



HAL
open science

Apports et perspectives du "cours d'expérience" des visiteurs dans les musées

Daniel Schmitt

► **To cite this version:**

Daniel Schmitt. Apports et perspectives du "cours d'expérience" des visiteurs dans les musées. ICO-FOM Study Series, 2015, NOUVELLES TENDANCES DE LA MUSÉOLOGIE, 43b, pp.249-261. 10.4000/iss.506 . hal-01562401

HAL Id: hal-01562401

<https://hal.science/hal-01562401>

Submitted on 14 Jul 2017

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial 4.0 International License



NEW TRENDS IN MUSEOLOGY

**NOUVELLES TENDANCES DE LA
MUSÉOLOGIE**

NUEVAS TENDENCIAS DE LA MUSEOLOGÍA

ICOFOM Study Series, Vol. 43b, 2015

ICOFOM Study Series, Vol. 43b, 2015

International Journal of the ICOM International Committee for
Museology (ICOFOM)

Editors / Rédacteurs / Editores

Ann DAVIS

Former Director, The Nickle Arts Museum, University of Calgary, Canada

François MAIRESSE

Université Sorbonne Nouvelle - Paris 3, CERLIS, Labex ICCA, France

ICOFOM : Board members / Bureau / Miembros de la Junta

Vinoš Sofka, Honorary President, ICOFOM, Sweden

André Desvallées, Conservateur général honoraire du patrimoine, France

Ann Davis, Past President of ICOFOM,

Former Director, The Nickle Arts Museum, University of Calgary, Canada

François Mairesse, President of ICOFOM,

Université Sorbonne Nouvelle – Paris 3, France

Indira Aguilera Kohl, Curator, Fundación Museos Nacionales, Venezuela

Bruno Brulon Soares, Universidade Federal do Est. do Rio de Janeiro, Brazil

Wanchen Chang, Taipei National University of the Arts, Taiwan

Mónica R. de Gorgas, Former Director, Museo Nacional Estancia Jesuítica
de Alta Gracia, Argentina

Jennifer Harris, Curtin University, Australia

Anna Leshchenko, Russian St. University for the Humanities, Russia

Lynn Maranda, Curator Emerita, Museum of Vancouver, Canada

Eiji Mizushima, University of Tsukuba, Japan

Anita B. Shah, Museum consultant, Tulsi Graphics, Hyderabad, India

Kerstin Smeds, Umeå universitet, Sweden

Olga Truevtseva, Altai State Pedagogical Academy, Russia

Cristina Vannini, Director, Soluzionimuseali, Italy

Senior Advisory Committee / Comité d'avis d'ICOFOM / Consejo Consultivo

Maria Cristina Bruno, Universidade de São Paulo, Brazil

Bernard Deloche, Professor Emeritus, Université de Lyon 3, France

André Desvallées, Conservateur général honoraire du patrimoine, France

Peter van Mensch, Professor Emeritus, Reinwardt Academie, Netherlands

Martin Schaerer, President of ICOM Ethics Committee, Switzerland

Tereza Scheiner, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Brazil

Tomislav Šola, Professor Emeritus, University of Zagreb, Croatia

Secretariat for the ICOFOM Study Series

General secretary : Anna Leshchenko

Articles français : Suzanne Nash/Audrey Doyen

Artículos en español : Mónica Risnicoff de Gorgas

English articles : Lynn Maranda

Articles and correspondence should be sent to the following email:

icofomsymposium@gmail.com

ISSN: 2309-1290 ICOFOM Study Series (Print)

ISSN: 2306-4161 ICOFOM Study Series (Online)

ISBN: 978-92-9012-414-6

© International Committee for Museology of the International Council of Museums
(ICOM/UNESCO)

Published by ICOFOM, Paris

ICOFOM Study Series, Vol. 43b, 2015

Contents – Sommaire – Índice

Foreword – Avant-propos – Prefacio

La rédaction

Introduction

François Mairesse

Papers – Articles – Artículos

Norma Angélica **Avila Meléndez** – México

Ética y Reflexividad: Experiencias Museológicas Comunitarias en México 25

Cécile **Camart** – France

Recréations ou récréations ? Bégaiements de l'art moderne : reconstitutions, reprises et imitations d'expositions (2010-2013) 37

