

Le recours aux bénévoles dans la visite guidée. Le cas des forts de Liège

Auteur : Weeckmans, Pierre

Promoteur(s) : Vandeninden, Elise

Faculté : Faculté de Philosophie et Lettres

Diplôme : Master en communication, à finalité spécialisée en médiation culturelle et relation aux publics

Année académique : 2024-2025

URI/URL : <http://hdl.handle.net/2268.2/24882>

Avertissement à l'attention des usagers :

Tous les documents placés en accès ouvert sur le site le site MatheO sont protégés par le droit d'auteur. Conformément aux principes énoncés par la "Budapest Open Access Initiative"(BOAI, 2002), l'utilisateur du site peut lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces documents, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale (ou prévue par la réglementation relative au droit d'auteur). Toute utilisation du document à des fins commerciales est strictement interdite.

Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à respecter les droits moraux de l'auteur, principalement le droit à l'intégrité de l'oeuvre et le droit de paternité et ce dans toute utilisation que l'utilisateur entreprend. Ainsi, à titre d'exemple, lorsqu'il reproduira un document par extrait ou dans son intégralité, l'utilisateur citera de manière complète les sources telles que mentionnées ci-dessus. Toute utilisation non explicitement autorisée ci-avant (telle que par exemple, la modification du document ou son résumé) nécessite l'autorisation préalable et expresse des auteurs ou de leurs ayants droit.

Université de Liège
Faculté de Philosophie et Lettres
Département Médias, Culture et Communication

Le recours aux bénévoles dans la visite guidée

Le cas des forts de Liège

Mémoire présenté par Pierre Weeckmans
en vue de l'obtention du grade de Master en communication,
à finalité spécialisée en médiation culturelle et relation aux publics

Année académique 2024 – 2025

Université de Liège
Faculté de Philosophie et Lettres
Département Médias, Culture et Communication

Le recours aux bénévoles dans la visite guidée

Le cas des forts de Liège

Mémoire présenté par Pierre Weeckmans
en vue de l'obtention du grade de Master en communication,
à finalité spécialisée en médiation culturelle et relation aux publics

Année académique 2024 – 2025

REMERCIEMENTS

Je tiens à exprimer ma gratitude à ma promotrice, Élise Vandeninden, pour son accompagnement précieux et ses conseils éclairés tout au long de ce travail. Son soutien a été essentiel à la concrétisation de ce mémoire.

Mes remerciements s'adressent également aux responsables des forts de Liège pour leur disponibilité et pour avoir accepté de se prêter au jeu des entretiens. Je remercie aussi les guides qui ont complété mes questionnaires, leur participation ayant enrichi mon analyse de manière significative.

Enfin, ce travail n'aurait pas été possible sans le soutien de mes proches. Je les remercie d'avoir été présents durant l'ensemble de mon cursus universitaire. Une mention toute particulière à mon épouse, pour sa patience et son soutien moral, ainsi que pour son rôle indispensable de relectrice.

SOMMAIRE

1. INTRODUCTION.....	7
2. DÉFINITION DU CHAMP.....	11
3. MÉTHODOLOGIE.....	25
4. PRÉSENTATION DES DONNÉES RECUEILLIES.....	31
5. ANALYSES	47
6. CONCLUSION.....	87
7. BIBLIOGRAPHIE.....	91
8. TABLE DES MATIÈRES	95

1. INTRODUCTION

1.1. MOTIVATION

Plongé dans le monde de la fortification liégeoise depuis près de 25 ans, ma prise de fonction à la présidence de la commission historique du fort de Barchon en 2022 fut le point de départ de nombreux questionnements pouvant se regrouper autour d'une problématique centrale : « comment améliorer l'expérience des visiteurs lors des visites du fort ? ».

La première piste de réponses envisagée concernait la formation des guides. Au fil de mes réflexions, elle me semblait cruciale et centrale. Afin de proposer une expérience enrichissante pour les publics, il semble nécessaire que les guides, principaux acteurs de la visite, bénéficient d'une formation. Plusieurs questions surviennent alors dans la réflexion : quelles formes prendrait cette formation ? Quels contenus proposer ? Mon cursus m'incitant à partager mes connaissances en médiation avec les autres guides, faut-il inclure cette thématique ? Enfin, faut-il imposer la formation ? Cela ne risque-t-il pas de rebuter certains bénévoles et les désengager ?

Dans un même temps, mon raisonnement m'a mené à m'interroger sur la visite guidée en elle-même. Faut-il imposer un parcours et / ou un discours ? Le but étant d'offrir aux visiteurs une animation qualitative, en tout temps. Mais cela ne risque-t-il pas de rendre le discours plat, récité, à l'image d'un audioguide ? Le défi est de trouver un juste milieu entre un cadre commun, garant d'un certain niveau de qualité, et la spontanéité des guides, souvent nourrie par une passion. C'est ce dernier élément que les visiteurs mentionnent régulièrement lorsqu'ils jugent la visite agréable. Dès lors, structurer davantage le parcours ne serait-il pas susceptible d'à nouveau réduire l'engagement des bénévoles ? Le visiteur bénéficierait-il d'une expérience plus qualitative ou au contraire, en serait-il moins satisfait ?

Alors que ces deux voies, la formalisation d'une formation et la structuration du parcours, débouchent sur de nombreuses questions, un nouvel élément va renforcer l'idée d'avancer dans ce sens. En effet, à la lecture des dossiers de reconnaissance du fort en tant que musée, il apparaît clairement que la Fédération Wallonie-Bruxelles

base la subsidiation des musées sur le personnel de ceux-ci et leur professionnalisation. Sans personnel qualifié et stable, l'accès aux subsides reste limité voire impossible.

Mais qu'entend-t-on par professionnalisation ? Des solutions basées sur mes premières réflexions, la formation des guides et la structuration des parcours suffisent-elles ? Est-il indispensable de créer des postes spécifiques (conservateur, médiateur, coordinateur des guides, etc.) ? Dans chacune de ces solutions, quelles seraient les conséquences sur l'organisation actuelle ? Bénévoles comme salariés trouveraient-ils leur place dans ce nouveau paradigme ?

Toutes ces questions laissent clairement apparaître que les enjeux soulevés dans ce mémoire dépassent le seul cas du fort de Barchon, pourtant à la source du questionnement. Les dynamiques liées à la place du bénévole dans les dispositifs de médiation ou les tensions entre engagement et professionnalisation, entre spontanéité et cadrage sont plus largement abordées.

1.2. OBJECTIFS

Il est impossible de répondre à toutes ces questions dans un seul et même mémoire, je me suis donc focalisé sur la professionnalisation des bénévoles. Le but de mon travail est, tout d'abord, de réaliser un état des lieux du niveau de professionnalisation des guides bénévoles pratiquant la visite guidée, étude effectuée au sein des forts de Liège mais selon une méthodologie facilement adaptable à tout autre secteur recourant lui aussi aux visites guidées par le biais du bénévolat. Cet état des lieux doit permettre d'identifier les manquements dans la formation des guides afin de proposer des pistes d'amélioration sans influencer négativement la satisfaction des visiteurs.

Le second objectif est de comprendre les mécaniques d'engagement bénévole dans la visite guidée. Concrètement, quels sont les leviers motivant l'implication active du bénévole ? Autrement dit, il s'agit de définir les limites aux contraintes imposées à celui-ci afin de conserver son engagement et ainsi permettre une professionnalisation.

1.3. STRUCTURE

Pour atteindre les objectifs fixés, ce travail se compose d'une introduction, de la définition du champ d'étude, de la méthodologie, de l'analyse des données, d'une conclusion, ainsi que d'une bibliographie, d'annexes et d'une table des matières. La définition du champ clarifie certaines notions indispensables à la bonne

compréhension du reste du travail, que ce soit le bénévole, la visite guidée ou le guide ; les forts de Liège sont également présentés. Comme son nom l'indique, la méthodologie expose les procédés mis en place (choix effectués, interviews et questionnaires) afin de recueillir les données qui sont présentées dans le chapitre suivant, présentation des données recueillies. Celui-ci synthétise l'ensemble des données tout en croisant certaines pour en faire ressortir les éléments pertinents. L'analyse de ces données est réalisée dans le chapitre suivant, divisé en deux sections : l'écosystème de la visite guidée et la professionnalisation des bénévoles. La première contextualise la visite guidée dans son environnement alors que la seconde se focalise sur la figure du guide. La conclusion permet de présenter les résultats des analyses alors que la bibliographie regroupe les sources utilisées. Dans les annexes, l'ensemble des interviews réalisées y sont retranscrites et les questionnaires remplis par les guides y sont compilés.

2. DÉFINITION DU CHAMP

Ce mémoire utilise des termes issus du langage courant, souvent perçus comme évidents tant ils sont intégrés à nos habitudes de pensée. Pourtant, leur apparente clarté masque des définitions multiples et parfois ambiguës. Pour mener une réflexion rigoureuse, il est nécessaire de prendre de la distance avec ces évidences et d'en questionner les fondements. Ce premier chapitre a pour but de poser un cadre conceptuel solide en clarifiant ces notions, à partir des recherches qui les ont analysées, discutées ou mises en débat. Outre cette mise au point concernant le bénévole, la visite guidée et le guide, le terrain d'étude du présent mémoire, les forts de Liège, y est brièvement présenté et contextualisé historiquement.

2.1. LE BÉNÉVOLE

En Belgique, aucune différence n'est faite entre le bénévolat et le volontariat. La loi belge considère ces deux termes comme des synonymes. Dans un souci d'harmonisation, le législateur a privilégié le terme de « volontariat ». En effet, les autres langues européennes utilisent des mots proches de celui du volontariat : « volunteering » en anglais, « voluntariado » en espagnol, « volontariato » en italien¹.

J'ai toutefois conservé le vocable de « bénévolat » afin de correspondre à la législation française qui différencie le bénévole du volontaire. Ce dernier s'engageant pour une durée déterminée et une mission précise, un contrat est alors rédigé entre le volontaire et l'organisation qui stipule également la rémunération mensuelle et offre l'accès à la couverture sociale². Le volontaire dispose ainsi d'un véritable statut en France. Le bénévole, en revanche, est beaucoup plus libre aux yeux de la législation française et correspond à la définition du droit belge qui qualifie le volontariat comme suit :

Toute activité qui est exercée sans rétribution ni obligation ; qui est exercée au profit d'une ou de plusieurs personnes autres que celle qui exerce l'activité, d'un groupe ou d'une organisation ou encore la collectivité dans son ensemble ; qui est organisée par une organisation autre que le cadre familial ou privé de celui qui exerce l'activité ; et qui n'est pas exercée par la même personne et pour la même

¹ Plateforme francophone du Volontariat (2025), *Qu'entend-t-on par volontariat ?*, <https://www.levolontariat.be/qu'entend-t-on-par-volontariat>, dernière consultation le 13 mai 2025

² L'Information Jeunesse en Hauts-de-France (2025), *Bénévolat et volontariat : quelles différences ?*, <https://www.ij-hdf.fr/actualite/793/benevolat-et-volontariat>, dernière consultation le 13 mai 2025

organisation dans le cadre d'un contrat de travail, d'un contrat de services ou d'une désignation statutaire³.

Bien que la loi prévoie l'absence d'obligation pour le bénévole, l'organisation, en revanche, se doit de contracter une assurance en responsabilité civile couvrant le bénévole, de l'informer du statut et de la finalité de l'organisation, des risques liés à l'activité, des indemnités éventuelles et si l'activité est liée au secret professionnel⁴.

Le législateur a établi la possibilité de défrayer le bénévole, même si celui-ci ne peut être rétribué. Pour ce faire, deux systèmes sont possibles. Le premier, le remboursement des frais réels, permet de couvrir les frais de déplacement, de logement ou de restauration du bénévole pour autant que les dépenses soient raisonnables, mais non plafonnées, et justifiées par une activité⁵. Le défraiement forfaitaire, quant à lui, est limité, pour 2025, à 42,31€ par jour et 1692,51€ par an. Ces montants sont indexés chaque année. A ces montants, il est possible d'ajouter le remboursement de 2000 kilomètres de frais de déplacement tout en respectant l'indemnité maximale fixée légalement (0,4309€/km jusqu'au 30 septembre 2025)⁶. Dans les deux cas, aucune déclaration des montants versés ne doit être effectuée par l'organisation ou par le bénévole. Ce dernier ne peut dépendre que d'un seul régime, même s'il fait partie de plusieurs organisations.

En l'absence d'avantage financier, des études nous éclairent sur les motivations des bénévoles. Le premier motif d'engagement étant d'être « utile »⁷. Le bénévolat permet de participer à la vie publique⁸ aux services des autres et d'une façon plus humaine et plus souple qu'en tant que salarié. La logique non lucrative de la démarche autorise le bénévole à prendre le temps nécessaire à l'exécution de la tâche, offrant un sentiment de travail bien fait.

³ Service public fédéral Justice (3 juillet 2005), *Moniteur belge*, [En ligne] https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/article_body.pl?language=fr&caller=summary&pub_date=05-08-29&numac=2005022674, dernière consultation le 13 mai 2025

⁴ *Ibid.*

⁵ Plateforme francophone du Volontariat (2025), *Quels défraiements sont possibles ?*, <https://www.levolontariat.be/quels-defraiements-sont-possibles>, dernière consultation le 28 juillet 2025

⁶ *Ibid.*

⁷ Tardif Bourgoïn, Florence, *L'accompagnement à la professionnalisation des bénévoles : pour quelle(s) légitimité(s) ?*, in *Vie sociale*, n°8, pp. 113-122, [En ligne] <https://doi.org/10.3917/vsoc.144.0113>, 2014

⁸ Fondation Roi Baudouin, *Le volontariat en Belgique, chiffres-clés 2019*, [En ligne] <https://kbs-frb.be/fr/le-volontariat-en-belgique-2019-chiffres-cles>, 2020, p. 3

La satisfaction ressentie par le bénévole participe ainsi à son épanouissement personnel, seconde motivation pour un engagement⁹. « Penser aux autres, mais ne pas s'oublier pour autant¹⁰. » Outre le fait de se rendre utile, le bénévole en retire un gain : l'épanouissement personnel, le contentement à la vue du résultat de son travail, une plus grande confiance en soi ou encore une vie sociale plus riche¹¹.

L'engagement bénévole peut aussi déboucher sur le développement ou le renforcement de compétences valorisables dans la vie professionnelle. C'est ainsi que les carrières bénévole et professionnelle d'un individu peuvent se croiser ou se rejoindre. Certains testent une activité ou améliorent leurs compétences afin de se préparer à un futur emploi souhaité. D'autres ont dû renoncer à une fonction et la reprennent de façon moins contraignante après une réorientation professionnelle¹².

En 2019, la Fondation Roi Baudouin estime que 735 000 personnes sont actives en tant que bénévole, soit 7,8% de la population belge¹³. Parmi eux, 23% œuvrent dans le secteur « Culture, associations socioculturelles, nature ». Il s'agit du secteur rassemblant le plus grand nombre de bénévoles avec 169 000 personnes engagées¹⁴.

En moyenne, chaque bénévole « travaille » 16,7 heures par semaine, soit 200 heures par an¹⁵. Mais peut-on considérer le bénévolat comme du travail ? Longtemps, la sociologie du travail fixait la limite de son champ d'étude entre le travail et le bénévolat en excluant ce dernier¹⁶. Toutefois, si l'on considère le bénévolat comme relevant du travail, celui-ci pourrait être qualifié de travail « invisible »¹⁷, du moins économiquement parlant, puisque non reconnu financièrement. Le bénévolat représente pourtant une force de travail non négligeable puisqu'il équivaut à 92 087 équivalents temps plein¹⁸.

⁹ Tardif Bourgoïn, Florence, *op. cit.*

¹⁰ Riffaut Hadrien, in Tardif Bourgoïn, Florence, *op. cit.*

¹¹ Fondation Roi Baudouin, *op. cit.*

¹² Simonet-Cusset Maud, *Penser le bénévolat comme travail pour repenser la sociologie du travail*, In Revue de l'Ires, n°44-2004/1, pp. 141-155, [En ligne] <https://ires.fr/publications/la-revue-de-l-ires/n-44/penser-le-benevolat-comme-travail-pour-repenser-la-sociologie-du-travail/>, 2004, p. 148

¹³ Fondation Roi Baudouin, *op. cit.*, p. 9

¹⁴ *Ibid.*, p. 16

¹⁵ *Ibid.*, p. 10

¹⁶ Simonet Maud, *L'exploitation des bénévoles ? Des questions de l'enquête au questionnement des catégories*, in Sociologie, n°4-2021, vol. 12, pp. 411-418, [En ligne] <https://doi.org/10.3917/socio.124.0411>, 2021, p. 413

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ Fondation Roi Baudouin, *op. cit.*, p. 12

2.2. LA VISITE GUIDÉE

La visite guidée est une forme de médiation culturelle¹⁹ et probablement l'une des toutes premières. Tamer Essa, Mahmoud Khattab et Wahid Omran en retracent l'histoire, en montrant comment elle a évolué à travers le temps. La référence à l'Égypte ancienne offre, selon eux, une belle illustration de l'évolution de cette pratique : en 1494 av. J.-C., la reine Hatchepsout effectue un voyage sur le Nil, dirigé par le ministre du trésor « Nehsy ». Celui-ci ne se contente pas de planifier l'itinéraire et de s'occuper de l'intendance que demande une telle expédition : il se charge également de l'explication des lieux visités. On peut ainsi voir en lui une figure précurseur, à mi-chemin entre la fonction d'un tour opérateur et celle d'un guide touristique²⁰. Toujours d'après ces auteurs, durant l'époque ptolémaïque, des prêtres transforment des lieux de culte en exposition et servent de guide pour traduire aux profanes le sens de celle-ci²¹. Plus tard, la conquête romaine transformera certains monuments égyptiens, comme les pyramides ainsi que le Sphinx, en attractions touristiques et ce sont une fois encore les prêtres qui assurent les visites²². Ces exemples, avancés par Tamer Essa, Mahmoud Khattab et Wahid Omran, peuvent vraisemblablement être transposés dans d'autres régions et à d'autres époques. Plus proche de nous, le XX^e siècle verra le rôle du guide s'institutionnaliser avec, en 1928, la création d'un « service de visites guidées » au musée du Louvre²³.

Les exemples cités montrent la diversité des formes que peut prendre la visite guidée. Le lieu où se pratiquent celle-ci peut être un musée, un bâtiment, une ville ou une région. Le guide peut être un organisateur de voyage (Nehsy) ou un acteur du terrain (un prêtre), dans d'autres situations plus contemporaines, il peut être témoin direct d'un événement lié au lieu ou être lié au propriétaire actuel du site (salarié, membre de la famille). La visite en elle-même peut aussi prendre diverses formes allant de l'explication d'un objet à la visite contée et costumée. Dans tous les cas, la raison

¹⁹ Gellereau Michèle, *Visite guidée et interprétation du patrimoine : Du médiateur au témoin, du professionnel à l'amateur*, in La revue de l'AQIP, n°1, pp. 14-22, 2010, p. 15

²⁰ Essa Tamer, Khattab Mahmoud, Omran Wahid, *The Historical Development of the Tourist Guidance Profession*, in International Journal of Heritage, Tourism, and Hospitality, vol. 12, pp. 280-293, [En ligne] <https://doi.org/10.21608/ijhth.2019.31994>, 2018, p. 281

²¹ *Ibid.*, p. 282

²² *Ibid.*, p. 283

²³ Gellereau Michèle, *Les mises en scènes de la visite guidée, communication et médiation*, Paris, L'Harmattan, 2005, p. 21

d'être de la visite guidée est de réaliser une médiation entre un visiteur et une œuvre, un site, une région.

La littérature scientifique consacrée à la visite guidée témoigne dès le début du XXI^e siècle, de la place croissante du numérique dans le domaine et ce, parfois sous l'injonction des pouvoirs publics qui conditionnent l'octroi de subsides au recours au numérique dans la médiation. Dans ce contexte, la visite guidée paraît souvent ringarde, voire dépassée. L'audioguide est présenté comme une alternative plus moderne car pour l'institution qui le propose, il offre la certitude que le visiteur recevra les explications qu'elle a validées²⁴. Autre avantage : l'audioguide permet l'enregistrement de plusieurs langues quand la visite guidée ne peut avoir lieu que dans une langue à la fois²⁵. Dans le même ordre d'idées, l'audioguide facilite la gestion des flux de visiteurs puisque ceux-ci ne doivent pas attendre qu'un guide soit disponible pour débiter leur visite²⁶.

Dès lors, comment expliquer que la visite guidée soit toujours bien présente aujourd'hui et ce, dans une multitude de lieux ? Michèle Gellereau émet l'hypothèse que l'audioguide propose un discours figé mais contrôlable par l'institution, alors que la visite guidée est plus flexible et permet de s'adapter à chaque visiteur. Un groupe arrive en retard mais ne peut reculer son heure de départ ? Le guide effectuera un tri dans son discours pour l'adapter au temps disponible tout en transmettant les informations essentielles²⁷.

Mais, selon moi, la plus grande différence entre les deux dispositifs réside dans le facteur humain. Malgré les progrès techniques permettant désormais à un audioguide de communiquer avec le visiteur en répondant à ses questions grâce à l'intelligence artificielle²⁸, la présence humaine reste préférée par de nombreux visiteurs. Pour l'institution proposant les visites, le guide c'est aussi une garantie de sécurité. Il veille au respect des œuvres et des lieux²⁹ : qui n'a pas le souvenir d'un guide réprimandant ou avertissant qu'il est interdit de toucher les objets ou les concrétions d'une grotte ?

²⁴ *Ibid.*, p. 62

²⁵ *Ibid.*

²⁶ *Ibid.*

²⁷ *Ibid.*

²⁸ Château de Versailles (19 février 2025), *Le château de Versailles, Ask Mona et OpenAI*, <https://www.chateauversailles.fr/presse/numerique/chateau-versailles-ask-mona-openai>, dernière consultation le 27 juin 2025

²⁹ Gellereau Michèle, *Les mises en scènes de la visite guidée, op. cit.*, p. 55

La sécurité, c'est aussi celle des visiteurs ; « Attention à la marche ! », « Baisser la tête, la porte est basse. », de petites phrases qui évitent souvent des accidents mais aussi des investissements pour signaler chaque source de danger. Enfin, la visite guidée est la garantie de ne pas perdre de visiteurs dans un dédale de galeries ou de rues car elle peut s'exercer dans de nombreux lieux non prévus initialement pour le tourisme ou la culture : site industriel (Blegny-Mine), villes, paysage (le champ de bataille de Waterloo), entreprise en activité, ou encore, le cas du présent travail, des sites militaires.

Serge Chaumier souligne un autre élément bénéfique de la visite guidée :

De nombreux petits musées tiennent au principe de la visite guidée obligatoire : celle-ci permet de valoriser les collections, mais aussi le travail effectué par les bénévoles. C'est également un moment d'échange et de convivialité avec les visiteurs. Si le projet de ces musées est de témoigner d'un patrimoine et de montrer l'objet, il s'agit aussi de le faire vivre³⁰.

Tous ces éléments positifs en faveur de la visite guidée ne doivent cependant pas occulter son côté parfois désuet, en particulier lorsque le guide ne parvient pas à captiver son public et que la visite semble s'éterniser.

2.3. LE GUIDE

S'il fallait résumer la visite guidée en une figure, ça serait celle du guide. Il est celui sur qui repose l'interaction avec le visiteur et le détenteur du savoir. Il est donc logique de s'y intéresser plus longuement. Michèle Gellereau le définit comme suit :

J'ai considéré comme « guide » celui ou celle (personne humaine) qu'un organisme charge de piloter des personnes dans une situation proposée comme « visite guidée » à des « publics »³¹.

Tout comme elle, je choisis d'exclure de cette définition les visites guidées organisées dans un cadre de relations de travail³² tels qu'une visite de chantier dont les visiteurs sont également les acteurs de ce chantier.

A l'instar de la visite guidée qui prend une multitude de formes, la figure du guide revêt elle aussi une grande diversité, à commencer par son statut professionnel. On trouve ainsi des guides salariés, indépendants ou bénévoles. Dans ce mémoire, je

³⁰ Chaumier Serge in Gellereau Michèle, *Les mises en scènes de la visite guidée*, op. cit., p. 68

³¹ Gellereau Michèle, *Les mises en scènes de la visite guidée*, op. cit., p. 26

³² *Ibid.*

considère qu'un guide est lié à un organisme, que j'ai choisi de nommer, par soucis de clarté et de cohérence, l'« institution ». Ainsi, le lien entre l'institution et le guide s'effectue via un contrat, formel ou non. Dans le cas des salariés, ceux-ci peuvent être employés à temps plein ou à temps partiel et occuper d'autres fonctions en parallèle ; il n'est donc pas rare qu'un guide soit également et selon les configurations, un conservateur, un médiateur, etc.

2.3.1. LA LÉGITIMATION DU DISCOURS

Au-delà des débats sur le statut professionnel, Michèle Gellereau, dans son ouvrage « Les mises en scènes de la visite guidée », propose deux types de classification des guides : l'un interroge le rapport du guide avec l'institution et en quoi son discours est légitime ; l'autre repose sur son positionnement et le rôle qu'il endosse durant la visite.

La première taxinomie se base sur ce qui autorise le guide à parler au nom de l'institution ou du lieu et légitime son discours aux yeux du public. Elle répartit les guides en « témoin », « expert » et « animateur »³³.

Le guide « témoin » a un lien étroit avec le lieu avant d'en être guide. Il y a vécu ou travaillé par exemple, c'est le cas des anciens mineurs ayant guidé à Blegny-Mine jusqu'il y a peu. Ce type de guide est fortement impliqué et souhaite transmettre sa passion. Le « témoin » peut aussi être le chatelain, accompagnant les visiteurs dans sa demeure, tout comme un témoin indirect, un « fils de » par exemple. Cette catégorie de guide bénéficie d'une aura particulière auprès du visiteur qui a l'impression d'être au plus près de la réalité du lieu³⁴.

« L'expert », quant à lui, se différencie par son expertise dans un domaine : il est, avant tout, un détenteur de savoir. Qu'il s'agisse du conservateur et de sa maîtrise des contenus ou du médiateur et de sa connaissance du public, son but est de « faire comprendre »³⁵. Un passionné d'un domaine bien spécifique est également reconnu comme un expert, bien que n'ayant pas de titre officiel à ce sujet.

Enfin, « l'animateur » se caractérise plus par ce qu'il fait, c'est-à-dire par l'activité proposée. La priorité est placée dans la mise en action du visiteur et de ses sens³⁶.

³³ *Ibid.*, p. 76

³⁴ *Ibid.*, pp. 76-78

³⁵ *Ibid.*, p. 78

³⁶ *Ibid.*, p. 79

2.3.2. LE RÔLE DU GUIDE

La seconde classification proposée par Michèle Gellereau repose sur la mission du guide et le positionne en « ambassadeur », « passeur-orienteur », « guide témoin », « médiateur-animateur » et « médiateur-concepteur-interprète »³⁷.

L'ambassadeur accueille le visiteur dans son monde, son territoire ; le passeur-orienteur va donner les clés de lecture et initier à la culture des lieux ; le guide-témoin donne du sens au patrimoine à partir de sa propre expérience, il témoigne d'un héritage ; le médiateur-animateur interprète le patrimoine afin de lui donner du sens ; enfin, le médiateur-concepteur-interprète expose la démarche de constitution du patrimoine³⁸.

2.3.3. LE GUIDE ET SON ÉCOSYSTÈME

Le rôle du guide ne dépend pas que de son lien à l'institution ou de la définition de sa mission. Il s'inscrit dans un dispositif plus large, « la visite guidée », que Michèle Gellereau décrit comme composé de cinq acteurs : le guide, le lieu patrimonial, le visiteur, l'institution et le financier³⁹.

La figure du guide a déjà été explorée via les typologies, de même que son rapport à l'institution, notamment à travers les questions de statut. Il faut encore souligner, avec Michèle Gellereau, que c'est bien l'institution, qu'elle soit l'occupant ou le propriétaire des lieux, qui va définir « le cadre » dans lequel le guide travaille. Dans certains cas, elle va former le guide, lui fournir un discours, imposer le ton ou la forme de la visite. L'institution choisit également le statut des guides ou leur nombre⁴⁰.

Mais l'institution, à son tour, va être influencée par le « financier » qui conditionne si pas son existence, du moins ses stratégies et ses priorités. Dans le secteur culturel, le rôle du financier est souvent tenu par les pouvoirs publics⁴¹. Une institution recevant exclusivement des subsides de la Région Wallonne n'aura pas la même orientation qu'une autre financée par la Fédération Wallonie-Bruxelles. La Région étant tournée vers le tourisme, et donc l'économie, la Fédération étant axée sur la culture ; la

³⁷ Gellereau Michèle, *Visite guidée et interprétation du patrimoine*, op. cit.

³⁸ *Ibid.*, p. 17

³⁹ Gellereau Michèle, *Les mises en scènes de la visite guidée*, op. cit., p. 42

⁴⁰ *Ibid.*

⁴¹ *Ibid.*

première ciblera le visiteur, la seconde mettra en valeur la culture. Ces deux pôles ne sont pas exclusifs mais dessinent des lignes de tensions qui traversent les pratiques.

Le visiteur constitue un autre facteur clé du dispositif : selon son âge ou son niveau de connaissance par exemple, le discours du guide devra être adapté : il ne peut s'adresser de la même manière à des élèves du primaire ou à des experts du domaine. La taille du groupe, les questions soulevées par celui-ci ou encore le temps dont il dispose ne sont là que quelques-uns des facteurs pouvant modifier la visite guidée.

Le lieu patrimonial dans lequel se déroule la visite impacte lui aussi, de façon évidente, le guide. La disposition des locaux va l'obliger à se placer à certains endroits ou à en éviter d'autres. Le sens de la visite va parfois être imposé par l'architecture des lieux, ce qui va complexifier la compréhension. Par exemple, l'enchevêtrement de différentes époques de construction d'un château empêchera la visualisation claire de celui-ci à une période donnée.

Au cœur de cet écosystème, le guide compose. Il doit convaincre l'institution (et ceux qui la financent) de sa légitimité, tout en captivant son public malgré les contraintes physiques et symboliques du lieu⁴².

2.4. LES FORTS DE LIÈGE

Comme il vient d'être mentionné dans la partie consacrée à l'écosystème du guide, le lieu impacte la visite guidée ; c'est pourquoi il semble important de retracer un bref historique ainsi qu'une description générale des lieux de cette étude, les forts de Liège. Ceux-ci peuvent être répartis en deux grands types : les forts « Brialmont » et les forts « modernes »

2.4.1. LES FORTS « BRIALMONT »

À la suite du conflit de 1870 entre la France et la Prusse, la Belgique réalise que ses voisins ont sérieusement envisagé l'invasion de ses terres afin de contourner les défenses ennemies⁴³. Il est alors décidé de réaliser le projet du général Henri-Alexis Brialmont qui prévoit la construction de 12 forts à Liège et de 9 forts à Namur⁴⁴.

⁴² *Ibid.*, p. 35

⁴³ Faque Christian, *Henri-Alexis Brialmont, Les forts de la Meuse 1887-1891*, Bouge, Les Amis de la Citadelle de Namur ASBL, 1987, p. 9

⁴⁴ Coenen E., Vernier F., *La position fortifiée de Liège, Tome 5, les forts de la Meuse modernisés*, Erpe, De Krijger, coll. « La Belgique sous les armes », s.d., p. 4

Répartis en cercle autour des centres-villes, les forts forment une ceinture empêchant l'ennemi d'y pénétrer⁴⁵. Ces deux villes ont été choisies afin de fermer l'accès à la Meuse à un éventuel envahisseur, les anciennes citadelles présentes dans cette zone étant considérées comme désuètes⁴⁶. Déjà fortifiée, la ville d'Anvers constituait le dernier rempart en cas d'invasion, son port permettant l'arrivée de renfort venant d'un des cinq pays garants de notre neutralité^{47, 48}.

Dans son projet, Brialmont va innover en concevant des forts en béton et en plaçant les canons sous d'imposantes coupoles d'acier⁴⁹. Il prévoit de construire des forts triangulaires, bien que certains seront finalement quadrangulaires⁵⁰. La distribution des pièces intérieures s'opère autour de 3 grands couloirs reliant chacun l'entrée du fort à l'une des pointes du triangle. Les couloirs de la base du triangle, du côté de l'entrée, regroupent principalement les chambrées alors que le couloir central mène aux organes de tir.

Une partie des locaux se trouvent du côté extérieur du fossé d'entrée, en « contrescarpe » et abritent des magasins à vivres, les cuisines, la buanderie et d'autres locaux d'intendance⁵¹.

⁴⁵ *Ibid.*, p. 5

⁴⁶ Faque Christian, *op. cit.*, p. 7

⁴⁷ *Ibid.*

⁴⁸ Fédération Wallonie-Bruxelles (s.d.), *19 avril 1839: traités de Londres et neutralité de la Belgique*, <http://www.commemorer14-18.be/index.php?id=11075>, dernière consultation le 28 juin 2025

⁴⁹ Coenen E., Vernier F., *op. cit.*, p. 4

⁵⁰ *Ibid.*, p. 7

⁵¹ *Ibid.*, p. 74

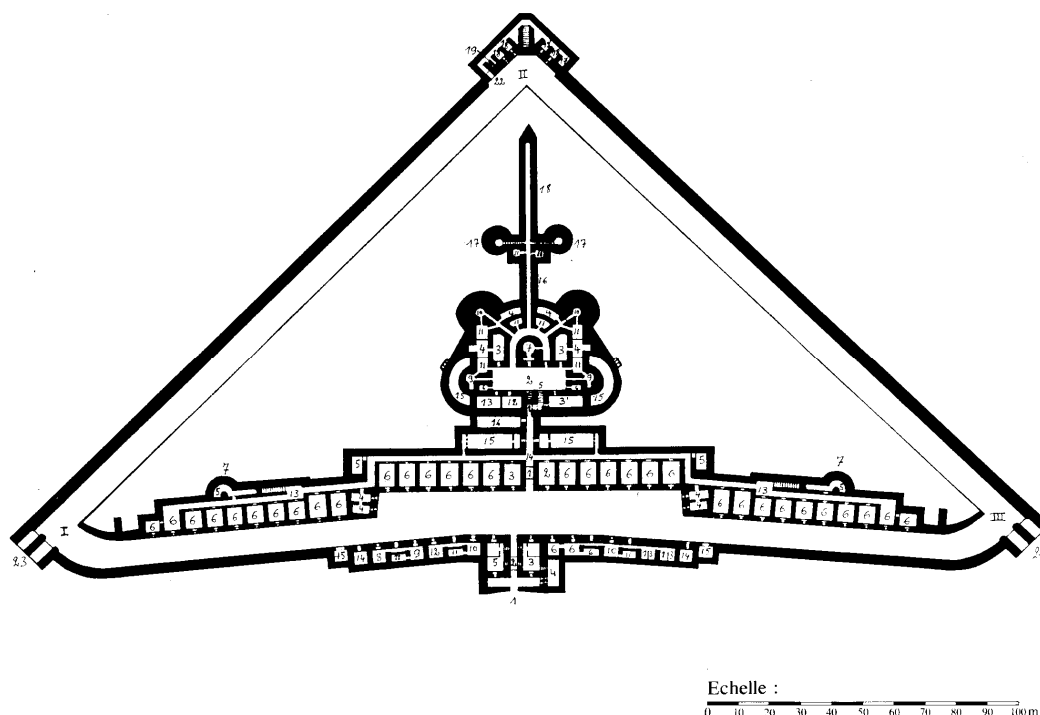


Figure 1 : Plan du fort de Barchon à sa construction⁵²

La construction des forts débute en 1888 et s'achève en 1892. Jusqu'au début des combats de 1914, très peu de modifications seront apportées aux forts. Durant l'occupation, vers 1916, les Allemands vont entreprendre plusieurs modifications visant à améliorer la sécurité des forts dont le rétrécissement de la poterne d'entrée, le murage des fenêtres ou un système de chicanes pour sortir au-dessus du fort⁵³. Seule exception, le fort de Loncin rendu inutilisable à la suite de son explosion durant les combats.

L'Entre-deux-guerres va être une période de grand chamboulement pour les forts Brialmont de la rive droite de la Meuse ainsi que ceux de Pontisse et de Flémalle, le « réarmement ». De nouvelles galeries vont être creusées sous le fort et les anciens locaux vont être renforcés par l'ajout de béton dans les murs et les plafonds, réduisant ainsi la taille des pièces. À environ 400 mètres de chaque fort, une prise d'air captant de l'air frais va être construite et reliée aux galeries de la forteresse⁵⁴. D'autres

⁵² Faque Christian, *op. cit.*, p. 82

⁵³ Coenen E., Vernier F., *op. cit.*, pp. 11-13

⁵⁴ *Fort de Barchon (1888-1990). Cent ans d'histoire à travers les deux guerres*, Blegny, A.S.B.L. Solidarité & Services, 1990, p. 30

améliorations seront effectuées concernant l'armement ainsi que la machinerie mais nous n'entrerons pas plus dans les détails⁵⁵.

Après cela, chaque fort aura sa propre histoire et ses propres affectations. Des 12 forts « Brialmont », celui de Loncin est resté dans son état de 1914, 3 forts (Holloigne, Lantin et Liers) n'ont pas été « réarmés » et 8 l'ont été (Pontisse, Barchon, Évegnée, Fléron, Chaudfontaine, Embourg, Boncelles et Flémalle).

2.4.2. LES FORTS « MODERNES »

Après la Grande Guerre de 14-18, la Belgique signe un accord militaire avec la France en 1920⁵⁶. Il n'est donc plus nécessaire d'ériger des fortifications à notre frontière sud. Après de nombreuses discussions politiques ainsi que l'affrontement de deux visions de notre défense au sein de l'armée, il est décidé de construire le fort d'Ében-Emael en 1929, sa construction débutera l'année suivante⁵⁷. De nombreux projets vont être présentés concernant le reste de la défense pour finalement aboutir à la construction de 4 forts « modernes » (Ében-Emael, Aubin-Neufchâteau, Battice et Tancrémont)⁵⁸. Les 4 ouvrages seront achevés peu de temps avant le déclenchement de la Seconde Guerre mondiale.

L'architecture de ces forts est radicalement différente de celle des forts « Brialmont ». Ces derniers sont construits quelques mètres sous la surface et l'ensemble des locaux sont concentrés. Les forts « modernes », en revanche, sont enfouis à une trentaine de mètres sous terre. (60 mètres pour Ében-Emael). Des « blocs », seules parties du fort visibles à la surface, abritent l'armement. Ils sont reliés entre eux par des galeries. Outre les blocs de combats, une caserne souterraine regroupe les logements, les locaux d'intendance, la machinerie, le service sanitaire et le poste de commandement⁵⁹. L'accès aux blocs et à la caserne se fait par les galeries, deux blocs servant d'entrée. Des escaliers permettent d'aller de la surface jusqu'au niveau des galeries. Chaque bloc dispose de sa cage d'escalier ainsi que d'un monte-charge pour les munitions.

⁵⁵ *Ibid.*, p. 32

⁵⁶ Coenen E., Vernier F., *La position fortifiée de Liège, Tome 4, les nouveaux forts*, Erpe, De Krijger, coll. « La Belgique sous les armes », s.d., p. 5

⁵⁷ *Ibid.*, pp. 7-10

⁵⁸ *Ibid.*, p. 18

⁵⁹ De la Roy Patrick, *Des forts devenus des musées ? Le cas de la Position fortifiée de Liège*, Mémoire de Master en Histoire de l'art et archéologie, ULiège, année académique 2020-2021, p. 56

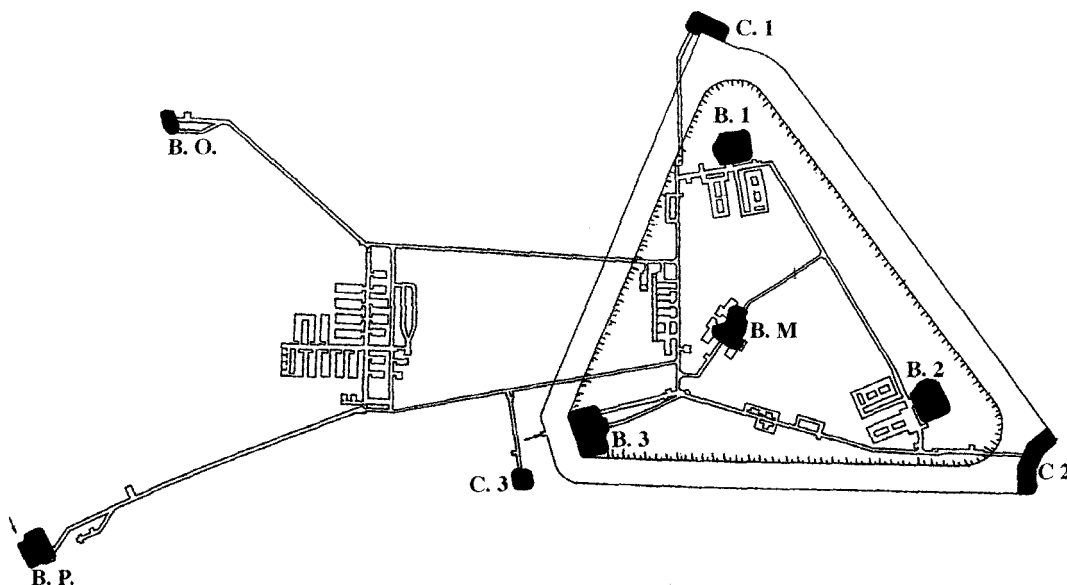


Figure 2 : Plan du fort d'Aubin-Neufchâteau⁶⁰

2.4.3. LES SITES VISITABLES EN 2025

En 2025, des 16 forts ayant été construits à Liège, tous sont encore existants bien que leur accès ne soit pas toujours possible. Les forts d'Évegnée⁶¹ et de Liers⁶² appartiennent à des entreprises du secteur de la Défense et sont interdits au public. Ceux de Fléron et de Bonnelles ont été ensevelis pour construire des logements à l'emplacement de leurs fossés, leurs galeries existent donc toujours et des visites de Bonnelles sont organisées depuis 2023⁶³. Pontisse héberge une asinerie, de très rares et exceptionnelles visites ont lieu⁶⁴. La commune de Chaudfontaine est propriétaire de deux forts, Embourg et Chaudfontaine. Le premier étant dédié à l'histoire, le second au sport aventure. Bien que le site de l'office du tourisme de Chaudfontaine⁶⁵ affiche que des visites sont organisées, de nombreux témoignages m'ont confirmé que celles-ci étaient très rares, une ou deux par an. Le fort de Barchon propose du sport aventure

⁶⁰ Coenen E., Vernier F., *La position fortifiée de Liège, Tome 4, op. cit.*, p. 172

⁶¹ Wikipédia (26 juin 2025), *Fort d'Evegnée*, https://fr.wikipedia.org/wiki/Fort_d%27%C3%89vegn%C3%A9e, dernière consultation le 28 juin 2025

⁶² Wikipédia (25 mars 2025), *Fort de Liers*, https://fr.wikipedia.org/wiki/Fort_de_Liers, dernière consultation le 28 juin 2025

⁶³ Syndicat d'initiative de Seraing (s.d.), *Fort de Bonnelles*, <https://www.siseraing.be/fort-de-bonnelles.html>, dernière consultation le 28 juin 2025

⁶⁴ Anim'Anerie ASBL (s.d.), *Anim'Anerie ASBL*, <https://www.animagerie.be/>, dernière consultation le 28 juin 2025

⁶⁵ Visit Chaudfontaine (s.d.), *Prochains événements*, <https://visitchaudfontaine.be/lieu/fort-dembourg/>, dernière consultation le 28 juin 2025

ainsi que des visites guidées et diverses autres activités⁶⁶. L'ASBL propriétaire du fort de Lantin y organise de nombreuses activités dont la principale est la visite de l'ouvrage⁶⁷. Les forts de Flémalle⁶⁸, Hollogne⁶⁹ et Loncin⁷⁰, sont quant à eux uniquement destinés aux visites. La Défense Nationale a conservé la propriété des forts « modernes » d'Aubin-Neufchâteau, Battice, Ében-Emael et Tancremont où elle y autorise l'accès durant les visites programmées.

⁶⁶ Cocoon Groupe (s.d.), *Sport & culture*, <https://cocoongroupe.be/sport-culture/>, dernière consultation le 28 juin 2025

⁶⁷ Fort de Lantin (2023), *Home*, <https://www.fortdelantin.be/>, dernière consultation le 28 juin 2025

⁶⁸ Commune de Flémalle (2025), *Le Fort*, <https://www.flemalle.be/loisirs/tourisme-et-patrimoine/office-du-tourisme/a-decouvrir/les-musees/le-fort>, dernière consultation le 28 juin 2025

⁶⁹ Site de Grâce-Hollogne (2025), *Fort de Hollogne*, <https://www.grace-hollogne.be/loisirs/tourisme/les-incontournables/fort-de-hollogne>, dernière consultation le 28 juin 2025

⁷⁰ Fort de Loncin (2025), *Bienvenue au fort de Loncin*, <https://www.fortdeloncin.be/>, dernière consultation le 28 juin 2025

3. MÉTHODOLOGIE

Ce chapitre reprend la réflexion amorcée en introduction autour de la question centrale suivante, qui en devient ma problématique : comment professionnaliser les guides bénévoles ? Deux axes ont été identifiés précédemment pour répondre à cette interrogation, la formation des guides ainsi que leur structuration au sein d'un écosystème institutionnel et professionnel. Cela implique d'examiner à la fois le modèle professionnel de la fonction de guide mais aussi les spécificités du terrain d'études. Or, à ce stade, les données de terrain font défaut, soit inexistantes, soit nécessitant une actualisation afin de correspondre à la réalité. Elles concernent la structure des institutions, les forts de Liège, et le profil des bénévoles qui en sont membres. Une enquête s'impose donc pour combler ce manque et mettre à l'épreuve les hypothèses formulées à partir de la littérature, affiner la compréhension des réalités locales et révéler les conditions d'une possible professionnalisation à partir des données recueillies in situ.

C'est pourquoi la collecte des données a été réalisée de deux façons distinctes : des interviews semi-directives auprès des responsables des forts, pour comprendre l'écosystème des guides, et des questionnaires envoyés aux guides des forts afin de connaître leurs motivations et d'identifier leurs profils.

3.1. SÉLECTION DES FORTS

Afin de garantir des résultats cohérents, une sélection a été effectuée sur base de la liste des 16 forts de Liège. Évegnée, Fléron et Liers ont été écartés puisqu'ils ne sont pas ouverts au public.

Les forts de Chaudfontaine, Embourg et Pontisse n'ont pas été retenus non plus. Le faible nombre de visites, moins de 2 par an, ne nécessite pas la présence d'une équipe de guides. Les visites organisées exceptionnellement dans ces forts, quand elles ont lieu, sont généralement réalisées par une seule et même personne propre à chaque site.

Tous les autres forts, à savoir Barchon, Boncelles, Flémalle, Hollogne, Loncin, Lantin, Ében-Emael, Aubin-Neufchâteau, Battice et Trancrémont, ont été maintenus puisqu'ils organisent au minimum 2 visites par an et disposent d'une équipe de guides composée

de minimum 5 personnes. Ce nombre de 5 guides rend possible une transmission et une formation au sein de l'organisme. Il justifie également le maintien d'une activité et d'une certaine vitalité, toute relative, dans l'équipe.

