

Extrait du MOURIDES.COM, SERIGNE TOUBA REK !

Grand Magal de TOUBA 2014 : tenue d'un séminaire de renforcement de capacité à TOUBA le 15 novembre

- Actualités de la Communauté Mouride -
Date de mise en ligne : lundi 17 novembre 2014

MOURIDES.COM, SERIGNE TOUBA REK !

Communication de Serigne Atou DIAGNE Responsable moral de HIZBUT-TARQIYYAH à l'occasion du séminaire de renforcement de capacité sur le thème :

IMPORTANCE D'UN DISPOSITIF PROTOCOLAIRE D'ACCUEIL ET L'ORGANISATION DE LA COMMUNICATION INTERNE A L'OCCASION DU GRAND MAGAL DE TOUBA QUI EST UNE RENCONTRE DE DIMENSION INTERNATIONALE

Edition décembre 2014. Sous l'initiative du Comité d'organisation du Grand Magal de Touba (Commission Relations Extérieures)

Synthèse de la communication de Serigne Atou Diagne.

Au Nom de Dieu, le Clément, le Miséricordieux

Que la Paix, le Salut et la Bénédiction de DIEU, le TRES-HAUT, soient sur notre Seigneur Mouhammad, sur sa famille et sur ses compagnons. Puisse DIEU accorder une longue vie et une santé de fer à notre vénéré Khalif, Cheikh Sidy Moukhtar Mbacké.

Mesdames et messieurs,

C'est un grand plaisir pour moi de saisir cette opportunité pour témoigner toute ma gratitude au comité d'organisation du Grand Magal de Touba, plus particulièrement à son Président Serigne Cheikh Bassirou Mbacké ibn Serigne Abdou Khadr Mbacké. Je profite donc de cette occasion pour le féliciter d'avoir réussi à donner un nouvel élan à l'organisation du Grand Magal.

J'associe à ces félicitations le Président de la Commission Relations Extérieures qui m'a convié à ce séminaire de renforcement de capacité dont la pertinence ne fait aucun doute.

Enfin je ne manquerai pas de témoigner également ma reconnaissance à tous les responsables de commissions qui aujourd'hui travaillent en synergie derrière le coordonnateur général, Serigne Ousmane Mbacké. Le domaine dans lequel vous me demandez d'intervenir est assez vaste, très sensible et spécialisé. Cependant vous conviendrez que le temps qui nous est imparti ne permet pas d'aborder le sujet dans le détail.

C'est pourquoi nous avons choisi dans cet exorde d'aborder quelques points importants dont la prise en charge est indispensable pour une bonne organisation.

Nous commencerons par :

1/ L'accueil de hautes personnalités, ainsi que les dispositions fondamentales qui s'y rapportent

Les hôtes du comité d'organisation du Magal sont des personnalités qui doivent être accueillies selon la dimension de leur rang. Ainsi des dispositions réglementaires au plan diplomatique doivent être prises pour les gérer. Il y a des

préalables qui ne sauraient être parfaitement maîtrisés qu'à l'issue de concertations avec les autorités du Ministère des Affaires Etrangères et le Ministère de l'Intérieur.

Il faut impérativement respecter les premières impressions à l'aéroport : avec une banque d'accueil, le passage au salon d'honneur ou tout autre dispositif.

L'accueil de hautes personnalités, fait également appel à d'autres dispositions fondamentales, à savoir :

- ▶ S'accorder dans la mesure du possible, avec la police de l'aéroport ou de l'aérogare pour les accueillir au tarmac
- ▶ Récupérer leurs documents de voyage et négocier une banque spéciale de formalités et ne point rater le bureau des passeports diplomatiques ou le bureau mis en place pour la circonstance
- ▶ Si c'est un groupe qu'on accueille, organiser une petite activité culturelle sur place (zikr, prière), une petite cérémonie animée avec remise d'objets promotionnels (écharpe avec logo, fanion avec logo, etc.). Cette activité permet de poser les premiers jalons de l'intégration, et de faire participer tous et enlève le stress et le dépaysement.
- ▶ Il faut également éviter retard ou perte de bagages et faire usage de moyens de transport idoines.
- ▶ S'il y a aussi la possibilité de faire escale à Dakar, y visiter des sites et actes posés par le mouridisme.
- ▶ Ne jamais oublier d'inviter la presse pour relayer les arrivées
- ▶ Remise de badges, des agendas des conférences avec des informations concernant les rencontres. Remise de portes documents, de clés USB avec colliers brandés, de portes clés, de stylos brandés, etc. Songer également à offrir des cadeaux (bracelets événementiels, sacs, fourretouts, puces et téléphones)
- ▶ Ne pas oublier les premières photographies de souvenir pour l'album,

Nota bene : La chaleur de l'accueil ne doit point sacrifier la vigilance lors des salutations d'usage. Ainsi, pour les bagages, au moment de les sortir, il faut toujours confirmer avec l'intéressé (le propriétaire).