Laura **De Caro** - Belgium

Moulding the Museum Medium: Explorations on Embodied and Multisensory Experience in Contemporary Museum Environments 55

Gaëlle **Crenn**, Mélanie **Roustan** - France

L'exposition « E Tū Ake » (Māori debout) à Wellington, Paris et Québec. Affirmation culturelle et politiques du patrimoine 71

Colette **Dufresne-Tassé** – Canada

Les *Best Practices*, Trésor de Troie ou Trésor de Barbe Noire ? 87

Jennifer **Harris** - Australia

Embodiment in the Museum – What is a Museum? 101

Sheila K. **Hoffman**, Nathan C. **Jones**, W. James **Burns** – United States of America

Advancing the Practice: A Report of the US National Curator's Committee Ethics Subcommittee on the 2014 Curatorial Survey and Core Competencies Projects 117

Camille **Jutant**, Gaëlle **Lesaffre** – France

Création de Valeur en Contexte Pénitentiaire : Le Projet Artistique et Culturel du Musée du Louvre à la Maison Centrale de Poissy 135

Lynn Maranda – Canada	
Museum Ethics in the 21st Century: Museum Ethics Transforming into another Dimension.....	151
Snezana Mijailovic – France, Gloria Romanello – Spain	
Nouvelles Tendances, Vieux Problèmes? Le Cas de la Réception des « Parcours » à la Villa méditerranée de Marseille.....	167
Nathalie Noël-Cadet , Céline Bonniol – France	
La création contemporaine comme muséologie participative, le musée comme espace de spectacle vivant	185
Sara Pérez López – España	
El concepto de Interpatrimonios. Intercambio cultural como resumen de la inclusión social en el patrimonio para el colectivo sordo. La configuración de espacios comunes entre culturas en los espacios museísticos	195
Gloria Romanello – Espagne	
Des Etudes de Publics pour Quoi Faire ? L'utilisation des Outils de Connaissance des Publics dans la Gestion des Musées et Centres d'art Contemporain en Espagne et en France	221
Martin R. Schärer – Switzerland	
Transmedia Story Telling and Alternate Reality Games in Museums – Promising Novelties or Unsuitable Gimmicks?.....	241
Daniel Schmitt – France	
Apports et Perspectives du « Cours d'expérience » des Visiteurs dans les Musées	249
Kerstin Smeds – Sweden	
Metamorphosis of Value in the Battle: Between Preservation and Allowing Decay	263
Case Studies – Etudes de cas – Estudios de caso	
Marie-Aline Angillis - Belgique	
Collecter et conserver les récits de vie dans les musées	282
Wan-Chen Chang – Taiwan	
The Use of Post-Modern Narrative Strategies in Contemporary Hot-Topic Exhibitions	291
Irina Chuvilova , Olga Shelegina – Russia	
The Museum's Mission in the Modern Society and Problems of Museum Communication (With a Focus on Russia).....	303

Avant-Propos

Les 43^e volume (a et b) d'*ICOFOM Study Series* constituent les actes du 37^e symposium international d'ICOFOM organisé à la Sorbonne (Paris), du 5 au 9 juin 2014. Le symposium, qui a rassemblé plus de deux cent participants, a permis de présenter plus de soixante-quinze communications réparties en quatre sessions parallèles. La séance d'hommage à André Desvallées, organisée durant le symposium, a déjà été évoquée dans le numéro hors-série d'*ICOFOM Study Series*, publié en 2014 et consacré à ce dernier.

Le nombre considérable de communications nous a conduits à présenter ces dernières en deux tomes séparés d'*ICOFOM Study Series*, tandis que les contributions des *keynote speakers* seront publiées dans un ouvrage distinct. Nous avons par ailleurs initié, cette année, une distinction plus précise, à partir d'une première sélection opérée par le bureau d'ICOFOM, entre les articles à portée principalement théorique, qui figurent dans la première partie et ont bénéficié d'une procédure d'évaluation extérieure, et les articles présentant des études de cas qui figurent dans la seconde partie. Le système des références bibliographiques de la revue a par ailleurs été révisé (APA) et systématisé, de même que l'ensemble des procédures visant la présentation générale des articles. Ces changements, de même que le nombre des contributions écrites, ont constitué un défi important à relever pour la parution de la revue dans les délais.

Nous souhaitons particulièrement remercier tous les membres d'ICOFOM, ainsi que les collègues qui ont pris le temps d'évaluer les articles, d'opérer leur relecture et de mettre en page les deux volumes.