3.2. INTERVIEW DES RESPONSABLES DES FORTS VISITABLES

Les responsables des 10 forts retenus ont tous été contactés afin de réaliser une interview de ceux-ci. Le but des entretiens était de comprendre chaque structure et son fonctionnement. Tous les responsables contactés ont accepté positivement l'invitation et ont répondu à mes questions personnellement ou en déléguant à un autre membre de l'organisation.

Les interviews se sont déroulées entre le 10 avril 2025 et le 4 mai 2025 dans les locaux des forts ou au domicile des responsables. L'entretien semi-directif a été balisé par une liste de 19 questions nécessitant une réponse⁷¹.

1. « Identité de l'interviewé » (nom, prénom et fonction au sein de l'organisation)
2. « Quel est le nom officiel de votre organisation ? »
3. « Quel est le statut de votre organisation ? »

Réponse attendue : ASBL, association de fait, pouvoir public

4. « Qui est le propriétaire du fort ? »

Réponse attendue : notre organisation, pouvoir public, ministère de la Défense

5. « Historique de l'association et du passé culturel du fort »

Le but est de savoir depuis quand des visites sont organisées dans le fort ainsi que leur forme et des dispositifs de médiation mis en place en plus des visites guidées.

6. « Combien de visiteurs accueillez-vous par an ? »

Cette question permet d'évaluer le besoin en guides de l'institution.

7. « Comment se répartissent vos visiteurs ? »

Réponse attendue : scolaires, individuels, entreprises, groupes.

Les réponses doivent nous permettre de mieux connaître les publics de l'institution.

8. « Quel est la taille des groupes lors des visites guidées ? »

⁷¹ Annexes : I Retranscription d'interview

Cette donnée sera mise en relation avec l'exigence des lieux ainsi que la réalité économique des visites guidées.

9. « Quelle est la durée de la visite ? »

Donnée également mise en relation avec la réalité économique des visites guidées.

10. « Quels sont vos tarifs ? »

Comme les deux questions précédentes, la donnée sera utilisée pour décrire la réalité économique des visites guidées.

11. « Nombre de guides actifs (salariés et bénévoles), de salariés et de bénévoles »

Permet d'identifier les ressources humaines dont dispose l'institution.

12. « Les responsables de l'organisation sont-ils également guides ? »

Y aurait-il une différence organisationnelle liée à ce facteur ?

13. « Les guides reçoivent-ils une formation ? »

Réponse attendue : non, avant leur entrée en fonction, formation continue.

14. « Quelle forme prend cette formation ? »

Réponse attendue : syllabus, journées de formation, accompagnement d'un guide (observation)

15. « Qui valide si le guide est apte à guider et comment ? »

Réponse attendue : examen écrit, visite accompagnée.

Le but est de savoir si les connaissances des nouveaux guides sont testées avant leur prise de fonction.

16. « Les guides doivent-ils respecter un canevas de visites ? »

Réponse attendue : discours formaté, informations à dire, libre, lieux obligatoires, parcours libre.

Quelle est la liberté du guide lors de sa visite guidée.

17. « Les guides sont-ils défrayés ? »

Réponse attendue : non, oui, montant, pourquoi.

Le défraiement intervient dans la réalité économique de la visite guidée mais aussi dans la motivation des guides pour cette pratique.

18. « Avez-vous des difficultés à trouver des guides ? »

Réponse attendue : oui, non.

Le défraiement pourrait être un élément favorisant l'arrivée de nouveaux guides.

19. « Pensez-vous garder ce système ? (Bénévolat / défraiement / formation / validation) »

Réponse attendue : oui, non.

L'institution a-t-elle en projet de modifier l'un des éléments de réponse de l'enquête dans un futur plus ou moins proche.

3.3. QUESTIONNAIRES DESTINÉS AUX GUIDES

Après chaque interview de responsable, il a été demandé à ceux-ci leur accord d'envoyer un lien, par courriel, dirigeant vers un *Google Form*. Si des guides ne disposaient pas de courriel, un formulaire papier pouvait être remis. Les courriels ont été envoyés par chaque responsable afin de ne pas enfreindre les règles relatives au règlement général de protection des données (RGPD)⁷². Le sondage a été publié et mis en ligne le 10 avril 2025, avant le premier entretien avec les responsables des institutions, et a été clôturé le 29 juin 2025. 59 formulaires ont été complétés de façon anonyme sur les 143 guides déclarés par les responsables de forts. Soit un taux de réponses de 41%.

Le questionnaire comportait 10 questions⁷³ :

1. « Quelle est votre fonction au sein de l'organisation ? »

Choix possibles : guide, président/secrétaire/trésorier, autre (avec possibilité de remplir le champs).

La question nous informe sur le niveau d'implication du répondant et servira de contrôle pour ne garder que les répondants ayant la fonction de guide.

2. « Quel est votre niveau d'étude ? »

Choix possibles : primaire, secondaire, supérieur non-universitaire, universitaire.

Le niveau de formation peut influencer les connaissances de base des répondants.

3. « Domaine d'étude (intitulé du diplôme) »

Réponse libre.

⁷² European Union (7 janvier 2022), *Règlement général sur la protection des données (RGPD)*, [En ligne] <https://eur-lex.europa.eu/FR/legal-content/summary/general-data-protection-regulation-gdpr.html>, dernière consultation le 29 juin 2025

⁷³ Annexes : II Questionnaires remplis par les guides

Certains répondants ont-ils une formation historique, pédagogique ou de médiation.

4. « Depuis quand êtes-vous guide dans ce fort ? »

Réponse libre.

Certains guides étant présents depuis de très nombreuses années, ceux-ci n'ont peut-être pas eu la même formation que les nouveaux arrivants.

5. « Quelles sont les raisons qui vous ont poussé à exercer cette activité ? »

7 raisons sont proposées et une note de 0 à 5 est demandée pour chacune, à savoir : intérêt pour l'histoire, intérêt pour la visite guidée, intérêt pour le militaria, lien avec votre métier (passé ou actuel), intérêt pour le métier de guide, défi personnel (vaincre sa timidité par exemple).

L'objectif est de découvrir les principales motivations des guides et de les prioriser.

6. « Que pensez-vous de la formation que vous avez reçue au fort ? »

2 propositions à noter de 0 à 5 : avant l'entrée en fonction de guide, formation continue depuis que vous êtes guide.

On cherche à savoir si la formation donnée par les forts est bien perçue par les guides.

7. « Selon-vous, devriez-vous être défrayé / rémunéré et de combien (par visite) ? »

Choix possible : non, 5€, 10€, 20€, 40€, 100€, statut de salarié.

Il semble important de vérifier si les guides sont en adéquation avec la politique de défraiement de leur institution.

8. « Combien de forts avez-vous déjà visité ? »

4 données sont demandées en réponses libres : à Liège, en Belgique (hors Liège), en Europe (hors Belgique), dans le monde (hors Europe).

Cette question, très subjective, indique le niveau de passion du guide pour la fortification. Je pars du principe qu'un passionné de fortification visitera régulièrement des forts, notamment lors de ses vacances à l'étranger.

9. « Y a-t-il une visite qui vous a particulièrement plu ? Si oui, laquelle et pourquoi ? »

Réponse libre.

Les réponses doivent mettre en évidence le type de visite que les guides eux-mêmes apprécient. Le guide répète-t-il le type de visite qu'il apprécie en tant que visiteur ?

10. « Êtes-vous guide dans un autre fort ? Si oui, le(s)quel(s) »

Choix possible : non, Barchon, Chaudfontaine, Embourg, Boncelles, Flémalle, Loncin, Lantin, Pontisse, Hollogne, Eben-Emael, Aubin-Neufchâteau, Battice, Tancremont.

Par recoupement, le but est de retirer les doublons de mes statistiques générales pour l'ensemble des guides. Un guide présent dans plusieurs forts aura en principe rempli un questionnaire par fort.

4. PRÉSENTATION DES DONNÉES RECUEILLIES

4.1. INTERVIEW DES RESPONSABLES DES FORTS

4.1.1. STRUCTURE

Des 10 forts interviewés⁷⁴, 9 sont constitués sous la forme juridique de l'association sans but lucratif (ASBL). Barchon a un statut particulier puisqu'il se définit comme une association de fait.

Parmi ces associations, seule celle de Lantin est propriétaire du site dans lequel elle œuvre. Les forts « modernes » (Aubin-Neufchâteau, Battice, Ében-Emael et Tancrémont) sont toujours la propriété du ministère de la Défense. Reconnu comme nécropole nationale, Loncin appartient à l'État, via la Régie des Bâtiments. Les communes de Seraing et de Flémalle sont respectivement propriétaire des forts de Boncelles et de Flémalle. Situé au bord des pistes de l'aéroport de Bierset, le fort de Hollogne appartient à la Société wallonne des aéroports (SOWAER). L'ASBL ARC-Services possède le fort de Barchon et y a créé une « commission historique ». Cette dernière se définit comme une association de fait mais est bien reprise au sein de l'ASBL ARC-Services. Elle jouit cependant d'une grande liberté d'action.

4.1.2. HISTORIQUE DE LA MÉDIATION CULTURELLE DANS LES FORTS DE LIÈGE

4.1.2.1. *Aubin-Neufchâteau*

L'amicale du fort remonte à la fin des années 1970. À cette période, la commune autorise la création d'un musée à l'étage de l'école communale du village. Peu après, l'armée donne son accord pour que des visites soient organisées dans le fort. Depuis, elles ont lieu une fois par mois, le 3^e dimanche, soit 8 fois par an. Le musée est déménagé en 2021 dans des nouveaux locaux plus accessibles⁷⁵.

⁷⁴ Annexes : I Retranscription d'interview

⁷⁵ De la Roy Patrick, *op. cit.*, p. 94

4.1.2.2. *Barchon*

L'ASBL Arc-Services a acheté le fort à l'armée en 1988 afin de ne pas laisser ce témoin historique disparaître. Quelques semaines après l'acquisition, les premières visites ont été organisées durant tout un week-end. Par la suite, les visites ont eu lieu une fois par mois jusqu'à aujourd'hui, le second dimanche du mois, d'avril à novembre, soit 8 visites par an. Celles-ci ont toujours pris la forme de visite guidée mais depuis quelques années, des bornes audios sont placées dans le fort lors des journées du patrimoine afin de soulager les guides trop peu nombreux pour une telle affluence. La présence des guides est toutefois maintenue lors de ces journées.

4.1.2.3. *Battice*

Le fort a été entretenu par l'armée jusqu'en 1957. L'absence de surveillance et l'abandon du fort a motivé l'« Amicale des Anciens » à demander l'autorisation pour récupérer des objets dans le fort et constituer un musée dans l'hôtel de ville de Battice. En 1973, l'Amicale obtient la permission d'organiser des visites dans le fort, elles s'effectuèrent à la lampe de poche durant plus d'un an, avant l'installation d'un éclairage de fortune. L'Amicale, une association de fait, attirera des bénévoles autres que des anciens du fort. En 1988, l'armée émet le souhait de voir les associations organisant des visites dans les forts dont elle est toujours propriétaire devenir des ASBL. L'Amicale, pour diverses raisons, refusera. Mais une partie des membres, principalement ceux n'ayant pas participé aux combats de mai 1940, créera une ASBL en mars 1988. Les visites ont toujours été guidées et un parcours sécurisé a été aménagé avec des panneaux explicatifs pour que les publics puissent visiter une partie du fort en autonomie lors des très grosses affluences du 21 juillet, par exemple. Le fort est ouvert 9 jours par an, tous les derniers samedis des mois de mars à novembre⁷⁶.

4.1.2.4. *Boncelles*

Acheté par un promoteur dans les années 1980, celui-ci a comblé les fossés pour y construire un lotissement. L'intérieur du fort est resté inoccupé de 1945 à 2022, date à laquelle l'ASBL « Association de sauvegarde et de valorisation du fort de Boncelles » obtient le droit de sécuriser le site et d'y organiser des visites. Un an plus tard, en 2023, les premiers visiteurs, guidés, circulent dans les galeries. Il est à noter que, de 2013 à

⁷⁶ *Ibid.*, p. 100

2019, un « musée de la tour d'air » a existé mais était géré par une autre ASBL sans pour autant permettre la visite du fort.

4.1.2.5. *Ében-Emael*

L'ASBL a été fondée le 4 avril 1986 sous l'impulsion des anciens du fort. Au départ, une à deux visites par an étaient organisées puis, dans les années 90, le rythme est passé à une ouverture par mois entre mars et novembre. Les visiteurs ont toujours été accompagnés d'un guide jusqu'au Covid en 2019 où un parcours individuel a été créé afin de répondre aux exigences sanitaires tout en restant ouvert. Ce parcours fut bien accueilli par le public et le succès fut au rendez-vous puisque 20000 personnes ont visité le fort en 2020. Après la crise sanitaire, le parcours en autonomie a été maintenu pour la caserne souterraine et des visites guidées permettent la découverte des blocs de combats. Le fort est ouvert 275 jours par an, soit tous les jours sauf les lundis, de mi-février à fin décembre et plusieurs visites guidées s'effectuent en français et en néerlandais⁷⁷. Les week-ends, des visites en anglais et en allemand viennent compléter l'offre.

4.1.2.6. *Flémalle*

D'abord occupé par la Protection Civile en tant que poste de commandement en cas d'incident nucléaire à Tihange, une amicale fondée par les anciens de celle-ci va sécuriser le fort. Fin des années 1980, début des années 1990, les premières visites, guidées, sont organisées. Depuis 2020, des visites en réalité virtuelle permettent de voir à quoi ressemblait le fort en 1940. Ce procédé est utilisé comme outil lors des visites avec un guide. Le fort est ouvert aux individuels tous les 3^e dimanche du mois, soit 12 jours par an⁷⁸.

4.1.2.7. *Hollogne*

Resté militaire jusqu'en 1993, le fort de Hollogne est ouvert au public depuis 1994 grâce à l'ASBL encore présente aujourd'hui. Le site est visitable une fois par mois, de mars à octobre, le 3^e samedi du mois ainsi que durant quelques week-ends complets pour un total de 14 jours par an⁷⁹.

⁷⁷ Fort d'Ében-Emael (2025), *Heures d'ouverture*, dernière consultation le 23 juillet 2025

⁷⁸ De la Roy Patrick, *op. cit.*, p. 60

⁷⁹ *Ibid.*, p. 65

4.1.2.8. *Lantin*

L'ASBL « Les Amis du fort de Lantin » est devenue propriétaire du fort en 1983. Après deux ans de travaux de sécurisation et de nettoyage, les premières visites se déroulent en 1985. En 1995, la décision est prise d'effectuer d'importants investissements et, en 2005, le fort se dote d'une nouvelle scénographie avec des audioguides. Le recours à des subsides du Commissariat général au Tourisme (CGT) a obligé l'ASBL à ouvrir bien plus que les week-ends. Il accueille toute l'année les touristes du jeudi au dimanche ainsi que certains jours fériés pour arriver à 112 jours d'ouverture. Depuis la nouvelle scénographie, seules les visites de groupes sont guidées.

4.1.2.9. *Loncin*

La guerre n'est pas encore finie que les Allemands organisent des visites au fort de Loncin. Laissé sans surveillance après le départ de ceux-ci, le fort est visité, notamment par des pillers, et des familles d'anciens demandent que cela cesse car leurs proches sont encore ensevelis dans l'ouvrage. Le 1^{er} janvier 1920, un ancien du fort, invalide de guerre, est nommé gardien et établit son domicile dans des locaux insalubres du site avec sa femme et son nourrisson. En 1932, ils seront autorisés à déménager en dehors du fort et continueront leur gardiennage jusqu'à leur décès en 1952 pour monsieur et 1968 pour son épouse. Durant leur carrière, ils accueilleront les visiteurs et se chargeront des visites. Le nouveau gardien qui leur succèdera ne recevra que très peu de matériel pour l'entretien du fort et ce dernier sera utilisé par la ville de Liège pour y déverser des pneus alors que des arbres pousseront dans les fossés. Ce gardien sera abordé par un individu se présentant comme mandaté par les autorités pour inspecter le fort. Avec l'aide, volontaire ou non, du concierge, l'individu va piller le fort jusqu'au jour où des éboueurs trouveront des ossements dans les poubelles placées devant le fort. Le gardien décèdera d'un infarctus en apercevant la voiture de gendarmerie arriver au fort pour vérifier le témoignage des éboueurs. À la suite de ces événements, une ASBL est créée en 1980. Des aménagements sont effectués, un musée est créé et le fort est ouvert tous les jours. Les promeneurs peuvent circuler librement dans les parties extérieures du fort tandis que le musée est ouvert uniquement les dimanches. En 1995, un nouveau musée est inauguré et des visites guidées sont organisées régulièrement jusqu'en 2006 où, grâce à des fonds européens, une nouvelle scénographie laisse le visiteur circuler dans le fort sans guide mais avec un audioguide. Les guides continuent toutefois d'accompagner les groupes et organisent une visite

tous les dimanches pour les individuels. Ce dispositif permet d'ouvrir le fort 98 jours par an⁸⁰.

4.1.2.10. *Tancrémont*

Les bases de l'ASBL actuelle datent de 1942, lorsque le commandant Devos revient de captivité pour raison sanitaire. Il crée un groupement afin d'envoyer de la nourriture et des vêtements aux prisonniers de guerre. Cette amicale deviendra une ASBL en 1972 afin de répondre aux exigences de l'armée et de débiter l'organisation des visites dans le fort. Les anciens combattants du fort seront les premiers guides et passeront le relais aux générations suivantes. Depuis 2009, la visite est encore guidée pour les groupes mais les visiteurs individuels suivent un parcours agrémenté de panneaux, sans guide, tous les 1^{ers} dimanches des mois de mai à octobre, soit 6 fois par an⁸¹.

4.1.2.11. *Synthèse*

Tous les forts recourent à la visite guidée pour les groupes. Les individuels sont guidés dans la majorité des cas sauf pour les forts de Lantin, Loncin et Tancrémont. Ében-Emael combine la visite guidée et une partie en autonomie. Les forts de Barchon et de Battice ont toutefois des dispositifs permettant de faire face à de grandes affluences lorsque celles-ci sont prévisibles.

4.1.3. STATISTIQUES DE FRÉQUENTATION

Les différentes associations ne sont pas toutes égales au niveau de l'affluence des visiteurs. En 2024, Aubin-Neufchâteau, Boncelles et Hollogne figurent parmi les plus petites structures en accueillant respectivement 350, 160 et 65 visiteurs. De taille intermédiaire, Barchon et Flémalle ont eu 617 et 800 visiteurs alors que les forts de Battice (1900), Lantin (2300) et Tancrémont (2500) sont dans la partie haute du classement. Les deux structures attirant le plus de monde sont Loncin avec 8000 visiteurs et, loin devant, Ében-Emael et ses 45000 visiteurs.

Pour l'ensemble des forts, le public se répartit entre individuels (62,7%), groupes (26,8%) et scolaire (10,5%). Certains forts considèrent les scolaires comme des groupes, ce qui fausse les chiffres énoncés. La distribution des visiteurs pour chaque

⁸⁰ *Ibid.*, p. 71

⁸¹ *Ibid.*, p. 103

fort varie fortement. Par exemple, Boncelles ne reçoit que des individuels alors que ceux-ci ne représentent que 5% du public de Barchon.

	Visiteurs / an	% scolaires	% individuels	% groupes
Aubin	350			
Barchon	617	68%	5%	27%
Battice	1 900	50%	25%	25%
Boncelles	160		100%	
Ében	45 000	9%	69%	22%
Flémalle	800		75%	25%
Hollogne	65			
Lantin	2 300	45%	25%	30%
Loncin	8 000		50%	50%
Tancremont	2 500		60%	40%
Global	61 692	10,53%	62,65%	26,82%

Tableau 1 : Nombre de visiteurs et répartition par type

Les données ont été fournies lors des interviews réalisées avec les responsables des forts. Certaines peuvent donc être approximatives. Les événements de reconstitutions historiques ont été exclus des statistiques afin de ne pas fausser les chiffres, le public ne visitant pas forcément le fort lors de ces journées spéciales.

4.1.4. FORMES ACTUELLES DE LA VISITE GUIDÉE

Les données recueillies auprès des responsables des forts ne permettent pas d'établir une forme type de la visite guidée pour tous les forts, ni de catégoriser ceux-ci, chacun ayant ses spécificités. Quatre critères ont été retenus pour décrire cette diversité, tout en soulignant les similitudes : la taille des groupes, la durée de la visite, le canevas de visite et les formules tarifaires.

4.1.4.1. Taille des groupes

Lors des journées ouvertes aux visiteurs individuels, il n'y a pas de minimum pour la formation d'un groupe. Les visites de groupes demandent soit, dans de rares cas, un minimum de visiteurs, soit un tarif minimum correspondant à 10 personnes sauf pour Aubin-Neufchâteau qui demande 6 personnes.

Le nombre maximum de visiteurs se situe entre 10 et 25 personnes. Dans les forts d'Aubin-Neufchâteau, de Boncelles et de Hollogne, la limitation à un groupe de 10 est justifiée par l'exiguïté des lieux. Tancrémont a fixé sa jauge à 14 visiteurs tandis que Barchon, Battice, Flémalle et Lantin montent jusqu'à 20. Les forts accueillant le plus de visiteurs, Ében-Emael et Loncin, partent en visite avec maximum 25 personnes.

4.1.4.2. *Durée de la visite*

Une grande majorité des visites guidées ont une durée de 2h30. À Hollogne, bien que la durée de la visite classique soit dans la même moyenne, il arrive souvent que la durée soit différente selon les souhaits des visiteurs. Les responsables estiment cependant qu'une visite d'1h30 est une visite bâclée, même s'ils respectent les visiteurs souhaitant une telle durée. En revanche, plusieurs visites avec des passionnés ont duré plus de 6 heures. Les forts de Bonnelles et Flémalle, dont le président est la même personne, ont raccourci leur visite pour durer 1h30, jugeant cette durée idéale afin de ne pas être trop longue et ennuyante pour leurs publics. Dans le cas de Flémalle, la visite du musée n'est pas comptabilisée dans ce délai.

4.1.4.3. *Canevas de visite (discours et parcours)*

Le discours des guides est libre, pour autant qu'il respecte la vérité historique, dans la plupart des forts. Aucun n'impose un discours formaté mais Bonnelles, Ében-Emael, Flémalle et Lantin imposent certaines informations essentielles à dire.

Au niveau du parcours, la liberté est la norme sauf pour les forts d'Ében-Emael, Lantin et Tancremont qui prescrivent des lieux de passage. Bonnelles et Flémalle sont plus rigides et un parcours prédéfini est obligatoirement suivi.

4.1.4.4. *Formules tarifaires*

Ici aussi, il existe une grande diversité des offres. Allant de 4 à 17€ pour les tarifs adultes individuels, la moyenne se situe à 9,30€. Aucun lien entre le nombre de visiteurs et le tarif n'a pu être établi. Il est plausible que ce tarif soit la valeur des visites estimée par les responsables de chaque association. Aucune donnée recueillie ne peut toutefois confirmer cette hypothèse.

	Individuel adulte	Individuel enfant	Groupe adulte	Groupe enfant
Aubin	10,00 €	6,50 €	12,50 €	
Barchon	5,00 €	4,00 €	4,00 €	3,00 €
Battice	9,00 €	5,00 €	7,00 €	4,00 €
Bonnelles	12,00 €			
Ében	17,00 €	5,00 €	12,00 €	
Flémalle	12,00 €	7,00 €	8,00 €	- €
Hollogne	4,00 €	- €	4,00 €	
Lantin	7,00 €	4,00 €	6,50 €	3,50 €
Loncin	10,00 €	8,00 €	8,00 €	8,00 €
Tancremont	7,00 €	4,00 €	8,00 €	
Moyenne	9,30 €	4,83 €	7,78 €	3,70 €

Tableau 2 : Récapitulatif des tarifs pratiqués dans les forts de Liège

4.1.5. FORMATION DES GUIDES

4.1.5.1. *Formation initiale*

Les responsables interrogés expliquent qu'une formation est dispensée dans chaque fort avant de laisser un candidat guider des visiteurs. Les visites d'observation, où le candidat accompagne un groupe mené par un guide expérimenté, et la lecture d'un syllabus, ou d'un livre retraçant l'histoire du fort, sont les seules constantes dans la formation. Le nombre de visites d'observation varie d'un fort à l'autre et, dans un même fort, ce chiffre peut fluctuer en fonction du ressenti du candidat. Après cette période que l'on peut considérer « de stage », le candidat réalise sa première visite guidée en étant accompagné d'un ou de plusieurs guides confirmés.

Les forts de Bonnelles, Ében-Emael et Flémalle ajoutent, en amont, une formation théorique. Elle s'étend sur cinq journées et est suivie d'un examen théorique, donnant accès aux visites d'observation, pour Ében-Emael. Bonnelles et Flémalle ont une formation commune, répartie en cinq modules de 2h chacun, suivie par un examen théorique.

4.1.5.2. *Validation des acquis*

Les forts organisant une formation théorique reconnaissent les connaissances de leurs candidats via un examen écrit. Pour tous les forts, y compris ceux ayant procédé à un examen écrit, la dernière validation se réalise durant une visite où le candidat mène un groupe sous le regard de guides expérimentés. Ceux-ci valident ou non les compétences du candidat pour ensuite l'intégrer en tant que guide à part entière.

4.1.5.3. *Formation continue*

Tous les forts, bien qu'ils ne la considèrent pas ainsi, organisent une formation continue. En pratique, des visites d'autres fortifications sont effectuées chaque année. Celles-ci sont non-obligatoires et certains responsables parlent plus de cohésion de groupe que de formation.

Ében-Emael invite ses guides à une journée qui leur est dédiée, au fort, et y propose des conférences. Plusieurs responsables m'ont également parlé de discussions informelles où les guides partagent les résultats de leurs recherches aux archives par exemple.

4.1.5.4. *Difficultés à trouver des guides*

Le besoin de guides varie en fonction du nombre de visiteurs mais une majorité de forts affirment éprouver des difficultés à recruter des nouveaux guides. Aubin-Neufchâteau, Ében-Emael et Hollogne, au contraire, estiment ne pas rencontrer d'ennuis à ce niveau. Les guides parlant des langues étrangères constituent la principale pénurie dans les forts de Barchon, Bonnelles, Flémalle et Lantin. Dans certains cas, la difficulté réside dans les compétences du guide et le côté relationnel. Si « le courant ne passe pas » avec le candidat, des responsables préfèrent ne pas l'intégrer dans l'équipe.

4.1.6. DÉFRAIEMENT

Seul le fort d'Ében-Emael défraie ses guides à hauteur de 20€ par visite avec un maximum de deux visites par jour. Il n'y a que deux motifs invoqués dans les autres forts pour justifier le non-défraiement : le manque de budget et le principe. Les forts de Hollogne, Loncin et Tancremont évoquent le principe comme premier argument, sans même parler des éventuelles difficultés financières que cela engendrerait. Pour les autres forts, c'est la raison budgétaire qui élude la question du défraiement : même s'ils voulaient défrayer les guides, ils n'en ont pas les moyens.

4.2. QUESTIONNAIRES COMPLÉTÉS PAR LES GUIDES

Au total, 59 questionnaires ont été complétés et transmis⁸². Quelques petites modifications ont été effectuées afin de pouvoir analyser les données : uniformisation des noms des forts (Aubin, Aubin-Neufchâteau ou Ében et Ében-Emael par exemple), suppression des fonctions non demandées (titres honoraires, fonctions liées à la maintenance, ...), les réponses à la question « depuis quand êtes-vous guide ? » ont été uniformisées afin d'avoir une année et non une durée et les données concernant la visite qui a plu ont été traduites en français si nécessaire.

Initialement prévu pour qu'un guide officiant dans plusieurs forts réponde à un questionnaire pour chaque fort, les données démontrent qu'un seul formulaire par guide a été complété, quel que soit le nombre de forts dans lequel celui-ci est présent. Les données ont donc été dupliquées pour les forts où un questionnaire n'a pas été fourni. Les réponses concernant la fonction, le début du guidage et la formation ont

⁸² Annexes : II Questionnaires remplis par les guides

été ignorées pour ces duplicatas. L'enquête rassemble, après correction, 68 réponses provenant de 59 guides.

4.2.1. TAUX DE RÉPONSES

Sur base des données recueillies lors des interviews⁸³ et par questionnaire⁸⁴, le taux de répondants est de 48%. Aucun questionnaire n'ayant été complété par des guides des forts de Battice et de Loncin, les chiffres se rapportant au nombre de guides dans ces forts n'ont pas été pris en compte dans le taux de répondants. Ces deux forts ne feront pas l'objet d'analyses concernant les guides, leurs motivations et leurs intérêts.

Selon les chiffres transmis par les responsables, les forts de Boncelles et de Flémalle ont un taux de répondants supérieur à 100%. Aucun doublon n'ayant été observé, il est probable que les chiffres fournis lors de l'interview avec le responsable soient erronés.

	Nbre de guides	Nbre de répondants	% de répondants
Barchon	10	7	70%
Boncelles	3	6	200%
Flémalle	4	7	175%
Hollogne	4	3	75%
Lantin	9	4	44%
Ében	80	30	38%
Aubin	8	8	100%
Tancremont	6	2	33%
Total	124	59	48%

Tableau 3 : Taux de répondants aux questionnaires selon le nombre de guides déclarés par les responsables

4.2.2. NIVEAU D'ÉTUDE

En moyenne, les guides au sein des forts de Liège sont 1% à avoir obtenu au maximum un diplôme de l'enseignement primaire, 34% pour l'enseignement secondaire, 34% pour le supérieur non-universitaire et 31% pour l'universitaire. Comparativement aux données statistiques de la Fédération Wallonie-Bruxelles⁸⁵, le niveau d'étude est supérieur à la moyenne qui est de 10% de diplômés du primaire, 53% du secondaire, 22% du supérieur et 15% de l'universitaire.

⁸³ Annexes : I Retranscription d'interview

⁸⁴ Annexes : II Questionnaires remplis par les guides

⁸⁵ Fédération Wallonie-Bruxelles (1er juin 2025), *Niveau de diplôme de la population de 25 ans et plus* – *Iweeps*, <https://www.iweeps.be/indicateur-statistique/niveau-de-diplome-de-population-de-25-ans-plus/>, dernière consultation le 5 juillet 2025

	Primaire	Secondaire	Supérieur non-universitaire	Universitaire
Barchon	0%	57%	0%	43%
Boncelles	0%	33%	33%	33%
Flémalle	0%	29%	43%	29%
Hollogne	0%	0%	67%	33%
Lantin	0%	50%	0%	50%
Ében	0%	23%	40%	37%
Aubin	13%	63%	25%	0%
Tancremont	0%	50%	50%	0%
Global	1%	34%	34%	31%

Tableau 4 : Niveau d'étude des guides par forts

L'intitulé du diplôme montre une forte proportion (31%) de guides formés à la mécanique, l'électricité ou à l'ingénierie. 8% des guides déclarent avoir obtenu leur plus haut diplôme à la police ou à l'armée. Les titulaires d'un diplôme en histoire sont 3%, en médiation culturelle, 2% et 3% pour les titres pédagogiques.

4.2.3. CARRIÈRE DE GUIDE

Les répondants au questionnaire ont en moyenne 11 ans d'expérience en tant que guide. Le chiffre fluctue fortement d'un fort à l'autre avec 5 ans pour Boncelles contre 29 ans pour Lantin. Il est à noter qu'il n'y a eu aucun nouveau guide à Hollogne et à Lantin depuis 2016 et 2017. Les autres forts ont vu leur dernière recrue arriver en 2023 ou en 2024.

	Moyenne	Minimum	Maximum	Écart type (en années)
Barchon	2015	2003	2023	20
Boncelles	2020	2013	2023	10
Flémalle	2017	1995	2023	28
Hollogne	2000	1990	2016	26
Lantin	1996	1980	2017	37
Ében	2017	1993	2024	31
Aubin	2012	1984	2023	39
Tancremont	2012	2001	2023	22
Global	2014	1980	2024	44

Tableau 5 : Date d'entrée en fonction des guides dans les forts

4.2.4. RESENTI PAR RAPPORT À LA FORMATION REÇUE AU FORT

La satisfaction des guides par rapport à la formation a été notée de 0 à 5, 5 étant « très satisfait » et 0 comme « formation inexistante ».

4.2.5. FORMATION INITIALE

La formation dispensée aux guides à leur arrivée dans un fort reçoit, en moyenne, la note de 3,29, avec des fluctuations allant de 2 à 3,67 selon le fort. L'écart entre les réponses est fort variable, allant de 3 à 5, à l'exception de Barchon où celui-ci est de 1.

	Moyenne	Minimum	Maximum	Écart-type
Barchon	3,43	3	4	1
Boncelles	3,67	2	5	3
Flémalle	3,29	2	5	3
Hollogne	2,67	1	4	3
Lantin	2,25	1	4	3
Ében	3,47	0	5	5
Aubin	3,13	0	5	5
Tancremont	2,00	0	4	4
Global	3,29	0	5	5

Tableau 6 : Évaluation de la formation initiale par les guides

Les faibles scores obtenus par Aubin-Neufchâteau, Hollogne, Lantin et Tancrémont doivent être comparés à l'ancienneté de leurs guides. Les notes attribuées par les guides arrivés avant 2015 sont inférieures aux autres. Les 4 forts précités ont une moyenne d'entrée en fonction comprise entre 1996 et 2012, ce qui est inférieur aux autres forts.

	Guide depuis					Moyenne
	1980-1999	2000-2009	2010-2014	2015-2019	2020-2025	
Formation initiale	2,14	3,00	2,83	3,36	3,72	3,29

Tableau 7 : Ressenti par rapport à la formation selon l'entrée en fonction du guide.

Après avoir exclus les guides formés avant 2015, les résultats s'équilibrent avec les chiffres des autres forts. De manière générale, la formation initiale semble mieux convenir aux nouveaux guides, les notes attribuées s'améliorant avec le temps.

Les répondants ayant un fort intérêt (note de 5) pour l'histoire, la fortification ou ayant un lien avec leur métier ont tendance à noter moins bien la formation initiale. Il est possible que ceux-ci considèrent la formation comme superflue en raison de leurs connaissances préexistantes sur le sujet. Cependant, rien dans l'enquête réalisée ne permet de valider cette supposition.

	Histoire	Visite guidée	Fortification	Militaria	Lien avec le métier	Métier de guide	Défi personnel
Formation initiale	3,25	3,42	3,06	3,56	3,23	3,45	4,10

Tableau 8 : Ressenti par rapport à la formation en fonction d'un fort intérêt.

4.2.6. FORMATION CONTINUE

Mieux perçue, la formation continue obtient la note moyenne de 3,73. L'écart entre les forts se creuse davantage avec des notes de 2 à 4,33.

	Moyenne	Minimum	Maximum	Écart-type
Barchon	3,14	1	4	3
Bonnelles	4,33	3	5	2
Flémalle	4,00	3	5	2
Hollogne	4,00	3	5	2
Lantin	3,00	2	4	2
Ében	3,93	3	5	2
Aubin	3,63	1	5	4
Tancremont	2,00	0	4	4
Global	3,73	0	5	5

Tableau 9 : Évaluation de la formation continue par les guides

4.2.7. DÉFRAIEMENT

Selon 65% des répondants, les guides ne devraient pas être défrayés. Aucun guide ne pense devoir être défrayé dans une majorité de forts où le taux de réponses « non » à la question du montant qu'ils pensent devoir être défrayés atteint 100%. Barchon enregistre 2 réponses à « 20€ » tandis qu'Aubin-Neufchâteau compte 1 occurrence à « 10€ ». Le fort d'Ében-Emael est l'exception avec 9 réponses « non » et 21 mentionnant une somme allant de 10 à 40€.

	Barchon	Bonnelles	Flémalle	Hollogne	Lantin	Ében	Aubin	Tancremont	Global
Non	5	6	7	3	4	9	7	2	44
5 €	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10 €	0	0	0	0	0	2	1	0	3
20 €	2	0	0	0	0	7	0	0	9
40 €	0	0	0	0	0	12	0	0	12
100 €	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Statut de salarié	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	7	6	7	3	4	30	8	2	68
Non	71%	100%	100%	100%	100%	30%	88%	100%	65%
5 €	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
10 €	0%	0%	0%	0%	0%	7%	13%	0%	4%
20 €	29%	0%	0%	0%	0%	23%	0%	0%	13%
40 €	0%	0%	0%	0%	0%	40%	0%	0%	18%
100 €	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Statut de salarié	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Tableau 10 : Estimation selon les guides du montant du défraiement par visite guidée

La demande de défraiement augmente considérablement en fonction du niveau d'étude des guides, allant de l'absence de demande pour le niveau primaire, 20% pour le secondaire, 47% pour le supérieur et 58% pour l'universitaire.

	Primaire	Secondaire	Supérieur non-universitaire	Universitaire	Global
Non	100%	80%	53%	42%	59%
5 €	0%	0%	0%	0%	0%
10 €	0%	0%	16%	0%	5%
20 €	0%	10%	16%	21%	15%
40 €	0%	10%	16%	37%	20%
100 €	0%	0%	0%	0%	0%
Statut de salarié	0%	0%	0%	0%	0%

Tableau 11 : Défraiement selon le niveau d'étude

4.2.8. MOTIVATIONS À DEVENIR GUIDE

La première raison qui a motivé les répondants à exercer l'activité de guide est leur intérêt pour l'histoire. Quel que soit le fort, cette motivation arrive en tête ou en seconde position. C'est la passion pour les fortifications qui occupe la seconde place suivie de près par la visite guidée. L'intérêt pour le militaria et le métier de guide arrivent aux 4^e et 5^e rang. Loin derrière, le défi personnel et le lien avec le métier du guide arrivent 6^e et 7^e. Les résultats sont assez homogènes quel que soit le fort.

La notation va de 0 à 5, 0 ne concernant pas les guides et 5 étant la motivation la plus importante.

	Histoire	Visite guidée	Fortification	Militaria	Lien avec le métier	Métier de guide	Défi personnel
Barchon	5,00	4,00	4,43	3,29	1,43	3,00	2,43
Boncelles	4,50	4,33	4,83	3,67	2,67	4,00	2,17
Flémalle	4,43	4,29	4,86	3,86	2,43	3,71	2,43
Hollogne	5,00	3,67	5,00	4,33	1,67	3,00	3,00
Lantin	4,50	4,00	4,25	3,75	3,25	3,50	1,25
Ében	4,73	4,53	4,20	3,67	2,50	3,90	2,70
Aubin	4,88	3,88	4,50	3,25	1,13	3,63	2,00
Tancremont	5,00	2,50	5,00	3,50	0,00	0,50	1,00
Global	4,75	4,24	4,39	3,58	2,02	3,53	2,37

Tableau 12 : Intérêt des répondants les ayant motivés à devenir guide

4.2.9. LA PASSION DES GUIDES

Afin d'obtenir un indicateur mesurable de la passion des guides pour la fortification, il leur a été demandé de renseigner le nombre de fortifications déjà visitées à Liège, en Belgique, en Europe et dans le monde. En moyenne, un guide s'est rendu dans 6,95 forts de Liège, 3,89 fortifications belges autres que liégeoise, 24,07 ouvrages

européens non belge et 0,88 forts dans le monde en dehors de l'Europe. À noter que le nombre élevé récolté pour les forts européens est biaisé par un répondant ayant visité à lui seul 1000 forts. Si nous excluons ce résultat, la moyenne descend à 6.

Un score a été attribué à chaque fort en additionnant les moyennes de visites pour chaque catégorie.

	Barchon	Bonnelles	Flémalle	Hollogne	Lantin	Ében	Aubin	Tancremont	Global
	Liège								
Minimum	4	5	2	12	4	0	4	5	0
Maximum	12	16	16	16	8	16	16	8	16,00
Moyenne	8,67	11,67	11,43	14,67	6,25	4,80	9,43	6,50	6,95
	Belgique								
Minimum	0	0	1	5	0	0	0	1	0
Maximum	10	15	15	30	4	19	2	2	30,00
Moyenne	2,83	7,17	7,71	17,50	2,00	3,97	1,14	1,50	3,89
	Europe								
Minimum	2	0	1	1	0	0	0	4	0
Maximum	20	33	33	1000	4	33	10	7	1000,00
Moyenne	7,50	15,00	14,14	500,50	2,25	5,80	4,83	5,50	24,07
	Monde								
Minimum	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maximum	1	10	10	3	3	12	3	0	12,00
Moyenne	0,17	2,00	1,67	1,00	0,75	1,30	0,57	0	0,88
Score	19,17	35,83	34,95	533,67	11,25	15,87	15,98	13,50	35,79

Tableau 13 : Nombre de forts visités par les répondants

Une des questions de l'enquête demandait également aux guides si une visite leur avait particulièrement plu et pourquoi. Les mentions « aucune », « toutes », « non » ou équivalentes ont été ignorées, 33 réponses exploitables ont été conservées.

Les commentaires ont laissé apparaître 7 critères ayant rendu la visite plaisante pour les répondants. Certaines réponses pouvant combiner deux critères à la fois. « Fortification » reprend les commentaires mettant en avant les spécificités liées à l'architecture en tant que technique. Lorsque les compétences du guide sont valorisées, les commentaires entrent dans « qualité du guidage ». « Activité » est un dispositif de médiation particulier puisqu'il s'agit d'une pièce de théâtre jouée au sein d'un fort et « autres visiteurs » souligne l'influence des autres membres du groupe ayant créés une dynamique plaisante lors de la visite. Quelques réponses ont mentionné des visites réalisées « en tant que guide » et non comme visiteur alors que d'autres renseignent le fort dans lequel ils officient. L'intérêt porté à certains sites tient à la possibilité, pour les guides, de les comparer avec leur propre lieu d'exercice habituel. Ces trois derniers

critères n'étant pas des réponses pertinentes pour notre analyses, ils ont été regroupés dans « lien avec sa propre activité ». Le fonctionnement de la structure ainsi que son équipe de bénévoles sont des critères observés mais sortant également du cadre de cette analyse, ils sont repris sous le nom « organisation de l'institution ».

Critère	Nbre de réponse
Histoire des lieux	9
État de conservation du site	7
Qualité du guidage	5
Fortification	4
Autres visiteurs	1
Activité	1
Lien avec sa propre activité	9
Organisation de l'institution	3

Tableau 14 : Critères d'une visite plaisante pour les répondants

Il résulte de ces questionnaires que les guides bénévoles considèrent la formation initiale qu'ils ont reçue moyennement intéressante puisqu'ils lui ont attribué une note moyenne de 3,29 sur 5. En revanche, la formation continue est mieux évaluée. Serait-ce une piste d'amélioration de la formation et, par conséquent, de la professionnalisation ?

Les motivations des guides sont également éloquentes puisqu'elles combinent un fort intérêt pour l'histoire et la fortification et une faible demande de défraiement, l'engagement des bénévoles est donc fort. Ces différents constats peuvent-ils être des leviers de professionnalisation ou sont-ils des freins ? Le chapitre suivant compare les données recueillies à la littérature existante afin d'y apporter une réponse.

5. ANALYSES

Les théories énoncées dans le chapitre 2, « Définition du champ », vont maintenant être mises en pratique sur base des données recueillies et présentées dans le chapitre 4. Afin d'apporter une réponse à la professionnalisation des guides bénévoles qui tiennent compte de la réalité du terrain, leur écosystème va être examiné. Une fois les contraintes imposées par l'écosystème définies, l'analyse se penchera sur la figure du bénévole au sein des forts de Liège, de ses besoins et ses motivations. Un modèle de professionnalisation sera proposé pour le guide puis, après avoir évoqué les ressources nécessaires aux institutions, un format de structuration de celles-ci sera formulé.

5.1. L'ÉCOSYSTÈME DE LA VISITE GUIDÉE

En se basant sur les théories de Michèle Gellereau, l'environnement de la visite guidée va être analysé. Cette approche tend à mettre en exergue les multiples contraintes et les relations entre les différents intervenants de la visite guidée.

5.1.1. LE GUIDE

5.1.1.1. *Le vécu du guide*

Le premier élément impactant le guide, et donc la visite guidée, est son vécu. Lorsqu'il arrive face à son groupe, il emmène tout ce qui le constitue, ce n'est pas un audioguide répétant inlassablement le même discours, sur le même ton. Ce que le guide a vécu avant la visite qu'il mène va influencer celle-ci. Le passé proche tout d'abord, un événement, heureux ou triste, une discussion houleuse, un compliment ou un retard dû au trafic routier sont autant d'éléments pouvant impacter le moral du guide et par conséquent, la visite guidée. Le vécu du guide, son histoire, depuis sa naissance et même celle de ses ancêtres, joue un rôle déterminant. Selon la classification de Michèle Gellereau⁸⁶, le guide peut-être un « témoin », un « expert » ou un « animateur ». Le « témoin » a, par exemple, un ancêtre ayant combattu dans l'un des forts de Liège. Son discours sera certainement plus orienté sur les témoignages d'anciens, les conditions de vie ou la captivité. Le guide « expert », un militaire de carrière par exemple, sera vu par les visiteurs comme maîtrisant les techniques de la

⁸⁶ Gellereau Michèle, *Les mises en scènes de la visite guidée*, op. cit., p. 76

guerre. Il pourrait orienter son discours sur la stratégie mais aussi créer des ponts entre son vécu et les techniques employées dans les forts durant les combats. Outre les connaissances, un métier peut conférer un habitus. En caricaturant volontairement, un militaire sera plus ferme avec son groupe et maintiendra la discipline alors qu'un assistant social sera probablement plus souple. L'un se tiendra droit, face au groupe tenu à une distance permettant de garder chaque visiteur à l'œil tandis que l'autre se situera volontiers au centre du groupe.

Au-delà du métier, les centres d'intérêt du guide vont impacter son discours. Au sein d'une même structure dans un fort, des guides peuvent être passionnés par l'architecture, d'autres par l'armement, d'autres encore par la nature.

Et c'est ça le but de la formation, en fait, c'est de donner un package assez large, surtout parce que moi, par exemple, je suis beaucoup plus technique qu'historique. On a d'autres guides qui sont plus historique que technique. Et donc, en fait, c'est que chaque guide puisse adapter, faire, raconter ce qu'il veut, en gros, tant qu'il y a le minimum syndical qui est donné. (Valentin Klingeleers)⁸⁷

Le fort, il se fait que c'est une véritable oasis de biodiversité, et nous mettons beaucoup et de plus en plus l'accent sur cet aspect. Et les gens sont demandeurs, et on a fait l'an dernier une première visite exclusivement guidée sur la biodiversité dans un endroit destiné à la guerre, somme toute. (Luc Malchair)⁸⁸

Ces différents centres d'intérêts modifient profondément le discours, d'autant plus au sein des forts de Liège où celui-ci est très peu formaté.

5.1.1.2. *Les compétences du guide*

En considérant la visite guidée comme une forme de médiation culturelle, il faut logiquement parler du guide comme d'un médiateur culturel dont les compétences requises ont été définies par Chaumier et Mairesse⁸⁹.

Le sens de la recherche : le médiateur s'inscrit dans une démarche réflexive et critique tout en s'appuyant sur les sciences pour améliorer ses pratiques, les remettre en cause ou mieux comprendre le contexte dans lequel il s'inscrit.