2/ Un hébergement méticuleux, qui ne néglige aucun détail

La chambre doit avoir :

- " un conditionnement d'air et une bonne pression d'eau,
- " une disponibilité de bouilloire électrique et du matériel pour les boissons chaudes et fraîches
- " Les toilettes auront obligatoirement du papier hygiénique et une petite poubelle hygiénique
- " Les draps doivent répondre aux normes et ne jamais laisser leurs draps d'aujourd'hui pour le lendemain.

Il faut aussi gérer l'environnement de la résidence d'hébergement de sorte que la prise d'air au balcon ne donne aucune crainte sur ce qu'il voit du côté même de la voie publique.

3/ La restauration

Il n'y a rien de plus sensible que la restauration. Il faut d'abord avant tout, veiller à la qualité, respecter les désirs de l'invité dans tout ce qui est licite, ne pas dépasser l'heure du repas, ne pas le présenter n'importe comment et respecter la trilogie : entrée, résistance, dessert et rafraîchissement. Et d'ailleurs pourquoi ne pas respecter les aspects culturels de la gastronomie des invités ?

Si la résidence des hôtes n'est pas un hôtel, il faut que les organisateurs sachent comment réveiller ou appeler à déjeuner. Il ne faut jamais le rater et cela se fait en fonction du Schedule (programme). L'endroit doit être bien choisi et installé correctement. Par ailleurs, la nutri-vigilance et l'hygiène alimentaire, l'innocuité ou sécurité sanitaire des aliments est de rigueur, et pour cela, nous pensons que quelque soit la dimension de l'événement, cela se gère, d'autant plus que ce sont toujours des effectifs réduits.

Il faut aussi que le serveur soit un assouvi, une personne rassasiée, c'est-à-dire qui n'a pas plus besoin que son invité de ce qu'il lui offre, qu'il n'attend pas un reste, un rabiote.

Sur la table, ceux qui l'accompagnent doivent pouvoir répondre à toutes les questions avec un niveau acceptable, très bon en conversation et très cultivé.

4/ La sécurité

Sur le lieu d'hébergement, un veilleur sera de permanence et saura avertir qui de droit à tout moment.

Toujours dans le domaine sécuritaire, il faut remarquer que l'invité peut arriver sain et sauf, mais il peut être victime de maladie, où même succomber. La sécurité est là pour tout prévoir. C'est pourquoi il faut toujours impliquer nos autorités locales, car dans de pareils cas, c'est eux qui répondront.

Il est recommandé de ne jamais employer des chauffeurs domestiques. Mettre voiture et chauffeur professionnel à la disposition du visiteur, avec réservoir plein et un garde de corps par voiture.

5/La fluidité dans les déplacements

Notre problème est que le réseau regroupe tout le transport en un (All in one). Là où il n'y a ni autoroutes, ni voies express, ni des échangeurs pour le changement d'un réseau à un autre ou d'une voie ordinaire à une voie plus rapide, il y aura forcément ralentissements et bouchons.

La solution est donc entre les mains des forces de sécurité qui détiennent les secrets de cette fluidité qui nous évitera les retards, les attentes, les empressements et les accidents.

Il faut ajouter à ce tableau la sécurité des ERP (Etablissements Recevant du Public). Prévoir des dispositions sécuritaires en cas de panique et de détresse. C'est un sujet d'actualité surtout pour la sécurité des invités et des diplomates.

6/ La communication interne

La communication interne pose d'abord la problématique du système par lequel et dans lequel circulent les informations que partagent en interne toutes les parties prenantes d'un réseau dédié. C'est donc la bonne coordination des actions tant du point de vue du programme que de son déroulement en tenant compte des différents acteurs.

Dans chaque cérémonie, il est indispensable de prévoir une fenêtre de communication qui explique les différentes étapes du programme en utilisant divers supports.

C'est une impérieuse nécessité de s'organiser pour mieux distinguer ou harmoniser les programmes destinés aux différentes cibles : familles religieuses, diplomates, délégation officielle, et invités de marque de tous ordres et ce, en fonction de la durée du séjour. La bonne communication c'est d'abord le support commun assuré pour la traduction et l'interprétariat avec un dispositif de traduction muni d'une console et des kits d'écoute.

Par ailleurs, dans l'espace intérieur des lieux de rencontre, la signalétique doit être au rendez-vous. Il faut des panneaux lumineux pour passer des messages et des infos en temps réel.

Pour faciliter le travail en commun, des réunions d'orientation, des relais sous forme de réunions d'infos, des échanges, des télé-réunion et visioconférences, des relations avec la presse s'imposent.

Honorables personnalités ici présentes voilà, la synthèse du document que j 'avais préparé pour cette rencontre que malheureusement l'exiguïté du temps ne me permet pas de présenter. Toutefois, il sera mis à disposition des différents ateliers.

Contribution de Serigne- Atou Diagne au sémi-naire sur les règles protocolaires