Nous souhaitons encore remercier tous les acteurs qui ont permis l'organisation du symposium de Paris, et notamment les représentants du Labex ICCA (co-organisateur du symposium), le CERLIS, L'Université Sorbonne nouvelle – Paris 3, les universités Paris Descartes, Paris 13, l'Institut national du Patrimoine, l'École du Louvre, l'Institut d'études politiques de Paris, le Ministère de la Culture, le Muséum national d'Histoire naturelle et ICOM France.

La rédaction

Apports et perspectives du « Cours d'expérience » des visiteurs dans les musées

Daniel Schmitt

Université de Valenciennes, Laboratoire DeVisu – France

Jacques Theureau (2006) définit le cours d'expérience comme « la construction de sens pour l'acteur de son activité au fur et à mesure de celle-ci, [...] ou encore l'histoire de ce *montrable, racontable et commentable* qui accompagne son activité à chaque instant. » Cet objet théorique est intéressant pour les musées parce que, précisément, une partie significative de l'activité des visiteurs consiste à construire du sens, à « entrelacer de façon convenable » (Le Ny, 2005) ou à relier plusieurs « aspects qualifiants discrets » qui sont alors perçus comme des indices signifiants de compréhension (Leleu-Merviel, 2010).

Or, comprendre comment les visiteurs en autonomie dans les musées construisent du sens sans modifier le cours naturel de leur visite est essentiel pour concevoir des expositions et des musées et plus généralement pour « préparer des expositions efficaces » (McManus, 1994), quel que soit le sens que l'on prête à cette expression. De plus, le cours d'expérience s'inscrit dans un programme de recherche appelé « cours d'action » (Theureau, 1992) qui s'appuie lui-même sur un socle épistémique fortement étayé et qui s'est déjà montré fécond dans de nombreuses études (cf. Theureau, 2006, Introduction générale).

Dans les musées, l'activité des visiteurs autonomes est souvent silencieuse et réservée ; il n'est pas simple d'accéder à leur construction de sens. Pour ne pas perturber le cours naturel de la visite, la plupart des enquêtes sur l'expérience des visiteurs privilégient les entretiens et les questionnaires réalisés à l'issue de la visite (Eidelman, Gottesdiener & Le Marec, 2013). Mais comme l'a montré Daniel Schacter (1999), « le rappel des informations visuelles concernant l'environnement ou le contexte d'un événement est crucial pour faire l'expérience de *se souvenir* ». Dans cet esprit, des chercheurs ont demandé aux visiteurs de prendre des photographies de ce qui les touchait, de ce qu'ils aimaient ou n'aimaient pas, puis de les commenter en entretien (Davallon, Gottesdiener & Poli, 2000). Bien que très riche, cette approche nous éloigne d'une situation de visite dite naturelle et il en est de même lorsque l'on demande aux visiteurs de « formuler à haute voix les idées qui leur traversent l'esprit » pendant leur visite (Dufresne-Tassé *et al.*, 1997).

Si nous voulons rendre compte du « bricolage » cognitif des visiteurs en situation naturelle, et accéder à l'expérience des visiteurs sans influencer significativement cette expérience, nous devons réussir à dissocier le temps de l'expérience de la visite et le temps de la verbalisation de l'expérience, tout en conservant la précision et la finesse de la description de l'expérience réellement vécue. Les entretiens réalisés en re-situ subjectif répondent assez bien à ces contraintes (Rix & Biache, 2004). Nous avons décrit cette méthode en détail par ailleurs et nous en rappelons ici les principes (Schmitt, 2013 ; Schmitt & Meyer-Chemenska, 2014).

Les entretiens en re-situ subjectif : méthode

Le principe des entretiens en re-situ subjectif est le suivant : lors d'un entretien post-visite, nous stimulons le souvenir des visiteurs avec le film vidéo de leur propre perspective subjective enregistrée pendant leur visite (ce qu'ils ont vu), de façon à provoquer et à entretenir une reviviscence de leur expérience. La verbalisation de cette reviviscence permet de saisir ce qui fait sens pour les visiteurs et d'identifier comment est construit ce sens dans le cours de leur visite. En pratique, nous équipons les visiteurs avec une caméra vidéo miniature (fig. 1.1) puis nous les laissons librement parcourir le musée ou l'exposition en enregistrant la perspective de leur champ visuel. A l'issue de leur parcours, nous les installons dans une pièce à l'écart du public. Nous leur diffusons alors l'enregistrement de leur champ visuel qui leur fait revivre une expérience très proche en qualité de celle qu'ils ont vécue précédemment, à la différence cette fois et c'est essentiel, qu'ils peuvent prendre le temps de décrire, raconter et montrer cette expérience (fig. 1.2).