La connaissance des publics : être capable d'identifier les besoins et les spécificités du public à qui le discours est destiné permet d'adapter ce dernier. Outre le discours, le

⁸⁷ Annexes : I.6 Fort de Flémalle

⁸⁸ Annexes : I.7 Fort de Hollogne

⁸⁹ Chaumier Serge, Mairesse François, *La médiation culturelle*, 3^e édition, Malakoff, Armand Collin, coll. « U », 2023, chap. 5

public peut avoir des besoins spécifiques que le médiateur doit prendre en considération.

La connaissance des contenus : seul entre le lieu et le visiteur, le guide doit disposer d'une solide base de connaissances afin d'être paré aux questions de ceux-ci. Ses propos se doivent d'être justes et précis, au risque de perdre toute crédibilité.

La conception de projets : compétence moins indispensable que les précédentes dans le cas de la visite guidée, la conception de projets permet de créer de nouvelles formes de visites, d'analyser les besoins et de définir une stratégie pour atteindre les objectifs définis.

La rhétorique : le médiateur doit être capable de s'exprimer clairement afin que le visiteur le comprenne. Les mots choisis sont adaptés à chacun pour garantir le maintien de l'attention des visiteurs.

Bien que certaines de ces compétences soient moins essentielles que d'autres, l'ensemble de celles-ci nécessitent une formation afin d'être maîtrisées. Or, les forts ne proposent que des formations aux contenus, les autres compétences sont donc soit préexistantes, soit acquises « sur le tas ». Il semble pourtant essentiel qu'un guide possède une bonne aisance rhétorique et ait une bonne connaissance des publics afin que le discours soit compréhensible lors de chacune de ses visites, que ce soit face à des passionnés, des scolaires « obligés »⁹⁰ ou un groupe de pensionnés.

Toujours personnellement, si deux groupes doivent partir, je file tous les enfants à mon camarade. Je n'ai aucune pédagogie vis-à-vis d'eux. Je suis plus à même de guider des spécialistes dans les détails techniques qui ne vont absolument pas intéresser les enfants. (Luc Malchair)⁹¹

Au-delà des compétences décrites ci-dessus, d'autres sont moins évidentes à acquérir comme l'aisance face à un public ou le contact humain. De même, la gestion des imprévus qui pourtant est primordiale dans le cadre des forts de Liège, structures bénévoles et rarement professionnelles. De nombreux cas peuvent perturber la visite guidée, qu'ils soient liés aux visiteurs comme un malaise, une crise d'angoisse, un groupe arrivant en retard ; liés à l'institution comme la présence d'une autre activité sur le site non signalée préalablement ; ou liés au lieu comme un éclairage défaillant

⁹⁰ Public contraint de visiter le site par l'institution scolaire

⁹¹ Annexes : I.7 Fort de Hollogne

ou une galerie inondée. Tous ces éléments perturbant la visite guidée nécessitent une prise en charge par le guide qui doit s'adapter et réagir rapidement pour la poursuite de la visite dans les meilleures conditions possibles pour l'ensemble des visiteurs.

5.1.2. LE LIEU

5.1.2.1. *La disposition des lieux*

La disposition des lieux va imposer certains choix organisationnels. Plusieurs responsables ont ainsi cité la dimension des locaux comme principale limitation de la taille des groupes.

Écoutez, on essaye au maximum de partir avec 15, 20 personnes. Pas davantage parce que les locaux à l'intérieur du fort sont trop petits. Et puis en plus, ce n'est pas très agréable, ni pour le guide, ni pour le groupe. (Denis Deuse)⁹²

10 personnes. On pourrait mettre un peu plus, mais le problème c'est encore une fois, quand tu montes dans les blocs de combat, ça devient exigu et c'est pas... 10 personnes c'est déjà... (Christian Hendrick)⁹³

Cette année, ils vont être réduits [les groupes] parce que nous avons un nouveau bloc de combat qu'on a restauré. L'année passée, c'était en moyenne entre 5 et 15 personnes, mais c'est énorme. Donc on va les réduire entre 5 et 10 à partir de cette année. (Christian Vandenbosch)⁹⁴

Ça dépend du nombre de visiteurs, évidemment, mais on essaye en général de rester avec un maximum de 10 à 15 visiteurs, simplement pour que le groupe ne soit pas trop grand, pour qu'ils aient la possibilité de voir ce qu'on leur montre, d'entendre les explications du guide. (David Magis)⁹⁵

Les forts de Liège, qu'ils soient de type « Brialmont » ou « moderne », sont des ouvrages défensifs, destinés à un usage militaire. La taille des locaux a été déterminée lors de la construction en fonction de l'affectation de chaque pièce. Ainsi, des galeries de stockage de munitions dans les forts « Brialmont réarmés », ne permettaient le passage que d'un homme à la fois. Ces mêmes galeries aujourd'hui, n'ayant plus leurs étagères à munitions, ne permettent pas le passage à plus de 2 personnes de front.

C'est une question de distance. À 10 personnes, la plus éloignée va se trouver à 3 ou 4 mètres du guide dans des galeries étroites. Tandis que si on est 20 personnes, la distance est multipliée par 2 avec le corollaire qui est une moindre attention parce qu'on entend moins bien. (Luc Malchair)⁹⁶

⁹² Annexes : I.8 Fort de Lantin

⁹³ Annexes : I.10 Fort de Tancrémont

⁹⁴ Annexes : I.1 Fort d'Aubin-Neufchâteau

⁹⁵ Annexes : I.2 Fort de Barchon

⁹⁶ Annexes : I.7 Fort de Hollogne

Lorsque le guide y donne des explications, le groupe s'étire en longueur, rendant l'audition du discours difficile pour les visiteurs en fin de groupe. La visibilité est aussi réduite, surtout pour les personnes situées au milieu du groupe. Les longs couloirs ainsi que les escaliers, principalement pour mener aux blocs de combats des forts « modernes », étirent les groupes et nécessitent un temps d'arrêt de la part du guide afin de reformer son groupe et fournir les explications nécessaires.

Mais de nouveau, cette année est une année un peu différente avec le nouveau bloc de combat qui va être ouvert le 16 mai. Il y aura 152 marches à remonter pour aller au bloc, donc il va falloir qu'on trouve un système pour éviter qu'il y ait un engorgement en bas. Parce que 5 à 10 personnes qui montent 152 marches, qui discutent en haut, qui redescendent, ça va prendre un certain temps. (Christian Vandenbosch)⁹⁷

Autre inconvénient lié à l'architecture militaire, les accès sont réduits au maximum. Toute porte menant vers l'extérieur est une faille dans le système défensif. Quelques sorties de secours ont bien été pensées mais celles-ci sont murées et invisibles depuis l'extérieur. De plus, les forts sont en quelques sortes compartimentés, surtout les forts « modernes » où chaque bloc est une voie sans issue. Pour les forts « Brialmont », ce principe est moins marqué mais chaque saillant⁹⁸ n'est accessible qu'au départ de l'entrée de la fortification. En schématisant, les forts « Brialmont » ne sont composés que de 3 ou 4 couloirs⁹⁹ sans issue menant chacun à un saillant. Ces différentes configurations rendent les parcours de visite complexes et obligent les groupes à revenir sur leurs pas, allongeant la durée de la visite.

Les forts « modernes » ont été conçus pour que les blocs soient éloignés les uns des autres, ce qui augmente considérablement les distances entre blocs. À titre indicatif, le fort d'Ében-Emael a une superficie de 75 hectares et totalise 5 kilomètres de galeries¹⁰⁰. Avec de telles proportions, des choix doivent être opérés pour offrir une visite accessible aux différents publics.

Ayant des dimensions plus réduites, les forts « Brialmont » sont confrontés à d'autres difficultés. Construits en 1888, modifiés sous l'occupation en 1916 puis, pour certains, modernisés dans les années 1930, ils regroupent des éléments de différentes époques.

⁹⁷ Annexes : I.1 Fort d'Aubin-Neufchâteau

⁹⁸ Un saillant est un angle du fort. Chaque fort dispose de 3 ou 4 saillants.

⁹⁹ Certains forts Brialmont ne sont pas triangulaires mais quadrangulaires.

¹⁰⁰ Fort d'Ében-Emael (2025), *Découvrir*, <https://fort-eben-emael.be/fr/decouvrir>, dernière consultation le 16 juillet 2025

La visite guidée doit prendre en considération ces éléments pour arriver à un parcours logique, en tenant compte de la chronologie des constructions, au risque de plonger les visiteurs dans la confusion.

5.1.2.2. Les conditions climatiques

Une des spécificités des forts réside dans la combinaison d'une visite intérieure mais aussi extérieure de l'ouvrage. Cette dernière est soumise aux conditions météorologiques. En cas de fortes pluies, par exemple, la visite est impactée puisque soit les visiteurs seront mouillés, soit la visite sera écourtée ou évitée. L'alternance entre parties intérieures et extérieures peut-être profitable pour les visiteurs souffrant de claustrophobie mais peut créer des chocs thermiques. La température dans les forts étant constante, environ 11°C¹⁰¹, la différence avec les chaudes journées d'été peut être importante. De plus, la différence de luminosité nécessite un temps d'adaptation qui peut s'avérer dangereux si aucune précaution n'est prise.

5.1.2.3. L'état de conservation des forts

Alors que certains forts ont été totalement vidés de leurs équipements, d'autres comme Ében-Emael sont encore munis d'une très grande partie de ceux-ci. De nombreux forts entreprennent des travaux de restauration ou de reconstitution afin d'offrir aux visiteurs la vision d'un fort « comme à l'époque ». Les équipements, d'origine ou non, induisent le circuit de visite. Pourquoi montrer un bloc de combat vide lorsqu'un autre vient d'être équipé d'artefacts donnant l'impression que le fort est prêt à combattre ? Même si l'institution ne demande pas aux guides de suivre un parcours, les équipements encore visibles les incitent à passer à certains endroits.

Outre les équipements « d'époque », l'infrastructure va restreindre ou non certains itinéraires. Les moyens dont disposent les ASBL ne leur permettent pas toujours d'installer un éclairage dans l'entièreté des galeries. Certains escaliers ne sont pas sécurisés, empêchant le passage de visiteurs. Dans le cas de Bonnelles, la visite ressemble plus à une exploration qu'à une visite culturelle puisque ce fort ne dispose d'aucun équipement.

[...] c'est par groupe de 10 alors. Parce qu'à Bonnelles, en fait, on n'a pas d'éclairage. Donc c'est des visites avec casque et lampe frontale. Et donc là, on a

¹⁰¹ Fort d'Ében-Emael (2025), *Là où l'histoire prend vie*, <https://fort-eben-emael.be/fr/home>, dernière consultation le 16 juillet 2025

vraiment un petit groupe pour pouvoir bien gérer le groupe. (Valentin Klingeleers)¹⁰²

Parmi les équipements, les outils de médiation utilisés pour d'autres types de visites peuvent être des éléments perturbateurs de la visite guidée en distrayant les visiteurs.¹⁰³ Le texte présent sur les panneaux du fort de Tancrémont pourrait inciter les visiteurs à le lire et à se déconnecter, momentanément, du groupe.

5.1.2.4. *L'histoire du lieu*

La valeur symbolique liée à certains forts joue dans la visite guidée. Comment ne pas parler des planneurs lors d'une visite à Eben-Emael alors que ce fort fut le théâtre du premier assaut aérotransporté au monde¹⁰⁴. Autre exemple, les guides du fort de Loncin ne peuvent omettre de parler de l'obusier de 42cm, la « Grosse Bertha », qui tira ses premiers obus contre les forts de Liège et dont l'un d'eux aurait provoqué l'explosion du fort¹⁰⁵.

5.1.3. LES VISITEURS

Sans lui la visite guidée n'existerait pas. Le visiteur est l'un des acteurs principaux de celle-ci. Il est aussi la source de nombreuses adaptations de la visite guidée. Différents critères peuvent servir à catégoriser les causes des ajustements liés aux destinataires de la visite.

5.1.3.1. *Le type de visiteurs*

Il suffit d'observer les tarifs des institutions organisant des visites guidées pour identifier le premier critère qui est le type de visiteur. Individuel, scolaire ou groupe en sont les principaux et les plus fréquents. Chacun, à sa façon, modifie la visite.

Le visiteur individuel s'intègre à des visites annoncées par l'institution. Généralement organisées sans réservation, ces visites ont lieu tant qu'il y a au moins un visiteur. Dans les forts de Liège, la fréquence est majoritairement d'une visite par mois. L'inconvénient de ce type de visite réside dans la prise de risque de l'institution. Il est difficile de quantifier le nombre de participants, et par conséquent de guides, à

¹⁰² Annexes : I.4 Fort de Boncelles

¹⁰³ Cahay Émeline, *Percevoir et intégrer le numérique au musée : Enquête qualitative à l'Espace Muséal d'Andenne*, ULiège, année académique 2021-2022, p. 66

¹⁰⁴ Fort d'Eben-Emael (2025), *Découvrir*, op. cit.

¹⁰⁵ Fort de Loncin (2025), *Histoire*, <https://fortdeloncin.be/page.php?pagID=1>, dernière consultation le 16 juillet 2025

l'avance. Le groupe formé pour cette visite variera fortement, allant d'une unique personne à une vingtaine. Un engouement inférieur à celui espéré pour une visite guidée peut provoquer chez le guide prévu pour celle-ci une perte de motivation renforcée par l'impression de s'être déplacé en vain. A l'inverse, une affluence non prévue peut conduire à un manque de guide, obligeant la formation de groupes trop importants, engendrant de moins bonnes conditions de visite.

Conséquence de la constitution de groupes de visiteurs individuels, ceux-ci ne sont pas homogènes. Une famille habitant une rue voisine peut être dans le même groupe qu'un passionné et expert des fortifications. Le guide devra alors trouver le bon compromis pour que chacun ressorte satisfait de la visite.

Quelques fois regroupés sous l'étiquette « groupe », le public scolaire est pourtant bien différent et ces deux catégories doivent être traitées distinctement, même si plusieurs similarités sont observables. Dans les deux cas, ces types de public s'annoncent en amont de la visite en réservant. L'institution peut alors se préparer et planifier le nombre de guides nécessaires pour offrir de bonnes conditions de visite. Autre avantage, les groupes formés rassemblent des visiteurs ayant au moins une similitude : établissement scolaire, région d'origine, groupement associatif, etc.

La différence se marque par la raison de leur présence. Le public scolaire est contraint par son établissement à participer à la visite alors que dans la majorité des autres groupes, un membre peut marquer son désintérêt et décider de ne pas assister à la sortie culturelle. La dynamique d'un groupe constitué associée à un désintérêt pour la visite peut mettre le guide dans une situation délicate, devant soit maintenir l'ordre, soit parler à une assemblée ne l'écoutant pas. Ce phénomène est renforcé si le groupe ne comporte aucun enseignant pour maintenir la discipline, ce qui peut arriver si le nombre de groupes formés est supérieur au nombre d'encadrants. Les forts limitant la taille des groupes à moins de 12 personnes (Aubin-Neufchâteau, Bonnelles et Hollogne) encourent ce risque puisque la réglementation impose 2 encadrants pour un groupe de 25 élèves maximum, 3 pour 26 à 40 élèves, 4 pour 41 à 55 et 1 encadrant supplémentaire par tranche de 15 élèves au-delà¹⁰⁶.

¹⁰⁶ Fédération Wallonie-Bruxelles (23 juin 2016), *Circulaire n° 5777 du 23/06/2016*, https://gallilex.cfwb.be/sites/default/files/imports/42777_000.pdf, dernière consultation le 23 juillet 2025

Le groupe non-scolaire rencontre moins ces problèmes mais la dynamique du groupe peut varier grandement et impacter la visite. La motivation première ayant amené le groupe à se rendre dans un lieu conditionne la visite. Que la décision soit prise par un seul membre ou collégialement, ou que le but soit la visite du site ou de se retrouver va modifier l'intérêt que le groupe portera au discours du guide.

5.1.3.2. *L'intérêt porté par les visiteurs*

Les variations observées selon le type de groupe sont donc principalement liées à l'intérêt que porte le visiteur à la visite guidée ainsi qu'à son attitude. Concrètement et comme dit précédemment, cela se traduit par son attention au discours du guide. Si celui-ci constate que le groupe est peu réceptif, voir dissipé, il sera alors probable qu'il soit tenté d'écourter la visite ou de ne plus s'investir pour la rendre vivante. En revanche, un groupe posant de nombreuses questions risque d'allonger la visite si le guide décide de répondre à toutes celles-ci. Vu la grande liberté que les forts offrent à leurs guides, il n'est pas rare de voir une visite se prolonger vers des parties habituellement non visitées. Le guide n'étant pas tenu par un minutage précis, il peut se permettre d'en offrir un peu plus aux visiteurs montrant de l'intérêt.

Il y a 15 jours, j'ai reçu des gens de la ligne Maginot. Sans même aller dans les fossés, sans aller dans l'escarpe¹⁰⁷, on est restés 5 heures 30 dans le massif. (Luc Malchair)¹⁰⁸

L'attitude du visiteur peut être influencée par son horizon d'attente¹⁰⁹. L'idée que l'on se fait de la visite avant qu'elle ne débute conduit à une projection de ce que l'on désire y voir. Par exemple, si la page principale du site internet d'un fort montre un guide en tenue d'époque ainsi que des reconstitutions, le visiteur s'attend à y être accueilli de la même manière. Toute la communication autour de la visite guidée va influencer l'horizon d'attente du visiteur et ainsi conditionner sa découverte du lieu.

5.1.3.3. *Les connaissances des visiteurs*

Outre son intérêt pouvant varier fortement, le public se présentant pour une visite dispose de connaissances hétéroclites. Les questions posées par un visiteur découvrant pour la première fois une fortification ne seront pas les mêmes que celles d'un expert ni même d'une personne habitant la région. L'un se contentera d'apprendre la portée

¹⁰⁷ Escarpe : partie du fort se trouvant à l'intérieur des fossés

¹⁰⁸ Annexes : I.7 Fort de Hollogne

¹⁰⁹ Jauss Hans Robert, *Pour une esthétique de la réception*, trad. de l'allemand par Claude Maillard, Paris, Gallimard, 1978

maximale d'un canon, le second voudra peut-être connaître différentes caractéristiques techniques alors que le dernier souhaitera savoir si un obus pouvait être tiré sur un hameau qu'il connaît bien. Le guide devra adapter sa visite selon chaque profil. Il pourra éluder certaines parties ou, au contraire, les développer.

5.1.3.4. *L'état de santé des visiteurs*

Au-delà des connaissances théoriques, les facultés mentales du visiteur obligent parfois à adapter le langage de la visite. Le guide doit alors faire preuve d'empathie et être prêt à accompagner un groupe ou une personne déficiente mentale. Ce public étant pourtant au cœur des politiques actuelles comme le prouve le thème des Journées du Patrimoine 2024 : Le patrimoine pour Tous¹¹⁰. Il s'agit également de prendre en considération les difficultés liées à la mobilité. Les forts n'ayant pas été conçus pour accueillir du public et comportant des locaux exigus, il est difficile d'y aménager les équipements nécessaires. Certains forts permettent toutefois une visite partielle du fort moyennant quelques aménagements du parcours de visite. Le plus accessible est le fort d'Ében-Emael qui autorise la visite de la caserne souterraine et dispose d'un ascenseur pour l'étage intermédiaire. Les blocs de combats restent cependant inaccessibles¹¹¹. Les autres forts ne sont que très peu équipés pour ce type de handicap.

La santé ne s'arrête pas aux problèmes connus, certains cas peuvent survenir durant la visite.

On a aussi, c'est pas fréquent, mais ça arrive des gens qui sont claustrophobes et qui ne le savent pas et qu'au bout d'un quart d'heure, 20 minutes en bas, ils commencent à avoir des difficultés. Il faut qu'ils sortent. (René Coune)¹¹²

Ce genre d'incidents nécessite une prise en charge spécifique et parfois compliquée. Dans les forts « modernes », la sortie peut se trouver à plusieurs centaines de mètres. Lorsque c'est possible, des forts ajoutent un guide à l'arrière du groupe, le « serre-file »¹¹³, qui peut accompagner les personnes souhaitant ou devant sortir du fort avant la fin de la visite.

¹¹⁰ Agence Wallonne du Patrimoine (s.d.), *Au programme des prochaines Journées du Patrimoine*, <https://agencewallonnedupatrimoine.be/news/a-programme-des-prochaines-journees-du-patrimoine/>, dernière consultation le 23 juillet 2025

¹¹¹ Fort d'Ében-Emael (2025), *Information / FAQ*, <https://fort-eben-emael.be/fr/information>, dernière consultation le 23 juillet 2025

¹¹² Annexes : I.3 Fort de Battice

¹¹³ *Ibid.*

5.1.3.5. *L'affluence*

Comme dit précédemment, le nombre de visiteurs lors des visites individuelles va impacter la taille des groupes. Le nombre de guides étant prévu au préalable, si un public plus important qu'attendu se présente, les groupes seront plus conséquents, pouvant rendre la visite moins agréable¹¹⁴.

Lorsque l'affluence est prévisible, les forts peuvent s'adapter. Habitué à recevoir un grand nombre de touristes, le fort d'Ében-Emael coordonne ses guides afin que leurs parcours ne se croisent pas, chacun allant vers un bloc de combat différent.

Aussi, quand tu vois le nombre de visiteurs qu'on a, surtout pendant les périodes de la saison touristique, c'est un peu la coordination qui est faite ici au secrétariat. Donc, voilà, s'il y a deux guides qui veulent aller à la Maastricht 2, les autres groupes ne vont plus à Maastricht 2, mais ils vont à Visé 1 ou Visé 2¹¹⁵. Donc, on a trois casemates d'artillerie qu'on peut visiter et donc qu'on peut coordonner un peu entre les différents guides. (Tom Hendrikx)¹¹⁶

Les forts de Barchon et de Battice ont créé un parcours de visite en autonomie permettant aux visiteurs de circuler sans guide dans le fort. Ces parcours n'étant installés qu'à de rares occasions où une forte affluence est prévue telles que les Journées du Patrimoine ou le 21 juillet.

Il y a un parcours qui est aménagé parce qu'à un moment donné, comme vous [Barchon], on a participé aux ouvertures du 21 juillet et là-bas les gens étaient livrés à eux-mêmes à l'intérieur du fort. Donc on a un trajet qui est balisé par des grilles avec un éclairage de secours qui permet aux gens de se balader, on met des panneaux mais c'est toute une organisation, il faut préparer pendant toute une matinée. On en a pour deux heures à débarrasser les installations avant de pouvoir quitter le fort. On le fait maintenant très très très occasionnellement. (René Coune)¹¹⁷

Dans ce cas, les guides circulent dans le fort afin de vérifier l'absence d'incidents mais peuvent aussi communiquer des informations. Le manque de guides et le nombre important de visiteurs ont mené à rendre cette pratique permanente au fort de Tancremont où seuls les groupes sont guidés¹¹⁸. Lantin¹¹⁹ et Loncin¹²⁰ ont également

¹¹⁴ 5.1.2.1 La disposition des lieux

¹¹⁵ Maastricht 2, Visé 1 et Visé 2 sont des blocs de combats du fort d'Ében-Emael

¹¹⁶ Annexes : I.5 Fort d'Ében-Emael

¹¹⁷ Annexes : I.3 Fort de Battice

¹¹⁸ Annexes : I.10 Fort de Tancremont

¹¹⁹ Annexes : I.8 Fort de Lantin

¹²⁰ Annexes : I.9 Fort de Loncin

cessé de guider les individuels, dans le souci d'augmenter le nombre de jours d'ouverture, en privilégiant l'audioguide.

5.1.4. L'INSTITUTION

La structure coordonnant l'ensemble des acteurs de la visite guidée est l'institution. L'ensemble des forts de Liège sont administrés par des bénévoles dont des guides. Ces derniers occupant presque toujours la présidence. Cela entraîne une dispersion de l'énergie puisque les guides ne s'occupent pas uniquement de la médiation culturelle mais aussi de la gestion administrative. Lors des interviews, il ressort que la formation est également assurée par le président des guides. Administrateurs ou non, d'autres casquettes s'ajoutent encore puisque les guides, aidés par des bénévoles lorsqu'il y en a, entretiennent les forts et assurent la communication. L'avantage de cette situation est le maintien de la visite guidée au cœur des organes décisionnels.

Le cadre fixé par l'institution au sein des forts de Liège concernant la visite guidée est rarement contraignant. Une grande liberté est offerte aux guides concernant le parcours et le discours durant la visite. Malgré tout, des décisions peuvent être prises selon les préoccupations des administrateurs, comme au fort de Hollogne qui souhaite préserver la faune et la flore présentes sur le site.

Non, il n'y a rien d'interdit, hormis depuis cet hiver-ci, où nous avons dédié une zone à la protection des chauves-souris, laquelle n'est pas accessible de novembre à fin mars. (Luc Malchair)¹²¹

5.1.5. LE FINANCIER

Acteur de l'ombre, le financier n'a souvent que l'institution comme interlocuteur. Il peut cependant grandement influencer les décisions de cette dernière et affecter tous les autres acteurs. Les forts de Liège dépendent peu de financiers externes. Bien que la plupart disposent d'artefacts regroupés au sein de collections, aucun n'est reconnu comme musée par la Fédération Wallonie-Bruxelles¹²². Le fort de Loncin est cependant reconnu comme « opérateur d'appui muséal »¹²³ et celui de Lantin en tant

¹²¹ Annexes : I.7 Fort de Hollogne

¹²² Fédération Wallonie-Bruxelles (s.d.), *Inventaire musée – Patrimoine culturel*, <https://patrimoineculturel.cfwb.be/inventaire-musees/>, dernière consultation le 24 juillet 2025

¹²³ Fédération Wallonie-Bruxelles (s.d.), *Associations au service du patrimoine culturel subventionnés au 01-01-2025*, https://patrimoineculturel.cfwb.be/fileadmin/sites/colpat/uploads/GRAPHISME/Reconnaissance_et_subvention/Associations_au_service_du_patrimoine/Operateursd_AppuisReconnus2025__1_.pdf, dernière consultation le 24 juillet 2025

qu'attraction touristique par le Commissariat général au tourisme¹²⁴. Ces deux types de reconnaissance permettent un subventionnement conditionné par un contrat-programme pour le premier et, entre autres, à un nombre de jours d'ouverture pour le second. Dans les deux cas, l'institution est contrainte de suivre les exigences du pouvoir subsidiant.

Dans l'ensemble, les principales sources de revenus des forts de Liège proviennent de la billetterie et de la vente de boissons. Les institutions étant propriétaires du fort dans lequel elles œuvrent diversifient les activités qu'elles proposent afin d'augmenter leurs recettes. C'est ainsi que le fort de Barchon organise des stages pour enfants lors des congés scolaires, des *team-buildings* et loue, en partie ou dans sa totalité, le fort pour des camps scouts, des jeux d'*airsoft*¹²⁵, des jeux de rôles, des fêtes d'anniversaires et bien d'autres¹²⁶. Des salles sont également mises en location au fort de Lantin qui possède, en plus, des logements insolites¹²⁷.

Mais vous voyez, malgré cela, ce n'est quand même pas la gloire. Ce qui fait que nous pourrions revenir à l'aspect pratique de la vie de l'ASBL, puisque les visites guidées, qu'elles soient par audioguide ou qu'elles soient avec guide, ne nous permettent pas d'assumer tous les frais inhérents au fonctionnement de l'association, et au fort lui-même. Donc, par conséquent, nous sommes obligés d'organiser des manifestations telles que le grand week-end au mois d'août, avec présence de véhicules militaires, mais de la Deuxième Guerre mondiale. Alors il y a toute une série d'animations, évidemment, et c'est ce week-end-là qui nous rapporte le plus. Mais depuis quand même maintenant plusieurs années, nous organisons quelques repas à l'intérieur du fort qui sont très appréciés par les gens, et ce que nous faisons aussi, ce sont les locations de poudrières. Donc là, presque tous les week-ends de l'année elles sont louées à des particuliers qui viennent faire une petite fête familiale ou autre, et c'est grâce à cela que nous pouvons, je vais dire, subsister, et aussi continuer à améliorer l'aménagement intérieur du fort. (Denis Deuse)¹²⁸

Ces activités peuvent entrer en conflits, direct ou non, avec les visites organisées. C'est le cas de l'*airsoft* qui, indirectement, impacte les visites du fort de Barchon. Les guides ne peuvent laisser des panneaux explicatifs à l'intérieur des galeries sans risque d'endommagement. Les locations, si elles ont lieu en même temps que les visites guidées, contraignent les guides à modifier le parcours afin de ne pas déranger les locataires. Les forts « modernes », appartenant encore au ministère de la Défense,

¹²⁴ Annexes : I.8 Fort de Lantin

¹²⁵ L'*airsoft* est une activité où des personnes utilisent des répliques d'armes propulsant des billes en plastique.

¹²⁶ Cocoon Groupe, *op. cit.*

¹²⁷ Fort de Lantin, *op. cit.*

¹²⁸ Annexes : I.8 Fort de Lantin

peuvent être utilisés par celui-ci pour des exercices militaires. Durant ceux-ci, aucune visite ne peut être organisée.

Globalement, les forts de Liège bénéficient d'une grande indépendance vis-à-vis du financier, qu'il soit subsidiant ou propriétaire des lieux. La plus grande contrainte, bien qu'elle ne soit pas considérée comme telle par les responsables des forts, reste le respect des propriétaires. Il va de soi que les guides ne peuvent critiquer ouvertement ceux-ci, que ce soit le ministère de la Défense, la commune ou une ASBL.

5.1.6. CONCLUSION

Chaque acteur de l'écosystème influence la visite guidée et lui donne sa forme unique. Placer le même guide, dans le même lieu, avec les mêmes visiteurs, au sein de la même institution, sans modification du financement, n'aboutira pas à deux visites parfaitement similaires. L'imprévu représente une grande part de cette activité et seule la préparation peut réduire son impact. Former les guides aux différentes situations passe par une bonne connaissance des lieux et des différents types de visiteurs ainsi qu'une maîtrise de leurs propres compétences.

De son côté, l'institution fixe le cadre et effectue des tâches, chronophages, annexes à la visite guidée. Améliorer l'expérience de visite ne peut se faire sans une réflexion demandant du recul. Libérer du temps aux membres dirigeants en réduisant celui passé à la gestion journalière semble opportun pour y parvenir.

5.2. PROFESSIONNALISATION DES BÉNÉVOLES

Si professionnalisation il y a, quelles seraient les conséquences de celle-ci ? Dans un cadre organisationnel tel que les institutions des forts, tout changement risque d'occasionner des effets collatéraux. Afin de les anticiper, il semble utile de mieux connaître le profil des guides bénévoles étant donné que ce sont eux les principaux acteurs à professionnaliser.

Dans un premier temps, en s'appuyant sur la sociologie des professions, le fonctionnement des guides au sein des forts va être analysé. Cette analyse permettra ensuite d'écarter ou de proposer des processus de professionnalisation. Ensuite, les motivations des bénévoles seront étudiées afin de servir de base à la formulation de pistes de professionnalisation.

5.2.1. TYPOLOGIE DES PROFESSIONS

5.2.1.1. *Le type corporatiste*

a) Origine

Le type corporatiste tire son origine historique du système des guildes qui émergea au Moyen-Âge¹²⁹. Regroupant des professionnels d'un même métier, elles disposaient d'un pouvoir de régulation de l'accès à ce corps professionnel et en établissaient les règles et ses sanctions. Ces corporations qui détenaient un monopole sur l'exercice d'une profession, dans une ville ou une région, contrôlaient l'accès à la profession par la formation de leurs apprentis et la vigilance apportée au respect des savoir-faire¹³⁰. Ce modèle historique se retrouve encore dans l'organisation de certaines professions modernes comme les avocats ou les médecins qui requièrent un haut niveau d'expertise technique ou intellectuelle¹³¹.

b) Fonctionnement

Cette logique de professionnalisation, comme pour les guildes, est conçue comme une régulation autonome. Se prévaloir de l'appartenance à la profession implique un cadre d'entrée qui suppose souvent une formation de longue durée, un concours ou un examen, un stage supervisé ou un serment. Une fois admis, le professionnel devient membre d'un ordre, d'un collège ou d'une chambre professionnelle où s'applique une déontologie, qui garantit une éthique de la pratique, et protège le titre professionnel¹³².

Dans ce modèle, la reconnaissance professionnelle est soumise à la maîtrise d'un savoir spécifique qui s'acquiert dans l'institution formatrice, qui est validé par un ordre et qui est consolidé tout au long de la carrière. Le professionnel corporatiste dispose d'une autonomie importante. Il n'est pas complètement subordonné à un employeur, ni soumis mécaniquement à la logique du marché. Il agit au nom de son savoir-faire, dans un cadre normé, fixé collectivement et il a une responsabilité particulière face à ses clients¹³³.

¹²⁹ Dubar Claude, Tripier Pierre, *Sociologie des professions*, Paris, Armand Colin, 1998, p. 39

¹³⁰ *Ibid.*, p. 24-25

¹³¹ *Ibid.*, p. 101

¹³² *Ibid.*, chap. 2

¹³³ *Ibid.*, chap. 10

À ce niveau, de nombreuses similitudes avec le fonctionnement des institutions étudiées dans le cadre des forts de Liège apparaissent. Avant d'être reconnu comme guide, le candidat doit montrer son intérêt.

Quand un nouveau arrive, il faut d'abord qu'il manifeste son intérêt. Au fil des semaines, des mois, parfois des années, qui précèdent son rôle de guide, il va nous poser des questions, aux anciens, et on va voir comment l'orienter. On va surtout, si on le voit motivé, lui proposer d'autres visites, d'autres forts, que ce soit sur Liège, sur Namur, mais également à l'étranger. [...] Donc, le guide, avant de devenir guide, aura manifesté son intérêt, intérêt auquel les vieux auront répondu. Et c'est lui, généralement, 9 fois sur 10 sur les plus de 30 ans que nous sommes là, qui dit, finalement, ça m'intéresserait bien de vous donner un coup de main comme guide. Ce n'est pas nous qui le demandons, c'est lui qui manifeste un intérêt. (Luc Malchair)¹³⁴

Vient ensuite la formation, souvent longue, supervisée par les pairs qui peuvent être considérés comme les maîtres au sein des guildes. À la fin de ce qui peut être considéré comme un stage, le candidat-guide est suivi par un guide expérimenté afin de valider ses compétences et en faire un guide. Une fois intégré au groupe, une grande liberté est offerte pour autant que l'on respecte les règles, souvent tacites, édictées par les pairs.

Non, absolument pas. C'est nous qui jugeons s'il est apte ou pas. Les premières fois où on lâche un guide avec des gens, on le suit toujours. Pendant 2-3 fois au moins, minimum, voir ce qu'il raconte, voir s'il ne panique pas. (Christian Hendrick)¹³⁵

Les membres les plus expérimentés jouissent des mêmes pouvoirs que ceux des ordres, ils ont le pouvoir d'exclure un membre par exemple. Quelques fois, ils sélectionnent les candidats, quitte à rejeter certains.

Dans les guides aussi, il faut quand même préciser, j'en jette beaucoup. Il y a plus de candidats que d'élus. Pourquoi ? Parce que moi, les curiosités malsaines, je n'en ai pas besoin. Tu t'occupes d'un fort, tu comprends ce qu'on veut dire. Ou je le sens, ou je ne le sens pas. Si je ne le sens, pas de guide. (Fernand Moxhet)¹³⁶

Trouver des nouveaux guides, il y a des gens qui se proposent, mais c'est pas des gens valables ni fiables. Il y a des gens qui se proposent d'être guide ici en s'imaginant qu'en étant guide, ils vont pouvoir aller crapahuter dans tous les bâtiments pour aller faire de la prospection et qui s'imaginent que moi, il y a 50 ans que je viens, il y a des endroits où je suis jamais allé et qu'il y a peut-être dans ces endroits-là des trucs à trouver. Mais alors il y a des gens qui voudraient bien venir faire le guide ici, mais qui ne veulent pas faire l'effort d'apprendre la vraie

¹³⁴ Annexes : I.7 Fort de Hollogne

¹³⁵ Annexes : I.10 Fort de Tancrémont

¹³⁶ Annexes : I.9 Fort de Loncin

vérité, enfin... parce que la vérité, personne ne la connaît, mais de raconter ce que tout le monde raconte. (René Coune)¹³⁷

c) Identité professionnelle

L'identité professionnelle du corporatiste est particulièrement forte. Elle repose sur un sentiment d'appartenance à un groupe, ce qui inclut une culture professionnelle partagée et une reconnaissance sociale souvent élevée. Le prestige associé à ces professions s'ancre dans leur ancienneté, leur utilité sociale perçue et la confiance que la société accorde à leurs compétences et leur intégrité. L'éthique professionnelle, la transmission des savoirs et le respect des règles sont des piliers essentiels de cette logique¹³⁸.

Plusieurs responsables ont souligné, lors des entretiens, l'importance de certaines règles : le respect des anciens et un discours historiquement juste en sont les meilleurs exemples.

Et qu'il ne fasse pas état de ses opinions politiques ou philosophiques, on reste dans le domaine de la guidance historique. Si j'ai un nazi qui se présente, il est foutu dehors. (Luc Malchair)¹³⁹

d) Défauts

Néanmoins, ce modèle peut être critiqué pour son côté fermé, élitiste, voire conservateur. Certains y voient une forme de reproduction sociale où l'accès est difficile pour les personnes moins favorisées¹⁴⁰.

L'importance donnée à la formation par les pairs ainsi que la durée de celle-ci vont permettre d'inculquer les savoirs nécessaires mais aussi un savoir-être. Les maîtres vont transmettre des valeurs à leurs apprentis, les séparant progressivement du monde des profanes¹⁴¹.

Oui. C'est Thomas Herens [le président] qui s'en occupe [des formations]. (Christian Vandenbosch)¹⁴²

C'est une formation sur le tas, si vous voulez. À savoir qu'ils accompagnent quelques fois un guide qui est en place depuis des années. Ensuite, on leur a fait

¹³⁷ Annexes : I.3 Fort de Battice

¹³⁸ Dubar Claude, Tripier Pierre, *op. cit.*, chap. 10

¹³⁹ Annexes : I.7 Fort de Hollogne

¹⁴⁰ Dubar Claude, Tripier Pierre, *op. cit.*

¹⁴¹ *Ibid.*, p. 101-102

¹⁴² Annexes : I.1 Fort d'Aubin-Neufchâteau

un petit laïus de telle sorte qu'on leur signale, on leur indique les commentaires qu'il y a à faire à chaque endroit de la visite. Vous voyez ? (Denis Deuse)¹⁴³

Il [le candidat-guide] nous écoute et il a notre laïus qui est, même s'il est varié, il lui rentre en tête un tas de choses au fur et à mesure des visites qu'il suit. (Luc Malchair)¹⁴⁴

Bien que cette logique de professionnalisation semble correspondre à celle en place dans les forts de Liège, il est utile de passer en revue les autres logiques puisqu'une hybridation des types est possible.

5.2.1.2. *Le type bureaucrate*

a) Origine

La logique bureaucratique est née à partir du développement de l'administration publique et de l'édification des États modernes. La bureaucratie est engagée dès lors que l'État recherche une forme d'institution stabilisée, rationnelle et efficace de l'action publique. Ce projet est fondé sur la hiérarchie fixant un cadre et sur la division des tâches¹⁴⁵. Il servira de cadre de référence à une nouvelle forme de professionnalisation où l'intégration par des procédures codifiées s'effectue au sein d'une organisation, souvent publique.

b) Fonctionnement

Pour entrer dans les professions bureaucratiques, il est nécessaire de répondre à des exigences formelles, telles que les concours ou des diplômes, des certificats de qualification¹⁴⁶. Ayant accédé à une position, le professionnel évolue dans une hiérarchie et suit des régimes de carrière (avancement à l'ancienneté, évaluation périodique, mobilité interne). La sécurité de l'emploi, la continuité du travail et les garanties statutaires fondent cette logique¹⁴⁷. Le type bureaucratique est caractéristique des grandes administrations d'État. On le retrouve également dans certaines grandes entreprises privées. Ce modèle assure une certaine homogénéité des parcours, une prédictibilité des carrières et une protection contre les aléas du marché¹⁴⁸.

¹⁴³ Annexes : I.8 Fort de Lantin

¹⁴⁴ Annexes : I.7 Fort de Hollogne

¹⁴⁵ Dubar Claude, Tripiet Pierre, *op. cit.*, chap. 6

¹⁴⁶ *Ibid.*, p. 163

¹⁴⁷ *Ibid.*, chap. 6

¹⁴⁸ *Ibid.*

Comparativement avec le mode de fonctionnement des différents forts de Liège, ce modèle semble antinomique. Alors que le bureaucrate se base sur des diplômes, on constate que seuls 5 guides sur 59¹⁴⁹ détiennent un diplôme en rapport avec leur fonction (2 historiens, 2 enseignants et 1 médiateur culturel). Lors des entretiens, c'est davantage la motivation et l'attitude du candidat que les responsables considèrent comme les prérequis indispensables au futur guide.

c) Identité professionnelle

L'identité professionnelle dans ce type repose sur l'appartenance à une organisation qui confère un rôle, une mission et un statut. Le professionnel se définit par la fonction qu'il occupe et par le service qu'il rend à la collectivité. L'éthique du service public, le respect des règles, l'impartialité et la continuité de l'action sont au cœur de cette conception¹⁵⁰.

Les associations à la tête des forts de Liège confèrent bien un rôle à leurs bénévoles, celui de guide par exemple. Cependant, aucun statut officiel n'est octroyé, dans bien des cas le guide est uniquement reconnu comme « membre » de l'ASBL. Même si l'éthique et le respect des règles sont des valeurs mentionnées par plusieurs responsables, ces dernières ne sont pas formellement identifiables, à l'inverse du modèle bureaucratique.

d) Défauts

Cependant, cette logique est aujourd'hui soumise à de fortes tensions. Les nouvelles politiques managériales ont introduit des logiques de performance, de contractualisation et d'individualisation. Celles-ci sont souvent perçues comme contraires aux principes fondateurs du modèle bureaucratique. Les professionnels doivent désormais composer avec des objectifs de résultats, des indicateurs quantitatifs et une évaluation constante¹⁵¹.

Les forts de Liège, bien qu'ils accordent une grande importance à l'éthique et au respect des règles, restent très éloignés du type bureaucratique.

¹⁴⁹ Annexes : II Questionnaires remplis par les guides

¹⁵⁰ Dubar Claude, Tripier Pierre, *op. cit.*, p. 32

¹⁵¹ Van Haepere, Béatrice, *Que sont les principes du New Public Management devenus ? : Le cas de l'administration régionale wallonne*, In Reflets et perspectives de la vie économique, 2012/2 Tome LI, p. 83-99, [En ligne] <https://shs.cairn.info/revue-reflets-et-perspectives-de-la-vie-economique-2012-2-page-83?lang=fr>, 2012

5.2.1.3. *Le type marchand*

a) Fonctionnement

Dans une logique de professionnalisation orientée vers la relation directe au marché, c'est la capacité d'une personne à proposer une offre de services trouvant preneur qui importe pour sa reconnaissance en tant que professionnel (et non son diplôme, son appartenance institutionnelle, ou son organisation collective). Cette figure s'oppose à d'autres types de professionnalisation car elle repose sur l'absence de régulation externe ou de légitimation collective stable¹⁵². Elle met l'accent sur l'autonomie individuelle et la mise en valeur de compétences directement monnayables. Le professionnel est alors un prestataire qui fait valoir son offre auprès de ses clients, sans intermédiaire institutionnel et sans mise en valeur collective de ses savoir-faire professionnels. La reconnaissance se mesure d'abord à la satisfaction du client, ou à sa capacité à répondre aux exigences de l'employeur¹⁵³. Le modèle de professionnalisation sur lequel se base cette constitution du professionnel fait du marché le critère central de sa légitimité. Être professionnel, c'est parvenir à vendre ses services. La formation, le diplôme et le titre peuvent ou non être des atouts dans ce processus mais le vrai critère est la capacité d'adaptation aux attentes du marché qui impose ses normes et critères de reconnaissance¹⁵⁴.

b) Identité professionnelle

L'identité professionnelle dans le type marchand est fortement marquée par l'individualisation. Le professionnel se construit par l'expérience, via des contrats avec des clients ou des employeurs, ainsi que par les résultats obtenus. Il n'existe pas d'instance collective forte qui garantisse la reconnaissance ou encadre l'accès à la profession. L'identité dépend de la réputation, des réseaux constitués et de la visibilité acquises à travers les missions réalisées. Cette logique valorise la mobilité, la polyvalence et l'esprit d'entreprise. Elle rend difficile la construction d'une identité professionnelle stable et socialement reconnue sur le long terme. L'absence de cadres partagés ou d'instances représentatives limite les possibilités de consolidation

¹⁵² Dubar Claude, Tripier Pierre, *op. cit.*, chap. 10

¹⁵³ *Ibid.*, p. 185-186

¹⁵⁴ *Ibid.*, chap. 10

identitaire, rendant les trajectoires fortement dépendantes de l'environnement économique immédiat¹⁵⁵.

c) Défauts

Cette logique de professionnalisation comporte des risques importants. L'absence de régulation collective expose les professionnels à une grande insécurité liée à une forte concurrence et à une fragilité statutaire. L'accès à la reconnaissance dépend des seules interactions marchandes. En cas d'échec, il n'existe pas de filet protecteur ou de recours à une autorité tierce. C'est une logique qui valorise l'autonomie individuelle au prix d'une exposition permanente à l'instabilité et à la remise en question. Les professionnels doivent sans cesse faire leurs preuves, s'ajuster aux nouvelles demandes et assumer seuls les risques économiques liés à leur activité¹⁵⁶.

d) Le marché des forts de Liège

Si le critère principal du marchand est sa capacité à vendre ses services à des clients, qu'en est-il des guides des forts de Liège. D'un point de vue purement économique, le revenu d'une visite guidée varie fortement d'un fort à l'autre, allant de 28€ à 210€. Si l'on se réfère aux plus petits groupes acceptés par les forts, cette valeur est alors comprise entre 20€ et 132€. Ces montants ont été obtenus en multipliant le tarif groupe demandé à un adulte par le nombre de visiteurs composant en moyenne un groupe. Le même calcul a ensuite été effectué avec le nombre minimum de visiteurs constituant un groupe. Les importantes différences ne peuvent être justifiées par la fréquentation des forts si ce n'est pour les deux extrêmes. Hollogne ayant le revenu ainsi que la fréquentation les plus faibles alors qu'Ében-Emael à la plus forte fréquentation et le plus grand revenu par visite.

¹⁵⁵ *Ibid.*

¹⁵⁶ *Ibid.*, p. 186

	Groupe moyen		Groupe minimum	
	Revenu par groupe	Revenu horaire par groupe	Revenu par groupe	Revenu horaire par groupe
Aubin	93,75 €	37,50 €	75,00 €	30,00 €
Barchon	60,00 €	24,00 €	45,00 €	18,00 €
Battice	119,00 €	47,60 €	105,00 €	42,00 €
Boncelles ¹⁵⁷	120,00 €	80,00 €	120,00 €	80,00 €
Ében	210,00 €	84,00 €	132,00 €	52,80 €
Flémalle	120,00 €	80,00 €	80,00 €	53,33 €
Hollogne	28,00 €	9,33 €	20,00 €	6,67 €
Lantin ¹⁵⁸	97,50 €	42,16 €	65,00 €	28,11 €
Loncin	140,00 €	56,00 €	80,00 €	32,00 €
Tancrémont	96,00 €	38,40 €	80,00 €	32,00 €
Moyenne	108,43 €	49,90 €	80,20 €	37,49 €

Tableau 15: Revenu d'une visite guidée dans les forts de Liège

La légitimation professionnelle du marchand provenant du marché, une comparaison avec les tarifs conseillés par l'union professionnelle des guides et médiateurs culturels de Belgique¹⁵⁹ peut nous permettre de situer les guides des forts de Liège par rapport à ce marché. Pour une visite récurrente de 2 heures, ce qui correspond le plus aux pratiques des forts, un tarif de 119€ est conseillé, soit 59,5€ de l'heure. Seuls trois forts (Boncelles, Flémalle et Ében-Emael) sont au-dessus de ce tarif. En se basant sur la taille minimum des groupes, il ne reste que Boncelles qui est au-dessus de ce chiffre. Il est important de différencier les recettes des visites guidées des forts aux salaires et défraiements des guides, bien d'autres frais doivent être pris en charge par les associations et le bénéfice réel des visites guidées en est fortement amoindri. Cette analyse ne tient compte que de la valeur économique. Vu le peu de demande de la part des guides à être défrayés, ceux-ci semblent privilégier une autre source de légitimation que la valeur économique incarnée par le revenu. Or, le type marchand tire également sa légitimité de la satisfaction de ses clients. Celle-ci n'est pas quantifiable sur base des données recueillies.

Même si, au sein des forts de Liège, l'expérience prime sur un quelconque diplôme, ce qui les rapproche du type marchand, la difficulté d'entrer dans le cercle fermé des guides, causée notamment pas la durée de la formation, l'en éloigne. Le manque de module de formation ayant pour objet la médiation pose également question. Les

¹⁵⁷ N'ayant pas de tarif groupe, le tarif individuel a été appliqué

¹⁵⁸ En l'absence de donnée concernant la durée de la visite, la durée moyenne des visites dans les autres forts a été utilisée

¹⁵⁹ Guides et médiateurs culturels de Belgique a.s.b.l, *GMCB-GCBB – Guides et médiateurs culturels de Belgique a.s.b.l, union professionnelle – v.z.w. Gidsen en culturele bemiddelaars van België, Beroepsvereniging*, <https://gmcb-gcbb.be/>, dernière consultation le 27 juillet 2025

formations données sont toutes axées sur le contenu et non vers le visiteur. Il est possible que ce point soit abordé de façon informelle lors des visites d'observation et d'accompagnement durant la formation du guide. En l'absence d'apprentissage de la médiation, il est légitime de douter de l'orientation vers le client, dans ce cas le visiteur, et donc le marché.

Au regard des éléments développés dans cette analyse, il est difficile de lier le type marchand et les forts de Liège. La disparité du positionnement de chaque fort ne permet pas de généraliser un lien.

5.2.1.4. *Le type militant / vocationnel*

a) Origine

Le type militant repose sur une logique professionnelle construite sur un engagement personnel, vocationnel, et l'identification à une cause collective¹⁶⁰. Cette forme de professionnalisation est visible, par exemple, dans les mouvements sociaux du XIX^e siècle. Ces engagements ont produit des espaces d'activité situés en marge de l'économie marchande et de l'administration institutionnelle¹⁶¹. L'action professionnelle du militant est indissociable d'un engagement idéologique, politique ou éthique. Dubar et Tripier prennent l'exemple du pasteur protestant comme modèle du type vocationnel (militant)¹⁶². Il est nommé par sa communauté afin d'œuvrer pour celle-ci. L'émergence du travail social, de l'éducation populaire, ou d'économie sociale et solidaire est révélateur de cette tradition où l'utilité sociale prime sur le profit monétaire ou la reconnaissance institutionnelle.

Les guides des forts de Liège adhèrent à cette logique puisqu'ils s'engagent volontairement dans une activité au service d'une cause, que ce soit la sauvegarde du patrimoine, la transmission de valeurs patriotiques ou la perpétuation de la mémoire.

b) Fonctionnement

Au sein de ce modèle, l'entrée dans la profession s'opère souvent via des parcours non-conventionnels fondés sur la construction d'une expérience militante, associative ou communautaire¹⁶³. La légitimité professionnelle repose moins sur la détention de diplômes que sur l'investissement personnel, la connaissance du secteur ou la

¹⁶⁰ Dubar Claude, Tripier Pierre, *op. cit.*, p. 114

¹⁶¹ *Ibid.*, p. 38

¹⁶² *Ibid.*, p. 193

¹⁶³ *Ibid.*, chap. 11

proximité avec les publics usagers. L'engagement n'est pas seulement un moteur de l'action, il est aussi un critère de reconnaissance entre pairs¹⁶⁴. La frontière entre vie privée et vie professionnelle demeure souvent poreuse tant l'action s'adapte à une logique vocationnelle.

Certains responsables de forts l'ont mentionné, pour devenir guide, les candidats doivent montrer leur intérêt et s'investir pour apprendre l'histoire des lieux. Nous sommes loin du modèle bureaucratique demandant des diplômes. L'investissement des guides pour une cause, le fort dont ils sont membre, est reconnue par leurs pairs. Les responsables sont d'ailleurs élus, au sein des ASBL, par l'ensemble des membres. Le vote allant généralement aux candidats les plus investis personnellement dans la cause. Un investissement bénévole qui, *de facto*, empiète sur d'autres loisirs mais aussi sur la vie privée et professionnelle. Une telle implication ne peut exister sans un fort intérêt pour la cause. Les guides ayant mentionné une réelle passion pour l'histoire, la fortification ou le militaria sont également ceux qui demandent le moins un défraiement¹⁶⁵. Autrement dit, une forte adhésion à la cause diminue la demande de compensation financière. Les guides ne demandent pas de défraiement mais se rémunèrent autrement, en assouvissant leur passion.

c) Défauts

Cette logique professionnelle fait sens tout autant qu'elle repose sur des fragilités. En l'absence de statut clairement défini et en raison de la précarité des financements et de la dépendance aux dons ou aux subventions publiques, ces trajectoires professionnelles sont parfois incertaines¹⁶⁶. Cette manière de surinvestir le personnel, accomplissant souvent sa tâche par passion, peut donner lieu à des épuisements, d'autant plus que la reconnaissance sociale et institutionnelle s'avère parfois faible. Le professionnel militant peut être pris dans des contradictions entre son engagement et les exigences de gestion, notamment en matière de logique d'évaluations ou de mesures de performance demandées par les financeurs.

¹⁶⁴ *Ibid.*

¹⁶⁵ Annexes : II Questionnaires remplis par les guides

¹⁶⁶ Dubar Claude, Tripier Pierre, *op. cit.*, p. 196

Malgré ces tensions, la posture militante représente une façon alternative d'appréhender le travail qui n'est dès lors plus seulement un moyen de subsistance ou d'ascension sociale mais une contribution à un projet collectif.

5.2.1.5. *La typologie des guides*

Placer les guides des forts de Liège dans l'un des quatre types venant d'être définis semble complexe. L'absence de cadre clairement établi ainsi que le peu d'importance attribuée aux diplômes disqualifie le type bureaucratique. Le modèle marchand pourrait être en partie applicable si l'on parvient à démontrer que les guides obtiennent principalement leur reconnaissance via la satisfaction des visiteurs. Mais les freins définis par les responsables pour accéder au titre de guide vont à l'encontre même du libéralisme affiché par le marchand.

Les deux options restantes présentent de nombreuses similitudes avec les forts de Liège. Selon le critère retenu et les différents cas, le corporatiste ou le militant sera présenté comme la meilleure correspondance. Cependant, un modèle hybride peut être formulé sur base des éléments recueillis. En analysant le discours tenu par les responsables lors des entretiens¹⁶⁷, il est important de discerner le responsable du guide. Toutes les personnes interrogées étant à la fois guide et responsable de l'association, parlent à certains moments en leur nom propre et à d'autres au nom de l'institution. Ces deux identités pouvant avoir des intérêts divergents.

En tant que responsable, la personne souhaite montrer l'exemple.

La raison, ça va encore paraître prétentieux, mais c'est l'exemple. L'exemple donné par le staff. (Luc Malchair)¹⁶⁸

Une éthique forte s'en ressent alors, des règles sont énoncées, bien qu'elles soient souvent informelles, pour prouver que l'institution est respectable. Il en résulte la construction d'une structure plus organisée et plus fermée qu'elle ne l'est réellement. Les formations organisées à Boncelles et Flémalle en sont un bon exemple. À première vue, tout est cadré, cinq modules de formation ayant chacun un thème précis et un examen théorique suivis de l'accompagnement de visites. Et pourtant, la forme de l'examen n'est pas claire.

¹⁶⁷ Annexes : II Questionnaires remplis par les guides

¹⁶⁸ I.7 Fort de Hollogne

En fait, je ne sais pas s'il faut que je formalise ça sous forme d'un écrit, carrément. Ou bien alors, si simplement, c'est une visite qu'on fait ensemble, et on en discute et on voit ce qu'eux comprennent déjà, je vais dire, je ne sais pas encore. (Valentin Klingeleers)¹⁶⁹

En conservant l'exemple de la formation, celle-ci peut durer quelques mois voire un an ou plus. Mais certains ont parlé d'un élément important : c'est souvent le candidat-guide qui définit le moment où il se sent prêt. La durée de la formation n'est alors plus une caractéristique du modèle corporatiste mais bien un investissement personnel du guide dans sa formation. La validation réalisée par les pairs en fin de formation peut elle aussi être remise en cause. Bien qu'elle soit un fondement du modèle corporatiste, dans le cas présent elle pourrait être vue comme un moyen simple et pragmatique d'évaluer les compétences, non pas dans le but d'entrer dans un cercle fermé mais dans une vision orientée vers le public. Valider les connaissances et les compétences du candidat-guide, c'est aussi garantir une visite qualitative aux visiteurs. Une étude complémentaire devrait être effectuée afin de confirmer ces hypothèses.

Un élément est à la base de cette remise en cause de ma part du modèle corporatiste au sein des forts. En observant les données fournies concernant leurs intérêts, des divergences sont apparues entre les guides et les responsables (administrateur, président, secrétaire ou trésorier).

	Responsables	Guides
Histoire	4.65	4.79
Visite guidée	3.82	4.40
Fortification	4.65	4.29
Militaria	3.29	3.69
Lien métier	2.12	1.98
Intérêt métier guide	2.94	3.76
Défi	1.94	2.55

Tableau 16 : Intérêt des guides et des responsables

La seule explication crédible retenue se base sur l'implication dans la cause, pilier du modèle militant. Comme mentionné dans le point sur le type militant¹⁷⁰, dans le milieu associatif, les responsables sont élus par l'ensemble des membres, le choix étant généralement porté sur les plus impliqués. Il est donc logique qu'une différence apparaisse entre les responsables et les autres guides. Celle-ci montre un intérêt plus

¹⁶⁹ I.6 Fort de Flémalle

¹⁷⁰ 5.2.1.4 Le type militant / vocationnel

marqué de la part des responsables pour l'histoire et la fortification, alors que la visite guidée et l'intérêt pour le métier de guide sont moins valorisés que pour le reste des guides. L'hypothèse est qu'une personne passionnée par les forts de Liège est plus à même d'être également enthousiaste par l'histoire ou la fortification. La cause défendue par les associations étant davantage le lieu que la visite guidée, les passionnés d'histoire et de fortification y sont plus légitimes. Ainsi, la logique professionnelle, bien que bénévole, semblant se démarquer dans les forts de Liège serait de type militant tout en empruntant des logiques corporatistes.

5.2.2. LES MOTIVATIONS DES BÉNÉVOLES

La typologie des professions nous éclaire sur le fonctionnement des structures établies mais, bien qu'elle s'intéresse à l'entrée du candidat au sein de la profession, elle n'explique pas les motivations de celui-ci à postuler comme volontaire. En comprenant les mécaniques d'engagement des bénévoles, il sera ensuite possible d'établir des processus capables de répondre aux besoins de ceux-ci.

5.2.2.1. *Approche fonctionnaliste*

Des recherches dirigées par E. Gil Clary¹⁷¹ basées sur les études fonctionnalistes de Katz et Smith, ont abouti à l'identification de six fonctions motivationnelles du bénévolat. Bien qu'une même tâche réalisée par des bénévoles puisse paraître identique, les motivations sous-jacentes à leur réalisation peuvent être multiples et fort différentes. Les personnes s'engagent dans le bénévolat afin de satisfaire des objectifs personnels qui, à leurs yeux, sont importants. Ils ont été regroupés par Clary *et al.* en six catégories¹⁷².

a) Valeurs

Les individus ayant un fort sens moral sont souvent mus par cette fonction. Le désir d'aider l'autre ou de contribuer à une cause qu'ils pensent juste et qu'ils perçoivent comme importante est un facteur clé dans leur engagement. Cette fonction est l'une des principales dans l'engagement bénévole. Cependant, cette importance doit être relativisée dans le cadre de notre sujet d'étude. En effet, le bénévolat est fort présent

¹⁷¹ Clary E. Gil, Snyder Mark, Ridge Robert D., Copeland John, Stukas Arthur A., Haugen Julie, Miene Pieter., *Understanding and assessing the motivations of volunteers: a functional approach*, in Journal of Personality and Social Psychology, n°74(6), pp. 1516-1530, [En ligne] <https://doi.org/10.1037/0022-3514.74.6.1516>, 1998

¹⁷² *Ibid.*

dans le secteur du *Care* où l'assistance à autrui est primordiale. Dans le cadre des forts de Liège, il ne s'agit pas directement de prendre soins de l'autre. La fonction des valeurs est dès lors moins présente mais elle reste toutefois là. Il est plus que probable que certains guides soient motivés par un sentiment altruiste pouvant se traduire par action d'éducation permanente où ce sont les valeurs sociétales qui sont mises en avant.

b) Compréhension

Ici, le bénévole cherche à acquérir des connaissances ou développer des compétences dans le but de satisfaire une curiosité intellectuelle. La fonction de compréhension peut également se traduire par une mise en pratique de connaissances ou de compétences qu'il ne peut réaliser ailleurs, dans son emploi par exemple. La motivation, dans ce cas, relève plus du développement personnel que de l'altruisme, même si l'apprentissage peut être orienté vers l'aide aux autres. Les exemples au sein des forts de Liège sont nombreux : apprendre l'histoire en est le plus évident mais pas l'unique. Outre le guidage, l'une des principales activités menées par les bénévoles concerne l'entretien des bâtiments et des extérieurs. Il est ainsi possible de bricoler pour une personne vivant en appartement et n'ayant pas d'atelier ou d'améliorer l'installation électrique pour un retraité du métier.

c) Épanouissement

La satisfaction personnelle est omniprésente dans ce type de motivation. La volonté pour le bénévole est d'atteindre un épanouissement personnel qui peut passer par l'amélioration de l'image de soi ou un sentiment d'utilité, il souhaite être valorisé pour ses compétences. C'est le cas des guides ayant répondu « défi personnel » dans le questionnaire¹⁷³ où l'exemple, qui m'est personnel, de vaincre sa timidité illustre bien la motivation de l'épanouissement. Quoi de plus valorisant dans ce cas que de réussir à mener une visite devant une dizaine de personnes et ce, sans bégayer, par exemple.

d) Carrière

Rejoignant sur de nombreux aspects la fonction de compréhension, celle de carrière s'en distingue pourtant. L'apprentissage reste la base de la motivation mais la curiosité n'en est plus le moteur. Le but premier est de se former afin d'obtenir une avancée dans sa carrière professionnelle, que ce soit une ligne sur son *curriculum vitae* ou la

¹⁷³ Annexes : II Questionnaires remplis par les guides

découverte d'un métier. Toujours en lien avec le questionnaire rempli par les guides durant ce travail, l'« intérêt pour le métier de guide » en est la parfaite démonstration.

e) Sociale

À l'image des membres des « service clubs », la création et le renforcement de liens sociaux est l'attente principale. Les raisons peuvent être multiples mais sont généralement liées à l'entourage du bénévole et ses attentes sociales. L'appartenance à un groupe, approuvé socialement par l'ensemble de la société, est valorisé par les proches, ce qui renforce le sentiment d'intégration.

f) Protecteur

La première motivation de ce profil est de sortir d'une spirale négative et la fonction de protection agit comme un mécanisme de défense psychologique : s'évader du quotidien afin de se reconstruire. Plusieurs causes peuvent mener à cette motivation d'entrée dans le bénévolat dont les principales sont des problèmes personnels dont la personne souhaite oublier, l'espace d'un instant, l'existence ou un sentiment de culpabilité menant à la volonté d'offrir à la société en compensation de privilège comme une vie aisée.

g) Satisfaire les attentes des six fonctions

Chaque bénévole s'engage selon des motivations qui lui sont propres et non exclusives, une combinaison des différentes fonctions est fréquente. L'exemple donné par René Coune permet de rendre compte de la complexité d'identifier les motivations premières : « Et moi je suis arrivé ici en 1975, j'avais 18 ans. Et j'ai commencé à faire toute l'installation électrique pour avoir un éclairage normal¹⁷⁴. » Sans interroger son auteur, il est impossible de savoir si cette démarche est entreprise dans un but d'épanouissement personnel, de création de liens sociaux, d'échapper à des soucis personnels, d'altruisme ou de développement de compétences au profit de sa carrière ou de sa curiosité.

L'identification des fonctions motivationnelles du bénévole demande, par conséquent, un dialogue avec lui. Selon celles-ci, différentes approches peuvent être mises en place. Plus le nombre de besoins assouvis chez le bénévole et leur adéquation avec les tâches

¹⁷⁴ Annexes : I.3 Fort de Battice

qui lui sont confiées est grand, plus la garantie d'un engagement durable et de qualité le sera pareillement.

D'après ces théories et selon moi, il semble possible de constituer quatre axes de réponses aux besoins bénévoles : l'apprentissage, la valorisation, l'appartenance à un groupe et l'identité institutionnelle. Le premier axe contente le bénévole inscrit dans une fonction de compréhension ainsi que de carrière. Ces deux types souhaitent se former et apprendre mais à des fins différentes. La valorisation peut permettre à la fonction de protection et d'épanouissement d'obtenir une réponse à leurs besoins liés à leur égo qu'ils souhaitent soit guérir, apaiser, soit développer positivement. L'ensemble des profils se retrouvent dans l'appartenance à un groupe mais la fonction sociale est centrée sur cet axe. Le carriériste y verra un moyen de développer son réseau tandis que la fonction de protection y trouvera une écoute apaisante. Enfin, l'identité institutionnelle fixe les valeurs essentielles portées par l'association. Le bénévole altruiste peut ainsi confronter ses valeurs à celles de l'institution et, en cas de concordance, s'engager pleinement.

5.2.2.2. *Théorie de l'autodétermination*

Les quatre axes décrits précédemment se rapprochent fortement de la théorie d'autodétermination proposée par Deci et Ryan¹⁷⁵ qui définit trois besoins psychologiques fondamentaux chez l'être humain : l'autonomie, la compétence et l'affiliation sociale. Ces trois éléments pouvant être mis en relation avec, respectivement, la valorisation, l'apprentissage et l'appartenance.

a) Les besoins fondamentaux

Dans leur article¹⁷⁶, Deci et Ryan définissent l'autonomie comme étant le fait de se sentir à l'origine de ses propres actions et d'être libre de faire ses choix. Ce sentiment accorde à son bénéficiaire un effet de valorisation. La compétence regroupe le pouvoir de maîtriser efficacement des tâches et son environnement tout en développant ses capacités et en relevant des défis. La connexion aux autres par le biais de

¹⁷⁵ Deci Edward L., Ryan Richard M., *The 'What' and 'Why' of Goal Pursuits : Human Needs and the Self-Determination of Behavior*, in *Psychological Inquiry*, vol. 11, n° 4, pp. 227-268, [En ligne] <https://fr.scribd.com/document/512660587/Deci-Ryan-2000-the-What-and-Why-of-Goal-Pursuits-Human-Needs-and-Self-Determination-of-Behavior>, 2000

¹⁷⁶ *Ibid.*

l'appartenance à un groupe est ici appelée « affiliation sociale ». Satisfaire ces trois besoins fondamentaux augmente la motivation dans l'engagement.

b) Les types de motivation

La même étude¹⁷⁷ classe la motivation en trois classes, l'amotivation, la motivation extrinsèque et la motivation intrinsèque. L'amotivation est caractérisée par l'absence totale de motivation, l'individu n'a aucun intérêt d'agir. À l'opposé, la motivation intrinsèque rend la mise en action plaisante, l'activité est elle-même une source de plaisir. Entre ces deux extrêmes, la motivation extrinsèque puise son déclenchement, en tout ou en partie, dans des causes externes.

Il existe, selon Deci et Ryan, 4 niveaux de motivations extrinsèques, appelés « régulation ». L'externe agit afin d'éviter une sanction ou pour obtenir une récompense. La culpabilité, la honte ou la pression sociale actionnent la régulation introjectée alors qu'une action perçue comme importante et bénéfique pour la personne est considérée comme « identifiée ». Pour terminer, la régulation intégrée est en adéquation avec les valeurs et l'identité de l'individu mais une cause externe en a été le déclencheur.

Ces types de motivation définissent le niveau d'engagement pour une activité. En débutant par l'amotivation jusqu'à la motivation intrinsèque et en passant, dans un ordre de motivation croissant, par la régulation externe, introjectée, identifiée et intégrée. Cette étude démontre que plus la cause de mise en action dépend d'externalités, plus l'engagement diminue. Cet élément doit être pris en compte dans l'optique de professionnalisation des bénévoles. Les formations cadrées, telles que présentées dans les forts de Bonnelles, Ében-Emael et Flémalle, imposent de suivre des séances théoriques. Ce système n'est-il pas en contradiction avec la théorie d'autodétermination et ne risque-t-il pas de réduire l'engagement bénévole ?

c) La réponse aux besoins

Dans un article¹⁷⁸, Joran Farnier propose un style de *management* soutenant les besoins fondamentaux.

¹⁷⁷ *Ibid.*

¹⁷⁸ Institut de psychologie positive appliquée (30 septembre 2020), *Théorie de l'auto-détermination, motivation et bien-être*, <https://www.lapsychologiepositive.fr/theorie-de-lauto-determination-motivation-et-bien-etre/>, dernière consultation le 4 août 2025

Pour lui, faciliter l'autonomie, c'est permettre à l'autre de faire des choix, de connaître ses préférences et de l'impliquer dans son propre parcours. Cela passe par la mise à disposition d'outils permettant de s'informer en autonomie mais aussi de s'auto-évaluer. Une communication de type informative et non contrôlante est essentielle, de même que la valorisation des compétences de la personne. En revanche, imposer systématiquement des choix sans tenir compte des préférences de l'autre menace l'autonomie. L'absence d'explication à la suite de décisions ou une posture supérieure en sont des exemples.

Soutenir le sentiment de compétence implique de créer un climat de sécurité où l'erreur est autorisée et l'initiative encouragée. La formulation d'objectifs clairs, de conseils et de retours constructifs favorise le développement. À l'inverse, le manque de reconnaissance ou même de soutien afin de progresser risque d'amoindrir la satisfaction du besoin de compétence.

L'appartenance est favorisée par l'attention portée à la personne, que ce soit en la soutenant dans les épreuves ou en lui proposant une place stable dans laquelle elle se sent en sécurité et peut s'exprimer librement.

5.2.3. MODÉLISATION DU CADRE DE FORMATION

En s'appuyant sur les analyses et théories développées dans ce chapitre, il semble possible de répondre, du moins en partie, à l'un des axes de ma problématique : comment professionnaliser les guides bénévoles par le biais de la formation.

La typologie professionnelle des guides bénévoles au sein des forts de Liège se rapproche du militantisme¹⁷⁹. De ce fait, l'engagement pour la cause revêt une importance particulière en étant la source de reconnaissance professionnelle. Le modèle actuel est donc sensé promouvoir l'engagement. L'approche fonctionnaliste démontre que pour maximiser celui-ci, il est nécessaire de satisfaire les motivations premières sous-jacentes à l'engagement. Pour ce faire, la connaissance des intentions de chaque bénévole est conseillée. À défaut, le choix de favoriser l'apprentissage, valoriser le bénévole et l'intégrer au groupe satisfait un large spectre de motivation.

Les apports de la théorie d'autodétermination s'avèrent parmi les plus déterminants. Alors que l'une des premières pistes de cadrage de la formation s'inspirait du style

¹⁷⁹ 5.2.1.5 La typologie des guides

scolaire via des séances théoriques, le besoin d'autonomie paraît en totale opposition avec cette option, il suggère au contraire d'accorder le libre choix. Fort de ces enseignements, la modélisation d'une formation implicite serait-elle la solution ?

Une formation implicite

J'entends par ce terme une formation non ressentie comme telle par le candidat-guide mais disposant toutefois d'un cadre. Il est nécessaire, dans un premier temps, de présenter les différents aspects de l'institution afin de sécuriser le bénévole. Cela ne peut être possible qu'à deux conditions : que les valeurs de l'institution n'entrent pas en contradiction avec celles du bénévole et que l'institution dispose d'une organisation claire regroupant des activités bien identifiées. À la fin de la présentation, pouvant être étalée dans le temps, le bénévole doit pouvoir identifier des tâches grâce auxquelles il satisfera ses motivations. Motivations qui pourront être discernées par les responsables durant cette phase de découverte mutuelle.

L'ensemble du processus doit garantir le respect des choix, des motivations et des valeurs de chacun. Ainsi, le bénévole s'oriente vers les tâches qu'il affectionne, dans notre cas le guidage. La formation théorique peut, comme c'est déjà le cas dans la plupart des forts, prendre la forme d'invitation à l'apprentissage en proposant des lectures, en accompagnant d'autres guides ou, via le principe de la formation continue, en organisant des visites dans d'autres forts. Cette dernière proposition s'appuie sur les motivations déclarées par les guides durant l'enquête¹⁸⁰ où l'histoire et la fortification ressortent comme les principaux moteurs de l'engagement. En assouvissant ces passions, la formation est alors ressentie comme un divertissement, même si une partie de la visite est utilisée pour l'apprentissage théorique, en analysant le guidage venant d'avoir lieu par exemple. Autre avantage de cette méthode, elle permet d'améliorer le sentiment d'appartenance au groupe et de souder celui-ci. Malheureusement, cette solution est chronophage et coûteuse, elle ne peut donc être l'unique méthode et les visites d'observation restent pertinentes. La fourniture d'un syllabus, quelques fois pratiquée, semble un excellent outil complémentaire, il offre la possibilité d'apprendre en autonomie. L'édition d'un ouvrage distinct de celui vendu au grand public permet de valoriser le guide en lui offrant un exemplaire réservé au groupe dans lequel il entre tout en approfondissant des sujets non présents dans

¹⁸⁰ Annexes : II Questionnaires remplis par les guides

l'édition vendue aux visiteurs ou en proposant un itinéraire de visite. La technologie actuelle, pour autant qu'elle soit maîtrisée, achève cet ensemble d'outils d'auto-formation avec des vidéos thématiques ou des exemples d'extraits de guidage.

La formule de validation actuellement en place dans la majeure partie des forts me semble, à la lumière de mon analyse, la plus appropriée. Quelques conditions, déjà présentes dans certains cas, doivent toutefois être remplies pour favoriser l'engagement bénévole. Sans jugement, positif ou négatif, préalable sur ses compétences, c'est au candidat-guide de décider quand il se sent prêt. Dans le cas d'une motivation de protection liée à une reconstruction ou d'épanouissement afin de vaincre sa timidité, précipiter le passage à la validation peut être blessant et destructeur de l'engagement du candidat. Présenter les visites d'accompagnement comme un soutien, en revanche, peut être perçu bénéfiquement et comme une preuve de reconnaissance, le formateur croit aux capacités du candidat et lui propose un filet de sécurité le temps que celui-ci se sente apte à guider seul. Si, de surcroît, des critiques constructives sont formulées après chaque visite, qu'elles soient guidées par le candidat ou par le formateur, la satisfaction des besoins fondamentaux de l'aspirant guide et, par conséquent, son engagement, n'en seront que plus grand.

Le modèle de formation venant d'être énoncé ne se base que sur la mise en relation des théories fonctionnalistes et d'autodétermination avec les témoignages recueillis auprès des responsables¹⁸¹ et des questionnaires remplis par les guides¹⁸². La validation de ce modèle nécessiterait des études complémentaires, tant sur les plans théoriques qu'empiriques.

5.3. PROFESSIONNALISATION DES INSTITUTIONS

La satisfaction des besoins des bénévoles, nécessaire à un engagement de qualité, requiert un cadre organisationnel clair qui ne peut être proposé que par l'institution. Il en résulte la nécessité de professionnaliser également celle-ci.

5.3.1. COMPÉTENCES NÉCESSAIRES AUX FORTS

Les différentes institutions proposant des visites guidées dans les forts de Liège sont administrées et dirigées par des bénévoles, à l'exception d'Ében-Emael qui s'est dotée

¹⁸¹ Annexes : I Retranscription d'interview

¹⁸² Annexes : II Questionnaires remplis par les guides

d'un directeur-conservateur salarié¹⁸³. Ces dirigeants ont débuté comme simples bénévoles et, en reconnaissance de leur engagement, ont été élus par les autres membres. Le niveau d'études ne révèle d'ailleurs qu'une différence insignifiante entre les fonctions dirigeantes et les autres membres, soit une répartition quasi équitable de diplômés universitaires, du supérieur et du secondaire ; tous n'ont donc pas reçu une formation de gestionnaire. Une ASBL est pourtant une entreprise à part entière, ce statut allant de pair avec les obligations et les contraintes inhérentes à l'entrepreneuriat. Il convient d'énumérer, de façon non-exhaustive et synthétique, les compétences nécessaires afin d'identifier des pistes d'améliorations possibles. Pour chaque domaine, quelques exemples vont être cités dans l'unique but de rendre compte, en pratique, de la réalité du terrain ; il ne s'agit donc pas d'un *compendium*.

5.3.1.1. *Compétences liées à la législation*

La loi belge impose aux entreprises certaines règles, mais sont-elles connues et respectées par les institutions des forts de Liège ? En tant que bénévole, il n'est pas toujours simple de comprendre ces textes de lois, ni même de rester informé des changements comme ce fut le cas avec la nouvelle loi des ASBL¹⁸⁴. Les statuts de ce type d'association nécessitent certaines données obligatoires alors que d'autres permettent de protéger les membres ou de fixer un cadre clair¹⁸⁵. Mais sans l'aide d'un juriste, il est complexe d'établir des statuts complets.

La méconnaissance de la législation peut avoir de lourdes conséquences pour les administrateurs peu informés. Sans certains contrats d'assurances, leur responsabilité peut être engagée et la réparation des dommages à leur charge¹⁸⁶, le risque financier occasionné semble alors disproportionné en rapport aux gains du bénévolat.

Le thème spécifique de cette étude pose également d'autres contraintes, les collections muséales regroupent, souvent, des armes à feu soumises à des autorisations. La

¹⁸³ Annexes : I Retranscription d'interview

¹⁸⁴ Agence pour le Non-Marchand, 26 septembre 2022, *Statuts des ASBL : ce qu'il faut faire avant le 1er janvier 2024 !*, <https://www.monasbl.be/nouvelles/droit/statuts-des-asbl-ce-qu'il-faut-faire-avant-le-1er-janvier-2024>, dernière consultation le 5 août 2025

¹⁸⁵ Agence pour le Non-Marchand, 3 août 2021, *Les statuts de l'ASBL : les clauses particulières*, <https://www.monasbl.be/info/les-statuts-de-lasbl-les-clauses-particulieres>, dernière consultation le 5 août 2025

¹⁸⁶ Rijpens Julie, *Volontaire de gestion... et pourquoi pas ? Outils pour les volontaires de gestion dans l'action associative et culturelle*, [En ligne] <https://hdl.handle.net/2268/122096>, 2012

législation, complexe, dans ce domaine exige une lecture approfondie pour être respectée correctement.

5.3.1.2. *Compétences liées à l'économie*

Il semble évident que la tenue correcte d'une comptabilité est une base indispensable à la longévité des entreprises. Le trésorier d'une ASBL doit être capable de fournir à l'administration les comptes de celle-ci¹⁸⁷. Opération qui requiert des connaissances spécifiques si l'on ne souhaite pas avoir recours à un comptable.

Dans le cas où des ventes s'opèrent, dans une boutique ou un bar, la prise en compte de toutes les charges permettra de fixer un prix dégageant une marge bénéficiaire suffisante. Cela semble logique mais le secteur associatif peut parfois réserver quelques surprises. Enfin, la bonne gestion financière est essentielle lors de toutes demandes de subsides. De plus, faire preuve de transparence favorise les dons ou, plus rarement, les legs¹⁸⁸.

5.3.1.3. *Compétences liées aux activités*

La visite guidée en tant qu'évènement, ou activité, impose certains facteurs : des guides, un lieu et des visiteurs. Le sous-chapitre « professionnalisation des bénévoles » a démontré l'importance de l'encadrement au sein de l'institution, que ce soit pour valoriser les guides ou leur fournir des critiques constructives. Dès lors, des aptitudes associées aux ressources humaines paraissent indispensables.

Le lieu, les forts, réclame un entretien permanent. Les bénévoles sont mis à contribution pour des tâches diverses allant de l'électricité à la tonte des pelouses. Certains domaines, lorsque la sécurité peut être affectée, obligent le bénévole à se plier aux normes en vigueur.

Pour que la visite guidée s'opère, il lui faut un public. Sans une communication efficace, il est peu probable que celui-ci se déplace. L'époque des affiches et des annonces dans les journaux étant révolue, la maîtrise de l'outil informatique, et plus

¹⁸⁷ Service Public Fédéral Justice, *L'ASBL*, [En ligne] https://justice.belgium.be/fr/themes_et_dossiers/societes_associations_et_fondations/associations/asbl/obligations_comptables, s.d., p. 28

¹⁸⁸ Blum Nathalie, *La transparence dans l'appel à la générosité du public*, in *Constructif*, n°51(3), pp. 24-28, [En ligne] <https://doi.org/10.3917/const.051.0024>, 2018

particulièrement des réseaux sociaux ou la création de sites internet, n'est pourtant pas naturelle pour tout un chacun.

5.3.1.4. *Compétences liées aux collections*

Les collections muséales ont été évoquées dans le cadre de la législation mais tout musée, ou toute institution désireuse de le devenir, se doit de répondre aux fonctions muséales¹⁸⁹, dont la conservation et la recherche, lesquelles impliquent l'archivage et l'inventariage, rarement entamés dans les forts¹⁹⁰.

5.3.1.5. *Compétences liées à la médiation*

Afin d'apporter du dynamisme à l'institution et de répondre aux besoins des publics, la médiation culturelle, si elle repose sur des compétences solides, apporte une expertise dans les pratiques de guidage mais aussi dans la monstration des collections muséales. Elle facilite également la conception de nouvelles animations en phase avec les visiteurs, qu'ils soient existants ou souhaités.

5.3.1.6. *Synthèse*

Pour réaliser leurs missions efficacement, les bénévoles « dirigeants » doivent être compétents dans de nombreux domaines. Or, il est fort peu probable qu'une même personne les maîtrise tous. Le dirigeant reste pourtant un bénévole comme un autre, donnant de son temps et s'engageant dans une cause. Alors que le « simple » bénévole, guide par exemple, bénéficie du soutien du dirigeant pour le former, comment ce dernier acquiert-il les connaissances utiles à la bonne exécution de ses tâches ? L'autoformation apparaît comme l'unique possibilité.

5.3.2. UNE MUTUALISATION DES RESSOURCES

Pour répondre aux problématiques auxquelles les bénévoles administrant les ASBL sont confrontés, un organisme externe ne serait-il pas le plus adapté ? Bien que l'autoformation puisse les aider, il semble peu réaliste de demander à un bénévole d'acquérir des compétences dans des domaines aussi variés que la comptabilité, la législation ou la conservation. D'autant plus qu'une fois ces aptitudes développées, si l'on ne veut qu'elles ne soient rapidement obsolètes, une veille reste nécessaire. C'est

¹⁸⁹ Fédération Wallonie-Bruxelles (s.d.), *Critères de reconnaissance des musées*, https://patrimoineculturel.cfwb.be/fileadmin/sites/colpat/uploads/GRAPHISME/Reconnaissance_et_subvention/Musees/2021_12_tableau-critere-categories-musees.pdf, dernière consultation le 5 août 2025

¹⁹⁰ De la Roy Patrick, *op. cit.*

pourquoi le recours à un organisme, ou un consultant, externe se révèle potentiellement adéquat.

Le guide bénévole, le médiateur et le conservateur

Une comparaison entre les figures du guide bénévole, du conservateur et du médiateur peut être faite afin d'illustrer ce propos.

Le guide bénévole se place au sein de l'écosystème de la visite guidée, au contact direct des visiteurs, dans un lieu défini comportant, parfois, des collections. Sans revenir sur l'utilité pour le guide de maîtriser le contenu, lié au lieu, et la médiation, il ne faut pas perdre de vue la conservation du lieu et des collections qu'il renferme. Or, sans connaissance approfondie, un acte de conservation partant d'une bonne intention peut s'avérer irréversible et destructeur.

Dans son ouvrage¹⁹¹, Aurélie Peyrin s'intéresse au métier du médiateur dans les musées et y montre l'importance de la présence des deux figures, le médiateur et le conservateur, au sein d'un musée même si chacun est formé, du moins en partie, au métier de l'autre¹⁹².

La plupart des médiateurs ont notamment acquis une spécialisation (archéologie, art moderne, art contemporain...) et se sont initiés à la recherche à travers le mémoire de maîtrise ou de DEA, qui consiste souvent en une monographie d'artiste ou une recension d'œuvres. Ces médiateurs possèdent donc une connaissance et une pratique du travail scientifique sur les œuvres (étude, classement, attribution, interprétation) qui pourrait leur permettre de faire un travail de conservateur. Or, leur mission comme médiateur consiste à mobiliser ces méthodes et ces connaissances pour la diffusion et le partage avec le public, ce qui requiert aussi un autre ordre de compétences. (Aurélie Peyrin)¹⁹³

Elle souligne ensuite ce qui différencie les deux métiers, l'un est orienté vers les collections, leur conservation, leur étude ; l'autre vers le public, la transmission, la pédagogie. Qu'en est-il du guide bénévole ? Les théories abordées dans « les motivations des bénévoles »¹⁹⁴ ont démontré qu'ils agissaient en fonction de leurs motivations. S'engager pour « sauver la patrimoine » amènera à un travail proche de celui du conservateur alors que s'enrôler pour « ne pas oublier l'histoire » conduira à emprunter la posture du médiateur.

¹⁹¹ Peyrin Aurélie, *Être médiateur au musée, sociologie d'un métier en trompe-l'œil*, Paris, La documentation Française, coll. « Musées-Mondes », 2010

¹⁹² *Ibid.*, pp. 46-51

¹⁹³ *Ibid.*, p. 46

¹⁹⁴ 5.2.2 Les motivations des bénévoles

Ces trois figures, le guide bénévole, le médiateur et le conservateur, peuvent toutes effectuer des tâches similaires. Mais chacun les réalisera dans une optique différente : le conservateur se concentrera sur la collection, le médiateur sur le public et le bénévole agira selon ses motivations.

Le focus apporté par les professionnels sur un domaine bien précis est également valable dans les autres domaines comme la comptabilité ou la sécurité. Cet exemple montre l'utilité d'avoir recours à des externes pour, *a minima*, conseiller le bénévole.

L'exemple de l'ASBL Musées et Société en Wallonie (MSW)

Le budget des forts de Liège n'autorise cependant pas l'engagement de consultant, le recours à un organisme externe mutualisant les coûts semble plus adapté. Ében-Emael est le seul fort à être membre d'une telle structure, en l'occurrence MSW.

Cette association a pour objectif la promotion et la valorisation de la culture, du patrimoine et du tourisme ainsi que la diffusion de l'information à ses membres, aux touristes et aux pouvoirs publics¹⁹⁵. Ses missions sont de fédérer ses membres afin de les représenter auprès des autorités mais aussi de les faire progresser en professionnalisant le secteur muséal. Elle se charge également de faire connaître ses membres auprès des publics¹⁹⁶.

Concrètement, cela se traduit par une communication à destination des autorités pour défendre le secteur et vers ses membres pour les professionnaliser. Une veille sectorielle est transmise et des formations sont proposées aux membres. Ceux-ci peuvent également avoir accès à différents services comme le prêt de matériel, la traduction ou un annuaire des fournisseurs¹⁹⁷.

Des freins existent cependant à l'adhésion des forts de Liège au sein de MSW : le coût de l'affiliation (70€), l'orientation muséale ainsi que la taille des structures présentes, bien plus grandes que la leur. Il est donc peu probable que d'autres forts rejoignent des structures comme MSW. Ce constat a également été réalisé par Patrick De la Roy¹⁹⁸, de 2004 à 2008, une fédération des forts avait vu le jour et regroupait quatre d'entre

¹⁹⁵ Musées et Société en Wallonie ASBL (2016), *En quelques mots*, <https://msw.be/en-quelques-mots/>, dernière consultation le 7 août 2025

¹⁹⁶ Musées et Société en Wallonie ASBL (2016), *Missions & visions*, <https://msw.be/missions-vision/>, dernière consultation le 7 août 2025

¹⁹⁷ Musées et Société en Wallonie ASBL (2016), *Musées et Société en Wallonie*, <https://msw.be/>, dernière consultation le 7 août 2025

¹⁹⁸ De la Roy Patrick, *op. cit.*, pp. 172-173

eux. La volonté d'indépendance de chacun n'a jamais permis l'établissement de statut pour cette fédération, ce qui a mis fin à l'aventure. Patrick De la Roy constate, dans son mémoire, que les forts entrent dans les conditions pour être reconnus en tant qu'opérateur d'appui muséal¹⁹⁹, une piste qui mérite d'être considérée.

Opérateur d'appui muséal

Cette appellation regroupe les associations œuvrant dans l'intérêt du patrimoine culturel, soit via des services bénéficiant aux professionnels du secteur muséal, comme des conseils ou de l'information, soit via des activités valorisant le patrimoine culturel²⁰⁰. Cette définition semble correspondre avec les missions nécessaires à la professionnalisation des institutions des forts de Liège.

Deux types de subventions peuvent être octroyées à un opérateur d'appui muséal, ponctuelle ou quadriennale. La première est destinée à l'organisation d'évènement ou l'édition d'une publication tandis que la seconde couvre les frais de fonctionnement de l'association²⁰¹.

Pour que les forts de Liège rejoignent un tel type de structure, il importe de prendre en compte leurs spécificités, notamment l'omniprésence de bénévoles et le besoin d'autonomie nécessaire à la satisfaction de leurs besoins. Sans imposer de cadre stricte, l'association peut proposer des formations que les membres souhaitent, les informer en maintenant une veille sectorielle, relayer leurs communications ou organiser des événements fédérateurs. En offrant des services de la sorte, l'association professionnalise les institutions des forts sans que cela ne grève leurs finances et tout en maintenant l'indépendance de chacun.

¹⁹⁹ *Ibid.*, p. 174

²⁰⁰ Fédération Wallonie-Bruxelles (s.d.), *Associations au service du patrimoine culturel*, <https://patrimoineculturel.cfwb.be/reconnaissances-subventions/associations-au-service-du-patrimoine-culturel/>, dernière consultation le 7 août 2025

²⁰¹ *Ibid.*

6. CONCLUSION

Tout au long de ce mémoire, une question a guidé la réflexion : comment professionnaliser les guides bénévoles ? À présent, il convient de prendre du recul et d'évaluer les résultats. Quatre objectifs ont été énoncés en introduction. À travers ce travail, je souhaitais : réaliser un état des lieux du niveau de professionnalisation des guides bénévoles pratiquant la visite guidée ; identifier les manquements dans la formation des guides ; comprendre les mécaniques d'engagement bénévole dans la visite guidée ; et proposer des pistes d'amélioration n'influençant pas négativement la satisfaction des visiteurs.

Pour y parvenir, il a été nécessaire de recourir à une enquête de terrain. Celle-ci a pris la forme d'entretiens avec les responsables des institutions réalisant les visites guidées dans les forts de Liège et de questionnaires complétés par les bénévoles guidant les visiteurs. Les témoignages recueillis auprès des dirigeants ont fourni d'indispensables données concernant l'organisation de leur association. Les formulaires remplis par les guides ont, quant à eux, apporté les informations concernant le profil des bénévoles et leur perception des formations reçues dans les forts.

L'analyse de cette enquête répond à deux des objectifs fixés : créer un état des lieux du niveau de professionnalisation des guides et identifier les manquements de la formation qui leur est proposée. Un certain amateurisme semble être la norme mais, après réflexion, il dissimule un mode de formation corporatiste basé sur l'apprentissage. Les « anciens » veillent à la qualité du discours des visites guidées en observant les candidats-guides et les corrigent si nécessaire. Ce mode de fonctionnement apparaît opportun au regard des mécanismes d'engagement bénévole. En revanche, la formation est orientée presque exclusivement sur les contenus et les connaissances historiques, les compétences liées à la médiation ne sont qu'indirectement enseignées par l'observation. Des aptitudes plus spécifiques, situées dans des champs comme la conservation, la législation ou l'économie sont une autre faiblesse des forts de Liège, de même que dans de nombreuses autres associations, mais concerne plus l'institution que le guide.

Les théories issues des travaux de Michèle Gellereau ont servi de base à la mise en lumière de l'écosystème des visites guidées dans les forts, dévoilant quelques

contraintes majeures liées à différents facteurs. Le lieu, les forts, est caractérisé par l'étroitesse des locaux et l'enchevêtrement des périodes de construction. L'imprévisibilité des visiteurs apparaît dans la variation de la taille des groupes, les connaissances et aptitudes du public ou les possibles accidents. Enfin, l'institution et le financier contraignent le guide à respecter un certain canevas, bien que faible, et lui imposent un cadre.

Pour améliorer ce dernier, la compréhension des mécaniques d'engagement bénévole, grâce à l'approche fonctionnaliste, a permis d'identifier les attentes des bénévoles et leurs motivations. La théorie de l'autodétermination a complété en définissant les besoins auxquels répondre pour favoriser l'engagement. Les résultats amènent à dire que le guide a un besoin d'apprentissage, de valorisation et, surtout, d'autonomie. Cela rejoint les découvertes liées à la typologie des professions qui définissent le guide bénévole des forts de Liège comme un militant.

Partant de ce constat, il a été possible de formuler des pistes d'amélioration à la formation en deux axes : la formation des bénévoles et la professionnalisation des institutions. Dans les deux cas, le besoin d'autonomie a orienté les propositions. Pour le bénévole, il importe de lui octroyer le choix et de ne pas lui imposer des décisions unilatéralement. Présenter les différentes tâches qu'il est possible d'effectuer, valoriser ses compétences ou lui proposer des outils d'auto-formation sont autant de pistes émises. Dans leurs grandes lignes, les formations dispensées actuellement ne doivent donc pas être remises en cause mais développées en créant ces outils d'auto-formation. La professionnalisation des institutions est apparue nécessaire afin de soutenir les bénévoles les administrant. La piste proposée est la création d'une structure annexe et indépendante sous la forme d'un opérateur d'appui muséal. Elle permettrait d'offrir des services, des conseils ou des formations aux institutions des forts et, dans un même temps, soutiendrait les bénévoles « dirigeants ».