Figure 1. Les entretiens réalisés en re-situ subjectif (1) Les visiteurs sont équipés d'une caméra miniature puis laissés à leur visite. (2) Ils sont ensuite invités à décrire leur expérience à partir de l'enregistrement vidéo de leur perspective visuelle tandis qu'une caméra placée derrière eux filme l'écran vidéo, avec cette fois leurs commentaires et leurs gestes.

Lorsqu'ils verbalisent leur expérience dans ces conditions, les visiteurs découpent spontanément la trace vidéo de leur activité en séquences significatives pour eux. Chaque séquence de l'activité peut être considérée comme la manifestation d'un signe qui comporte six composantes, identifiées de la façon suivante (Theureau, 2006) (Fig. 2.).

En identifiant les composantes de l'activité-signé, nous identifions ce que la personne perçoit, ses attentes en relation avec ce qu'elle perçoit, les ressources qu'elle mobilise, la connaissance qu'elle construit, renforce ou invalide. Lorsque nous relierons l'ensemble des composantes identifiées, nous formulons la dynamique significative de l'activité des visiteurs, leur cours d'expérience. Les entretiens en re-situ subjectif permettent de comprendre l'expérience des visiteurs et d'en dégager les articulations. Il s'agit de l'analyse locale de l'activité d'un visiteur, d'une trajectoire singulière de visite qui participe de la diversité des expériences muséales. Bien entendu, la description de l'expérience ne se confond pas avec l'expérience elle-même mais, dans la plupart des cas, nous pouvons considérer les verbalisations recueillies comme rendant compte de l'expérience de

visite dans sa dimension de construction de sens¹⁰⁹. Au fur et à mesure des enquêtes, nous enrichissons la collection des cours d'expérience d'un ensemble de visiteurs dans un contexte muséal précis.

Composante du signe	Identification de la composante
<i>Representamen</i>	Qu'est-ce qui est pris en compte par le visiteur à l'instant t ?
Engagement	Comment le visiteur se lie-t-il aux <i>représentamens</i> à l'instant t ?
Anticipation	Quelles sont les attentes du visiteur à cet instant ?
Référentiel	Quelles sont les savoirs mobilisés par le visiteur à cet instant ?
Interprétant	Quelle est la connaissance construite par le visiteur ?
Unité de cours d'expérience	Quelle est la séquence minimale qui fait sens pour le visiteur ?

Figure 2. Les six composantes de l'activité-signé adaptées à la visite muséale, d'après Jacques Theureau (2006).

Les apports du cours d'expérience dans les musées

Cartographier les *representamens*

A partir de la collection des cours d'expérience d'un ensemble de visiteurs, on peut souhaiter se concentrer sur certaines composantes de l'activité et les regrouper en catégories, par exemple, savoir ce que les visiteurs prennent en compte, ce qu'ils perçoivent, touchent, circonscrivent dans l'espace de l'exposition. Cet ensemble peut se distinguer significativement de ce qui était attendu par les concepteurs ou par l'institution muséale. Renseigner ce qui est réellement pris en compte par les visiteurs dessine une carte perceptuelle de la visite. La faible fréquence de perception d'une œuvre importante, une sous-exposition par exemple, ou au contraire la forte fréquence de perception d'une œuvre mineure, sa surexposition peuvent servir de repères à un diagnostic. Nous disposons d'un indicateur précis de ce qui est perçu pour commencer une analyse des causes qui peuvent être multiples. En effet, il peut s'agir de la mise en lumière, de la position singulière de l'œuvre dans l'espace d'exposition, de son rapport aux œuvres contiguës, des cartels et des indications voisins, etc. Lorsqu'on procède à des changements dans l'exposition, on peut alors quantifier les variations de la fréquence de perception, ce qui peut servir de guide à l'action de remédiation. L'échelle de cette cartographie peut recouvrir la distribution perceptuelle des œuvres dans une section de l'exposition ou s'appliquer uniquement à ce qui est pris en compte par les visiteurs pour une œuvre en particulier.