Ce travail, tout en intégrant les contraintes méthodologiques et contextuelles propres à toute enquête, ouvre de nombreuses pistes pour analyser les différentes formes d'engagement. Les objectifs fixés pourraient être enrichis par un questionnaire plus précis auprès des guides sur les motivations profondes qui orientent leur investissement, à l'image des approches fonctionnalistes ou du questionnaire conçu

par E. Gil Clary, le *Volunteer Functions Inventory*²⁰². Ce dispositif identifie six grandes fonctions motivationnelles chez les bénévoles à travers une trentaine de questions.

L'absence de ce type d'outil dans l'étude s'explique par le choix d'une approche de terrain inductive, où les axes de réflexion émergent progressivement au fil des observations et des interactions, conformément à une démarche qualitative inspirée de la *grounded theory*. Une telle investigation pourrait également permettre d'éclairer les engagements à travers les typologies de Laurent Thévenot²⁰³ (engagements « en plan », « en justification », « en familiarité ») et de Brahy²⁰⁴ (engagement « en présence »), offrant ainsi un cadre d'analyse qui combine rationalité, légitimation et interactions situées.

Cela dit, les données déjà recueillies montrent que, selon les guides, l'engagement prend l'une des quatre formes précédemment évoquées. Certaines personnes s'investissent par attachement personnel au lieu ou à ses anciens acteurs, d'autres pour atteindre un objectif précis comme l'acquisition de compétences, d'autres encore pour défendre un bien commun, et enfin certaines pour vivre pleinement l'instant présent en partageant leur passion. Tous ces profils sont représentés dans l'enquête, mais le dernier domine largement : la passion pour l'histoire et la fortification apparaît comme la motivation première. Cette observation rejoint les travaux de Servais et Vandeninden²⁰⁵, qui soulignent que l'engagement « en présence », ici nourri par la passion, occupe souvent une place centrale dans le travail culturel, structurant la qualité des échanges et l'efficacité des actions mises en place.

²⁰² Clary E. Gil, *et al.*, *op. cit.*

²⁰³ Thévenot Laurent, *L'action au pluriel : Sociologie des régimes d'engagement*, Paris, La Découverte, coll. « Textes à l'appui/Politique et société », 2006

²⁰⁴ Brahy Rachel, *Grand résumé de S'engager dans un atelier-théâtre. À la recherche du sens de l'expérience*, Mons, Éditions du Cerisier, in SociologieS, [En ligne] <https://hdl.handle.net/2268/254706>, 2019

²⁰⁵ Servais Christine, Vandeninden Élise, *L'enchaînement des médiations : un échec à l'échec*, in Culture et Musées, n°44, pp. 27-51, [En ligne] <https://hdl.handle.net/2268/325036>, 2024

7. BIBLIOGRAPHIE

7.1. OUVRAGES

- Chaumier Serge, Mairesse François, *La médiation culturelle*, 3^e édition, Malakoff, Armand Collin, coll. « U », 2023
- Coenen E., Vernier F., *La position fortifiée de Liège, Tome 4, les nouveaux forts*, Erpe, De Krijger, coll. « La Belgique sous les armes », s.d.
- Coenen E., Vernier F., *La position fortifiée de Liège, Tome 5, les forts de la Meuse modernisés*, Erpe, De Krijger, coll. « La Belgique sous les armes », s.d.
- Dubar Claude, Tripier Pierre, *Sociologie des professions*, Paris, Armand Colin, 1998
- Faque Christian, *Henri-Alexis Brialmont, Les forts de la Meuse 1887-1891*, Bouge, Les Amis de la Citadelle de Namur ASBL, 1987
- Gellereau Michèle, *Les mises en scènes de la visite guidée, communication et médiation*, Paris, L'Harmattan, 2005
- Jauss Hans Robert, *Pour une esthétique de la réception*, trad. de l'allemand par Claude Maillard, Paris, Gallimard, 1978
- Peyrin Aurélie, *Être médiateur au musée, sociologie d'un métier en trompe-l'œil*, Paris, La documentation Française, coll. « Musées-Mondes », 2010
- Thévenot Laurent, *L'action au pluriel : Sociologie des régimes d'engagement*, Paris, La Découverte, coll. « Textes à l'appui/Politique et société », 2006
- Fort de Barchon (1888-1990). Cent ans d'histoire à travers les deux guerres*, Blegny, A.S.B.L. Solidarité & Services, 1990

7.2. ARTICLES

- Blum Nathalie, *La transparence dans l'appel à la générosité du public*, in Constructif, n°51(3), pp. 24-28, [En ligne] <https://doi.org/10.3917/const.051.0024>, 2018
- Brahy Rachel, *Grand résumé de S'engager dans un atelier-théâtre. À la recherche du sens de l'expérience*, Mons, Éditions du Cerisier, in SociologieS, [En ligne] <https://hdl.handle.net/2268/254706>, 2019
- Clary E. Gil, Snyder Mark, Ridge Robert D., Copeland John, Stukas Arthur A., Haugen Julie, Miene Pieter., *Understanding and assessing the motivations of volunteers: a functional approach*, in Journal of Personality and Social Psychology, n°74(6), pp. 1516-1530, [En ligne] <https://doi.org/10.1037/0022-3514.74.6.1516>, 1998
- Deci Edward L., Ryan Richard M., *The 'What' and 'Why' of Goal Pursuits : Human Needs and the Self-Determination of Behavior*, in Psychological Inquiry, vol. 11, n° 4, pp. 227-268, [En ligne]

- <https://fr.scribd.com/document/512660587/Deci-Ryan-2000-the-What-and-Why-of-Goal-Pursuits-Human-Needs-and-Self-Determination-of-Behavior>, 2000
- Essa Tamer, Khattab Mahmoud, Omran Wahid, *The Historical Development of the Tourist Guidance Profession*, in *International Journal of Heritage, Tourism, and Hospitality*, vol. 12, pp. 280-293, [En ligne] <https://doi.org/10.21608/ijhth.2019.31994>, 2018
- Fondation Roi Baudouin, *Le volontariat en Belgique, chiffres-clés 2019*, [En ligne] <https://kbs-frb.be/fr/le-volontariat-en-belgique-2019-chiffres-cles>, 2020
- Gellereau Michèle, *Visite guidée et interprétation du patrimoine : Du médiateur au témoin, du professionnel à l'amateur*, in *La revue de l'AQIP*, n°1, pp. 14-22, 2010
- Rijpens Julie, *Volontaire de gestion... et pourquoi pas ? Outils pour les volontaires de gestion dans l'action associative et culturelle*, [En ligne] <https://hdl.handle.net/2268/122096>, 2012
- Servais Christine, Vandeninden Élise, *L'enchaînement des médiations : un échec à l'échec*, in *Culture et Musées*, n°44, pp. 27-51, [En ligne] <https://hdl.handle.net/2268/325036>, 2024
- Service Public Fédéral Justice, *L'ASBL*, [En ligne] https://justice.belgium.be/fr/themes_et_dossiers/societes_associations_et_fondations/associations/asbl/obligations_comptables, s.d.
- Simonet-Cusset Maud, *Penser le bénévolat comme travail pour repenser la sociologie du travail*, In *Revue de l'Ires*, n°44-2004/1, pp. 141-155, [En ligne] <https://ires.fr/publications/la-revue-de-l-ires/n-44/penser-le-benevolat-comme-travail-pour-repenser-la-sociologie-du-travail/>, 2004
- Simonet Maud, *L'exploitation des bénévoles ? Des questions de l'enquête au questionnement des catégories*, in *Sociologie*, n°4-2021, vol. 12, pp. 411-418, [En ligne] <https://doi.org/10.3917/socio.124.0411>, 2021
- Tardif Bourgoin Florence, *L'accompagnement à la professionnalisation des bénévoles : pour quelle(s) légitimité(s) ?*, in *Vie sociale*, n°8, pp. 113-122, [En ligne] <https://doi.org/10.3917/vsoc.144.0113>, 2014
- Van Haeperen Béatrice, *Que sont les principes du New Public Management devenus ? : Le cas de l'administration régionale wallonne*, In *Reflets et perspectives de la vie économique*, 2012/2 Tome LI, p. 83-99, [En ligne] <https://shs.cairn.info/revue-reflets-et-perspectives-de-la-vie-economique-2012-2-page-83?lang=fr>, 2012

7.3. MÉMOIRES

- Cahay Émeline, *Percevoir et intégrer le numérique au musée : Enquête qualitative à l'Espace Muséal d'Andenne*, ULiège, année académique 2021-2022
- De la Roy Patrick, *Des forts devenus des musées ? Le cas de la Position fortifiée de Liège*, Mémoire de Master en Histoire de l'art et archéologie, ULiège, année académique 2020-2021

7.4. TEXTES JURIDIQUES

European Union (7 janvier 2022), *Règlement général sur la protection des données (RGPD)*, [En ligne] <https://eur-lex.europa.eu/FR/legal-content/summary/general-data-protection-regulation-gdpr.html>, dernière consultation le 29 juin 2025

Fédération Wallonie-Bruxelles (23 juin 2016), *Circulaire n° 5777 du 23/06/2016*, [En ligne] https://gallilex.cfwb.be/sites/default/files/imports/42777_000.pdf, dernière consultation le 23 juillet 2025

Service public fédéral Justice (3 juillet 2005), *Moniteur belge*, [En ligne] https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/article_body.pl?language=fr&caller=summary&pub_date=05-08-29&numac=2005022674, dernière consultation le 13 mai 2025

7.5. SITE INTERNET

Agence pour le Non-Marchand (2019), *Le site des responsables d'ASBL*, <https://www.monasbl.be>, dernière consultation le 5 août 2025

Agence Wallonne du Patrimoine (s.d.), *Au programme des prochaines Journées du Patrimoine*, <https://agencewallonnedupatrimoine.be/news/a-programme-des-prochaines-journees-du-patrimoine/>, dernière consultation le 23 juillet 2025

Anim'Anerie ASBL (s.d.), *Anim'Anerie ASBL*, <https://www.animanerie.be/>, dernière consultation le 28 juin 2025

Château de Versailles (19 février 2025), *Le château de Versailles, Ask Mona et OpenAI*, <https://www.chateauversailles.fr/presse/numerique/chateau-versailles-ask-mona-openai>, dernière consultation le 27 juin 2025

Cocoon Groupe (s.d.), *Sport & culture*, <https://cocoongroupe.be/sport-culture/>, dernière consultation le 24 juillet 2025

Commune de Flémalle (2025), *Le Fort*, <https://www.flemalle.be/loisirs/tourisme-et-patrimoine/office-du-tourisme/a-decouvrir/les-musees/le-fort>, dernière consultation le 28 juin 2025

Fédération Wallonie-Bruxelles (s.d.), *19 avril 1839: traités de Londres et neutralité de la Belgique*, <http://www.commemorer14-18.be/index.php?id=11075>, dernière consultation le 28 juin 2025

Fédération Wallonie-Bruxelles (s.d.), *Patrimoine culturel en Fédération Wallonie-Bruxelles - Patrimoine culturel*, <https://patrimoineculturel.cfwb.be/>, dernière consultation le 7 août 2025

Fédération Wallonie-Bruxelles (1^{er} juin 2025), *Niveau de diplôme de la population de 25 ans et plus – Iweps*, <https://www.iweps.be/indicateur-statistique/niveau-de-diplome-de-population-de-25-ans-plus/>, dernière consultation le 5 juillet 2025

Fort d'Ében-Emael (2025), *Là où l'histoire prend vie*, <https://fort-Eben-emael.be/fr/home>, dernière consultation le 23 juillet 2025

- Fort de Lantin (2023), *Home*, <https://www.fortdelantin.be/>, dernière consultation le 24 juillet 2025
- Fort de Loncin (2025), *Bienvenue au fort de Loncin*, <https://www.fortdeloncin.be/>, dernière consultation le 16 juillet 2025
- Guides et médiateurs culturels de Belgique a.s.b.l (s.d.), *GMCB-GCBB – Guides et médiateurs culturels de Belgique a.s.b.l, union professionnelle – v.z.w. Gidsen en culturele bemiddelaars van België, Beroepsvereniging*, <https://gmcb-gcbb.be/>, dernière consultation le 27 juillet 2025
- Institut de psychologie positive appliquée (30 septembre 2020), *Théorie de l'auto-détermination, motivation et bien-être*, <https://www.lapsychologiepositive.fr/theorie-de-lauto-determination-motivation-et-bien-etre/>, dernière consultation le 4 août 2025
- L'Information Jeunesse en Hauts-de-France (2025), *Bénévolat et volontariat : quelles différences ?*, <https://www.ij-hdf.fr/actualite/793/benevolat-et-volontariat>, dernière consultation le 13 mai 2025
- Musées et Société en Wallonie ASBL (2016), *Musées et Société en Wallonie*, <https://msw.be/>, dernière consultation le 7 août 2025
- Plateforme francophone du Volontariat (2025), *La Plateforme francophone du Volontariat*, <https://www.levolontariat.be/>, dernière consultation le 28 juillet 2025
- Site de Grâce-Hollogne (2025), *Fort de Hollogne*, <https://www.grace-hollogne.be/loisirs/tourisme/les-incontournables/fort-de-hollogne>, dernière consultation le 28 juin 2025
- Syndicat d'initiative de Seraing (s.d.), *Fort de Boncelles*, <https://www.siseraing.be/fort-de-boncelles.html>, dernière consultation le 28 juin 2025
- Visit Chaudfontaine (s.d.), *Prochains évènements*, <https://visitchaudfontaine.be/lieu/fort-dembourg/>, dernière consultation le 28 juin 2025
- Wikipédia (26 juin 2025), *Fort d'Evegnée*, https://fr.wikipedia.org/wiki/Fort_d%27%C3%89vegn%C3%A9e, dernière consultation le 28 juin 2025
- Wikipédia (25 mars 2025), *Fort de Liers*, https://fr.wikipedia.org/wiki/Fort_de_Liers, dernière consultation le 28 juin 2025

8. TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION.....	7
1.1. MOTIVATION	7
1.2. OBJECTIFS	8
1.3. STRUCTURE.....	8
2. DÉFINITION DU CHAMP.....	11
2.1. LE BÉNÉVOLE	11
2.2. LA VISITE GUIDÉE	14
2.3. LE GUIDE	16
2.3.1. LA LÉGITIMATION DU DISCOURS.....	17
2.3.2. LE RÔLE DU GUIDE	18
2.3.3. LE GUIDE ET SON ÉCOSYSTÈME.....	18
2.4. LES FORTS DE LIÈGE	19
2.4.1. LES FORTS « BRIALMONT »	19
2.4.2. LES FORTS « MODERNES »	22
2.4.3. LES SITES VISITABLES EN 2025	23
3. MÉTHODOLOGIE.....	25
3.1. SÉLECTION DES FORTS	25
3.2. INTERVIEW DES RESPONSABLES DES FORTS VISITABLES	26
3.3. QUESTIONNAIRES DESTINÉS AUX GUIDES.....	28
4. PRÉSENTATION DES DONNÉES RECUEILLIES.....	31
4.1. INTERVIEW DES RESPONSABLES DES FORTS	31
4.1.1. STRUCTURE	31
4.1.2. HISTORIQUE DE LA MÉDIATION CULTURELLE DANS LES FORTS DE LIÈGE	31
4.1.2.1. Aubin-Neufchâteau	31
4.1.2.2. Barchon	32
4.1.2.3. Battice	32
4.1.2.4. Bonnelles.....	32
4.1.2.5. Ében-Emael	33
4.1.2.6. Flémalle.....	33
4.1.2.7. Hollogne	33
4.1.2.8. Lantin	34
4.1.2.9. Loncin	34
4.1.2.10. Tancremont	35
4.1.2.11. Synthèse.....	35
4.1.3. STATISTIQUES DE FRÉQUENTATION	35
4.1.4. FORMES ACTUELLES DE LA VISITE GUIDÉE	36
4.1.4.1. Taille des groupes	36
4.1.4.2. Durée de la visite	37

4.1.4.3.	Canevas de visite (discours et parcours)	37
4.1.4.4.	Formules tarifaires	37
4.1.5.	FORMATION DES GUIDES	38
4.1.5.1.	Formation initiale	38
4.1.5.2.	Validation des acquis	38
4.1.5.3.	Formation continue.....	38
4.1.5.4.	Difficultés à trouver des guides.....	39
4.1.6.	DÉFRAIEMENT.....	39
4.2.	QUESTIONNAIRES COMPLÉTÉS PAR LES GUIDES.....	39
4.2.1.	TAUX DE RÉPONSES	40
4.2.2.	NIVEAU D'ÉTUDE	40
4.2.3.	CARRIÈRE DE GUIDE	41
4.2.4.	RESSENTI PAR RAPPORT À LA FORMATION REÇUE AU FORT	41
4.2.5.	FORMATION INITIALE	42
4.2.6.	FORMATION CONTINUE	43
4.2.7.	DÉFRAIEMENT.....	43
4.2.8.	MOTIVATIONS À DEVENIR GUIDE	44
4.2.9.	LA PASSION DES GUIDES.....	44
5.	ANALYSES.....	47
5.1.	L'ÉCOSYSTÈME DE LA VISITE GUIDÉE	47
5.1.1.	LE GUIDE	47
5.1.1.1.	Le vécu du guide	47
5.1.1.2.	Les compétences du guide.....	48
5.1.2.	LE LIEU.....	50
5.1.2.1.	La disposition des lieux	50
5.1.2.2.	Les conditions climatiques.....	52
5.1.2.3.	L'état de conservation des forts	52
5.1.2.4.	L'histoire du lieu.....	53
5.1.3.	LES VISITEURS.....	53
5.1.3.1.	Le type de visiteurs	53
5.1.3.2.	L'intérêt porté par les visiteurs	55
5.1.3.3.	Les connaissances des visiteurs.....	55
5.1.3.4.	L'état de santé des visiteurs.....	56
5.1.3.5.	L'affluence	57
5.1.4.	L'INSTITUTION.....	58
5.1.5.	LE FINANCIER	58
5.1.6.	CONCLUSION	60
5.2.	PROFESSIONNALISATION DES BÉNÉVOLES	60
5.2.1.	TYPOLOGIE DES PROFESSIONS	61
5.2.1.1.	Le type corporatiste	61
a)	Origine	61
b)	Fonctionnement.....	61
c)	Identité professionnelle	63
d)	Défauts	63
5.2.1.2.	Le type bureaucrate	64
a)	Origine	64
b)	Fonctionnement.....	64
c)	Identité professionnelle	65
d)	Défauts	65

5.2.1.3. Le type marchand.....	66
a) Fonctionnement	66
b) Identité professionnelle	66
c) Défauts	67
d) Le marché des forts de Liège	67
5.2.1.4. Le type militant / vocationnel	69
a) Origine	69
b) Fonctionnement	69
c) Défauts	70
5.2.1.5. La typologie des guides	71
5.2.2. LES MOTIVATIONS DES BÉNÉVOLES	73
5.2.2.1. Approche fonctionnaliste	73
a) Valeurs	73
b) Compréhension.....	74
c) Épanouissement.....	74
d) Carrière	74
e) Sociale	75
f) Protecteur	75
g) Satisfaire les attentes des six fonctions.....	75
5.2.2.2. Théorie de l'autodétermination	76
a) Les besoins fondamentaux.....	76
b) Les types de motivation.....	77
c) La réponse aux besoins	77
5.2.3. MODÉLISATION DU CADRE DE FORMATION	78
Une formation implicite	79
5.3. PROFESSIONNALISATION DES INSTITUTIONS	80
5.3.1. COMPÉTENCES NÉCESSAIRES AUX FORTS	80
5.3.1.1. Compétences liées à la législation	81
5.3.1.2. Compétences liées à l'économie	82
5.3.1.3. Compétences liées aux activités	82
5.3.1.4. Compétences liées aux collections	83
5.3.1.5. Compétences liées à la médiation	83
5.3.1.6. Synthèse.....	83
5.3.2. UNE MUTUALISATION DES RESSOURCES	83
Le guide bénévole, le médiateur et le conservateur	84
L'exemple de l'ASBL Musées et Société en Wallonie (MSW)	85
Opérateur d'appui muséal.....	86
 6. CONCLUSION.....	 87
 7. BIBLIOGRAPHIE.....	 91
 7.1. OUVRAGES.....	 91
7.2. ARTICLES.....	91
7.3. MÉMOIRES.....	92
7.4. TEXTES JURIDIQUES	93
7.5. SITE INTERNET	93

ANNEXES

I. RETRANSCRIPTION D'INTERVIEW

I.1. FORT D'AUBIN-NEUFCHÂTEAU

Interview réalisée le 25 avril 2025 à Beaufays avec Christian Vandenbosch.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que je peux prendre vos coordonnées, juste nom et prénom ?

[Christian Vandenbosch] Christian Van den Bosch, administrateur au fort d'Aubin-Neufchâteau.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que vous savez me dire le nom officiel de l'organisation du fort ?

[Christian Vandenbosch] ASBL Fort d'Aubin-Neufchâteau.

[Pierre Weeckmans] Donc, c'est une ASBL. Et qui est le propriétaire du fort ?

[Christian Vandenbosch] La défense.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que vous savez me dire un petit historique de l'ASBL du fort, donc de la partie non-militaire du fort, depuis qu'il y a des visites et que c'est culturel ?

[Christian Vandenbosch] Je dirais que les premières visites ont débuté dans les années fin 80, début 90. Thomas Herens est président depuis, je pense, 2014. Les autres, je ne les ai pas connus. Je sais bien qu'il y en a un qui s'appelait Karl, mais qui était d'origine allemande. Voilà, nous sommes, je pense, une quarantaine de bénévoles, dont peut-être 7 ou 8 guides. Le reste, ce sont des membres, je vais dire, non actifs, ils ne participent pour ainsi dire, pas à grand-chose. Ils sont juste là pour être.

[Pierre Weeckmans] Et au niveau des visites, ça a toujours été des visites guidées ?

[Christian Vandenbosch] Ça a toujours été des visites guidées. Les visites guidées se déroulent le troisième week-end de chaque mois, d'avril à novembre. Mais on a aussi les écoles qui viennent, elles, en semaine, ou des groupes qui demandent via mail pour participer à une visite hors-circuit.

[Pierre Weeckmans] Et vous accueillez plus ou moins combien de visiteurs par an, hors événement ?

[Christian Vandenbosch] Tout dépend. Maintenant, si on joue sur le fait que dimanche dernier, c'était notre première de la 2025, nous avons fait 35 entrées. Mais il y a des mois où c'est...

[Pierre Weeckmans] Vous n'avez pas un chiffre pour tout 2024 ?

[Christian Vandenbosch] Non, je ne saurais pas dire. Mais comptons, je veux dire, sur 8 mois, je dirais peut-être entre 150 et 200 visiteurs.

[Pierre Weeckmans] Pour les visites individuelles ?

[Christian Vandenbosch] Individuelles. Mais de là, ça rajoute les écoles et tout ça. Les écoles ou d'autres groupes venus de l'étranger.

[Pierre Weeckmans] Ces chiffres-là, vous les avez quelque part ?

[Christian Vandenbosch] Pas moi, le secrétaire.

[Pierre Weeckmans] Donc il y aurait moyen de les avoir par mail ?

[Christian Vandenbosch] Ça, il faut que je demande à Thomas pour qu'il transmette, oui.

[Pierre Weeckmans] Je demanderai à Thomas. Quand vous faites des visites guidées, les groupes sont plus ou moins de quelle taille ?

[Christian Vandenbosch] Cette année, ils vont être réduits parce que nous avons un nouveau bloc de combat qu'on a restauré. L'année passée, c'était en moyenne entre 5 et 15 personnes, mais c'est énorme. Donc on va les réduire entre 5 et 10 à partir de cette année.

[Pierre Weeckmans] Quand vous faites des visites de groupe, pour partir avec un seul guide, le maximum, ça deviendra 10.

[Christian Vandenbosch] Oui.

[Pierre Weeckmans] Et quelle est la durée moyenne des visites ?

[Christian Vandenbosch] Deux heures et demie à peu près.

[Pierre Weeckmans] Et au niveau des tarifs ?

[Christian Vandenbosch] Visite du musée seul, c'est 6 euros pour adultes. Visite fort et musée, c'est 10 euros.

[Pierre Weeckmans] Et pour les enfants, c'est pareil ?

[Christian Vandenbosch] Je ne saurais pas dire exactement les tarifs. Je crois que c'est 6,50 euros au-dessus de 12 ans et gratuit en dessous de 12 ans.

[Pierre Weeckmans] D'accord. Et au niveau des groupes, il y a un tarif préférentiel ?

[Christian Vandenbosch] Là, je pense qu'il y a 75 euros. Mais ça, honnêtement, je ne gère pas les entrées.

[Pierre Weeckmans] J'essaierai de trouver. Au niveau du personnel, vous m'avez dit, en guide, vous êtes 7 ?

[Christian Vandenbosch] 8 guides.

[Pierre Weeckmans] Tous bénévoles, il n'y a pas de salarié ?

[Christian Vandenbosch] Il n'y a pas de salarié.

[Pierre Weeckmans] Il n'y a aucun salarié du tout ?

[Christian Vandenbosch] Non.

[Pierre Weeckmans] Et dans les autres bénévoles, vous êtes une trentaine ?

[Christian Vandenbosch] Une trentaine, donc il y aurait 30 bénévoles membres.

[Pierre Weeckmans] Et les responsables de l'ASBL, sont-ils aussi guides ?

[Christian Vandenbosch] Du comité, on est trois guides.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que les guides reçoivent une formation avant d'être officiellement guides ?

[Christian Vandenbosch] Oui. C'est Thomas Herens qui s'en occupe.

[Pierre Weeckmans] Et elle prend quelle forme ?

[Christian Vandenbosch] Historique du fort, historique de l'armement, visite guidée avec lui pour les anecdotes qu'on lui a renseignées vis-à-vis des anciens, le sens de visite, la machinerie, etc.

[Pierre Weeckmans] Donc c'est un accompagnement d'un guide expérimenté.

[Christian Vandenbosch] C'est un accompagnement de guide.

[Pierre Weeckmans] Est-ce qu'il y a un syllabus qu'on vous donne ?

[Christian Vandenbosch] Non, précédemment non, mais cette année oui.

[Pierre Weeckmans] Et est-ce qu'il y a des journées de formation, à part l'accompagnement du guide ?

[Christian Vandenbosch] Non, ça se fait au prorata de ceux qui demandent à devenir guide. On commence par lire l'historique du fort, les années de construction, les 11 jours de résistance, etc.

[Pierre Weeckmans] Et comment est-ce qu'on bascule d'un guide en formation à un guide ? Est-ce qu'il y a un examen écrit ? Est-ce que c'est lui qui dit je me sens prêt ?

[Christian Vandenbosch] Voilà, c'est simplement je me sens prêt.

[Pierre Weeckmans] Il n'y a pas d'examen écrit, il n'y a rien ?

[Christian Vandenbosch] Non, il n'y a rien, non. Chacun va de sa petite anecdote en fait.

[Pierre Weeckmans] Et une fois qu'il se sent prêt, est-ce que par exemple il y a un guide expérimenté qui va l'accompagner ?

[Christian Vandenbosch] Oui, oui.

[Pierre Weeckmans] Et donc là ce guide-là va pouvoir dire si oui ou non il est vraiment prêt ?

[Christian Vandenbosch] Un des plus anciens va donner ses petites remarques, ses petites anecdotes que lui a apprises au fil du temps et qu'il transmet aux nouveaux.

[Pierre Weeckmans] Et une fois qu'on est guide, est-ce qu'il y a des formations continues par après ?

[Christian Vandenbosch] Des renseignements arrivent, oui, petit à petit, des nouvelles photos qu'on retrouve, d'autres anecdotes. Voilà, ce n'est pas récurrent.

[Pierre Weeckmans] Et est-ce que par exemple vous allez faire des journées de visite ailleurs ?

[Christian Vandenbosch] Oui, ça nous arrive, oui. Tous ensemble, on a déjà été à Ében-Emael. Ce week-end-ci on va, ce n'est pas tout à fait pareil, mais on va visiter une casemate française à Londrefant.

[Pierre Weeckmans] Donc... Quand même des journées de visite.

[Christian Vandenbosch] Oui. Complémentaire de ce qu'on a ici quoi.

[Pierre Weeckmans] Et est-ce que les guides, une fois qu'ils sont guides, quand ils font leur visite, ils sont obligés d'avoir un discours formaté ? Est-ce qu'ils ont juste des informations essentielles à dire à certains endroits ? Ou est-ce que leur discours est libre ?

[Christian Vandenbosch] Est libre, mais se rapproche, pour ainsi dire, entre chaque guide. Bon, chacun y va de sa petite anecdote. Par exemple, on va parler d'un certain fait qui s'est passé à cette coupole-là, ou ce bloc de combat là. L'autre va parler peut-être d'autre chose. Mais sinon, généralement, on commence toujours par le B3. On explique les salles de décontamination, les mitrailleuses réversibles, le fonctionnement du phare, la poterne d'entrée qui était défendue par une mitrailleuse, etc. Et puis alors on descend dans le sous-sol.

[Pierre Weeckmans] Mais il n'y a pas de discours obligatoire ?

[Christian Vandenbosch] Non.

[Pierre Weeckmans] Mais dans les faits vous avez un discours similaire ?

[Christian Vandenbosch] Dans les faits, on demande à chaque guide qui a des anecdotes de les expliquer aux autres pour pouvoir en faire un seul et même discours. Mais c'est compliqué, on va dire ça comme ça.

[Pierre Weeckmans] Et au niveau du parcours, est-ce qu'il y a des lieux obligatoires ? Est-ce que tout le parcours est vraiment balisé ?

[Christian Vandenbosch] Il n'est pas balisé, mais on le connaît dans le sens où c'est presque un parcours habituel. Sauf si maintenant le temps est demandé à la réduction, là on fait vraiment jusque le bloc de combat. On oublie les bureaux de tir, de téléphonie et du commandant et on passe directement dans le bloc. On fait le triangle de combat, on va dire.

[Pierre Weeckmans] Mais dans les faits, vous êtes libre d'aller où vous voulez ?

[Christian Vandenbosch] D'aller où on veut, mais il y a un sens. Mais de nouveau, cette année est une année un peu différente avec le nouveau bloc de combat qui va être ouvert le 16 mai. Il y aura 152 marches à remonter pour aller au bloc, donc il va falloir qu'on trouve un système pour éviter qu'il y ait un engorgement en bas. Parce que 5 à 10 personnes qui montent, 152 marches, qui discutent en haut, qui redescendent, ça va prendre un certain temps. C'est pour ça que ce dimanche-ci, on a une réunion avec tous les guides, sauf quelques-uns, pour justement essayer de trouver un juste milieu.

[Pierre Weeckmans] Au niveau des guides, est-ce qu'ils sont défrayés ?

[Christian Vandenbosch] Non. Si ce n'est qu'ils ont une boisson offerte à chaque visite. C'est vraiment du bénévolat.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que vous avez déjà réfléchi à la question ? Est-ce qu'il y a une raison de ne pas défrayer ?

[Christian Vandenbosch] Nous ne sommes pas subventionnés, donc c'est compliqué. C'est même très dur.

[Pierre Weeckmans] C'est plus un problème financier ?

[Christian Vandenbosch] Ce n'est pas un problème financier. Disons que si on avait l'implication d'Ében-Emael qui fait 45 000 visiteurs par an, et qu'il y a des subsides de la commune, de l'État et tout ça, on pourrait dire oui. Mais ici, ce n'est pas le cas.

[Pierre Weeckmans] C'est plus un manque de financement.

[Christian Vandenbosch] Et l'argent que l'on rend, on l'injecte dans les restaurations de pièces ou du bloc de combat.

[Pierre Weeckmans] Et avez-vous des difficultés à trouver des guides ? Ou avez-vous assez de guides actuellement ?

[Christian Vandenbosch] On a assez de guides actuellement, mais c'est comme pour tout. Il faut trouver la personne intéressée.

[Pierre Weeckmans] Vous n'avez pas vraiment de difficultés ?

[Christian Vandenbosch] On n'a pas fait de demande.

[Pierre Weeckmans] Et à l'avenir, est-ce que vous pensez garder ce même système, le bénévolat, pas de défraiement, le type de formation, le type de validation de la formation ?

[Christian Vandenbosch] Tant que maintenant, oui.

I.2. FORT DE BARCHON

Interview réalisée le 13 avril 2025 à Barchon avec David Magis.

[Pierre Weeckmans] Donc David, on va parler du Fort de Barchon, est-ce que tu sais me dire le nom officiel de l'organisation ?

[David Magis] C'est la commission historique du Fort de Barchon, je pense.

[Pierre Weeckmans] Et quel est le statut de l'organisation ?

[David Magis] C'est une association de fait et alors association de fait mais qui dépend de, comment ça s'appelle encore l'ASBL, c'est Arc-Services.

[Pierre Weeckmans] Et qui est propriétaire du fort ?

[David Magis] Bah c'est cette ASBL Arc-Services.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que tu sais me faire un petit historique du passé culturel du fort, donc après l'occupation militaire ?

[David Magis] Dans les grandes lignes, donc le fort a été effectivement militaire jusque dans les années 80, je pense et si j'ai bonne mémoire, c'est en 87 ou en 88 qu'il a été racheté par l'ASBL, donc Arc-Services, et c'est l'année suivante que l'on a commencé, nous autres, à faire, à organiser des visites du fort, donc la commission historique.

[Pierre Weeckmans] Et les visites ont toujours eu le même fonctionnement que maintenant, donc des visites guidées ?

[David Magis] Je pense que oui, ça a toujours été des visites guidées, faites par des guides de la commission historique.

[Pierre Weeckmans] Et l'année passée, vous avez eu plus ou moins combien de visiteurs, si tu as les chiffres ?

[David Magis] Alors, chiffres exacts, non, mais je dirais, en prenant les visites individuelles, les groupes, etc., on doit être à un peu plus de 600, à mon avis. 600, je ne vais pas dire exactement combien, je n'ai pas les chiffres.

[Pierre Weeckmans] Et est-ce que tu sais comment se répartissent les visiteurs ?

[David Magis] Alors, je sais qu'on a énormément de visites scolaires, donc là, si on les prend en compte sur les 600, il y en a quelques qui deviennent avoir facilement 2 tiers, donc à peu près 400, qui sont des visites scolaires. On a des visites de groupe, je dirais 150 à peu près, visiteurs, et on n'a pas été à 50 visiteurs individuels l'année passée, c'est même un peu moins, peut-être une trentaine, voilà.

[Pierre Weeckmans] Peux-tu me dire quelle est la taille des groupes lors des visites guidées ?

[David Magis] Ça dépend du nombre de visiteurs, évidemment, mais on essaye en général de rester avec un maximum de 10 à 15 visiteurs, simplement pour que le groupe ne soit pas trop grand, pour qu'ils aient la possibilité de voir ce qu'on leur montre, d'entendre les explications du guide.

[Pierre Weeckmans] Dans le cas de visite de groupe, est-ce qu'il y a un nombre maximum de visiteurs par groupe ?

[David Magis] Je n'ai jamais entendu dire qu'on avait mis un nombre maximum, mais pareil, je pense qu'on essaye de faire des groupes de 10, 15 grands maximums. Maintenant, quand on le sait à l'avance, et qu'on sait combien de visiteurs on va avoir, on essaye de prévoir un nombre de guides conséquents, quand on n'a aucune idée du groupe. Je pense qu'il y a peut-être une limite théorique qui doit être à une vingtaine, mais je ne pense pas qu'on doit dépasser ça.

[Pierre Weeckmans] Et quelle est la durée de la visite guidée ?

[David Magis] Alors, ça dépend du guide. On dit en général que ça dure deux heures et demie, maintenant on va vraiment dire entre deux heures et trois heures, tout dépend évidemment de la taille du groupe, tout dépend de la composition du groupe et du circuit qu'on décide de faire à ce moment-là.

[Pierre Weeckmans] Quels sont vos tarifs ?

[David Magis] Alors, les tarifs pour les visites individuelles, qu'on organise une fois par mois, c'est 5 euros pour les adultes, 4 euros pour les enfants, et c'est un euro de moins lorsque c'est des visites de groupe, mais je ne sais plus quelle est la taille demandée pour un groupe, je crois que c'est minimum 15 personnes. Donc c'est 4 euros adultes et 3 euros enfants.

[Pierre Weeckmans] Quel est le nombre de personnes dans l'association ?

[David Magis] Alors, je ne sais pas le nombre exact. En guide, je pense qu'on a une petite dizaine. Je ne vais pas commencer à compter sur les doigts, mais de mémoire, lorsqu'on envoie des mails pour les guides, il y en a une petite dizaine. Et les autres personnes, ce que je vois dans les assemblées générales, il y a quelques personnes en plus, peut-être 4 ou 5, qui ne sont pas guide, mais qui font partie en tant que membre de l'amicale, enfin de la commission historique. Il y en a peut-être que je n'ai jamais vu et qui sont membres, ça c'est possible aussi.

[Pierre Weeckmans] Est-ce qu'il y a des salariés dans l'organisation ?

[David Magis] Pas à ma connaissance, on est tous bénévoles.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que dans les responsables de l'organisation, il y en a qui sont également guide ?

[David Magis] Oui, bien sûr. Toi en tant que président, tu es guide aussi, moi en tant que trésorier, je suis guide aussi, Jean qui est secrétaire est guide aussi, donc si on nous appelle les responsables de l'organisation, parce qu'à nouveau, en tant qu'association de fait, on n'a pas de structure formellement définie, mais on fonctionne comme ça.

[Pierre Weeckmans] Les guides reçoivent-ils d'une formation, que ce soit avant leur entrée en fonction ou après ?

[David Magis] A l'heure actuelle, oui, on leur donne une formation. On commence avant, c'est-à-dire que lorsqu'ils souhaitent devenir guide, on commence à leur donner des informations. On les fait suivre des guides lors de visites pour qu'ils apprennent, et on a aussi mis en place depuis cette année-ci la volonté d'aller visiter d'autres forts entre guides, afin de pouvoir avoir une meilleure formation, voire d'autres forts de la PFL et en apprendre plus, afin de pouvoir encore mieux expliquer l'histoire de Barchon.

[Pierre Weeckmans] Et donc, le nouveau accompagne un guide expérimenté. Comment est-ce qu'il devient guide à partir de ce moment-là ?

[David Magis] Alors, à nouveau, il y a deux choses. Je pense que d'abord, on considère qu'il doit avoir fait suffisamment de visites, de suivre des guides, et on essaye qu'il suive des guides différents, parce que chaque guide à sa façon de faire une visite et d'expliquer, donc là, c'est la première chose. Après, c'est en discutant surtout avec le futur guide, de voir lorsqu'il se sent prêt, lorsqu'il souhaite commencer à donner des visites. Et en général, les premières visites guidées par les nouveaux guides, c'est l'inverse, il est accompagné par un guide expérimenté, qui suit, qui, voilà, si tout se passe bien, qui débriefe avec lui après. Et alors, une fois qu'on considère tous globalement, et le nouveau guide, et nous autres, les anciens, que tout est bon, alors on peut partir.

[Pierre Weeckmans] Donc la validation pour savoir si le guide est apte à guider, ça se fait par une visite accompagnée par un guide ?

[David Magis] Oui, ça, de toute façon, on ne lache jamais un nouveau guide tout seul, sans avoir un guide accompagné avec. Alors après, il peut y en avoir une, deux, trois visites avec d'autres guides, ça dépend un peu du feeling, ça dépend de comment se passe la première visite.

[Pierre Weeckmans] Il n'y a pas d'examens écrits ?

[David Magis] Non, non, il n'y a pas d'examens écrits, il n'y a pas d'évaluation, il n'y a tout cela, ça se fait au feeling on va dire.

[Pierre Weeckmans] Les guides doivent-ils respecter un canevas de visite ? Donc ont-ils un discours formaté ou juste des informations à dire à certains endroits ? Est-ce qu'ils ont des lieux obligatoires où ils doivent passer, ou c'est tout le parcours qui est obligatoire ?

[David Magis] Alors, non, enfin, à nouveau, moi quand j'ai commencé à être guide, c'était comme ça, il n'y a pas vraiment de parcours obligatoires, la preuve c'est que parfois on change l'itinéraire du parcours, on essaye de passer aux mêmes endroits, de montrer les choses importantes, donc là, je veux dire, on ne nous dit pas, tu dois obligatoirement passer par ici, voilà, pour le dire ainsi, mais on passe tous aux mêmes endroits. Est-ce qu'il y a une information qui est cadenassée ? Non, on sait ce que l'on doit dire, on apprend en fait ce que l'on doit dire, les éléments d'information à chaque pièce, ou chaque élément intéressant, après, d'une visite à l'autre, on passe parfois à certaines zones simplement parce que le temps est raccourci, ou parce que le public, si c'est un public plus jeune, on raconte moins de choses et tout, donc il n'y a pas vraiment de canevas officiel, on ne nous dit pas, on n'a pas un discours écrit disant on doit dire cela, mais voilà.

[Pierre Weeckmans] Alors, est-ce que les guides sont défrayés financièrement ?

[David Magis] Non, non, je l'ai dit, on est tous bénévoles, donc il n'y a pas de défrayement.

[Pierre Weeckmans] Est-ce qu'il y a une raison à ne pas avoir de défrayement ?

[David Magis] Je pense que tout simplement, on le fait parce que c'est notre passion, et que donc, en sachant bien que l'on est bénévole, et que donc il n'y a pas de défrayement prévu. Je n'ai jamais entendu un guide demander s'il pouvait y avoir un défrayement. À nouveau, on ne parle pas de si on doit aller, si on fait des visites, etc.

Dans ce cas-là, c'est forcément la commission historique qui va payer s'il y a des entrées et tout, mais en termes de défrayement, par exemple de trajet ou autre pour venir faire des visites, il n'y en a pas. Et je pense qu'on a clairement dit qu'en tant qu'association de fait, on n'a pas les ressources financières pour défrayer des guides.

[Pierre Weeckmans] Y a-t-il des difficultés à trouver des guides ?

[David Magis] Oui, quand même. La difficulté première, c'est que bon nombre de nos guides sont déjà des personnes pensionnées et on ne sait pas combien de temps elles vont poursuivre. Donc on essaie de recruter des plus jeunes, mais c'est difficile. Je ne pense pas que ce soit une question d'argent, je pense que c'est plus une question de trouver des personnes passionnées qui ont envie de s'impliquer là-dedans. Y a quand même des réunions régulières, y a quand même des visites, il faut apprendre l'histoire, etc.

[Pierre Weeckmans] Êtes-vous assez pour le moment ?

[David Magis] Je dirais que oui, mais il faut espérer que personne ne soit malade. Notamment pour les visites en langue étrangère, en anglais on a 2-3 guides, mais en allemand, en néerlandais, on en a un ou deux. Donc on prie à chaque fois pour qu'ils soient bien disponibles lors des visites.

[Pierre Weeckmans] Pensez-vous garder ce système, le bénévolat, pas de défraiement, la formation, la validation, à l'avenir ?

[David Magis] Je ne vois pas pourquoi ça changerait. Maintenant, s'il y a une demande générale pour introduire des défraiements, il faudra en discuter, voir si on a les subsides par exemple. Mais pour le reste, non, je pense que ce qui marche le mieux, c'est quand même sur base volontaire de vouloir s'impliquer, chacun à son niveau, que ce soit pour des visites, que ce soit pour d'autres organisations, pour des travaux dans le fort. Selon moi, rien ne va changer, mais voilà, c'est mon avis.

I.3. FORT DE BATTICE

Interview réalisée le 14 avril 2025 à Battice avec René Coune.

[Pierre Weeckmans] Dans le cadre de mon mémoire que je fais sur l'impact des bénévoles dans les visites guidées. C'est plus des questions orientées vers la visite et vers le personnel du fort. Je vais d'abord prendre tes coordonnées.

[René Coune] C-O-U-N-E

[Pierre Weeckmans] Nous sommes au fort de Battice et tu es président. Je voudrais d'abord quelques petites questions sur l'organisation de l'ASBL. C'est une ASBL ? Quel est le nom officiel de l'ASBL ?

[René Coune] ASBL Fort de Battice.

[Pierre Weeckmans] Ici, le propriétaire, ce n'est pas vous, c'est ça ?

[René Coune] C'est la Défense Nationale.

[Pierre Weeckmans] Sais-tu me faire un petit historique de l'ASBL et de tout ce qui est du passé du fort, mais après l'occupation militaire. Donc vraiment le côté culturel, des visites et tout ça.

[René Coune] Ici, jusqu'en 1957, il y a eu un service d'entretien des forts à la 3KDR qui était à la caserne Fonck. Il n'y a plus eu de surveillance du fort entre 1957 et 1970. En septembre, l'amicale des Anciens a demandé s'ils pouvaient venir ici au fort récupérer des objets qu'ils avaient jetés dans les puits la nuit du 21 au 22 pour constituer un petit musée qui au départ était installé à l'hôtel de ville de Battice. Donc ici, à Battice, c'est le seul fort de la région liégeoise où en mai 40, il y a eu un armistice entre Belges et Allemands qui a pris cours le 21 mai à 21 heures jusqu'au 22 mai à 6 heures du matin. Donc l'armistice permettait aux Belges d'aller voir ce qui s'était passé dans le bâtiment 1 avec lequel il n'y avait plus aucune communication. Tu connais l'histoire du bâtiment 1. Et ça permettait aussi aux Allemands de ne pas rester les bras croisés et de préparer l'assaut final pour le 22 mai. Donc une partie des officiers sont allés au bâtiment 1 avec le service de santé récupérer éventuellement des blessés ou des survivants. Ils ont tiré quatre personnes, deux qui sont morts pendant la nuit du 21 au 22 à l'hôpital du Fort et deux qui sont morts des années après la guerre de leur belle mort. Et l'autre partie des officiers est allée se rendre compte de l'état de la forteresse. Et comme il y avait déjà eu beaucoup de morts dans les abris cuirassés et tous les gens qui ont été tués au bâtiment 1, le major Bovy, le soldat Keyvers, le dernier tué c'était le soldat François Rémy. Enfin, il était dans un coma profond considéré par les Belges comme mort mais il n'est mort que début juillet, je ne me rappelle plus de la date, mais c'est dans les premiers jours de juillet à Aix-la-Chapelle. Et alors les officiers ont décidé de rendre le Fort le 22 mai à 6 heures du matin. Ils ont eu un répit de plusieurs heures pour saboter l'entière du Fort. Et les anciens avaient brisé les carabines, ils avaient jeté toutes sortes de trucs dans les puits. Et c'est ça qu'ils voulaient récupérer à partir de 1970. Alors il y a eu une campagne, on va dire de fouille, qui a duré jusqu'à 1973. Et à partir de 1973, ils ont demandé s'ils pouvaient faire des visites. Mais à l'époque on faisait toutes les visites à la lampe de poche. On a commencé à installer une installation d'éclairage de fortune à partir de 1974. Et moi je suis arrivé ici en 1975, j'avais 18 ans. Et j'ai commencé à faire toute l'installation électrique pour avoir un éclairage normal. Parce qu'au départ on avait fait des bouts de chandelles et c'était plus dangereux qu'autre chose. Et alors jusqu'en 1988, on a vécu en parallèle avec l'Amicale des Anciens, qui était une association de fait et comme il y avait de plus en plus de visites organisées dans les quatre forts modernes, à Ében-Emael, Aubin-Neufchâteau, Battice et Tancrémont, mais surtout à Ében-Emael. Donc l'armée, à l'époque, a voulu que l'on fonde des ASBL. Et ici l'Amicale du Fort, qui était une association de fait, comme les trois autres aussi, n'a pas voulu faire une ASBL. Parce qu'ils ne voulaient pas qu'on

ait un droit de regard sur leur compte et à l'époque, l'argent récolté avec les visites du fort servait plus à organiser des banquets, payer des gerbes quand il y avait un ancien qui était décédé, faire des trucs pour la tombola. Enfin ici il fallait pleurer pour avoir quelques francs. Alors on a décidé nous deux de créer une ASBL et de reprendre la gestion du fort. Alors il y a une partie des Anciens qui n'étaient pas d'accord, qu'on s'occupe de leur fort, alors qu'à la limite on était plus anciens qu'eux ici parce qu'il y a des classes 40 qui n'y ont passé que quelques semaines. Donc voilà, l'ASBL a été créé en mars 88.