Catégoriser les attentes des visiteurs

La collection des cours d'expérience permet également de recenser les attentes des visiteurs à chaque instant de leur parcours de visite. En les catégorisant, nous faisons apparaître des classes thématiques

¹⁰⁹ Ces descriptions peuvent être considérées à la fois comme des verbalisations préreflexives qui rendent compte de l'effet de surface du couplage du visiteur avec l'environnement tel qu'il l'a vécu (Theureau, 1992) et comme des descriptions symboliques acceptables du domaine cognitif du visiteur (Varela, 1989 ; Theureau, 2006).

qui précisent les anticipations des visiteurs en relation avec ce qu'ils perçoivent. Cela renseigne à la fois ce que les visiteurs espèrent trouver et, en creux, ce qu'ils ne trouvent pas. Par exemple au musée de l'Œuvre Notre-Dame à Strasbourg, un musée consacré à l'art du Moyen Âge, Roman se trouve dans la salle du jubé qui présente les statues originales de la cathédrale. Il s'attarde devant un schéma de construction de la cathédrale, tandis que Pierce et Alain regardent des sculptures (fig.3) :

Je me pose des questions, comment ils ont fait pour obtenir ce résultat parce qu'aujourd'hui il y a des milliers de plans... je ne sais pas comment ils communiquaient entre eux, il me manque... ici j'aimerais bien par exemple voir... j'ai vu une fois des plans de la tour Eiffel et maintenant je me dis pourquoi pas de la cathédrale... et je n'ai pas vu... quelqu'un m'avait dit, pour bâtir une grande église, ils ont de deux, trois, quatre planches de dessin, ils font comme ça, mais j'ai essayé de retrouver [ça] ici... bon, j'ai pas trouvé... (Roman)

Je la vois mal placée [cette sculpture]... je ne vois pas tellement son sens, on la voit à la portée des yeux, mais je la vois mal placée en l'air... j'ai vu qu'il y avait un scellement justement en plomb qui devait soutenir sur l'arrière... les autres, on comprend comment ils pouvaient être disposés, ça je ne vois pas comment il pouvait être... oui, j'aurais bien aimé savoir comment il était disposé... ça reste une énigme... (Pierce)

[J'aimerais] qu'on essaye de me dire qu'est-ce que ça représente, ce que je suis censé voir en fait là. Là, je vois des statues, mais est-ce que ce sont des personnages importants ? Est-ce que ce sont des personnages qui sont censés faire peur aux gens qui allaient à la messe à l'époque ? [...] il n'y a pas la mise en scène disant : bon, les cathédrales à l'époque étaient des lieux où on essayait de terrifier la population... fallait pas faire de péchés etc. Il n'y a rien qui me dit tout ça dans cette salle-là. (Alain)



Figure 3. Les attentes des visiteurs suggèrent des développements thématiques. De gauche à droite : Roman aimerait avoir des informations sur l'organisation du travail au Moyen Âge, Pierce aimerait comprendre comment la sculpture est fixée sur l'édifice, Alain aimerait qu'on lui raconte le sens des sculptures (photogrammes extraits des perspectives subjectives en rapport avec les verbalisations des visiteurs).

Dans cette salle, un tiers des visiteurs enquêtés aurait souhaité trouver des indications techniques sur le poids des œuvres par exemple ou le temps et les méthodes de fabrication des statues, l'organisation et la logistique du travail. Ils désiraient les comparer avec des données de constructions contemporaines. Un autre tiers aurait aimé avoir plus d'indications sur les thèmes philosophiques et spirituels au Moyen Âge comme par exemple la perception du monde, les croyances, le rapport aux personnages sculptés et aux animaux représentés (Schmitt, 2014). La catégorisation des attentes fait émerger des thématiques et peut servir à enrichir la médiation

proposée. Ici la technique de production des œuvres et les philosophies du Moyen Âge sont des thèmes demandés.

Catégoriser les savoirs mobilisés par les visiteurs

De même, en catégorisant les savoirs mobilisés par les visiteurs, nous pouvons recenser les savoirs mobilisés qui participent à la construction de sens. Ainsi toujours au musée de l'Œuvre Notre-Dame, une partie significative des visiteurs mobilisait des représentations négatives du Moyen Âge verbalisées par « mortifère, peur, terrifier, péchés, méfiance, puissances aveugles, démoniaques, douleurs, mauvais esprits, brutalité, le bien et le mal » et ce, en contradiction avec l'intention de médiation du musée. L'expérience des visiteurs était particulièrement orientée par la salle d'introduction, étroite, peu éclairée et peinte en noir (fig. 4.1). Lorsque le musée a repeint cette salle en blanc en y ajoutant des informations sur les étapes de construction de la cathédrale, on a pu observer que cet espace n'invitait plus à mobiliser significativement des représentations négatives à propos du Moyen Âge (fig. 4.2).



Figure 4. Influence de l'environnement sur les savoirs mobilisés. (1) La salle au premier plan est peinte en noir. (2) La salle a été repeinte en blanc. Selon la couleur de la salle, les savoirs mobilisés ne sont pas les mêmes.

Catégoriser des cours d'expérience

Nous avons vu que les visiteurs découpaient spontanément le continuum de la vidéo subjective en séquences signifiantes de leur point de vue. Ces séquences montrent une infinité de possibilités pour relier des éléments entre eux et construire du sens. On peut comparer le regard de deux statues pour reconnaître le sculpteur, comparer les pelages d'animaux naturalisés dans un musée zoologique, accrocher des courroies à des poulies pour faire tourner un ensemble d'éléments dans un centre de culture scientifique... Bien que produits dans des contextes différents, certains construits de sens sont verbalisés sous une forme identique dérivée du verbe « comprendre » : j'ai compris, je comprenais, il fallait comprendre, etc. La catégorisation des cours d'expérience permet de proposer l'interprétation suivante : lorsqu'un visiteur affirme « j'ai compris... », cela décrit de façon symbolique un processus au cours duquel il a résolu une intrigue. Il a isolé un ou plusieurs objets qui ont fait émerger des attentes pour lesquelles il a mobilisé des savoirs qui ont permis une résolution de l'intrigue. Il a réussi à assembler et à entrelacer les éléments éparés « de façon convenable » (Le Ny, 2005). A partir de cet ensemble hétérogène de perceptions, de questions et de ressources, lorsque le visiteur établit une relation qui paraît lui convenir, cette séquence est condensée par la verbalisation « j'ai compris ». Il s'agit d'une réponse qui convient à la situation telle que

la perçoit le visiteur, qui « comprend » ce qu'il y avait lieu de comprendre, bien que les connaissances construites dans ce contexte puissent être très éloignées des intentions de l'institution (Schmitt, 2015).

Évaluer la médiation à partir du sens construit par les visiteurs

On peut vouloir évaluer la médiation en comparant le sens construit par les visiteurs et celui imaginé par l'institution. Ainsi, toujours au musée de l'Œuvre Notre-Dame, nous avons enregistré les responsables de la médiation dans les salles du musée en leur demandant de décrire ce que les visiteurs devaient selon eux réussir à comprendre (Schmitt, 2014).



Figure 5. Sens imaginé et sens construit. Du point de vue de l'institution, les visiteurs devraient pouvoir percevoir les œuvres comme des originaux et des œuvres majeures, retrouver leur emplacement d'origine sur la cathédrale et remarquer les différences stylistiques dans les trois sections séparées par des arches.

Il ressort de ces entretiens que le visiteur devrait appréhender les œuvres comme des originaux, des œuvres majeures, avoir repéré leur emplacement d'origine sur la cathédrale, compris les étapes de sa construction et distingué les différentes écoles stylistiques. Nous avons ensuite recueilli le cours d'expérience des visiteurs dans ces mêmes salles puis nous avons catégorisé les sens construits. Si la plupart des visiteurs enquêtés (9 sur 12) appréhendent les sculptures de la salle du jubé comme des œuvres majeures, seul un visiteur (1 sur 12) saisit les différentes étapes de construction de la cathédrale, la place originelle des sculptures et les influences stylistiques des écoles de sculpture. Cette opération met en évidence les écarts qui peuvent exister entre l'expérience imaginée et l'expérience vécue. En revanche, elle ne permet pas de qualifier la qualité de l'expérience. En effet, comme nous l'avons rappelé précédemment, il est tout à fait possible que les visiteurs réussissent à construire un sens qui leur convient sans pour autant que cela recouvre le sens imaginé par l'institution. Dans les trois extraits qui suivent, les visiteurs expriment leur plaisir à construire du sens qui déborde largement le cadre anticipé :