[Pierre Weeckmans] Et depuis ça a toujours été des visites guidées ?

[René Coune] Et depuis ça a toujours été des visites guidées. Il y a un parcours qui est aménagé parce qu'à un moment donné, comme vous, on a participé aux ouvertures du 21 juillet et là-bas les gens étaient livrés à eux-mêmes à l'intérieur du fort. Donc on a un trajet qui est balisé par des grilles avec un éclairage de secours qui permet aux gens de se balader, on met des panneaux mais c'est toute une organisation, il faut préparer pendant toute une matinée. On en a pour deux heures à débarrasser les installations avant de pouvoir quitter le fort. On le fait maintenant très très très occasionnellement.

[Pierre Weeckmans] Et par an, vous avez combien de visiteurs ?

[René Coune] Ici, la moyenne avant le Covid tourne aux environs des 1400 personnes par an. Et depuis la fin du Covid, on est plus près de 1800. Cette année-ci, on vient de faire 1900 personnes. La saison, c'est de début mars à fin février. Puisque l'ASBL a été créée en mars 88, donc on démarre notre saison en mars.

[Pierre Weeckmans] Et dans ce lot de visiteurs, quelle est la répartition des scolaires, des individuels, des groupes ?

[René Coune] Les scolaires, c'est à peu près 50%.

[Pierre Weeckmans] Et il y a d'autres groupes ou des entreprises ?

[René Coune] C'est rare. On a de temps en temps des gens qui viennent faire un team building.

[Pierre Weeckmans] Donc en groupe autre que les scolaires, il n'y a pratiquement pas ?

[René Coune] Ah si, on a d'autres groupes qui viennent, mais pas des team building. C'est un quart de nos visiteurs.

[Pierre Weeckmans] Donc on a plus ou moins la moitié de scolaire, un quart de groupe, un quart de visiteur.

[René Coune] Oui

[Pierre Weeckmans] Et que ce soit les trois types de publics, ils partent chaque fois avec un guide dans le fort.

[René Coune] Oui

[Pierre Weeckmans] Et quand ils font une visite guidée, la taille des groupes, c'est plus ou moins combien de personnes ?

[René Coune] La taille d'un groupe, on essaie toujours, vu la disposition des locaux en bas, on essaie toujours de faire les groupes de 15 personnes, mais ce n'est pas toujours possible. Il y a des fois quand les gens ne veulent pas, quand ils sont 20, ils ne veulent pas être séparés, faire deux groupes de 10, pour être certain que tout le monde entende la même chose.

[Pierre Weeckmans] C'est plus souvent entre 15 et 20 ?

[René Coune] Entre 15 et 20, oui. Au-delà, ça devient problématique. J'ai dû faire une visite avec 30 personnes, c'est un peu compliqué.

[Pierre Weeckmans] Et la durée moyenne des visites ?

[René Coune] La durée moyenne, c'est deux heures, sauf les visites de fin de mois, notre visite mensuelle, là c'est 3h30. Donc il y a les visites de semaine, sur réservation, c'est plus ou moins deux heures. Il y a des fois même des groupes, des groupes scolaires, qui n'ont qu'une heure et demie, en une heure et demie, on fait un tour d'une heure et demie, mais on donne moins d'explications. Généralement, ce sont des groupes scolaires qui viennent avec les premières ou les deuxième années primaires.

[Pierre Weeckmans] Des petits.

[René Coune] Des petits, oui. Ce n'est pas toujours le plus difficile. Parce que quand on a des ados, ça dépend de l'environnement d'où ils viennent.

[Pierre Weeckmans] D'accord. Et les tarifs des visites sont de combien ?

[René Coune] Ici, les visites mensuelles, donc le dernier samedi du mois, c'est 9 euros pour un adulte et 5 euros pour les enfants de 6 à 12. Et quand on a des groupes, c'est 7 euros pour les adultes et 4 euros pour les enfants. Donc les groupes scolaires, c'est 4 euros, indépendamment si c'est des enfants d'école primaire ou des adultes. Et les enseignants et chauffeurs de car, ils visitent gratuitement si c'est dans le

cadre d'une visite scolaire, comme accompagnant. Mais si, par exemple, il y a des groupes scolaires où ils n'ont pas un bus pour les amener, ce sont des parents qui accompagnent, là, les parents, comme ils ne sont pas assurés par l'école, ils payent aussi 4 euros.

[Pierre Weeckmans] J'en finis avec la visite en elle-même. Au niveau du personnel au sens large de l'ASBL, est-ce qu'il y a des salariés ?

[René Coune] Non. On est tous bénévoles ici.

[Pierre Weeckmans] Et au niveau uniquement des guides alors, vous êtes plus ou moins combien ?

[René Coune] Des guides, quand tout le monde est là, le dernier samedi du mois pour les grandes visites, on est 16. Mais combien est-ce qu'il y a de guides ?

[Pierre Weeckmans] Donc c'est 16 bénévoles en tout ?

[René Coune] 16 bénévoles en tout. Et dans les guides, on est 8. 9 à pouvoir faire des visites.

[Pierre Weeckmans] Donc 7 bénévoles et 9 guides.

[René Coune] Quand tout le monde est là, oui.

[Pierre Weeckmans] Et donc est-ce que les responsables de l'ASBL sont aussi guides, ceux qui gèrent les visites ?

[René Coune] Oui, deux. Dans l'ASBL, on est trois. Il n'y a que mon épouse qui est trésorière, qui ne fait pas les visites.

[Pierre Weeckmans] D'accord, mais il y a des responsables qui sont guides aussi.

[René Coune] Oui.

[Pierre Weeckmans] Alors au niveau de la formation des guides, est-ce qu'ils reçoivent une formation avant de devenir guide ?

[René Coune] On a ici un syllabus. Donc il y a un syllabus qui est fourni. Et les gens doivent apprendre déjà ce qui est sur le syllabus. Alors quand ils commencent à faire des visites, en général, j'accompagne pour savoir s'ils ont plus ou moins bien retenu car il y a énormément de chiffres à retenir.

[Pierre Weeckmans] Donc la formation se fait essentiellement par le nouveau en lisant le syllabus ?

[René Coune] Sur le tas, oui.

[Pierre Weeckmans] Ils n'accompagnent pas d'autres guides en visite ?

Comme formation, souvent dans les autres forts, cela se fait.

[René Coune] Oui, ici, au départ, ils accompagnent pour voir déjà parce que tout le monde...

[Pierre Weeckmans] Ils font aussi de l'observation.

[René Coune] Observation et syllabus, oui. Et alors, il y a le livre qu'on donne. Mais bon, le livre, c'est... Comment est-ce que je vais dire ? Le soi-disant vécu des anciens et c'est souvent loin de la vérité.

[Pierre Weeckmans] D'accord. Et alors une fois qu'ils arrivent au bout de leur formation, qui décide s'ils sont aptes à devenir guide ou pas ? Est-ce qu'il y a un examen écrit ?

[René Coune] Il n'y a pas d'examen

[Pierre Weeckmans] Est-ce que c'est un guide expérimenté qui accompagne une visite pour voir ?

[René Coune] Il y a des gens qui savent voler de leurs propres ailes en six mois et il y'en a d'autres deux ans après qui se perdent toujours dans les couloirs.

[Pierre Weeckmans] Il n'y a pas un système clair pour dire oui, il est apte à être guide ?

[René Coune] Non. C'est à l'appréciation.

[Pierre Weeckmans] Et alors, est-ce qu'il y a aussi une formation continue ? Donc après, quand les personnes sont déjà guide, est-ce qu'il y a encore des formations ?

[René Coune] Ça m'arrive des fois d'accompagner des gens lors d'une visite en semaine et j'écoute ce qu'ils racontent. Et il y a des fois que je donne un complément d'explication. Ça dépend toujours un petit peu des gens qui viennent en visite. Il y a des gens qui viennent en visite et qui se sont trompés d'endroits à visiter. Alors là, durant la visite, il n'y a pas de questions qui se posent. Il y en a des autres qui sont tout à fait surpris de voir l'ampleur du bâtiment et qui posent des questions auxquelles le guide ne sait pas répondre parce que ce sont des questions qui sont trop pointues. Maintenant, quand c'est une visite en néerlandais ou une visite en allemand, il faut que le guide me demande en français et alors là, j'explique en français et eux, ils expliquent ce qu'ils ont compris en néerlandais ou en allemand.

[Pierre Weeckmans] Mais il n'y a pas de journée prévue ? Par exemple, vous allez visiter un autre fort ?

[René Coune] Si, on le fait de temps en temps, on rend visite aux voisins.

[Pierre Weeckmans] Au niveau de la visite, est-ce que les guides ont un canevas de visite ? Est-ce qu'ils ont, par exemple, un discours prédéfini à dire ? Est-ce qu'ils ont des informations à dire à certains

endroits précis ou des informations essentielles à dire pendant la visite ? Ou est-ce qu'il y a un tracé prévu ?

[René Coune] Il n'y a pas de tracé. Le fort est grand et il y a beaucoup de bâtiments dans lesquels on ne va pas parce que c'est vide. Donc, il faut s'arranger pour ne pas être tous au même endroit au même moment. Les gens tournent dans des sens différents. Les commentaires se font là où il faut que le commentaire se fasse en fonction du syllabus. Maintenant, le syllabus est fait dans un sens précis. Alors, il y a des gens qui savent le faire uniquement dans ce sens précis. Et si tu leur demandes de faire d'un autre sens, ils n'y arrivent pas. Et il y a des gens qui sont malléables et qui peuvent commencer par n'importe quel bout.

[Pierre Weeckmans] Mais le syllabus ne mentionne pas que cette information-là, il faut absolument la dire à tel endroit.

[René Coune] Non, non.

[Pierre Weeckmans] Chaque guide choisit ce qu'il va dire ?

[René Coune] Le syllabus, oui, à la salle des machines, tu expliques la salle des machines. Dans la caserne, tu expliques la caserne.

[Pierre Weeckmans] Mais dans les faits, ils ne sont pas obligés de le dire ni passer par là.

[René Coune] Non.

[Pierre Weeckmans] Si un guide veut contourner la caserne.

[René Coune] Ça se fait rarement.

[Pierre Weeckmans] Rarement, mais il pourrait.

[René Coune] Ça peut. Il y a des gens, à un moment donné, qui disent écoutez, on est vraiment trop tard, il faut qu'on sorte. C'est pour ça qu'ici, on a souvent, quand ce sont des grandes visites, comme ça dure trois heures et demie, un serre-file qui peut accompagner les gens à l'extérieur pour ne pas que le guide abandonne son groupe. On a aussi, c'est pas fréquent, mais ça arrive des gens qui sont claustrophobes et qui ne le savent pas et qu'au bout d'un quart d'heure, 20 minutes en bas, ils commencent à avoir des difficultés. Il faut qu'ils sortent. Et le guide ne peut pas se permettre d'abandonner son groupe pour accompagner quelqu'un à l'extérieur.

[Pierre Weeckmans] Alors, est-ce que les guides sont défrayés ?

[René Coune] Non, purement bénévoles.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que vous y avez déjà réfléchi ou pas du tout ? S'il y a une raison spécifique pour laquelle ils ne sont pas défrayés ?

[René Coune] Parce qu'ici tout le monde est bénévole, tout le monde ne fait pas des visites. Donc on reçoit des dons. Certains ont des pourboires. Il y a une caisse ici pour mettre l'argent, il y en a une au bâtiment 1. Et tous les cinq ans, on va tous au restaurant. On n'a pas suffisamment d'argent pour faire ça toutes les années. Et tous les cinq ans, l'association avec la caisse parallèle qui n'a rien à voir avec l'argent des visites, on va tous faire un gueuleton.

[Pierre Weeckmans] Donc, même si vous vouliez défrayer, il n'y a pas forcément non plus les moyens.

[René Coune] On n'a pas suffisamment d'argent pour défrayer les gens.

[Pierre Weeckmans] Il n'y a pas eu non plus de demande de guide spécifique. Est-ce que vous avez des difficultés à trouver des nouveaux guides ?

[René Coune] Trouver des nouveaux guides, il y a des gens qui se proposent, mais c'est pas des gens valables ni fiables. Il y a des gens qui se proposent d'être guide ici en s'imaginant qu'en étant guide, ils vont pouvoir aller crapahuter dans tous les bâtiments pour aller faire de la prospection et qui s'imaginent que moi, il y a 50 ans que je viens, il y a des endroits où je suis jamais allé et qu'il y a peut-être dans ces endroits là des trucs à trouver. Mais alors il y a des gens qui voudraient bien venir faire le guide ici, mais qui ne veulent pas faire l'effort d'apprendre la vraie vérité, enfin... parce que la vérité, personne ne la connaît, mais de raconter ce que tout le monde raconte.

[Pierre Weeckmans] Donc la difficulté c'est de trouver des personnes compétentes et fiables.

[René Coune] De toute façon, nous comme je dis toujours aux gens, il y a des travaux où nous on a difficile de faire avec nos deux mains. La plupart des jeunes maintenant, ils sont nés fatigués et ils ont une main avec ça tout le temps dedans [un smartphone]. Donc avec une main, déjà à deux c'est difficile, avec une main tu ne sais rien faire. C'est dans toutes les associations, des jeunes qui viennent, tu peux aller partout, c'est des gens d'un certain âge qui s'occupent en général.

[Pierre Weeckmans] Et est-ce que vous pensez à l'avenir garder ce même système, donc le bénévolat, pas de défraiement, le type de formation, vous ne pensez pas changer ?

[René Coune] Il y a plus de 35 ans que ça tourne comme ça. Le problème maintenant c'est quand nous on ne sera plus là ou quand on ne sera plus capable de venir pour faire ça, qui va s'occuper de la relève ? Parce qu'à un moment donné, justement au moment de la transition avec le passage en ASBL, les anciens voulaient que ce soit la ville de Herve qui reprenne la gestion du fort ici. Auquel nous on était tout à fait opposé parce que tu ne saurais pas mettre des ouvriers communaux ici pour s'occuper de l'intérieur du fort. Les gens qui viendront, ils viendront pour se planquer et puis voilà.

[Pierre Weeckmans] D'accord. Ok, j'ai fini. Merci

I.4. FORT DE BONCELLES

Interview réalisée le 20 avril 2025 à Flémalle avec Valentin Klingeleers.

[Pierre Weeckmans] Voilà donc pour le fort de Boncelles maintenant. Toujours Valentin et toujours président.

[Valentin Klingeleers] Oui, tant que maintenant.

[Pierre Weeckmans] Je repose exactement les mêmes questions pour Flémalle, le nom officiel de l'organisation ?

[Valentin Klingeleers] Association de sauvegarde et de valorisation du fort de Boncelles. Entre parenthèse c'est ASVFB, les initiales quoi.

[Pierre Weeckmans] Et c'est aussi une ASBL ?

[Valentin Klingeleers] Oui.

[Pierre Weeckmans] Et le propriétaire du fort ?

[Valentin Klingeleers] La commune aussi.

[Pierre Weeckmans] Et là-bas, l'historique de l'association et du passé culturel du fort ?

[Valentin Klingeleers] Le fort a été comme ici [Flémalle], c'était une pâture jusque dans les années 80. Et puis il a été vendu à un promoteur qui a fait reboucher les fossés. Et donc il est resté abandonné depuis 1945 jusqu'en 2022. Et à quel moment il est devenu territoire communal, ça je n'en ai aucune idée, enfin je ne sais pas. Mais alors en 2019 j'ai lancé les démarches et 3 ans plus tard, en 2022, on a créé l'ASBL et on a obtenu le droit de sécuriser le fort. Et donc depuis 2022 l'ASVFB a les clés.

[Pierre Weeckmans] Et les visites ont démarré quand ?

[Valentin Klingeleers] Les visites ont démarré en 2023 je pense, un an plus tard.

[Pierre Weeckmans] Et c'est uniquement des visites guidées aussi ?

[Valentin Klingeleers] Oui

[Pierre Weeckmans] Et là, à Boncelles, par contre, il y avait eu un musée à côté, c'est ça ?

[Valentin Klingeleers] Oui mais qui n'a aucun rapport, c'est une autre association, c'est une autre personne et on n'a rien à voir avec lui, c'est une démarche tout à fait autre.

[Pierre Weeckmans] Et est-ce que tu sais la période où il a fonctionné ce musée ?

[Valentin Klingeleers] Le musée de Boncelles c'est 2013 je pense, jusqu'à 2019. Parce que j'ai un peu surfé là-dessus pour essayer de prêcher pour ma paroisse.

[Pierre Weeckmans] Donc là, c'était le musée de la tour d'air ?

[Valentin Klingeleers] Oui et qu'il n'y avait pas grand-chose à voir avec le fort non plus d'ailleurs, c'était plus une présentation de collection privée. Et malheureusement il y avait des trucs du fort mais qui ont disparu, enfin bref, c'est une autre histoire.

[Pierre Weeckmans] Et là-bas à Boncelles combien de visiteurs avez-vous ?

[Valentin Klingeleers] Alors à Boncelles, je ne saurais pas dire comme ça. Je peux regarder, je peux te transmettre l'info parce que comme ça je ne saurais pas dire, on fait des visites trimestrielles là-bas. Et par visite on a 40 personnes par jour. Mais on n'en fait que 4 l'année. Et ça fait 40 fois 4, on est à 160.

[Pierre Weeckmans] Donc plus ou moins 160 par an. Oui, oui, on va compter là-dessus. Et c'est que des individuels, il n'y a pas de scolaires, de groupes ?

[Valentin Klingeleers] Non, non.

[Pierre Weeckmans] Et la taille des groupes, c'est plus ou moins combien ? Ce n'est pas 40.

[Valentin Klingeleers] Non, c'est des groupes, donc on fait 4 visites. Enfin, c'est 2 séances de 2 visites, on va dire. Donc 2 le matin et 2 l'après-midi. Et c'est par groupe de 10 alors. Parce que à Boncelles, en fait, on n'a pas d'éclairage. Donc c'est des visites avec casque et lampe frontale. Et donc là, on a vraiment un petit groupe pour pouvoir bien gérer le groupe.

[Pierre Weeckmans] Et là, il y a plus d'un guide par groupe ?
 [Valentin Klingeleers] Quand on sait, encore une fois, oui. Mais sinon, c'est pour ça qu'un guide peut gérer 10 personnes. Mais généralement, c'est quand même un guide par groupe.
 [Pierre Weeckmans] Et quelle est la durée de la visite ?
 [Valentin Klingeleers] Pareil, on arrive à 1h30.
 [Pierre Weeckmans] Et au niveau des tarifs ?
 [Valentin Klingeleers] Au niveau des tarifs, on est... Prix vendu, je vais dire, on est aussi à 12€. Mais par contre, nous, on ne retire que 10€. C'est la commune qui prend le reste...
 [Pierre Weeckmans] Combien de guides êtes-vous ?
 [Valentin Klingeleers] 3
 [Pierre Weeckmans] 3 guides, tous bénévoles ?
 [Valentin Klingeleers] Oui, pareil.
 [Pierre Weeckmans] Donc aucun salarié non plus ?
 [Valentin Klingeleers] Non.
 [Pierre Weeckmans] Donc la commune ne joue pas de rôle ?
 [Valentin Klingeleers] Ils prennent les réservations aussi, comme ici [Flémalle] en fait.
 [Pierre Weeckmans] Mais ils vous laissent gérer ?
 [Valentin Klingeleers] Oui.
 [Pierre Weeckmans] Et il y a d'autres bénévoles ?
 [Valentin Klingeleers] Oui, donc encore une fois, c'est à peu près pareil. Je vais dire, on doit être 7 à travailler, en tout cas, quand tout va bien.
 [Pierre Weeckmans] Et les responsables sont aussi guides ?
 [Valentin Klingeleers] Oui.
 [Pierre Weeckmans] Et au niveau formation, c'est exactement la même chose qu'à Flémalle ?
 [Valentin Klingeleers] Ben oui, parce qu'en fait, c'est une formation commune.
 [Pierre Weeckmans] Comme ça, je ne redemande pas. Je vais voir dans les notes. Et au niveau de la visite, c'est aussi pareil ? Un parcours obligatoire ?
 [Valentin Klingeleers] Oui, pareil. Et donc il y a le parcours de base, et puis après, si jamais il y en a qui sont intéressés, on peut aller à gauche, à droite, mais il y a un parcours de base à respecter.
 [Pierre Weeckmans] Et aussi des informations à dire, pas de discours formaté ?
 [Valentin Klingeleers] C'est ça, oui.
 [Pierre Weeckmans] Et au niveau du défraiement des guides ?
 [Valentin Klingeleers] Rien du tout.
 [Pierre Weeckmans] Il y a une raison spécifique ? Vous n'y avez pas pensé ?
 [Valentin Klingeleers] Parce que personne n'a demandé, pas les moyens, on a toujours fait comme ça, ça ne gêne personne, donc on est des gens 100% motivés, qui ne demandons rien.
 [Pierre Weeckmans] Et est-ce que vous avez des difficultés à trouver des guides là-bas ?
 [Valentin Klingeleers] Un peu pareil qu'ici, oui. Maintenant, j'espère que cette formation va débloquer un peu la situation.
 [Pierre Weeckmans] Et vous pensez garder le même système aussi ?
 [Valentin Klingeleers] A priori, oui.

I.5. FORT D'ÉBEN-EMAEL

Interview réalisée le 18 avril 2025 à Ében-Emael avec Tom Hendrikx.

[Pierre Weeckmans] Je vais prendre tes coordonnées exactes, donc c'est bien Tom Hendrikx, H-E-N-D-R-I-K-X. Et quelle est ta fonction ici à Ében-Emael ?
 [Tom Hendrikx] Conservateur du fort.
 [Pierre Weeckmans] Quel est le nom officiel de la structure ?
 [Tom Hendrikx] L'ASBL, c'est Fort Ében-Emael.
 [Pierre Weeckmans] Et donc c'est une ASBL.
 [Tom Hendrikx] ASBL, oui.
 [Pierre Weeckmans] Et qui est propriétaire du fort ?
 [Tom Hendrikx] C'est la Défense.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que tu sais me faire un petit historique de l'association et du passé, mais uniquement culturel du fort, depuis qu'il n'est plus militaire ?

[Tom Hendrixx] Ce sont les anciens du fort qui ont fondé l'association, l'ASBL, en 86, 4 avril 86. Et donc c'est à partir de ce moment-là qu'ils ont commencé avec les visites, les premières visites guidées.

[Pierre Weeckmans] Ils ont directement commencé en 86 ?

[Tom Hendrixx] À ma connaissance, je n'étais pas là à ce moment-là, mais à ma connaissance, ce n'était pas tous les week-ends, mais une ou deux fois par an. Et ce sont eux qui ont commencé à établir un conseil d'administration et tout ça. Ils ont trouvé des bénévoles qui ont commencé avec la restauration plus ou moins du fort, l'installation de chauffage, l'électricité, tout ça. Et à partir des années 90, je pense qu'ils ont commencé avec des portes ouvertes chaque mois, le troisième week-end du mois, entre mars et novembre. Oui, entre mars et novembre, il y avait une porte ouverte.

[Pierre Weeckmans] Et dès le départ, c'était des visites guidées ?

[Tom Hendrixx] Oui.

[Pierre Weeckmans] Et depuis, ça a toujours été aussi des visites guidées ?

[Tom Hendrixx] Oui, sauf que le système avec les portes ouvertes depuis les années 90 a toujours existé jusqu'à l'année 2019. Normalement, c'était aussi prévu jusqu'en 2020, mais à cause de la COVID, c'était interdit d'organiser des visites guidées comme partout. Et à ce moment-là, on a établi un parcours individuel. On a prévu de faire ça que pour la période de crise COVID, mais ça a donné une autre clientèle ou un autre public, surtout familial. Et ces gens-là, ils craignent un peu d'avoir directement une visite guidée de deux heures, entre deux heures et trois heures. Et donc, à l'époque de la COVID, on a établi un parcours individuel, sens unique, qui passe un peu dans la caserne souterraine. Ils avaient la possibilité de visiter tous les locaux, de voir un film. Et puis, il y avait un petit tour au niveau de l'étage intermédiaire et la sortie était par le bloc 2, ici au fossé aquatique. Et donc, c'était sans unique. Et on a vu que même que le fort était fermé depuis six mois, pendant les périodes de lockdown, même qu'on était ouvert pendant six mois, on a eu 20 000 visiteurs en 2020. Et parmi ces 20 000, il y avait beaucoup de gens qui ont aussi fort investi au niveau de la presse et tout ça, de faire des touristes dans son propre pays. Et donc, on a vu aussi beaucoup de gens qui ont toujours voulu visiter le fort, mais qui avaient un peu peur avec une visite de deux heures, deux heures, trois heures avec un guide. Et donc, on a gardé le système avec les visites individuelles. Donc, actuellement, on est ouvert sur le calendrier. Mais entre ici, le mois de mars, je pense, c'est ouvert tous les jours jusqu'à, non, à partir du 4 avril, c'est ouvert tous les jours, sauf les lundis, jusqu'à fin novembre.

[Pierre Weeckmans] Pendant cette période-là, il y a juste le parcours individuel ?

[Tom Hendrixx] Et on organise aussi tous les jours des visites guidées.

[Pierre Weeckmans] Il y a quand même tous les jours en plus.

[Tom Hendrixx] Il y a tous les jours. Donc, on a ce parcours individuel et on a chaque jour, pendant la semaine, on a trois guides qui font la permanence. Et donc, ces trois guides, dont deux néerlandophones et un francophone, font les visites guidées. Pendant la semaine, on a une visite en néerlandais et en français le matin. Et on a une en néerlandais et en français l'après-midi, donc, tous les jours. Le weekend, on a aussi... Allez, on a plus de guides. On a six guides en permanence. Et il y a de nouveau des visites en néerlandais et français le matin et l'après-midi. Mais en plus, pendant le week-end, on a aussi des visites en anglais et en allemand. Donc, deux visites par jour. Soit en anglais, soit en allemand.

[Pierre Weeckmans] Et la partie qu'on fait avec un guide n'est pas la même que celle qu'on fait individuellement. C'est complémentaire.

[Tom Hendrixx] Oui. Individuellement, si le visiteur fait une visite individuelle, ça se limite jusqu'aux casernes souterraines, ici. Donc, partie musée, entre guillemets, et une très petite partie de l'étage intermédiaire. Donc, cette partie-là, on l'a barrée avec des grilles. Et comme ça, il monte par l'ascenseur. Il fait tout un petit tour. Il va visiter la chambre à filtres. Il va visiter le Maastricht 1, tu vois, où ils ont le charge creuse de 50 kilos. Et puis, il redescend. Donc, ça prend... Ça dépend un peu. Il y a des visiteurs qui lisent beaucoup. Il y a des visiteurs qui ne lisent rien. Mais entre une heure et demie, ils sont... Une heure, une heure et demie, ils sont pour la visite individuelle.

La visite guidée ou le ticket d'entrée guidée inclut aussi la partie individuelle. Mais en plus, donc, ils vont... avec un guide, ils font une visite de deux heures, plus ou moins, guidée. Ils vont visiter le poste de commandement, une casemate d'artillerie. Et le guide, il passe aussi avec eux vers le Maastricht 1, en bas.

[Pierre Weeckmans] Et l'année passée, vous avez eu combien de visiteurs ?

[Tom Hendrixx] 45 000.

[Pierre Weeckmans] Et combien pour uniquement les visites guidées ?

[Tom Hendrixx] J'ai les statistiques, tu peux voir ici, en total, on a eu 45 251 visiteurs. Et en individuel, il y a 31 000. Et de ces 31 215, il y a 50 % qui vient qu'individuellement et 50 %, 48 %, prend la visite guidée. Et le reste, donc, de ce monde, de ces 45 000 visiteurs, il y a 10 000 qui viennent en groupe. Et il y a plus ou moins 4 000 qui... des écoles qui viennent.

[Pierre Weeckmans] Groupe et école, c'est d'office guidé ?

[Tom Hendrixx] C'est d'office guidé. Donc, pour des groupes, ce sont aussi bien des groupes que des groupes privés. Donc, il y a des possibilités pour des petites compagnies, donc, entre 1 et 10 personnes, ils ont la possibilité de réserver une visite privée guidée. Et tu as des groupes à partir d'11 personnes. Donc, aussi bien de visite privée ou de groupe, ils sont ici repris dans ces 10 000-là.

[Pierre Weeckmans] Donc, plus ou moins 4 000 scolaires, 10 000 de groupe et 31 000 individuels.

[Tom Hendrixx] Et de ces 31 000, il y a 52 % qui prend non guidées, 40 000 % qui est guidée. D'accord.

[Pierre Weeckmans] Et donc, les entreprises, vous les reprenez dans les groupes ? Je ne sais pas si vous avez des entreprises qui viennent parfois.

[Tom Hendrixx] Oui, on a des militaires, des entreprises. Oui, ils sont tous repris dans ces 10 000-là.

[Pierre Weeckmans] Et quand vous faites uniquement la visite guidée, vous partez avec des groupes de plus ou moins combien de personnes ?

[Tom Hendrixx] Ça dépend, mais le maximum qu'on met par guide, c'est 25.

[Pierre Weeckmans] Donc, en moyenne, je peux compter 20-25, ou c'est entre 10 et 25 ?

[Tom Hendrixx] Un chiffre exact par guide, ça dépend un peu.

[Pierre Weeckmans] Vous n'avez pas un minimum ?

[Tom Hendrixx] Non, non. Tu vois, comme aujourd'hui, le guide néerlandophone, ce matin, il est parti avec 17. Ici, l'après-midi, ils doivent diviser le groupe en deux, car ils sont plus que 25. Donc, tu vois, je pense qu'en moyenne, 15-20, plus ou moins.

[Pierre Weeckmans] Et quand vous faites des visites de groupe, est-ce qu'il y a un minimum pour le groupe ?

[Tom Hendrixx] Oui, donc, il y a d'abord les individuels, il y a les visites privées, jusqu'à 10 personnes, mais privées, ça veut dire qu'ils ont un groupe privé, mais ils ont un guide privé à leur disposition. Donc, il n'y a pas de minimum, car une visite privée, c'est entre 1 et 10 personnes. Donc, il y a aussi... on a ça très souvent qu'il y a deux personnes qui sont vraiment intéressées par le fort ou l'histoire, ils prennent une visite.

Mais pour cette catégorie-là, on a des montants minimums, on a des montants fixes. Donc, soit c'est privé pour l'intérieur, c'est 175 euros, ils ont tout inclus, donc l'entrée jusqu'à 10 personnes, et un guide privé, et s'ils prennent la visite de 3h30, 1 à 10 personnes, c'est 225 euros.

[Pierre Weeckmans] Donc, s'ils sont moins de 10, en fait, ils paient pour 10 ?

[Tom Hendrixx] Ils paient au forfait, oui, pour 10. On peut dire que les groupes, c'est minimum 10. Maintenant, les groupes, tu vois, ici, les groupes, les tarifs de groupe qu'on a, c'est vraiment à partir d'11 personnes. Donc, voilà, 10, 11. OK.

[Pierre Weeckmans] Et quelle est la durée moyenne des visites guidées ?

[Tom Hendrixx] La visite standard, c'est 2h30.

[Pierre Weeckmans] Et est-ce que tu sais me dire les tarifs individuels et groupes ?

[Tom Hendrixx] Donc, individuels non guidés par adulte, c'est 12 euros. Guidés, donc individuels, c'est 17 par adulte. Et pour les groupes, c'est-à-dire, tu as les tarifs forfaitaires, alors, ce que tu as vu. Mais pour les groupes, ici, pour la visite standard, chaque fois, soit si c'est raccourci ou standard, c'est toujours 12 euros par personne plus le guide. Et le guide, c'est la moyenne pour la visite courte, c'est 30 euros. Pour la visite standard, c'est 40 euros. Donc, si tu as un groupe de 20 personnes, c'est 20 fois 12 plus le guide.

[Pierre Weeckmans] Et ça, c'est par guide ?

[Tom Hendrixx] Par guide, oui.

[Pierre Weeckmans] Si on a un groupe de plus que 20, il faut payer 2 guides ?

[Tom Hendrixx] Oui, 25. Plus de 25 personnes, on prévoit d'office deux guides, et donc le forfait, entre guillemets, qu'il paye pour le guide, c'est par guide. Donc, un groupe de 40 personnes, c'est 40 fois 12, plus deux fois le tarif pour la visite qu'ils ont choisi. Donc, ici, raccourci, c'est 30 euros par guide. Ici,

40 euros par guide. Et ici, 60 euros par guide. Intérieur et extérieur. Et donc, le tarif par personne, pour les groupes intérieur et extérieur, donc une visite de 3h30, c'est à 15 euros.

[Pierre Weeckmans] Alors maintenant, au niveau du personnel qu'il y a ici au fort, combien de guides actifs avez-vous ?

[Tom Hendrixx] On est à 80 guides actifs.

[Pierre Weeckmans] Et c'est tous des bénévoles ?

[Tom Hendrixx] Ce sont tous des bénévoles. Oui, nos guides sont tous des bénévoles. On a un conseil d'administration qui a actuellement 13 administrateurs. Qui sont aussi tous des bénévoles. Donc, notre organe d'administration. Et donc, de ces 13 administrateurs, il y a 6... Non, 5, je m'excuse. C'est peut-être une question que tu vas me poser, mais la gestion ici est assez complexe, quand tu as 45000 visiteurs. Donc, des autres forts, je suppose qu'ils ont un conseil d'administration ou un organe d'administration, mais ils n'ont pas une gestion journalière. Car on a vu à certains moments la nécessité d'avoir aussi une gestion journalière. Comme ça, tu peux prendre plus vite des décisions. J'ai encore connu ici en 2015, par exemple, qu'on n'avait qu'un organe d'administration et on a dû passer par l'organe d'administration, le conseil d'administration à cette époque-là, pour l'achat d'une imprimante ou des petits achats. Et donc, c'est pour ça qu'on a établi à certains moments une gestion journalière « bureau ». Et dans ce bureau-là, il y a 5 membres et moi, je ne suis pas un administrateur, comme je suis employé pour l'ASBL. Donc, 80 guides, 13 membres dans le conseil et on a deux personnes qui sont employées de l'ASBL. Donc, c'est moi comme conservateur, ici sur le site, c'est marqué directeur, je n'aime pas bien ce titre-là.

[Pierre Weeckmans] Et ces deux salariés s'occupent de la gestion des visites guidées tous les deux ?

[Tom Hendrixx] Non, non, non. Moi, je suis surtout là pour le suivi de différents projets. Mais aussi pour un peu la stratégie du fort. Dans la gestion journalière, il y a plusieurs personnes qui ont des responsabilités. Et donc, avec ces personnes-là, on fait un peu la stratégie que l'organe d'administration fixe pendant ses réunions. Et moi, je suis surtout là pour les différents projets, mais aussi pour la gestion journalière. Ça dépend, tu vois, il y a beaucoup de choses à faire. On a des contrôles mensuels de différentes sociétés. C'est soit pour l'ascenseur, soit, comme hier, pour le défibrillateur, etc. Des trucs comme ça. Je m'occupe de tous les contrats. Donc, on a un, Camille, qui est au secrétariat. Et elle gère un peu l'administration, coordination pour les guides.

[Pierre Weeckmans] Comme un salarié qui gère...

[Tom Hendrixx] Oui, tous les contacts avec les visiteurs.

[Pierre Weeckmans] Et dans les responsables de l'organisation, est-ce qu'il y en a qui sont aussi guides ? Que ce soit par exemple la personne salariée ou dans le conseil d'administration ?

[Tom Hendrixx] Non. C'est-à-dire qu'ici, tous les administrateurs, sauf le président, mais je pense que tout le monde ici a commencé comme guide. Donc, ils ont encore toujours leur brevet de guide. Ils font encore de temps en temps des visites guidées. Mais comme on a beaucoup de guides actifs qui n'ont pas des responsabilités comme administrateurs, c'est pour ça qu'on préfère qu'eux fassent des visites et qu'eux fassent d'autres tâches dans la gestion du fort.

[Pierre Weeckmans] Mais ils en font encore de temps en temps ?

[Tom Hendrixx] Oui, en cas de nécessité, ils font encore des visites.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que les guides, avant de commencer, reçoivent une formation ?

[Tom Hendrixx] Oui, on vient de juste terminer encore une formation pour des guides. À l'époque, c'était toujours trois jours de formation.

[Pierre Weeckmans] Ça prend plus la forme de journée de formation, d'un syllabus à étudier ?

[Tom Hendrixx] Des jours de formation et d'un syllabus, oui. Donc, les deux. Je pense qu'actuellement, on est à cinq jours de formation. Six, on a pris un jour de réserve. Donc, tu peux marquer cinq de base. Cinq jours de formation. Et puis, ils ont une période de stage où ils accompagnent des guides qui font déjà des visites.

[Pierre Weeckmans] Donc, ils sont juste en observation ?

[Tom Hendrixx] Oui. Et quand ils sont prêts, dans ces observations, sur certains endroits, ils peuvent déjà donner des explications. Et donc, quand ils ont fait un certain nombre d'observations, je pense que le minimum, c'est cinq qu'ils doivent suivre. Et ce sont eux qui disent quand ils sont prêts pour faire leur examen. Donc, pratique. Car avant de commencer, j'ai oublié de le dire, à cette période d'observation, de stage, ils ont un examen théorique. Et ils doivent présenter le briefing. Donc, le briefing comporte différents slides avec un peu l'histoire du fort. Il prend normalement 20 minutes. Et sur base de ces tests théoriques et ces tests pratiques, ils sont soit acceptés, réussis ou pas. Et on donne toujours la chance de

refaire l'examen théorique ou le briefing. Et quand ils sont réussis, ils continuent un peu avec le période d'observation, de stage.

[Pierre Weeckmans] Et le syllabus, ils le reçoivent au début des jours de formation ?

[Tom Hendrixx] Oui

[Pierre Weeckmans] Donc, ils reçoivent le syllabus, cinq jours de formation, puis l'examen écrit, puis des accompagnements en observation. Et quand ils se sentent prêts, là, ils font une visite accompagnée par un guide ?

[Tom Hendrixx] Par trois personnes, donc des guides ou des membres. On a en effet une cellule qui s'occupe un peu concernant tout ce qui concerne les formations, les différentes formations pour nos guides. Soit pour des nouveaux guides, soit pour des guides, on appelle ça un peu les visites à thème ou spécialisées. Donc, ce sont vraiment les visites spécialisées vers la coupole 120, la petite coupole 75. Ce sont eux, cette cellule-là, qui vont chercher aussi après les gens qui font les examens, qui viennent examiner ces candidats. Mais il y a toujours trois.

[Pierre Weeckmans] Trois pour la même visite ?

[Tom Hendrixx] Non, non. Quand il y a un candidat qui fait son test, c'est une visite complète. Donc, à partir de l'extérieur, ici, la caserne souterraine, il y a toujours trois personnes de l'ASBL qui accompagnent ce nouveau guide.

[Pierre Weeckmans] Et à partir du moment où ils sont acceptés comme guides, est-ce qu'il y a encore des formations, on va dire, continues ?

[Tom Hendrixx] Oui, au départ, on les laisse les nouveaux guides avant de faire les visites standard. Donc, c'est les trois visites de base. Mais comme j'ai expliqué par après, on a des visites à thème. Et pour pouvoir faire ces visites à thème, il y a des formations plus détaillées. Concernant les techniques, les coupoles, soit la 120, soit les coupoles 75, soit faire les différents blocs de combat qui ne sont pas repris dans la visite standard.

[Pierre Weeckmans] Mais il n'y a pas, par exemple, des visites d'autres forts, d'autres choses ailleurs ?

[Tom Hendrixx] Oui, de toute façon, on organise chaque année la journée des guides où eux sont invités. Ici, au fort, on leur donne les nouveautés pour la saison prochaine. On donne éventuellement des petites conférences avec des informations supplémentaires. On fait aussi une fois par an une excursion pour nos guides vers les autres forts ou vers les autres musées. Et ici, c'est tout nouveau, pendant la période d'hiver, on organise aussi des conférences ici au fort, soit en néerlandais soit en français. Et c'est une fois par mois, je pense. Cette année-ci était la première année où s'était ouvert pour tout le monde. Mais l'année passée, on a fait ça que pour nos propres guides. Donc comme ça, ils ont un peu formation sur des différents thèmes.

[Pierre Weeckmans] J'ai eu un peu la réponse, mais quand le guide fait sa visite, est-ce qu'il a un discours formaté ? Est-ce qu'il est obligé de dire un discours comme il l'est écrit dans le syllabus ? Est-ce que c'est juste des informations à dire à certains endroits, quelques informations importantes ? Est-ce qu'il a une liberté ?

[Tom Hendrixx] Il a la liberté, car le syllabus, c'est vraiment l'histoire de base. Donc les données de base qui sont vraiment importantes. Les personnes qui ont établi ce syllabus, pour eux, c'est vraiment important que pendant la visite, pas tous, car c'est un syllabus de 80 pages, donc c'est impossible de raconter les 80 pages sur une visite de deux heures et demie. Mais ça donne au guide assez de bagages pour faire une visite standard ici au fort. Et le guide, il est libre de choisir un peu ce qu'il raconte sur les différents endroits. Maintenant, ça doit être la vérité. Il ne peut pas commencer à inventer des trucs. Mais les chiffres, les trucs qu'il raconte, on a nos visites guidées, les visites standards sont toujours vers une casemate d'artillerie, toujours vers le poste de commandement et toujours Maastricht 1. Donc il y a un circuit, un certain circuit qu'il doit suivre, sauf s'ils font des visites spécialisées à thème. À ce moment-là, ils vont visiter des autres endroits dans le fort. Ils ont la liberté. Comme ça, il y a des guides qui sont plus intéressés dans l'aspect humain. Par exemple, les différentes histoires des soldats du fort, la vie quotidienne. Mais il y a peut-être aussi des guides qui sont plus intéressés par l'aspect technique du fort. Donc, et ça c'est aussi un peu, je pense, comme partout. Si tu viens aujourd'hui, tu suis une visite guidée avec un guide X. La semaine après, tu viens avec un guide Y. En général, ce sera la même, mais il y en a qui mettent un peu plus de poids sur un autre sujet que l'autre.

[Pierre Weeckmans] Mais dans les faits, vous n'imposez pas certaines informations à dire absolument. Ils le disent parce que c'est logique, mais ce n'est pas obligatoire. On pourrait imaginer un guide qui ne parle pas du tout de l'année où le fort a été construit.

[Tom Hendrixx] Non, il y a une certaine base qu'ils doivent mentionner. Absolument à dire. Mais ils ont appris aussi un peu sur les différents endroits où ils s'arrêtent avec son groupe. Il a la liberté de raconter. Tu vois, la base est importante de les donner. C'est pour ça aussi que nos visites commencent toujours avec soit un film d'introduction ou soit avec le briefing que le guide donne de 20 minutes. Et là-dedans, il y a déjà beaucoup d'informations, des données de base qu'ils doivent donner.

[Pierre Weeckmans] Et donc, une fois qu'ils partent en visite, le parcours n'est pas obligatoire, mais il y a quand même des lieux où ils sont obligés de passer.

[Tom Hendrixx] Il y a toujours inclus une casemate d'artillerie, mais ils ont la liberté. Aussi, quand tu vois le nombre de visiteurs qu'on a, surtout pendant les périodes de la saison touristique, c'est un peu la coordination qui est faite ici au secrétariat. Donc, voilà, s'il y a deux guides qui veulent aller à la Maastricht 2, les autres groupes ne vont plus à Maastricht 2, mais ils vont à Visé 1 ou Visé 2. Donc, on a trois casemates d'artillerie qu'on peut visiter et donc qu'on peut coordonner un peu entre les différents guides.

[Pierre Weeckmans] Et ceux, par exemple, qui vont à Visé 2, est-ce qu'ils doivent tous suivre le même itinéraire ?

[Tom Hendrixx] Non, non, non.

[Pierre Weeckmans] Donc, ils peuvent prendre des chemins comme ils ont envie un peu ?

[Tom Hendrixx] Oui, oui, oui.

[Pierre Weeckmans] Alors, est-ce que vos guides sont défrayés ?

[Tom Hendrixx] Oui, ils recevront un dédommagement, ça dépend un peu du type de visite, mais il y a des dédommagements entre 20 et 40 euros. Donc, une visite standard de 2h30, c'est 20 euros qu'ils touchent. Et quand les guides font une journée complète, donc permanence, c'est une permanence de 6 heures, inclut deux visites guidées, ils ont plus ou moins le maximum que tu peux, donc il y a des bénévoles, c'est 40 euros.

[Pierre Weeckmans] Un guide ne fait jamais plus deux visites par journée ?

[Tom Hendrixx] Non, non, non. En généralité, non. On évite, car comme ça prend déjà 2h, 2h30, tu vois, et ça, je pense que c'est partout, dans les forts ici, dans les alentours, ça c'est aussi un peu une force de travailler avec des bénévoles, car ce sont eux qui sont vraiment intéressés par l'histoire, donc c'est différent que quand tu vas visiter un musée, où tu as des guides qui sont vraiment payés ou salariés, qui font ça peut-être pas avec toute leur motivation ou passion, donc ici, c'est bon partout, ce sont des bénévoles qui regardent l'histoire et le bâtiment.

[Pierre Weeckmans] En gros, ils sont payés 20 euros la visite ?

[Tom Hendrixx] Oui, pour une visite standard, 2h30, c'est 20 euros.

[Pierre Weeckmans] Et ils sont payés directement ?

[Tom Hendrixx] On tient un registre ici, au secrétariat, et une fois par mois, ils sont payés par virement.

[Pierre Weeckmans] Ils sont payés en argent ?

[Tom Hendrixx] Non, non, pas virement.

[Pierre Weeckmans] Oui, mais c'est l'argent qu'ils reçoivent.

[Tom Hendrixx] Ah non, oui, oui, non, non, c'est l'argent. Donc, si tu as fait, ici, mois d'avril, par exemple, deux visites guidées de 2h30, au début de mois de mai, tu as 40 euros.

[Pierre Weeckmans] Et pourquoi vous les défrayez ? Plutôt que de travailler avec des bénévoles qui ne seraient pas défrayés ?

[Tom Hendrixx] Oui, on a aussi des bénévoles qui ne sont pas défrayés, donc tous les membres de l'organe d'administration, ils n'ont pas de défraiement pour des prestations qu'ils font ici, les réunions et tout ça, ce n'est pas défrayé. Mais pourquoi les guides ? De toute façon, dans les 80 guides qu'on a, plus ou moins, il y a des gens qui viennent, ils ont une heure, il y a certains qui ont 1h30 de route, tu vois. Et surtout, maintenant, prix d'essence et tout ça. Donc là-dedans, dans le prix, dans le montant de défraiement, il y a, je pense, le transport qui est prévu, leur batterie pour leur lampe de poche. C'est quelque chose de ridicule, donc c'est pour ça que tu vois quelqu'un qui va travailler pour 2h30, ils ne vont pas venir ici pour l'argent. C'est juste symbolique qu'on donne à nos guides, défraiements pour le transport, pour l'utilisation de leurs affaires.