Moi ce qui m'intéressait aussi c'est ça... des êtres en suspension comme au cirque dans les films de danse où souvent tu vois des gens qui sont épinglés, qui descendent dans des flous artistiques magnifiques... ça aussi j'ai beaucoup aimé, tu vois ces attitudes d'appui... j'ai trouvé ça tellement contemporain dans la représentation du corps, c'est tellement fou et tellement libre dans la gestuelle...(Genny)

J'aime vraiment bien la présentation des femmes, des Vierges... les femmes n'étaient pas bien représentées donc la seule manière... enfin d'être une femme correcte c'était... oui être pieux, être vierge... suivre les directives de l'Église et si jamais on ne faisait pas ça, on était soit une sorcière, soit folle... j'aime bien ce petit fossé entre la sainte femme et la femme considérée comme la sorcière, l'enfer enfin j'aime bien... j'aime bien les deux côtés... (Gwenn)

Je lui demande [à mon père] les instruments de musique parce que mon père a fait des études au conservatoire donc... il essaye d'identifier chaque instrument... sur les trois statues de ce côté et sur les trois autres... les noms des instruments... je trouve que c'est une salle impressionnante à cause du côté massif des pièces exposées et aussi parce qu'on voit des détails qu'on ne voit pas sur l'ensemble de la cathédrale... (Fanny)



Figure 6. Le sens construit par les visiteurs. Genny : « des êtres en suspension comme au cirque dans les films de danse... ». Gwenn : « j'aime vraiment bien la présentation des femmes, des Vierges ». Fanny réussit à identifier les instruments de musique et « trouve que c'est une salle impressionnante... » (photogrammes extraits des perspectives subjectives en rapport avec les verbalisations des visiteurs).

Découper le monde en éléments, les relier selon ses attentes et ses savoirs est au cœur du processus de la construction de sens et du sentiment de plaisir qui en découle. Cependant, l'intrigue que constitue une œuvre ou un dispositif peut se transformer en énigme, voire en mystère lorsqu'on n'a pas réussi à trouver des ressources qui conduisent à un construit de sens et cela s'accompagne très souvent d'un sentiment de déplaisir.

Evaluer l'activité des visiteurs avec des dispositifs numériques

Nous portons ici notre attention sur des dispositifs numériques de médiation. Les centres de culture scientifique conçoivent et déploient ces éléments interactifs avec l'intention d'offrir au jeune public des expériences à la fois ludiques et didactiques. Ils recouvrent différentes formes : écrans, machines hybrides, réalité augmentée, immersion, etc. Certains dispositifs semblent encourager la construction de sens, d'autres la freiner. Il en est ainsi des deux dispositifs que nous présentons ici et qui contraignent fortement l'activité des visiteurs (Schmitt, 2015 à paraître). Le premier, Proies et Prédateurs (fig.7), est un jeu multimédia où toutes les interactions des visiteurs se déploient à la surface d'un écran. À partir d'un écran tactile, le but du jeu est de faire les bons choix pour maintenir un équilibre démographique entre des loups et des élans de façon à contenter les citoyens et à se faire réélire le shérif de l'île.



Figure 7. (1) Le jeu Proies et Prédateurs dans l'espace Animaux s'inspire de la situation scolaire écran-livre, table, chaise. (2) L'écran est tactile et les pages numériques se succèdent comme les pages d'un livre.

Le second, appelé le Tri des Déchets (fig.8), est un dispositif hybride qui combine des interactions mécaniques et numériques. Le Tri des Déchets propose de piloter une station de recyclage des déchets en plusieurs étapes : le tri, le compactage – broyage - lavage et la transformation des déchets en nouveaux objets. Il est ainsi possible de broyer des déchets — en fait des images de déchets — en actionnant physiquement des leviers et des manivelles.



Figure 8. Le jeu Trier les Déchets. (1) Le tri des déchets est fait à partir d'un écran tactile sur lequel défilent des bouteilles en plastique transparent ou opaque (2) L'écran principal indique les étapes à réaliser en activant un levier, une manivelle et un volant (3) La transformation des déchets en nouveaux objets.