[Pierre Weeckmans] Et à la base, c'était plus une demande des guides ou c'est vous qui avez proposé directement ? Est-ce que vous trouviez ça normal ?

[Tom Hendrixx] Ça date déjà depuis des années, des années. Moi, je suis commencé ici en 2006 comme guide et c'était déjà le cas à ce moment-là, donc je n'ose pas le dire. Je pense que c'est surtout les guides qui ont demandé à cette époque-là, à certains moments, d'avoir un petit défraiement.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que tu penses que s'il n'y a pas ce défraiement, vous auriez quand même assez de guides pour assurer les visites ?

[Tom Hendrixx] Honnêtement, il y a, de ces 80, il y a toujours des gens qui viennent pour des chasseurs de prix. Car chez nous, c'est aussi clairement dit dans l'air, oui, ils peuvent recevoir des pourboires, mais c'est interdit de demander après. Et il y a toujours quelques-uns qui vont l'essayer, sans le dire, de faire ça un peu caché. Donc il y a toujours là-dedans, mais je pense que la plupart de nos guides sont prêts à le faire sans dédommagement.

[Pierre Weeckmans] Donc ce n'est pas une nécessité de les payer pour avoir des guides ?

[Tom Hendrixx] Non

[Pierre Weeckmans] Et est-ce que vous avez des difficultés à trouver des guides ?

[Tom Hendrixx] En ce moment, non, on ne peut pas se plaindre. Honnêtement, avec 80 guides déjà, on ne peut pas se plaindre.

[Pierre Weeckmans] Mais tout dépend du nombre de visiteurs.

[Tom Hendrixx] Oui, voilà. Et c'est pour ça aussi qu'on a organisé cette année-ci, car il est actuellement encore en cours. Donc les périodes de stages sont commencées maintenant pour eux. Mais on a de nouveau organisé une formation. Et le plus grand problème qu'on rencontre ici, c'est que tu as 80 guides, mais tu donnes aussi très régulièrement les visites en quatre langues. En allemand, en anglais. Et donc, il y a deux ans, on a commencé avec une formation en français, une formation en néerlandais, en allemand et en anglais. Et maintenant, on a dit qu'on allait s'arrêter avec toutes ces formations en quatre langues. Et donc cette année-ci, c'était la première fois qu'on a organisé une formation en anglais. Donc, peu importe que tu sois francophone, que tu sois néerlandophone, allemand ou anglophone, tout le monde a la formation en anglais et tout le monde sait suivre. Et c'est aussi un peu pour l'ambiance dans le groupe. Tu vois, tu n'as plus les différents groupes au niveau de linguistique qui sont faits. Tout le monde est ensemble et suit la formation en anglais.

[Pierre Weeckmans] Et à l'avenir, est-ce que vous pensez garder tout ce système comme ça ? Le défraiement, le principe de formation, le principe de la validation ?

[Tom Hendrixx] Je pense... Chaque formation que tu donnes, tu apprends quelque chose, tu vois. Et donc c'est un processus que tu vas améliorer chaque fois, que tu vas modifier, mais en grande ligne, on va garder...

[Pierre Weeckmans] Et il n'y a pas par exemple une volonté, on ne sait jamais d'engager un guide salarié ? Vous préférez garder vraiment le bénévolat ?

[Tom Hendrixx] Oui, oui. C'est... C'est comme j'ai expliqué, c'est une force aussi, d'avoir des bénévoles au lieu des guides salariés, car... Et ça, honnêtement, ça donne aussi, le problème, car quand tu as des guides bénévoles et quand tu as des visites d'école, pas tout le monde est prêt à faire des visites d'école, tu vois, et tu ne peux pas les forcer, car ce sont des bénévoles. Donc, tu as aussi parfois des difficultés avec les bénévoles, qu'ils refusent de faire des différents types de visites, mais ok, voilà, on n'envisage pas de modifier.

I.6. FORT DE FLÉMALLE

Interview réalisée le 20 avril 2025 à Flémalle avec Valentin Klingeleers.

[Pierre Weeckmans] On va commencer par Flémalle, puisque tu es président des deux forts [Flémalle et Bonnelles]. C'est Valentin, et pour ne pas me tromper l'orthographe c'est K-L-I-N-G-E-L-2-E-R-S. Et tu es président des deux forts ?

[Valentin Klingeleers] Oui, je suis président des deux forts.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que tu sais me dire le nom officiel de l'organisation ou de l'ASBL ici à Flémalle ?

[Valentin Klingeleers] Oui, c'est l'ASBL Fort de Flémalle maintenant, qu'on a simplifié.

[Pierre Weeckmans] Fort de Flémalle, donc c'est une ASBL, et qui est propriétaire du fort ?

[Valentin Klingeleers] La commune.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que tu sais nous faire un rapide historique de l'association, depuis que le fort n'est plus militaire, tout ce qu'il y a de culturel ?

[Valentin Klingeleers] Oui, donc à l'origine en fait, c'était la protection civile qui a travaillé ici et qui a fait un poste de commandement ici, dans cette partie-ci, dans la contre-escarpe, en cas de problème nucléaire à Tihange. Alors je ne sais pas pourquoi, parce qu'ils sont en plein dans les vents de Tihange ici, mais bon. Et donc après, les anciens de la protection civile ont créé une amicale, et ils ont gardé l'aménagement en contre-escarpe ici. Et donc l'amicale de la protection civile s'est dit, si on s'occupait aussi de l'escarpe, et donc ils ont commencé à électrifier, à nettoyer, etc. Et la première ouverture au public ici, c'était dans les années 90, ou fin 80, mais dans ces eaux-là. Donc c'est déjà vieux, je n'étais pas encore né. Et alors en 96, date marquante que je dis à chaque fois, ils ont fait la première sortie sur les dessus, parce que c'était une vraie jungle, et c'est parce que les policiers sortaient pour chercher Julie et Mélissa dans les puits de coupoles, comme on était en plein dans la région. Et alors à partir de ce moment-là, le dessus, le massif, a commencé à être dégagé, et ils ont pu faire visiter le massif. Et donc voilà, après l'ASBL a eu des hauts et des bas et on en est arrivé ici maintenant en 2025.

[Pierre Weeckmans] Et depuis 90, il y a des visites, ça se faisait en visite guidée ?

[Valentin Klingeleers] Oui, de ce que j'en sais, oui, donc c'était des anciens de la protection civile qui avaient côtoyé aussi les anciens du fort, et donc ils faisaient les visites guidées.

[Pierre Weeckmans] Et depuis, ça a toujours été des visites guidées ?

[Valentin Klingeleers] Oui, on n'a jamais eu d'audio guide, mais par contre maintenant depuis 5 ans, on travaille avec une visite en réalité virtuelle, mais qui est quand même avec guide.

[Pierre Weeckmans] Ah d'accord. Mais il y a toujours les deux systèmes, on peut faire sans la VR aussi ? Ou toutes les visites sont avec VR ?

[Valentin Klingeleers] Oui, visite sur réservation en VR, mais c'est vraiment une visite guidée, c'est juste, en fait les gens ont un casque, je pourrais aller vous montrer après, on a un casque avec un téléphone dedans, il y a une dizaine d'endroits dans le fort, ils regardent le bureau de tir par exemple tel qu'il était, etc. Et puis après ils continuent la visite.

[Pierre Weeckmans] Mais ce n'est pas une option à la visite, c'est compris dans la visite classique ?

[Valentin Klingeleers] Oui, on ne propose que ça comme visite classique entre guillemets. Et pour des groupes par contre, là on peut faire des visites, soit on fait des mixtes, où là les gens n'ont pas le casque, mais à certains endroits on met un mange-debout par exemple, et on met le casque dessus, et les gens peuvent passer regarder, à la queue-leu-leu je vais dire, ça on le fait, et sinon on peut aussi éventuellement proposer des visites classiques, mais ça ne se fait pour ainsi dire plus.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que tu sais me dire plus ou moins combien de visiteurs vous avez eu l'année passée ?

[Valentin Klingeleers] Oui, je pense qu'on était à 600.

[Pierre Weeckmans] Et ces 600 ils se répartissent plus ou moins comment ? Par exemple visiteurs individuels, si vous avez des scolaires, des groupes, des entreprises ?

[Valentin Klingeleers] Non, ça c'est hors... c'est juste familial quoi.

[Pierre Weeckmans] Plus ou moins 600 individuels ?

[Valentin Klingeleers] Oui, parce que c'est hors visite spéciale, etc, où là j'ai pas forcément les chiffres, parce qu'en fait on travaille avec ELLOHA, et donc ça, ça permettait de voir le nombre de réservations qu'on avait, et l'année dernière on avait 600.

[Pierre Weeckmans] Mais vous avez aussi des scolaires, des groupes ?

[Valentin Klingeleers] Alors des scolaires, on n'en a pas eu, on le regrettait, mais ici on a mis en place récemment un partenariat avec la commune, en mettant la gratuité pour les écoles de la commune, et donc là l'année prochaine on devrait avoir des groupes scolaires.

[Pierre Weeckmans] Et en autres groupes, vous en avez aussi ?

[Valentin Klingeleers] En autres groupes, oui, on va dire qu'on tourne à 5, 6 par an. Des groupes autres, on va dire.

[Pierre Weeckmans] Une vingtaine de personnes ?

[Valentin Klingeleers] Parfois ça dépend, je vais dire, si je dois, à mon avis, on doit être, pour les groupes, on doit être à 200 personnes, à peu près.

[Pierre Weeckmans] Plus ou moins 800 alors.

[Valentin Klingeleers] On peut dire ça, oui.

[Pierre Weeckmans] Et les groupes, quand vous partez en visite guidée, c'est des groupes de plus ou moins combien de personnes ?

[Valentin Klingeleers] Alors, on limite à maximum 20 par groupe, pour une question d'organisation, de facilité du guide, après ça devient compliqué, et alors 20 personnes pour un guide. Parce que sinon après soit on dédouble le groupe, mais l'idéal c'est vraiment d'avoir un guide qui ouvre, un guide qui ferme, ou en tout cas un accompagnateur qui ferme pour que l'on garde un groupe serré, mais on est à 20.

[Pierre Weeckmans] Quand vous prenez des groupes, est-ce que vous avez un minimum de nombre de personnes ?

[Valentin Klingeleers] Non, en fait, la demande est tellement faible, entre guillemets, qu'on tape vraiment sur des visites à la carte. Donc en fait, les gens nous contactent, et en fonction de ça, on essaye de s'arranger, on demande à nos guides si quelqu'un est dispo, et alors on va ouvrir, et ça fait toujours plaisir aux gens.

[Pierre Weeckmans] Et est-ce que vous avez une idée, en moyenne, les groupes, maximum 20, mais généralement c'est combien ?

[Valentin Klingeleers] Très honnêtement, visite groupes, j'entends hors visite classique, on a déjà ouvert pour 2 personnes.

[Pierre Weeckmans] Mais même en visite classique, quand vous partez avec des groupes, la moyenne c'est ?

[Valentin Klingeleers] Alors oui, donc ça, on était sur une moyenne, donc c'est 12 adultes maximum, maintenant, pour la VR, parce qu'on a que 6 casques, et donc c'est un casque pour 2, et sinon, avant on était à 6, et on faisait des groupes, l'année dernière a été assez mauvaise, on faisait des groupes de 3, 4, ça débordait des fois.

[Pierre Weeckmans] Et quelle est la durée moyenne d'une visite ?

[Valentin Klingeleers] C'est une bonne heure et demie, sans compter la partie musée.

[Pierre Weeckmans] La partie musée est aussi guidée ?

[Valentin Klingeleers] Oui, mais comme ici, notre musée a été malheureusement pillé, on va dire, on est en train de le refaire, donc pour l'instant, le musée, c'est plus on montre aux gens ce qu'on va vouloir faire.

[Pierre Weeckmans] Et au niveau des tarifs ?

[Valentin Klingeleers] On est à 12€ par adulte pour la VR, et 7€ par enfant.

[Pierre Weeckmans] Quand c'est un groupe, c'est le même tarif ?

[Valentin Klingeleers] Alors là, on propose un forfait de 60€ et plus 5€ par personne.

[Pierre Weeckmans] Enfant pareil ?

[Valentin Klingeleers] Oui, dans ce cas-là, mais moins de 12 ans gratuits.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que tu sais me dire le nombre de guides actifs que vous avez ?

[Valentin Klingeleers] Ici, sur Flémalle, on peut compter sur 4 maximum.

[Pierre Weeckmans] Et c'est tous des bénévoles ?

[Valentin Klingeleers] Oui.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que vous avez d'autres bénévoles qui ne sont pas guides ?

[Valentin Klingeleers] Oui, en tout, on est une vingtaine de membres dans l'ASBL, et en membres actifs, je vais dire qui aide à travailler, etc., on est 8. On va dire qu'il y a 4 guides et 4 autres.

[Pierre Weeckmans] Et il n'y a aucun salarié dans l'organisation des visites ?

[Valentin Klingeleers] Non.

[Pierre Weeckmans] Parce que j'ai vu que la commune faisait beaucoup de pubs, eux ne gèrent pas non plus les réservations ?

[Valentin Klingeleers] Alors, ils gèrent, en fait, si maintenant ils ont pris la plateforme Elloha, donc c'est eux qui la gèrent, donc c'est eux qui reçoivent nos réservations par Internet et qui nous transmettent après le nombre de personnes qu'on a. Donc nous, on ne s'occupe plus de la partie réservation.

[Pierre Weeckmans] Mais si un groupe leur téléphone, ce n'est pas eux qui vont contacter directement les guides ?

[Valentin Klingeleers] Si, ils passent par nous, alors.

[Pierre Weeckmans] Donc ils passent par vous et c'est vous qui cherchez les guides ?

[Valentin Klingeleers] Oui, dans ce cas-là, oui, hors pour visite spéciale, oui.

[Pierre Weeckmans] Donc ils ne servent juste que de secrétariat, on va dire.

[Valentin Klingeleers] Voilà, c'est ça. Mais ça aide quand même.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que les responsables de l'ASBL sont également guides ?

[Valentin Klingeleers] Le secrétaire et le président, oui, et le trésorier, non.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que les guides reçoivent une formation avant de devenir officiellement guides ?

[Valentin Klingeleers] Maintenant, oui. On en a une d'ailleurs en cours pour l'instant pour former des nouveaux guides, essayer de nous aider un petit peu.

[Pierre Weeckmans] Et la formation prend quelle forme ?

[Valentin Klingeleers] Cinq modules, présentation PowerPoint, donc c'est deux heures par module, après journée. Et à la fin, il y aura un petit examen, une visite des deux ouvrages. Et puis alors après, on ne compte pas que les guides soient autonomes, mais qu'ils puissent commencer à accompagner un guide plus chevronné. Et au fur et à mesure d'eux, comment ils sentent, de prendre le pas sur les visites d'après.

[Pierre Weeckmans] Donc c'est cinq soirées de formation, puis un petit examen. C'est écrit ?

[Valentin Klingeleers] Je ne sais pas encore, il faut que j'y réfléchisse. En fait, je ne sais pas s'il faut que je formalise ça sous forme d'un écrit, carrément. Ou bien alors, si simplement, c'est une visite qu'on fait ensemble, et on en discute et on voit ce qu'eux comprennent déjà, je vais dire, je ne sais pas encore.

[Pierre Weeckmans] Et est-ce qu'ils reçoivent un syllabus à étudier ?

[Valentin Klingeleers] Il y a des notes de cours à chaque... Enfin, des notes de cours, oui, on s'entend. Il y a les notes propres à chaque formation. Ils reçoivent aussi le PowerPoint. Et il y a une partie pour en savoir plus aussi, où j'essaie de mettre tous les liens, etc., pour en savoir plus.

[Pierre Weeckmans] Et donc après ce petit examen, ils ne sont pas relâchés seuls, c'est ça ?

[Valentin Klingeleers] Non.

[Pierre Weeckmans] Ils suivent un autre guide ?

[Valentin Klingeleers] Oui.

[Pierre Weeckmans] Et une fois qu'ils suivent l'autre guide, c'est eux qui disent, je me sens prêt, je vais essayer ?

[Valentin Klingeleers] Oui, a priori, ça se passera un peu comme ça, parce qu'en fait, ma conception des visites avec un guide, c'est que le guide doit être au service des visiteurs, parce qu'il y en a qui sont trop passionnés, qui partent pour deux heures et demie de visite, et puis les visiteurs en ont juste marre et ils veulent se barrer. Donc en fait, j'aimerais bien que les guides comprennent qu'ils doivent rester attentifs aux visiteurs. Et donc pour ça, en fait, il me semble que passer par une phase où ils sont derrière le groupe et où ils regardent aussi les gens face au guide, ça peut aider aussi, parce qu'ils se rendront compte des limites des visiteurs qui sont pour moi après une heure et demie, c'est fini. Mais voilà, c'est un concept personnel.

[Pierre Weeckmans] Et une fois qu'ils se sentent prêts, vous les lâchez tout seuls ou est-ce qu'il y a un autre guide qui les suit ?

[Valentin Klingeleers] A priori, ce sera dans l'autre sens, alors c'est eux qui mèneront la visite et un autre guide les suit, mais encore une fois, si on arrive à mettre en place le personnel nécessaire à faire ça, quoi. C'est un peu un essai, parce qu'en fait, on avait déjà fait une première formation, mais en fait, c'était plus pour des gens qui étaient déjà dans l'association, donc qui connaissaient déjà un petit peu, mais pour mettre tout le monde sur un pied d'égalité. Donc là, ça se faisait un peu naturellement, tandis qu'ici, c'est vraiment des gens totalement extérieurs.

[Pierre Weeckmans] Donc cette formation-là vient de débiter en 2025 ?

[Valentin Klingeleers] Oui, la deuxième édition, on va dire.

[Pierre Weeckmans] Donc on va dire que les guides actuels n'ont pas eu ce système de formation.

[Valentin Klingeleers] Si, en premier lieu, et donc ça, c'était 2023.

[Pierre Weeckmans] Donc tous les guides ont été formés ?

[Valentin Klingeleers] Oui, finalement, oui.

[Pierre Weeckmans] Et une fois qu'ils sont guides, est-ce qu'il y a encore une formation continue après ? Est-ce qu'il y a, par exemple, encore des soirées de formation ? Est-ce que vous faites des colloques, des conférences ? Aller visiter d'autres forts ?

[Valentin Klingeleers] Visiter d'autres forts, c'est ce qu'on essaye de faire, oui. Et alors, on discute aussi, quand on a le temps de discuter entre nous, on discute de tout ça. Par exemple, moi, je fais encore des recherches dans les archives du MRA, enfin du WHI. Quand je découvre des trucs là-bas, je les relaie et puis on peut adapter.

[Pierre Weeckmans] Donc une fois que les guides sont aptes, on va dire, quand ils font leur visite, est-ce qu'ils ont un discours formaté ? Est-ce qu'ils sont obligés de dire la même chose ? Ou est-ce qu'ils ont quelques informations essentielles obligatoires, on va dire ?

[Valentin Klingeleers] C'est plutôt ça l'idée, oui. Et c'est ça le but de la formation, en fait, c'est de donner un package assez large, surtout parce que moi, par exemple, je suis beaucoup plus technique qu'historique. On a d'autres guides qui sont plus historiques que techniques. Et donc, en fait, c'est que chaque guide puisse adapter, faire, raconter ce qu'il veut, en gros, tant qu'il y a le minimum syndical qui est donné.

[Pierre Weeckmans] Quand ils font leur visite, est-ce que le parcours est balisé, obligatoire ? Ou est-ce qu'ils ont des lieux essentiels où ils doivent aller ou sont-ils libres ?

[Valentin Klingeleers] Non, ça, parcours, on fait tout le temps le même, je vais dire. Alors, obligatoire, il n'y a pas vraiment de lieux interdits, mais on limite au même trajet. Et alors, ce qu'on fait, c'est que parfois, quand les gens sont plus intéressés, on s'adapte à eux, on va voir une autre pièce ou quoi. Mais bon, ici, dans un fort réarmé, c'est plus une question de pièces. C'est pas comme si on était à Battice ou Tancrémont, où on part direct pour une heure de plus si on va faire un bloc.

[Pierre Weeckmans] Mais s'ils veulent l'éviter une partie, ils peuvent l'éviter ?

[Valentin Klingeleers] Non, ça, il y a un circuit de base.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que vos guides sont effrayés ?

[Valentin Klingeleers] Non.

[Pierre Weeckmans] Et est-ce qu'il y a une raison ? Vous n'y avez jamais pensé ?

[Valentin Klingeleers] Ici, on va dire qu'on a le secrétaire qui vient de Verviers, là, on a dit qu'on allait quand même prendre en charge, parce qu'il fait des visites, lui, il est pensionné, donc il a la possibilité de faire des visites en semaine ou quoi. Donc là, on a dit que pour l'essence, oui, ce serait le cas. Mais c'est tout nouveau et sinon, non, on n'a jamais... On vient ici pour le fort et pas pour nous, et c'est vrai qu'on n'y perd à venir, voilà.

[Pierre Weeckmans] Donc, c'est uniquement pour les visites spéciales ?

[Valentin Klingeleers] Oui.

[Pierre Weeckmans] Et c'est plus ou moins combien ?

[Valentin Klingeleers] C'était le prix de trajet, l'essence, Verviers-Flémalle, donc je ne sais pas dire comme ça. C'est vraiment un one-shot, quoi.

[Pierre Weeckmans] Et la raison pour laquelle défrayer la visite spéciale et pas les autres ?

[Valentin Klingeleers] Parce que c'est le seul qu'il a demandé, entre guillemets.

[Pierre Weeckmans] Ce n'est pas parce que vous avez du mal à trouver des guides pour ces visites-là ?

[Valentin Klingeleers] On va dire, lui est le seul... Si, les deux sont liés. Lui est le seul qui peut être disponible en semaine. Et donc, s'il y a en plus des trajets ici, je vais dire, le week-end, il doit faire des trajets en semaine. Voilà, ça vient en sus, on va dire, et c'est pour ça qu'on le défraie. Et parce que lui, il y a de plus loin, je vais dire.

Parce que le trésorier, il habite ici à Flémalle. Moi, j'habite du côté d'Amay. C'est pas trop loin, et voilà.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que vous avez des difficultés à trouver des nouveaux guides ?

[Valentin Klingeleers] Oui, clairement. Et alors, je ne sais pas si c'est abordé, mais la maîtrise des langues, ça, c'est terrible. Parce que pour l'instant, nos guides, on baragouine en anglais, on baragouine en néerlandais, mais on n'a pas de guide vraiment valable. Allemand, ça, on n'a pas du tout. Donc ça, c'est une grosse difficulté.

[Pierre Weeckmans] Et en nombre de guides en français, là, ça va ?

[Valentin Klingeleers] Ben, c'est nos quatre guides, quoi.

[Pierre Weeckmans] Et à l'avenir, est-ce que vous pensez garder le même système de fonctionnement, donc toujours du bénévolat, ne pas changer au niveau du défraiement ? La formation, la validation de la formation ?

[Valentin Klingeleers] A priori, oui. On va déjà aller au bout de ce processus de formation qui est quand même un peu neuf sous cette forme-là, je vais dire, qui va être pour la première fois, comme j'ai dit, on forme des guides totalement néophytes, alors qu'avant, c'était déjà des gens qui avaient du bagage. Et donc, on va déjà voir ce que ça donne, là, avant de tirer les conclusions de ça, quoi. On est en phase de test, là.

I.7. FORT DE HOLLOGNE

Interview réalisée le 15 avril 2025 à Alleur avec Luc Malchair.

[Pierre Weeckmans] Luc, est-ce que je peux connaître ta fonction actuelle à Hollogne ?

[Luc Malchair] Vice-président depuis la fondation de l'association, c'est-à-dire le 26 mars 94.

[Pierre Weeckmans] Et quel est le nom officiel de l'association ?

[Luc Malchair] Comité de sauvegarde du patrimoine historique du fort de Hollogne. C.S.P.H.F.H. Mais on abrège généralement au comité de sauvegarde du fort de Hollogne, donc C.S.F.H.

[Pierre Weeckmans] Et c'est une ASBL c'est ça ?

[Luc Malchair] C'est une ASBL.

[Pierre Weeckmans] Et au niveau du fort, qui est le propriétaire ?

[Luc Malchair] La Société Wallonne des Aéroports.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que tu sais me faire un bref historique de l'association, donc de l'ASBL, et du passé du fort, mais d'un point de vue culturel, donc après son occupation militaire.

[Luc Malchair] Justement, tout commence là où tout finit, ça dépend comment on le prend. Donc le fort de Hollogne a servi, après-guerre, longtemps, jusqu'à la fin et la dissolution du 3e Wing Tactic de Bierstet en 1993. Il servait de PC opérationnel et surtout d'exercice. Donc il est resté militaire jusqu'à ce moment-là, et il a connu une période d'abandon, pendant laquelle nous nous sommes évertués d'obtenir une concession d'occupation pour laquelle il a fallu créer l'association. Cette concession d'occupation, nous l'avons eue, nous l'avons obtenue en 1994, et depuis ce moment-là, on s'efforce de répondre du mieux possible aux buts définis dans nos statuts.

[Pierre Weeckmans] Et dès 1994, vous avez organisé des visites guidées ?

[Luc Malchair] Dès 1994, nous avons organisé des visites guidées, puisque c'était là le seul moyen de vivre, parce que nous sommes partis de rien du tout, le fort était devenu une véritable décharge, il nous fallait des outils, il nous fallait des moyens de subsistance tout simplement. Donc oui, les visites guidées, c'était l'heureuse époque où on faisait 100-120 visiteurs par jour, ce qui est tout à fait révolu aujourd'hui.

[Pierre Weeckmans] Et à part des visites guidées, il n'y a jamais eu d'autres façons de visiter le fort ?

[Luc Malchair] Si, depuis pas longtemps. Le fort, il se fait que c'est une véritable oasis de biodiversité, et nous mettons beaucoup et de plus en plus l'accent sur cet aspect. Et les gens sont demandeurs, et on a fait l'an dernier une première visite exclusivement guidée sur la biodiversité dans un endroit destiné à la guerre, somme toute.

[Pierre Weeckmans] Alors tu me parlais des visiteurs, est-ce que tu sais combien il y en a eu l'année passée ?

[Luc Malchair] L'an dernier, 2024 et 2023 ont été des années très particulières, très pluvieuses. Auparavant, nous avons connu la crise de la COVID-19, et je suis bien forcé de dire entre 50 et 80, pas plus. Auparavant, nous avions beaucoup de contacts avec beaucoup d'autres associations, surtout en France, et ce sont ces visites associatives, inter-associatives, qui nous faisaient griffer nos chiffres. Ne sont pas comprises là-dedans les visites scolaires.

[Pierre Weeckmans] Tu sais plus ou moins combien il y en avait ?

[Luc Malchair] Alors les visites scolaires, on en a 3, 4 par an, mais lors des dernières réunions avec les responsables communaux, ça va augmenter. Nous allons recevoir les cinquièmes et sixièmes primaires, et avec le souhait ardent de l'association que leurs visites soient préparées. En préparant leurs visites, nous, les guides, nous appréhenderons mieux quel est le souhait de cette jeunesse émergente.

[Pierre Weeckmans] Donc dans tous ces visiteurs-là, les 50 et 80, ce sont uniquement les individuels ?

[Luc Malchair] Oui, individuels, occasionnels, spontanés, par exemple des pilotes qui ont un slot trop important entre deux vols, qui se baladent autour de l'aéroport, sans savoir quoi faire, ils voient des gens dans le fort, « Hello, is it possible to visit ? » « Allez, venez », et on les prend.

[Pierre Weeckmans] Et en scolaire, tu m'as dit 2 ou 3 groupes ?

[Luc Malchair] Oui, l'an dernier, pas plus. Au total, une soixantaine.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que vous avez des groupes d'entreprises ?

[Luc Malchair] La police fédérale de l'aéroport a organisé plusieurs team buildings sur le site. La douane l'a fait aussi. Et puis, ils ont considéré qu'ils pouvaient se comporter comme chez eux, ou à la limite,

surtout pas comme chez eux. Donc, on a mis une halte là. Quant aux entreprises, non. Je ne vois vraiment que ces deux exemples-là.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que vous avez d'autres groupes que les scolaires ?

[Luc Malchair] Non, auparavant, avant la crise Covid, je le répète, on était très ouvert sur la fortification dans son ensemble, et on recevait des groupes d'autres forts. D'autres forts, ce sont des centaines d'associations qu'il y a. Si on prend les pays périphériques, on en connaissait la plupart.

[Pierre Weeckmans] Dans les visites guidées, quand vous partez avec un groupe, quelle est la taille du groupe, plus ou moins ?

[Luc Malchair] Personnellement, je limite à 6 ou 8 visiteurs. Si j'ai 15 personnes, je ne fais pas la même visite. Toujours personnellement, si deux groupes doivent partir, je file tous les enfants à mon camarade. Je n'ai aucune pédagogie vis-à-vis d'eux. Je suis plus à même de guider des spécialistes dans les détails techniques qui ne vont absolument pas intéresser les enfants.

[Pierre Weeckmans] Et si je prends de manière générale pour le fort ?

[Luc Malchair] Quand on fait des visites guidées, c'est déjà merveilleux quand on a un groupe de 12.

[Pierre Weeckmans] Et si par exemple il y a une classe d'une vingtaine d'élèves ?

[Luc Malchair] On essaie de la diviser. C'est une question de distance. À 10 personnes, la plus éloignée va se trouver à 3 ou 4 mètres du guide dans des galeries étroites. Tandis que si on est 20 personnes, la distance est multipliée par 2 avec le corollaire qui est une moindre attention parce qu'on entend moins bien.

[Pierre Weeckmans] Quelle est la durée approximative des visites ?

[Luc Malchair] Ça dépend. Il y a 15 jours, j'ai reçu des gens de la ligne Maginot. Sans même aller dans les fossés, sans aller dans l'escarpe, on est resté 5 heures 30 dans le massif.

[Pierre Weeckmans] Pour les visites avec des individuels non connaisseurs ?

[Luc Malchair] Ça dépend de l'intérêt manifesté par la personne. Nous mettons un point d'honneur à satisfaire le plus possible le visiteur. Nous lui demandons ce à quoi il aspire. Dans quel sens il veut que nous orientations notre commentaire. Il n'y a aucune limite dans le temps. La visite peut durer 1h30 mais c'est une visite bâclée. Comme j'ai déjà fait des visites, Patrice aussi a déjà fait des visites de plus de 6 heures. Pour un petit fort.

[Pierre Weeckmans] Quand vous faites les ouvertures dominicales, c'est plus ou moins 3 heures ?

[Luc Malchair] Entre 2h30 et 3h, oui. Pour le tout public, c'est largement suffisant.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que tu sais me dire de mémoire les tarifs ?

[Luc Malchair] Oui, 4 euros par personne, gratuit à tous 12 ans.

[Pierre Weeckmans] Et pour les groupes aussi ?

[Luc Malchair] C'est généralement négocié à l'avance.

[Pierre Weeckmans] D'accord. Les enfants, c'est quand même gratuit aussi ?

[Luc Malchair] Oui, les enfants, c'est gratuit à tous 12 ans. On fait aussi des formules forfaits. On a fait pendant tout un temps une formule. Mais ça, ça prenait 5 à 6 heures. Il y avait 2 heures de théorie dans une salle avec projection, avec tableau, les gens étaient assis. Après ces 2 heures-là, on repassait dans la cafétéria où les gens prenaient 2 crêpes avec un café. C'était compris dans le prix. Et puis, il y avait les 3 heures de visite du fort. Ça, c'était annoncé à l'avance. Il y a cette possibilité. Mais la personne qui payait pour cette visite, incluant, je rappelle, le café et les crêpes, payait un tout petit peu plus cher. Mais il savait très bien qu'il ne pouvait pas être rentré chez lui une heure après.

[Pierre Weeckmans] Au niveau des guides et des bénévoles, en général, est-ce qu'il y a des salariés ?

[Luc Malchair] Absolument pas.

[Pierre Weeckmans] Et au niveau du nombre de bénévoles ?

[Luc Malchair] Bénévoles guides ou bénévoles travailleurs ?

[Pierre Weeckmans] Les deux. Si tu as le chiffre de guide.

[Luc Malchair] Le chiffre de guide, c'est simple, c'est 4.

[Pierre Weeckmans] Et alors, le chiffre des autres ?

[Luc Malchair] Le chiffre des bénévoles, incluant le personnel qui tient la cafétéria, si on rabat tout le monde possible et imaginable, si on se retrouve à 8, c'est un miracle. Auparavant, on était 20, 25. C'était il y a longtemps.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que les responsables qui organisent les visites sont aussi des guides ?

[Luc Malchair] Oui. Oui, oui.

[Pierre Weeckmans] Alors, est-ce que les guides reçoivent une formation ?

[Luc Malchair] Absolument pas.

[Pierre Weeckmans] Et quand un nouveau guide arrive, s'il n'a pas de formation, est-ce qu'il y a un moyen de valider s'il est apte à être guide ?

[Luc Malchair] On ne le bombarde pas guide. Quand un nouveau arrive, il faut d'abord qu'il manifeste son intérêt. Au fil des semaines, des mois, parfois des années, qui précède son rôle de guide, il va nous poser des questions aux anciens et on va voir comment l'orienter. On va surtout, si on le voit motivé, lui proposer d'autres visites, d'autres forts, que ce soit sur Liège, sur Namur, mais également à l'étranger. Parce que lorsque nous recevons des Français, par exemple, que je leur demande ce qu'ils ont visité, c'est systématiquement Vaux et Douaumont à Verdun. Vaux et Douaumont à Verdun, j'ai eu la chance de les parcourir partout, partout, partout. Et je peux leur faire le parallèle entre ce qu'ils ont vu et ce qu'ils découvrent à l'instant T. Donc, le guide, avant de devenir guide, aura manifesté son intérêt, intérêt auquel les vieux auront répondu. Et c'est lui, généralement, 9 fois sur 10 sur les plus de 30 ans que nous sommes là, qui dit, finalement, ça m'intéresserait bien de vous donner un coup de main comme guide. Ce n'est pas nous qui le demandons, c'est lui qui manifeste un intérêt.

[Pierre Weeckmans] À partir du moment où il dit ça, est-ce que, par exemple, vous le mettez avec un guide chevronné pour suivre des visites ?

[Luc Malchair] De toute façon, il fait le sert-fil pendant X fois.

[Pierre Weeckmans] Donc il y a quand même une formation.

[Luc Malchair] Tu peux le prendre comme ça. Il nous écoute et il a notre laïus qui est, même s'il est varié, il lui rentre en tête un tas de choses au fur et à mesure des visites qu'il suit.

[Pierre Weeckmans] Et à la fin, c'est lui qui dit, je suis prêt, je fais une visite tout seul ? Ou est-ce qu'une fois qu'il dit, je suis prêt, il y a un guide chevronné qui va le suivre ?

[Luc Malchair] C'est exactement ça. À un moment donné, il y a le déclic, le basculement, il dit, je prendrais bien un groupe. Eh bien, au moins une fois, il va être suivi par un ancien.

[Pierre Weeckmans] Donc c'est lui qui dira quand même si oui ou non, il est prêt.

[Luc Malchair] On rectifiera un petit peu un tir une fois que la visite est terminée. Et puis, vogue la galère. Généralement, pas de souci.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que l'ensemble des guides doit suivre un discours formaté ou des informations essentielles à dire, un parcours de visite obligatoire ou certains lieux obligatoires ?

[Luc Malchair] Non, il n'y a rien d'interdit, hormis depuis cet hiver-ci, où nous avons dédié une zone à la protection des chauves-souris, laquelle n'est pas accessible de novembre à fin mars.

[Pierre Weeckmans] Sinon, le guide fait le parcours dans le sens qu'il veut et dit ce qu'il veut, tant que c'est correct historiquement.

[Luc Malchair] Et qu'il ne fasse pas état de ses opinions politiques ou philosophiques, on reste dans le domaine de la guidance historique. Si j'ai un nazi qui se présente, il est foutu dehors.

[Pierre Weeckmans] Oui, c'est logique.

[Luc Malchair] Une réputation, c'est vite acquis.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que les guides sont défrayés ?

[Luc Malchair] Du tout, tout est bénévole. Au contraire, on y va de notre poche. Quand je termine une visite, j'offre un verre, sur ma bourse, à mes visiteurs, qui m'en offrent un en retour, mais ma tournée et leur tournée vont dans la caisse.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que vous avez déjà discuté du possible défrayement ou pas du tout

[Luc Malchair] Ça ne nous est même jamais venu à l'idée.

[Pierre Weeckmans] Il y a une raison ?

[Luc Malchair] La raison, ça va encore paraître prétentieux, mais c'est l'exemple. L'exemple donné par le staff. Le staff dont je fais partie, si je prends mon cas, j'écris le bulletin semestriel du fort, qui m'occasionne des frais. Pas plus tard qu'hier, j'ai en tête de préparer un article pour le prochain bulletin sur l'escadron Brumagne, l'escadron de la résistance en Brabant Wallon, et au tir national de Schaerbeek, il y a plusieurs membres de ce groupe qui sont enterrés. Pas plus tard qu'hier, je me suis rendu à mes frais, à Schaerbeek, faire les photos des tombes au tir national. Je n'y demande rien. Si je commençais à demander, ça donnerait des idées. Mais dans la mesure où je suis peut-être celui qui dépense le plus pour le bien du fort, tu as lu mon article sur le massacre de Thyaroye, je me suis rendu trois fois au Sénégal, pareil pour ça, mais ça faisait partie des frais, j'ai acheté tous les bouquets qui sont disponibles sur le sujet à mes frais, je ne demande rien. Donc les autres ne se sentent pas en droit de demander.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que vous avez assez de guides, et est-ce que vous avez des difficultés à retrouver ?

[Luc Malchair] Alors, assez de guides, on serait six, que ce serait bien. Tout simplement parce qu'en dehors du fort, chacun a sa propre vie et ses propres occupations. Patrice veut faire une journée de visite samedi prochain, moi samedi prochain, je suis pris par la société botanique de l'ULG, c'est un guide qui n'est pas là. Mais probablement que les deux guides qui seront présents suffiront, vu la foultitude de gens qui est attendu.

[Pierre Weeckmans] Il n'y a pas forcément de problèmes de personnel au niveau des guides ?

[Luc Malchair] Non, pour autant que chacun y mette de la bonne volonté, on n'a pas de soucis. Maintenant, nous sommes certainement la machine la plus petite dans tous les forts qui existent. On en a bien conscience, mais on n'en rougit pas.

[Pierre Weeckmans] Et est-ce que vous pensez à l'avenir de garder le même système, donc le bénévolat, pas de défraiement, le système de formation ?

[Luc Malchair] Ça fonctionne bien depuis 25 ans, que dis-je, depuis 31 ans. Je ne vois pas pourquoi on changerait. La difficulté, c'est que la vieille génération n'est pas similaire du tout à la nouvelle génération, et que cette nouvelle génération voit plus dans les galeries la possibilité de jouer, paintball, airsoft ou des trucs ainsi, plutôt que ce pourquoi ça a été construit et à quoi ça a servi, l'histoire des gens, la vie qu'il y a eu dedans. Ce sont des approches totalement opposées qui peuvent parfois se rejoindre, mais au grand désespoir des anciens, l'intérêt historique se perd.

[Pierre Weeckmans] Merci.

I.8. FORT DE LANTIN

Interview réalisée le 10 avril 2025 à Lantin avec Denis Deuse.

[Pierre Weeckmans] Voilà, je vous présente un peu le cadre. Donc je fais mémoire sur le recours aux bénévoles dans les visites guidées, donc ce que ça va influencer dans la visite. Pour ça je m'intéresse notamment à la formation des guides et j'ai pris le cas pratique des forts de Liège.

Première question, donc votre nom c'est bien Denis Deuse.

[Denis Deuse] C'est correct.

[Pierre Weeckmans] Avec un S.

[Denis Deuse] Oui

[Pierre Weeckmans] Et vous êtes le président.

[Pierre Weeckmans] Oui.

[Pierre Weeckmans] Et donc quelle est l'organisation, enfin le nom officiel de...

[Denis Deuse] C'est une ASBL. Les Amis du Fort de Lantin.

[Pierre Weeckmans] Et donc c'est l'ASBL qui est propriétaire du fort aussi.

[Denis Deuse] Tout à fait.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que vous savez me faire un petit historique du fort, qu'il n'est plus militaire, la valorisation culturelle qu'on en a fait ?

[Denis Deuse] Écoutez, le fort a été acheté par l'ASBL en 1983. Donc l'armée se débarrassait des forts, d'une manière générale, mais entre autres le fort de Lantin. Et depuis ce moment-là, évidemment, l'ASBL a fonctionné sur fond propre. Et nous avons donc dû organiser des activités lucratives pour pouvoir rembourser le prêt résultant de l'achat du fort. Il avait coûté à l'époque 2 millions de francs belges. Donc ça fait à peu près 50 000 euros actuels. Et forcément, une fois que les... On sait quand même déjà, malgré le fait qu'on avait à rembourser les gens qui avaient avancé de l'argent, on s'est déjà engagé dans des travaux de réaménagement intérieur du fort, parce que le fort était dans un état déplorable. Il n'avait plus été occupé depuis 1945, même avant. Dans l'entre-deux-guerres, le fort avait servi de dépôt de munitions à l'armée. Et puis alors, après ça, l'armée avait abandonné le fort. Donc nous avons dû nettoyer, je vais dire, tout l'intérieur du fort. Et petit à petit, nous avons organisé des visites guidées.

[Pierre Weeckmans] Vous avez démarré plus ou moins quand les visites guidées ?

[Denis Deuse] Quelle année ? Écoutez, pour ainsi dire, dans les deux ans qui ont suivi, l'achat. Donc disons, dans les années 85, on a commencé à faire des visites. Essentiellement, c'était uniquement le week-end. Et puis alors, ça s'est passé alors beaucoup plus tard, nous sommes inscrits dans le commissariat général au tourisme à Namur, de manière à pouvoir bénéficier de subsides. Et là,

évidemment, nous avons été tenus d'ouvrir un certain nombre de mois pendant l'année pour pouvoir bénéficier de ces subsides.

[Pierre Weeckmans] Donc jusque-là, vous fonctionniez avec des visites guidées ?

[Denis Deuse] Non, non, non. Écoutez, je vais...

[Pierre Weeckmans] Au niveau vraiment visite, pour visiter le fort, c'était uniquement avec un guide ?

[Denis Deuse] Ah oui, c'était uniquement avec guide, oui.

[Pierre Weeckmans] Et c'est à partir de la reconnaissance, vous êtes passé à l'audioguide ?

[Denis Deuse] Oui, voilà, voilà. Donc les audioguides, ça remonte à près de... On a investi là-dedans à peu près il y a 18 ans. Dans les environs des 2005. Évidemment, il y a eu de gros investissements dans les audioguides, parce que ça a coûté quand même à l'époque autour des 10 millions de francs belges. Et on a réinvesti aussi 10 autres millions pour des aménagements, je vais dire, pratiques, à savoir, à l'intérieur du fort, la mise en place d'une installation de chauffage centrale dans le rez-de-chaussée uniquement, et alors l'aménagement des poudrières, et aussi la mise en place de WC à l'intérieur du fort, qu'il n'y avait pas dans les forts en 1914. Les WC étaient ici dans le fossé principal, donc les soldats, pendant le conflit, devaient traverser le fossé pour aller aux toilettes. Ce n'était quand même pas rigolo. Donc nous avons aménagé des toilettes à l'intérieur du fort, et à l'extérieur, nous avons remis en place des fausses coupoles, et nous avons aussi récupéré la base d'une coupole de 120 à Braaschaat, au camp militaire de Braaschaat, et la coupole phare au fort d'Emines près de Namur. Nous avons également refait le bétonnage extérieur du massif central, et voilà donc le tout pour à peu près aussi là, donc c'était matériel, je vais dire, cet investissement, c'est autour aussi des 10 millions de francs belges. Alors, ça a toujours été ma déception, parce que quand on a investi dans l'audioguidage, on s'était un petit peu renseigné à gauche à droite, comment ça fonctionnait, quel était l'impact, et c'est pour ça qu'avant d'investir là-dedans, on s'était renseignés, on s'était dit, voilà, si on a déjà 10 000 visiteurs par an, ce sera parfait, mais on ne les a jamais eus, et on ne les a toujours pas maintenant. Donc moi, depuis que je suis dans l'association, ça a toujours été ma déception, la raison pour laquelle il n'y a pas beaucoup de visiteurs, je n'en sais rien, je ne la connais pas, celui qui me la donnera, je lui ferai énormément de louanges, mais voilà, je ne sais pas, 14 n'est pas porteur, parce que vous savez, on s'était basé par exemple sur Ében-Emael, un fort de 40. Évidemment, Ében-Emael, c'est autrement plus connu que le fort de Lantin, il ne s'est rien passé ici à Lantin, à Ében-Emael il s'est passé des choses, comme à Loncin d'ailleurs. Mais Ében-Emael, il faisait déjà à l'époque près de 20 000 visiteurs, maintenant ils en font 25 à 30 000. Loncin n'est pas du tout à ce chiffre-là non plus, bien qu'il ait une réputation haute, récemment ils ont été reconnus comme monuments historiques par les Nations Unies ou quoi, je ne sais plus moi, patrimoine mondial de l'humanité. Si, ils ont été reconnus officiellement comme un bâtiment faisant partie du patrimoine mondial de l'humanité. Mais pour Loncin, ils ne font même pas 10 000 visiteurs par an. Alors on travaille depuis trois ans avec eux en collaboration, donc on propose un billet commun de visite, pas nécessairement, les gens ne sont pas obligés de faire les deux visites le même jour parce que ce serait assez fastidieux. Mais vous voyez, malgré cela, ce n'est quand même pas la gloire. Ce qui fait que nous pourrions revenir à l'aspect pratique de la vie de l'ASBL, puisque les visites guidées, qu'elles soient par audioguide ou qu'elles soient avec guide, ne nous permettent pas d'assumer tous les frais inhérents au fonctionnement de l'association, et au fort lui-même. Donc, par conséquent, nous sommes obligés d'organiser des manifestations telles que le grand week-end au mois d'août, avec présence de véhicules militaires, mais de la Deuxième Guerre mondiale. Alors il y a toute une série d'animations, évidemment, et c'est ce week-end-là qui nous rapporte le plus. Mais depuis quand même maintenant plusieurs années, nous organisons quelques repas à l'intérieur du fort qui sont très appréciés par les gens, et ce que nous faisons aussi, ce sont les locations de poudrières. Donc là, presque tous les week-ends de l'année sont loués à des particuliers qui viennent nous faire une petite fête familiale ou autre, et c'est grâce à cela que nous pouvons, je vais dire, subsister, et aussi continuer à améliorer l'aménagement intérieur du fort.

[Pierre Weeckmans] Et donc on parlait du nombre de visiteurs. Par exemple, l'année passée, vous avez eu combien de visiteurs ?

[Denis Deuse] Oui, je vous dis, ça tourne autour des 5000 visiteurs, pas davantage.

[Pierre Weeckmans] Et ils se répartissent plus ou moins comment ? Il y a individuels, scolaires ?

[Denis Deuse] Écoutez, ce sont surtout des individuels, parce qu'au niveau scolaire, il y a, les deux dernières années, il y en a eu davantage d'écoles, mais ça ne fait pas la majorité, malheureusement. Les groupes scolaires, on les compte sur les doigts des deux mains, sur une année.

[Pierre Weeckmans] Au niveau entreprise, il y en a ou pas du tout ?

[Denis Deuse] Non, les entreprises, non.

[Pierre Weeckmans] Et des autres groupes que du scolaire ?

[Denis Deuse] Oui, il y a des groupes qui viennent, mais ce sont des amateurs de fortification. Alors, on a des groupes néerlandophones, des groupes germanophones, francophones, bien entendu. Mais non, les groupes, malheureusement, dans la plupart des attractions touristiques, ce sont les groupes, dans beaucoup d'attractions, ce sont les groupes qui font le nombre de visiteurs, surtout les groupes scolaires. Mais ici, les enseignants ne sont pas intéressés par ce genre de sujet.

[Pierre Weeckmans] Et si je devais mettre plus ou moins, par exemple, un pourcentage d'individuels, de scolaires ou de groupes ?

[Denis Deuse] Écoutez, c'est entre 5 et 600 individuels. Par contre, pour le comptage des écoles, c'est beaucoup plus vaste, entre 1 000 et 1 500 en moyenne. Oui, mais dans les chiffres que j'ai donnés, à peu près 5 000 par an, je compte là-dedans les visites des festivités. Donc, enfin, voilà, ce n'est pas... Je vous dis, les groupes, ce n'est quand même pas la majorité. Personne individuelle, comme aujourd'hui, par exemple, c'est environ 5-600 par an.

[Pierre Weeckmans] Donc, plus ou moins 5-600 individuels. Et en groupe, alors ?

[Denis Deuse] Là, c'est variable, entre 1 000, 1 500, 2 000, plus les festivités, où là, évidemment, c'est plus de 3 000 personnes qui viennent sur le week-end.

[Pierre Weeckmans] Donc, si on retire les festivités, on est plus dans les 2 000, 2 500 ?

[Denis Deuse] Oui, à peu près.

[Pierre Weeckmans] Et dans les groupes, vous comptez les scolaires ?

[Denis Deuse] Oui, scolaires ou adultes ou plus âgés, sans aucune distinction.

[Pierre Weeckmans] Et entre les deux, vous avez plus ou moins la répartition ?

[Denis Deuse] Je dirais 60-40, 60 % plus pour les écoles et 40 %... Ça dépend des années, en fait. Je vous dis, les deux dernières années, on a eu davantage d'écoles au niveau des groupes. Et on continue à faire de la publicité, parce que forcément, vous me direz, mais comment ça se fait que vous n'avez pas davantage de personnes ? Mais on fait de la publicité, on paraît dans Attractions et Tourisme, la 365.be, qui est distribuée en Belgique et dans les pays voisins. Mais voilà, pour moi, ça ne marche pas.

[Pierre Weeckmans] C'est un problème pour tous les forts de 14. Je m'y intéresse moins dans ce cadre-ci.

[Denis Deuse] Ben oui, mais je ne sais pas.

[Pierre Weeckmans] Et dans tout ça, à part les individuels qui ont l'audioguide, tous les autres sont avec un guide, en visite guidée ?

[Denis Deuse] Oui, en visite guidée, on ne fait jamais de visite individuelle, sauf de temps en temps un ami ou quoi.

[Pierre Weeckmans] Mais les groupes sont toujours guidés ?

[Denis Deuse] Ah oui, les groupes, le plus souvent, ils demandent d'avoir un guide. Mais par exemple aux festivités, là, toutes les visites sont organisées avec un guide. On n'utilise jamais l'audioguide pendant les festivités.

[Pierre Weeckmans] Et au niveau de vos tarifs, quand il y a un guide ?

[Denis Deuse] Il n'est pas supérieur aux tarifs normaux. En fait, il est un petit peu... Si, il y a une réduction de 50 centimes d'euro, je crois. Par personne.

[Pierre Weeckmans] On est à quel tarif alors ?

[Denis Deuse] Ben, vous l'avez là-bas.

[Pierre Weeckmans] Donc 7 euros adultes. 4 euros enfants

[Denis Deuse] Je ne suis même plus au courant des chiffres. Ça a été modifié en janvier. Un mauvais président.

[Pierre Weeckmans] Et quand vous faites des groupes pour les visites guidées, le guide part avec combien de personnes ?

[Denis Deuse] Écoutez, on essaye au maximum de partir avec 15, 20 personnes. Pas davantage parce que les locaux à l'intérieur du fort sont trop petits. Et puis en plus, ce n'est pas très agréable, ni pour le guide, ni pour le groupe.

[Pierre Weeckmans] Et vous avez un minimum ?

[Denis Deuse] Oui, généralement, c'est 10 personnes. D'ailleurs, on a un logement insolite ici. On a aménagé deux chambres. Mais là aussi, il y a des individuels qui nous demandent pour venir passer une nuit ici, on refuse. Parce que les bénévoles qui doivent rester...

[Pierre Weeckmans] On a plus ou moins fini avec la partie visite. Au niveau du personnel, au niveau des guides actifs, vous en avez combien ?

[Denis Deuse] Neuf

[Pierre Weeckmans] Ils sont tous bénévoles ?

[Denis Deuse] Oui. Le fort ne travaille qu'avec des bénévoles, même pour les festivités, etc.

[Pierre Weeckmans] Et il n'y a pas du tout de salariés dans l'organisation ?

[Denis Deuse] Si, il y a un monsieur ici qui s'occupe des visites, d'accueillir les visiteurs. Mais il travaille uniquement pendant la saison touristique.

[Pierre Weeckmans] Donc il fait l'accueil et je suppose qu'il gère aussi les plannings pour les groupes ?

[Denis Deuse] Oui, c'est ça.

[Pierre Weeckmans] C'est lui qui contacte les guides ?

[Denis Deuse] Tout à fait. Ou bien c'est la trésorière, mais en général, c'est lui qui centralise le tout.

[Pierre Weeckmans] Et en dehors des guides, vous avez d'autres bénévoles, je suppose ?

[Denis Deuse] Oui, mais disons là, c'est très ponctuel. Donc, par exemple, ce week-end ci, nous avons deux repas organisés. Donc là, il y a des bénévoles qui travaillent dans les... Parce que nous avons des cuisines qui ont été aménagées. Et les deux poudrières servent de salles de restauration, vous voyez ?

[Pierre Weeckmans] Vous savez quantifier le nombre d'autres bénévoles que les guides ?

[Denis Deuse] Les bénévoles, écoutez, si je prends sur l'ensemble de l'année, aux festivités, il y a 130 bénévoles. Aux festivités, il y a 130 bénévoles. Pour un repas comme celui-ci, il y a une quinzaine de bénévoles. Alors on essaie évidemment de faire des tournantes, pour ne pas à chaque fois solliciter les mêmes personnes, parce qu'à un moment donné, il risque de nous lâcher. Mais voilà, on a...

[Pierre Weeckmans] Donc sur l'ensemble, il y a plus ou moins 130 personnes.

[Denis Deuse] Oui, on a la chance d'avoir autant de bénévoles. Parce que forcément, je vous dis, si on doit payer des gens, on ne peut rien faire. Ce n'est pas possible. Ce n'est pas possible. On ne gagnera rien. Alors si c'est pour organiser quelque chose et ne rien gagner, on ne le fait pas. C'est ça.

[Pierre Weeckmans] Et au niveau des responsables de l'ASBL, est-ce qu'il y en a qui sont aussi guides ?

[Denis Deuse] Moi, je le suis. Sinon, les autres ne sont pas responsables de l'ASBL. Ils font partie de l'ASBL. Ils sont membres de l'ASBL, mais c'est tout.

[Pierre Weeckmans] D'accord. Et est-ce que les guides, avant d'être guides, reçoivent une formation ou on les prend parce qu'ils sont déjà formés ailleurs ?

[Denis Deuse] C'est-à-dire que généralement, les derniers qui se sont engagés, qui sont des jeunes, ils étaient déjà très intéressés par les forts, et le fort en particulier. Donc, il n'y a pas vraiment une formation en tant que telle. C'est une formation sur le tas, si vous voulez. À savoir qu'ils accompagnent quelques fois un guide qui est en place depuis des années. Ensuite, on leur a fait un petit laïus de telle sorte qu'on leur signale, on leur indique les commentaires qu'il y a à faire à chaque endroit de la visite. Vous voyez ?

[Pierre Weeckmans] Si j'essaye de résumer, avant qu'ils deviennent officiellement guides, ils vont suivre plusieurs fois un autre guide.

[Denis Deuse] Voilà.

[Pierre Weeckmans] Ça dure deux ou trois visites ?

[Denis Deuse] Oui, deux ou trois visites. Maximum cinq. Parce que je vous dis, ils ont déjà des connaissances, je ne vais pas dire approfondies, mais ils ont quand même des connaissances sur les forts de 14. Et à partir de ce moment-là, c'est spécifique au fort de Lantin. Il y a une série d'histoires à raconter à propos des coupoles, etc. Puisque je vous ai dit, on a mis des coupoles en place, et il y a la coupole phare, elle se soulève, elle tourne. La coupole de 120, elle tourne également. Donc vous voyez, il y a des choses un peu spéciales pour Lantin. Le pont roulant ici, on l'a fait fonctionner, il rentre et il ressort. Oui, c'est spécifique à Lantin. Mais pas besoin de leur expliquer dix fois. Voilà, le pont, il s'ouvre, et ils le savent.

[Pierre Weeckmans] Et après ces quelques visites, est-ce qu'il y a une sorte d'examen, une validation par guide ?

[Denis Deuse] Non, non. Ce que l'on fait, c'est que pendant l'année, on organise deux ou trois réunions de guides afin de discuter de la manière dont ça s'est passé, mais aussi de lancer des nouvelles idées, éventuelles, dans le cadre de la visite.

[Pierre Weeckmans] Et une fois qu'ils sont guides, il n'y a plus de formation organisée ?

[Denis Deuse] Non. Je vous le dis, ce n'est pas une formation, mais par exemple, on va aller visiter un fort autour d'Anvers, à Wevelgem. Libre à eux de venir ou ne pas venir, il n'y a aucune obligation, puisqu'ils sont bénévoles. Voilà, ceux qui savent venir, ils viennent, mais autrement, ils sont libres de leurs décisions.

[Pierre Weeckmans] Une fois qu'ils ont fait la visite, ils ont quand même, j'appelle ça, des informations à dire à des endroits précis.

[Denis Deuse] Tout à fait.

[Pierre Weeckmans] Donc là, ils ont un peu un canevas à respecter quand même.

[Denis Deuse] Oui, bien sûr. Évidemment, libre à eux de rajouter certaines choses, parce que moi, j'ai rédigé tout ce texte-là pour chaque endroit de visite, mais bon, libre à eux de présenter les choses à leur manière.

[Pierre Weeckmans] Mais ils ont quand même certaines informations essentielles à dire ?

[Denis Deuse] Voilà, c'est ça.

[Pierre Weeckmans] Mais tout l'ensemble du discours n'est pas formaté.

[Denis Deuse] Non, non.

[Pierre Weeckmans] Et ils ont des lieux de passage obligatoires, ou tout le circuit est fixe ?

[Denis Deuse] Ben, il est fixe en principe, mais encore une fois, de toute façon, oui, les endroits où on donne des commentaires, bon, on les invite à passer par ces endroits. Mais libre à eux d'un petit peu modifier le parcours. Par exemple, vous avez la salle avec la maquette du fort, il y en a qui commencent la visite par la maquette, il y en a d'autres qui la finissent par la maquette.

[Pierre Weeckmans] L'ensemble du parcours n'est pas obligatoire, mais il y a des lieux.

[Denis Deuse] Voilà.

[Pierre Weeckmans] D'accord. Alors, est-ce que vos guides sont défrayés ?

[Denis Deuse] Non, pas du tout. Non, je vous l'ai dit tantôt et je me répète, tous les bénévoles du fort, c'est gratuit.

[Pierre Weeckmans] Vous avez déjà eu des réflexions là-dessus ?

[Denis Deuse] Non, non.

[Pierre Weeckmans] Et la principale cause que c'est gratuit, c'est parce que le fort n'a pas les moyens non plus de les payer ?

[Denis Deuse] Ben non. Je vous l'ai dit, on a la chance de pouvoir bénéficier de bénévoles bénévoles.

[Pierre Weeckmans] Mes questions sont sans jugement de valeur.

[Denis Deuse] Oui, bien sûr.

[Pierre Weeckmans] Je connais le point des problématiques.

[Denis Deuse] Vous avez raison de les poser, mais c'est comme ça.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que vous avez des difficultés à trouver des guides ? Ou est-ce que vous en avez assez ?

[Denis Deuse] Oui, on en a suffisamment, sauf parfois pour quand on a des langues autres que le français. Nous avons évidemment deux guides qui se débrouillent en néerlandais, un qui se débrouille en allemand. Il ne sait même pas se débrouiller, il est germanophone. Et puis alors, pour l'anglais, on en a trois. Voilà. Ils peuvent faire la visite en anglais.

[Pierre Weeckmans] C'est assez ? Ou vous en avez plus ?

[Denis Deuse] Non, c'est suffisant parce que si on avait davantage de visiteurs étrangers, ça poserait, je crois, problèmes. Mais en fonction du nombre peu élevé de visiteurs étrangers, de groupes étrangers, parce que les visiteurs individuels étrangers, c'est l'audioguide. Je ne vais pas venir demander à un guide néerlandophone pour deux personnes. C'est toujours la même histoire, il ne faut pas abuser de la bonne volonté des gens. Oui, c'est ça.

[Pierre Weeckmans] Dans l'ensemble, le système avec lequel vous fonctionnez, vous pensez le changer, le garder ? Par exemple, le recours aux bénévoles, ne pas les défrayer, le système de formation ?

[Denis Deuse] Écoutez, dans l'absolu, non, mais rien n'empêcherait à un moment donné de revoir la manière de faire les visites proprement dites, de visiter. Moi, personnellement, je n'y pense pas, mais ça pourrait être une réflexion qui pourrait être lancée.

[Pierre Weeckmans] Actuellement, il n'y a pas de volonté de changer ?

[Denis Deuse] Non, vous savez, en ce qui concerne les commentaires, c'est pas facile, c'est pas évident de changer les commentaires à un endroit. Quand vous êtes, je ne sais pas, je vais prendre dans la salle de rassemblement, là au-dessus, on fait les commentaires, « c'est ici que se rassemblait la troupe, le commandant du fort donnait les ordres, etc., ça donne accès à ceci, cela », mais qu'est-ce que vous voulez rajouter d'autre ? Voilà, mais il y a peut-être, parce que moi, je suis un petit peu vieux jeu dans l'affaire, mais ça pourrait être éventuellement lancé lors d'une prochaine réunion, ce n'est pas une idée idiote.

[Pierre Weeckmans] Voilà, j'en ai presque fini. Est-ce que dans tout ce que vous m'avez dit, il y a des données qui ne devraient pas être publiées, ou est-ce que je peux tout publier ? Pas de souci ?

[Denis Deuse] Pas de souci.

I.9. FORT DE LONCIN

Interview réalisée le 4 mai 2025 à Loncin avec Fernand Moxhet.

[Pierre Weeckmans] : Donc je vais d'abord prendre votre identité qu'on est au fort de l'Onsen et c'est monsieur Fernand Moxhet. Et vous êtes bien président.

[Fernand Moxhet] : Oui.

[Pierre Weeckmans] : Et Moxet c'est M-H, M-O-X-H.

[Fernand Moxhet] : M-O-X-H-E-T.

[Pierre Weeckmans] : Est-ce que vous savez me dire le nom officiel de l'association qui gère le...

[Fernand Moxhet] : ASBL front de sauvegarde du fort de Loncin. Qui est un nom historiquement tout à fait justifié. Parce que quand l'ASBL a été créé le fort était dans un état déplorable.

[Pierre Weeckmans] : C'est une ASBL et qui est le propriétaire du fort ?

[Fernand Moxhet] : L'état.

[Pierre Weeckmans] : Ce n'est pas le ministère de la défense, c'est vraiment l'état ?

[Fernand Moxhet] : C'est l'état et on est plutôt la régie des bâtiments. La défense n'a plus rien à voir ici.

[Pierre Weeckmans] : Alors est-ce que vous savez me dire un rapide historique de l'association, du passé du fort mais après le militaire. Donc la partie culturelle. Est-ce qu'il y a une association qui a repris le fort, qui a fait des visites et autres ?

[Fernand Moxhet] : Rapidement ça avait été difficile. Donc après 18, ben le fort, 1919 reste à l'abandon. Alors ça fait l'objet de gens qui viennent mal intentionnés, bien intentionnés, qui s'introduisent dans les fissures, qui volent ceci, qui volent ça. Enfin bref. Alors il y a des familles qui s'insurgent. Oui j'ai mon père, mon frère, etc. C'est pas normal. Donc à l'époque c'était la défense sans doute. Ils vont mettre un gardien. Alors le premier gardien c'est un soldat du fort qui a un poumon éclaté. Donc c'est un invalide de guerre. Et il va être le premier gardien ici avec sa jeune épouse et il a bébé de 9 mois quand ils prennent leur gardiennage le 1er janvier 1920. Alors c'est des conditions héroïques. Ils habitent dans le fort dans des locaux qu'on leur a assignés. Il y a des fenêtres ni côté fossé ni côté couloir. D'un côté ils mettent des cartons, d'un côté des planches. Un drapeau belge pour indiquer que c'est là qu'ils habitent. C'est vraiment des conditions héroïques. Il n'y a pas d'eau potable dans le fort. Madame achète un vélo avec deux sceaux qu'elle va chercher de l'eau sur la grande route là-bas au bout. Pour sa lessive, elle utilise l'eau du cratère. C'est vraiment des conditions très héroïques. En 1932 ils peuvent quitter le fort. Ils vont habiter ailleurs. Mais ils doivent prendre leur service de 8h du matin à 18h du soir. C'est plutôt théorique je pense. Ils font leur service comme ça. Ils entretiennent le fort comme ils peuvent. Ils accueillent les visiteurs. Ils font visiter. Ils font ce qu'ils peuvent. Monsieur meurt en 1952 et madame continue à être gardienne du fort jusqu'en 1968. Dans ses mémoires elle parle de sacerdoce. Dans les années 50 on a fait un baraque en bois, ici à peu près. Un baraque en bois pour le gardien passer ses journées, faire du café. En 1968 elle part à la retraite et on désigne un nouveau gardien. Quelqu'un de très modeste. Quelqu'un qui était gardien au palais des prince-évêques. C'est sans doute quelqu'un qu'on voulait se débarrasser là-bas. J'en suis convaincu. On va le mettre ici. Quelqu'un de très modeste parce que la baraque en bois où il n'y a aucun confort, il va y habiter. Quand je dis qu'il n'y a aucun confort c'est zéro. Il n'y a même pas un évier je pense. Il n'y a rien du tout. Il va y habiter. Ce gars-là un jour est dans sa baraque. D'ailleurs j'ai un article dans le journal où on voit qu'il y a une interview du gardien où il explique qu'il a juste quelques kilos d'herbicides chaque année pour entretenir le fort. C'est tout ce qu'il a. C'est un véritable dépotoir. Il y a des arbres qui ont poussé. Moi je me rappelle du fossé latéral

droit où c'était un véritable bois impénétrable avec des orties, des arbres, etc. La ville de Liège vient y verser des pneus. Et un jour ce gardien-là, il y a un type qui vient le trouver qui vient de Waterloo, enfin peu importe. Il se fait passer pour quelqu'un qui est mandaté pour faire une situation du fort. Le gardien se laisse prendre au jeu. Et en fait, c'est un piller qui arrive. Il va rentrer les murs que les Allemands avaient fait. Les Allemands avaient muré les locaux un peu douteux. Il va percer tout ça. C'est vraiment un piller qui arrive. Le gardien a collaboré. Visiblement il a collaboré de bonne foi ou de mauvaise foi. Mais je pense que c'est quand même de mauvaise foi. Le gardien va collaborer. Pendant les vacances ils se font aider par des jeunes gens. J'aurais pu en être. Mais pour les jeunes gens c'était formidable parce que c'est un endroit un peu mythique. On pénètre dans des locaux qui sont murés depuis plus de 60 ans. C'est les Galapias. Un jour un de ces jeunes-là va mettre devant le fort un sac ou une poubelle. Je ne sais pas. Avec des ossements. Les éboueurs passent. Ils trouvent ça un peu étonnant. Et ils vont quand même signaler ça à la gendarmerie. Les gendarmes viennent voir. Il se gare ici devant la montée du fort. Et quand le gardien sort et qu'il voit la voiture de la gendarmerie, il fait un infar. Et il décède dans le quart d'heure. Et donc c'est à ce moment-là que l'ASBL s'est créé. Parce qu'il y a eu beaucoup d'émois. Il y avait encore quelques soldats du fort qui vivaient toujours. Nous sommes dans les années 70. Il y avait encore quelques soldats qui vivaient toujours. Les associations patriotiques étaient sans doute plus puissantes qu'aujourd'hui. La seconde guerre était moins loin. Et donc c'est comme ça que certains se sont émus de ça. Ils ont décidé de créer l'ASBL. Le front de sauvegarde du fort de Loncin. Ils ont créé ça en 1980. Ils ont alerté l'opinion. Ils ont alerté les travaux publics qui à l'époque étaient le gestionnaire théorique du fort. Et c'est à ce moment-là qu'il y a certains aménagements qui ont été faits. Et donc l'association s'est créée et ils ont constitué le musée. Le fort était ouvert tous les jours. Tous les jours il était ouvert. Les gens pouvaient venir s'y promener. Et le dimanche le musée était ouvert. Le musée a été ouvert en 1995. Il y avait des visites de temps en temps qui étaient faites par des guides. Et ça a été comme en 1995, l'ouverture du musée. Donc ça a donné un petit peu à plus. Et puis en 2001 on a eu un contact avec la commune d'Ans qui n'a jamais beaucoup impacté le fort. Il n'y a pas eu beaucoup de contact avec la commune jusque-là. Bonne relation mais ça se limite à ça. Et donc ils ont proposé un subside du fond FEDER pour faire la scénographie. C'est ce qui a été fait. Et qui a été inauguré en 2006 donc la scénographie. Et puis alors la scénographie évidemment ça a été quand même un coup d'accélérateur. Voilà donc en gros c'est ça.

[Pierre Weeckmans] : Si j'essaie de résumer le point de vue qui m'intéresse vraiment, donc de 1920 à 1968 il y a les époux qui gardent le fort. Et qui font quand même des petites visites.

[Fernand Moxhet] : Oui il y avait des visites. Les premiers visiteurs du fort sur les Allemands. Parce que moi j'ai des cartes, et d'ailleurs dans le bouquin il y est, des cartes en allemand qui expliquent que c'est vendu, là ils expliquent en allemand évidemment que ce ticket donne droit à la visite du fort. Qu'il était interdit de franchir le barbelé, d'emporter le moindre objet. Et que le prix des visites en question servira à financer l'entretien des tombes des camarades tombés lors de l'assaut de Liège.

[Pierre Weeckmans] : Mais ici les gardiens donc font quand même des petites visites. Avec le nouveau gardien il n'y a plus de visite. On n'a pas de traces.

[Fernand Moxhet] : À mon avis ils continuent un petit peu à piloter et se faire un peu d'argent de poche avec ça.

[Pierre Weeckmans] : Mais à partir de 1980 là, l'ASBL ouvre le fort.

[Fernand Moxhet] : Oui ça oui.

[Pierre Weeckmans] : Là c'est des ouvertures tous les jours mais les gens peuvent juste se balader. Il n'y a pas de visite organisée tous les jours.

[Fernand Moxhet] : Ah non.

[Pierre Weeckmans] : Mais il y a quand même des visites organisées régulièrement.

[Fernand Moxhet] : Le dimanche, le week-end je pense. Et peut-être sur demande pour des groupes, c'est possible.

[Pierre Weeckmans] : Et donc jusqu'en 2006 on va avoir le seul moyen de visiter le fort, c'est avec un guide. Librement ou avec un guide, il n'y a pas d'autre système.

[Fernand Moxhet] : Oui et non, parce que le fort est ouvert on peut y rentrer. Librement à l'extérieur ou alors les locaux avec un guide quand il y a des visites le dimanche.

[Pierre Weeckmans] : D'accord. Et donc depuis 2006 là pour les individuels il y a la nouvelle scénographie. Donc on n'a plus de... il n'y a plus de guides tout le temps. Mais il y a encore des guides je suppose pour les groupes.

[Fernand Moxhet] : Oui.

[Pierre Weeckmans] : Et il y a d'autres moments, il y a encore des visites guidées organisées pour les individuels ou plus du tout ?

[Fernand Moxhet] : Tous les dimanches à 15h actuellement. Je pense que l'année prochaine on changera le système. Pour les groupes c'est toute l'année sur rendez-vous.

[Pierre Weeckmans] : Est-ce que vous savez plus ou moins combien il y a eu de visiteurs l'année passée ?

[Fernand Moxhet] : 8000.

[Pierre Weeckmans] : Est-ce que vous savez comment ils se répartissent entre des individuels, des scolaires ou des groupes ?

[Fernand Moxhet] : J'ai ça mais c'est chez moi. Je vais dire il y a une bonne moitié de groupes.

[Pierre Weeckmans] : Si je vous envoie un mail il y a moyen d'avoir les...

[Fernand Moxhet] : Il y a une bonne moitié de groupes.

[Pierre Weeckmans] : Donc je vais mettre 50%. Donc groupe et entre groupe ça reprend les scolaires aussi ?

[Fernand Moxhet] : Oui.

[Pierre Weeckmans] : Donc c'est 50% d'individuels.

[Fernand Moxhet] : C'est peut-être 40-60 peut-être.

[Pierre Weeckmans] : Et est-ce que vous savez plus ou moins la taille des groupes quand vous partez en visite guidée ? Est-ce qu'il y a un minimum, un maximum ?

[Fernand Moxhet] : Non. Ben si. Pour les groupes c'est 10 personnes minimum.

Mais la visite de 15 heures, souvent on fait ça avec 2-3 personnes.

[Pierre Weeckmans] : Et est-ce qu'il y a un maximum ? Avant de dire on met un deuxième guide ?

[Fernand Moxhet] : En général on prévoit un deuxième guide quand il y a plus que 25 je vais dire.

[Pierre Weeckmans] : Et il y a, si je devais dire, une moyenne de la taille des groupes.

[Fernand Moxhet] : Une vingtaine. Parce que parfois on a des groupes. Par exemple dimanche passé on a eu nonante personnes. Là on a fait plusieurs groupes.

[Pierre Weeckmans] : Et quand c'est une visite guidée ça dure plus ou moins combien de temps la visite ?

[Fernand Moxhet] : Deux heures et demie.

[Pierre Weeckmans] : Alors est-ce que vous savez me dire le tarif d'entrée ?

[Fernand Moxhet] : Individuel 10 euros et 8 pour les seniors, étudiants et tout ça.

[Pierre Weeckmans] : Et pour les groupes c'est pareil ?

[Fernand Moxhet] : C'est 8.

[Pierre Weeckmans] : Et il y a un montant minimum ? Ou c'est juste minimum 10 personnes ?

[Fernand Moxhet] : C'est 10 personnes normalement pour les groupes. Donc c'est minimum 10 personnes et c'est 8 euros par personne.

[Pierre Weeckmans] : Et si vous devez mettre deux guides, il n'y a pas de supplément ou autre ?

[Fernand Moxhet] : Non mais ça viendra peut-être. Parce que pour les guides flamands c'est quand même difficile. Ils viennent de beaucoup plus loin, il faut payer leur essence, etc.

[Pierre Weeckmans] : On y viendra, c'est la suite. Est-ce que vous savez me dire le nombre de guides actifs qu'il y a ici au fort ?

[Fernand Moxhet] : C'est une petite question, je n'en sais rien. Je vais dire une dizaine.

[Pierre Weeckmans] : Est-ce qu'il y a des salariés parmi eux ?

[Fernand Moxhet] : Non. Donc une dizaine, c'est tous des bénévoles.

[Pierre Weeckmans] : Est-ce qu'il y a des salariés durant l'organisation des visites ?

[Fernand Moxhet] : Non.

[Pierre Weeckmans] : Il n'y a aucun salarié ?

[Fernand Moxhet] : Non. Ici on n'est que des bénévoles.

[Pierre Weeckmans] : Et en autres bénévoles qui ne sont pas guides, il y en a plus ou moins combien ?

[Fernand Moxhet] : C'est une question difficile parce qu'il y a ceux qui sont vraiment réguliers, mais au 15 aout quand j'ai besoin de 50 personnes, j'ai 50 personnes. Donc je vais dire, allez, met 10 aussi.

[Pierre Weeckmans] : Une dizaine de récurrents ?

[Fernand Moxhet] : Oui.

[Pierre Weeckmans] : Et est-ce que parmi les responsables de l'ASBL, il y en a qui sont aussi guides ?
[Fernand Moxhet] : Oui, moi.
[Pierre Weeckmans] : Alors, est-ce que les guides reçoivent une formation avant d'être officiellement reconnus comme guide ?
[Fernand Moxhet] : Oui, parce qu'on ne peut pas les lâcher comme ça.
[Pierre Weeckmans] : Donc c'est une formation vraiment avant l'entrée en fonction ? Oui. Et elle se déroule comment ? Est-ce qu'il y a un syllabus à étudier ?
[Fernand Moxhet] : On leur donne des lectures. Ils doivent suivre des visites avec plusieurs guides. Et quand ils se sentent prêts pour se lancer, ils font une visite et on les suit pour voir si c'est bon.
[Pierre Weeckmans] : Donc il n'y a pas des journées complètes de formation ou autre ?
[Fernand Moxhet] : Non.
[Pierre Weeckmans] : Et pour être validé comme guide, c'est les anciens guides qui suivent et qui disent s'il est apte ou pas. Il n'y a pas un examen écrit ou autre ?
[Fernand Moxhet] : Non. En fait, c'est moi.
[Pierre Weeckmans] : Et après, quand ils sont devenus guides, est-ce qu'il y a encore des formations en continu ? Est-ce que vous organisez par exemple des journées de visite dans les autres forts ?
[Fernand Moxhet] : Non.
L'idée est d'aller visiter d'autres forts. Mais c'est toujours difficile. Je suis avec les principaux cloué ici le week-end. C'est vraiment ça la difficulté.
[Pierre Weeckmans] : La volonté y serait, mais techniquement c'est compliqué.
[Fernand Moxhet] : On va le faire. On va aller à Wemelgem, on va aller à Saint-Héribert. On va le faire. Dans les guides aussi, il faut quand même préciser, j'en jette beaucoup. Il y a plus de candidats que d'élus. Pourquoi ? Parce que moi, les curiosités malsaines, je n'en ai pas besoin. Tu t'occupes d'un fort, tu comprends ce qu'on veut dire. Ou je le sens, ou je ne le sens pas. Si je ne le sens, pas de guide.
[Pierre Weeckmans] : C'est aussi l'avantage des bénévoles. On a plus de largeur.
[Fernand Moxhet] : Oui. Les bénévoles, c'est une denrée de plus en plus rare aussi.
[Pierre Weeckmans] : Au niveau des guides, quand ils font leur visite, est-ce qu'ils ont des discours formatés obligatoires ?
[Fernand Moxhet] : Non.
[Pierre Weeckmans] : Juste certaines informations à dire ou ils sont libres ?
[Fernand Moxhet] : L'histoire du fort, c'est l'histoire du fort. On ne peut pas réinventer une nouvelle.
[Pierre Weeckmans] : C'est un discours libre, mais dans les faits, ils vont raconter la même chose. Ils ne sont pas obligés à tel endroit, tu vas dire ça ?
[Fernand Moxhet] : Non, chacun à sa façon. Chaque guide à sa façon de présenter les choses.
[Pierre Weeckmans] : Et quand ils font la visite, est-ce qu'ils ont un parcours obligatoire ? Ou des lieux de passage obligatoires ? Non.
[Fernand Moxhet] : Libres aussi ? Il y a quand même un endroit que je demande qu'ils fassent à la crypte. Non, parce que ça dépend un petit peu. Il y a un car qui arrive. Ils ont un temps déterminé. Hors du car, on fait deux groupes ou trois groupes. Je vois qu'il y a...
[Fin de l'enregistrement à la suite d'un problème technique]

I.10. FORT DE TANCRÉMONT

Interview réalisée le 18 avril 2025 à Tancremont avec Christian Hendrick

[Pierre Weeckmans] C'est un petit questionnaire sur l'organisation de l'association et des visites guidées. Donc Christian, ta fonction c'est bien président ?
[Christian Hendrick] Président, oui.
[Pierre Weeckmans] Quel est le nom officiel de l'organisation ?
[Christian Hendrick] ASBL du Fort de Tancremont.
[Pierre Weeckmans] Donc c'est une ASBL, et le propriétaire du fort c'est bien le Ministère de la Défense ?
[Christian Hendrick] L'armée, oui.
[Pierre Weeckmans] Est-ce que tu peux me faire un rapide historique de l'association ? Juste le passé culturel du fort, pas le passé militaire.

[Christian Hendrick] Donc l'ASBL est déjà lointaine, elle date de 1942 quand Devos est revenu pour cause de maladie d'Allemagne, il a créé un groupement pour récupérer des dons, de la nourriture et des vêtements pour envoyer aux prisonniers de guerre. Ensuite l'ASBL est devenue officielle en 72.

[Pierre Weeckmans] Et quand ont commencé les visites ?

[Christian Hendrick] Les visites ont commencé dans les années 69, 69-70, quelque chose comme ça. Donc quand l'ASBL a demandé pour avoir le fort, faire une demande à l'armée pour pouvoir avoir le fort, donc les visites ont commencé. Donc c'était en fait, au PFL, c'était le premier fort à faire des visites, c'était celui de Tancrémont.

[Pierre Weeckmans] Et au départ c'était des visites guidées ?

[Christian Hendrick] Oui, ça a toujours été guidé avec les anciens.

[Pierre Weeckmans] Et depuis ça a toujours été guidé ?

[Christian Hendrick] Oui c'était guidé, puis après maintenant c'est des visites libres, avec des panneaux explicatifs partout dans les galeries. Et voire comme ici par exemple, comme des visites privées, et bien là ce sont des guides carrément qui font la visite.

[Pierre Weeckmans] C'est plus ou moins vers quelle époque que l'on a arrêté les visites guidées pour tout le monde ?

[Christian Hendrick] Je suis rentré ici en 2006, on va dire 2009, 2008-2009.

[Pierre Weeckmans] Combien avez-vous de visiteurs par an ?

[Christian Hendrick] Ça varie, sur l'année passée, 2500, avec une variante, une année à plus, une année à moins, mais on est toujours dans le même schéma.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que tu sais me dire comment se répartissent les visiteurs entre les individuels, les scolaires, les groupes, voire les entreprises ?

[Christian Hendrick] On n'a pas d'école, quasiment pas, mais ça va changer, mais pour le moment on n'en a pas. Entreprise, c'est très spécifique, donc ce sont des séminaires, mais ça c'est très rare aussi. Autrement c'est vraiment des visites de personnes.

[Pierre Weeckmans] Donc c'est plus des individuels ?

[Christian Hendrick] Oui, individuels.

[Pierre Weeckmans] Et il y a des groupes aussi ?

[Christian Hendrick] Et des groupes, oui, il y a des groupes aussi.

[Pierre Weeckmans] Et ça se répartit plus ou moins comment ?

[Christian Hendrick] On va dire, pas moitié-moitié, on va dire 6 dixièmes individuels et le reste en privé.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que tu sais me dire la taille des groupes en moyenne ? Est-ce qu'il y a un minimum, un maximum ?

[Christian Hendrick] Oui, pour les visites privées, c'est un minimum de 10 personnes. Donc 10 personnes, ça présente un guide. Sachant que quand on monte dans les blocs de combat, c'est un maximum de 10 personnes, donc on peut organiser plusieurs groupes. Généralement on arrête à 60 personnes, parce qu'après ça devient ingérable.

[Pierre Weeckmans] Donc pour un guide, c'est 10 personnes ?

[Christian Hendrick] 10 personnes. On pourrait mettre un peu plus, mais le problème c'est encore une fois, quand tu montes dans les blocs de combat, ça devient exigü et c'est pas... 10 personnes c'est déjà...

[Pierre Weeckmans] 10 et 14 pour un seul guide. Un maximum de 14. Quelle est la durée de visite avec un guide, donc en visite guidée ?

[Christian Hendrick] En visite guidée, logiquement une visite, logiquement on se base sur 2h30, mais généralement ça dépend aussi de l'intérêt des gens. Parfois on a des visites privées avec des familles, mais on sait bien que ça va être plus de 3h, 3h30. Plus les questions arrivent, plus tu développes, plus tu perds du temps sur ta visite.

[Pierre Weeckmans] Normalement c'est 2h30 ?

[Christian Hendrick] La logique c'est 2h30.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que tu sais me dire les tarifs que vous appliquez ?

[Christian Hendrick] On était à 6€, on est passé à 7€ cette année, pour adultes, et 4€ pour les enfants.

[Pierre Weeckmans] Et quand c'est en groupe, c'est pareil ?

[Christian Hendrick] Non, on passe à 8€ d'office, avec un minimum de 10 personnes.

[Pierre Weeckmans] Et les enfants ?

[Christian Hendrick] Enfants, généralement on fait gratuit sur les groupes.

[Pierre Weeckmans] Maintenant au niveau de vos guides, combien il y a de guides actifs ?

[Christian Hendrick] 6 personnes

[Pierre Weeckmans] C'est tous des bénévoles ou il y a des salariés ?

[Christian Hendrick] Non, tous bénévoles.

[Pierre Weeckmans] Est-ce qu'il y a des salariés dans l'ASBL ?

[Christian Hendrick] Non, absolument pas.

[Pierre Weeckmans] Et est-ce qu'il y a d'autres bénévoles qui ne sont pas guides ?

[Christian Hendrick] Oui. Il faut dire qu'on est une quinzaine de personnes. Donc il y a des guides dedans, il y a des gens qui travaillent aussi.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que les responsables de l'ASBL sont aussi guides ?

[Christian Hendrick] Oui.

[Pierre Weeckmans] Au niveau de la formation, est-ce que les guides reçoivent une formation avant de devenir guide ?

[Christian Hendrick] Oui, en fait, le principal c'est d'abord qu'ils connaissent l'histoire du fort. Tous les gens qui rentrent la connaissent. Puis on prend le nouveau guide comme on en a un ici par exemple, Fabian, qui voudrait bien être guide, il suit le groupe. Et on lui explique en fonction... Il entend toutes les questions qui peuvent se rapporter au Fort. Et après, généralement, on essaye avec lui de lui présenter le Fort, de lui expliquer le Fort, le fonctionnement, et tout ce qui va avec. Maintenant, on part du principe ici à Tancremont, si on te pose une question, tu ne sais pas y répondre, tu n'y réponds pas, ou on dit « on verra la réponse », ou à la sortie, il vient trouver Albert, moi ou à quelqu'un pour avoir la bonne réponse.

[Pierre Weeckmans] Il n'y a pas un syllabus ?

[Christian Hendrick] On en a... Moi j'en ai fait un. Oui, il y a un syllabus avec toutes les données de base. Les types de munitions, les organes de tir, les poids, vraiment la base.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que vous faites des journées de formation ?

[Christian Hendrick] Journées de formation, non. Par contre, il arrive que parfois, quand on travaille en intérieur, dans certains blocs spécifiques, il se développe des petites conversations sur le sujet. Par exemple, comment ça se fait, ceci, cela...

[Pierre Weeckmans] Le guide va accompagner un autre guide pour se former. Comment devient-il vraiment guide ? Est-ce qu'il y a un examen écrit ?

[Christian Hendrick] Non, absolument pas. C'est nous qui jugeons s'il est apte ou pas. Les premières fois où on lâche un guide avec des gens, on le suit toujours. Pendant 2-3 fois au moins, minimum, voir ce qu'il raconte, voir s'il ne panique pas.

[Pierre Weeckmans] Une fois qu'ils sont guides, est-ce qu'il y a une formation continue ? Est-ce que vous allez visiter d'autres endroits ?

[Christian Hendrick] Oui, avant, on allait visiter les autres forts. La chose intéressante, c'était de montrer un fort de 14 par rapport à un fort de 40. Dans les forts de 40, les différences qu'il y a entre les petits forts et les grands forts, surtout quand ils sont nouveaux, quand ils arrivent, ils ne connaissent pas, donc ils voient des choses.

[Pierre Weeckmans] Au niveau de la visite, est-ce que le guide est obligé d'avoir un discours qui est formaté, ou est-ce qu'il doit juste dire certaines informations, ou il est complètement libre dans son discours, pour autant que ce soit correct ?

[Christian Hendrick] Il est libre dans son discours, c'est le président qui fait son discours.

[Pierre Weeckmans] Et au niveau du parcours, est-ce qu'il y a un parcours obligatoire, est-ce qu'il y a certains lieux obligatoires, ou il est complètement libre ?

[Christian Hendrick] Il y a des choses qui sont obligatoires.

[Pierre Weeckmans] Pas tout ?

[Christian Hendrick] Pas tout, non.

[Pierre Weeckmans] Et il n'est pas obligé de le faire dans le même sens ?

[Christian Hendrick] Non, tout à fait. C'est le principe chez nous, on anticipe qu'avec plusieurs groupes, on ne suit pas un chemin régulier, on se répartit le fort, tout en sachant que les gens vont quand même voir la même chose, mais il n'y a pas une suite logique.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que vos guides sont défrayés ?

[Christian Hendrick] Non.

[Pierre Weeckmans] Est-ce que vous y avez déjà pensé, ou est-ce qu'il y a une raison pour laquelle c'est non ?

[Christian Hendrick] Non, on n'a pas besoin d'être effrayés. On est des bénévoles.

[Pierre Weeckmans] Vous êtes purement bénévoles, ce n'est pas une question de moyens financiers qui manquent ?

[Christian Hendrick] Non, non, défrayés, non, absolument pas.

[Pierre Weeckmans] C'est vraiment juste par principe ?

[Christian Hendrick] Oui, par principe.

[Pierre Weeckmans] Et est-ce que vous avez des difficultés à trouver des guides ?

[Christian Hendrick] Oui. Des guides, des gens pour travail, ce n'est pas évident.

[Pierre Weeckmans] Est-ce qu'il y a assez de guides actuellement ?

[Christian Hendrick] À l'heure actuelle, on arrive à suivre les dimanches du mois, où les guides ne sont pas trop nécessaires, mais on met quand même des guides sur le massif, et il y en a certains qui circulent quand même dans la galerie pour surveiller, et qui s'arrêtent pour donner des informations quand on leur demande. À ce niveau-là, il n'y a pas de problème. Pour les visites privées, on en a, mais parfois, c'est vrai que les visites privées ont tendance à prendre le dessus sur les visites du mois, et là, ça devient un peu... Surtout que les gens travaillent, donc il faut trouver des gens libres. On en a d'autres, mais qui ont des problèmes cardiaques, donc je ne peux pas les faire descendre des escaliers.

[Pierre Weeckmans] Et est-ce qu'à l'avenir, vous pensez garder exactement le même système ? Rester en bénévolat, pas de défrayement, la même formation ?

[Christian Hendrick] On restera, au niveau de l'ASBL, rien ne changera jusqu'à présent, sauf que dans les statuts, on a augmenté le nombre de personnes présentes pour les décisions. Mais autrement, dans les grandes lignes, rien ne va changer. Dans le système, on verra l'avenir, parce que d'autres personnes peuvent arriver, on peut avoir d'autres idées. Mais dans l'ordre des choses, c'est quelque chose qui tourne bien, il n'y a pas de souci.

II. QUESTIONNAIRES REMPLIS PAR LES GUIDES

Bonjour,

Je suis étudiant à l'Université de Liège en médiation culturelle. J'effectue mon mémoire sur les visites des forts de Liège. Remplir ce questionnaire ne vous prendra que 5 minutes et sera très précieux pour mon travail. L'anonymat est garanti. Merci par avance pour votre aide !

Pierre Weeckmans

1. Quelle est votre fonction au sein de l'organisation ?

- ☐ Guide
☐ Président / secrétaire / trésorier
☐ Autre :

2. Quel est votre niveau d'étude ?

- ☐ Primaire ☐ Supérieur non-universitaire
☐ Secondaire ☐ Universitaire

3. Domaine d'étude (intitulé du diplôme) :

4. Depuis quand êtes-vous guide dans ce fort ?

5. Quelles sont les raisons qui vous ont poussé à exercer cette activité ?

Notez les propositions suivantes entre 0 et 5 (0 = cette raison ne vous concerne pas du tout ; 5 = cette motivation est la plus importante).

Intérêt pour l'histoire

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Intérêt pour la visite guidée

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Intérêt pour la fortification

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Intérêt pour le militaria

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Lien avec votre métier (passé ou actuel)

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Intérêt pour le métier de guide

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Défi personnel (vaincre sa timidité par exemple)

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

6. Que pensez-vous de la formation que vous avez reçue au fort ?

Notez sur une échelle de 0 à 5 (0 = formation nulle ; 5 = excellente formation).

Avant l'entrée en fonction de guide

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Formation continue depuis que vous êtes guide

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

7. Selon-vous, devriez-vous être défrayé / rémunéré et de combien (par visite) ?

- | | | |
|------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> 20€ | <input type="checkbox"/> Statut de |
| <input type="checkbox"/> 5€ | <input type="checkbox"/> 40€ | salarié |
| <input type="checkbox"/> 10€ | <input type="checkbox"/> 100€ | |

8. Combien de forts avez-vous déjà visité ?

- ☐ A Liège :
- ☐ En Belgique (hors Liège) :
- ☐ En Europe (hors Belgique) :
- ☐ Dans le monde (hors Europe) :

9. Y a-t-il une visite qui vous a particulièrement plu ? Si oui, laquelle et pourquoi ?

10. Etes-vous guide dans un autre fort ? Si oui, le(s)quel(s)

- | | | |
|------------------------------|----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Barchon | <input type="checkbox"/> Chaudfontaine |
|------------------------------|----------------------------------|--|

- ☐ Embourg
- ☐ Boncelles
- ☐ Flémalle
- ☐ Loncin

- ☐ Lantin
- ☐ Pontisse
- ☐ Hollogne
- ☐ Eben-Emael

- ☐ Aubin-
Neufchateau
- ☐ Battice
- ☐ Tancrémont

TABLE DES MATIÈRES

I. RETRANSCRIPTION D'INTERVIEW	II
I.1. FORT D'AUBIN-NEUFCHÂTEAU.....	II
I.2. FORT DE BARCHON	IV
I.3. FORT DE BATTICE.....	VII
I.4. FORT DE BONCELLES.....	XI
I.5. FORT D'ÉBEN-EMAEL	XII
I.6. FORT DE FLÉMALLE	XVIII
I.7. FORT DE HOLLOGNE.....	XXIII
I.8. FORT DE LANTIN	XXVI
I.9. FORT DE LONCIN	XXXI
I.10. FORT DE TANCRÉMONT	XXXIV
II. QUESTIONNAIRES REMPLIS PAR LES GUIDES.....	XXXVIII