Bien que très différents en apparence, les dispositifs Proies et Prédateurs et Trier les Déchets ont en commun de contraindre fortement l'activité des visiteurs : soit il faut appuyer sur le bon bouton de l'écran tactile, soit il faut actionner le bon levier ou la bonne manivelle de la station de contrôle au bon moment. Ils sont contraignants dans la mesure où ils organisent une situation définie par les consignes données sur les écrans : ne pas tuer les loups ou activer les manettes dans le bon ordre. Et ils dirigent fortement l'activité des visiteurs non seulement en orientant ce qui doit être perçu, mais en contrôlant leurs gestes prédéfinis en qualité et quantité par le programme. Ainsi, le « bon geste » du visiteur, le geste-qui-convient à la situation devient celui qui permet au programme d'accomplir un certain cycle, de sorte que le sens construit porte principalement sur l'action réussie du point de vue, -

oserait-on dire - de la machine, validée par elle lorsqu'elle affiche : Bravo ! Tu as réussi, etc. Or non seulement ces contraintes limitent la créativité des visiteurs mais de plus elles ne garantissent pas de « faire passer un message ». Il existe toujours une intrigue pour laquelle il faut trouver une résolution, mais l'intrigue est ici mise en place par le programme qui contraint et séquence l'activité des visiteurs. Les deux dispositifs numériques évoqués plus haut n'autorisent que des choix prédéfinis et les jeunes visiteurs construisent laborieusement du sens dans le registre autorisé par le programme. Une contrainte trop forte sur l'activité des visiteurs autonomes peut les décourager à s'engager à construire du sens, parce qu'il ne s'agit pas de trouver une réponse qui convient à la situation telle qu'ils la perçoivent, mais telle que l'impose le dispositif.

Les perspectives de l'étude du cours d'expérience

Les registres lictionnels

Nous l'avons vu, le plaisir des visiteurs est étroitement lié à la construction d'une intrigue vécue comme une tension, suivie de sa résolution. Le plaisir est l'expression émotionnelle du succès de la construction de sens, mise en œuvre à travers des perceptions, des attentes, des savoirs et des actions. Ces mises en relation sont nommées « lictions » par Sylvie Leleu-Merviel (2005, 2014 ; Leleu-Merviel et Useille 2008). Les connaissances préalables des visiteurs ne permettent pas d'anticiper leurs désirs, ni de savoir ce qu'ils souhaiteront voir, ni de préjuger de la qualité de leur expérience de visite. En revanche l'ensemble des lictions construites par chaque visiteur semble dessiner un motif régulier. Nous appelons cet ensemble de lictions un « registre lictionnel » afin de rendre compte d'un motif relationnel récurrent. Il caractérise la façon dont un visiteur aime se lier aux éléments de l'environnement de l'exposition - expôts ou fragments d'expôts - en construisant du sens. Par exemple, Gwenn n'a pas de connaissances particulières sur le Moyen Âge, mais nous avons vu qu'elle aime l'idée de représentation des personnages. Devant les sculptures, elle cherche à isoler des parties de l'expôt qu'elle va pouvoir comparer avec sa perception des corps réels. Elle aime quand « ça représente vraiment » :

J'aime bien la représentation des chiens, que ce soit sculpture, peinture [...] j'aime bien la représentation des femmes, des Vierges, donc j'aime beaucoup tout ce qui est statue féminine [...] moi j'aime bien... c'est quand ils respectent la physionomie du corps donc je regarde les détails, la manière dont le vêtement est représenté, s'il est plié, pas plié, l'expression du visage, les cheveux, un peu tout, j'aime bien... (Gwenn)

Enfin moi, oui c'est que ça représente vraiment, ça respecte la physionomie du corps... l'expression du visage aussi, [...] ça ressort, enfin il y a des sentiments, des émotions qui ressortent [...] les deux Vierges folles, oui, on voyait une petite différence [...] enfin ils n'ont pas exagéré sur cette représentation, ils n'ont pas... je ne sais pas... fait un visage monstrueux ou autre... (Gwenn)

Cette relation à la réalité est au cœur de son plaisir à vivre la représentation ; il s'agit de sa façon récurrente de vivre les représentations : elle circonscrit des éléments puis les compare avec sa représentation mnémonique et son plaisir naît dans le faible écart

entre la représentation et le réel perçu. On peut imaginer accompagner la visite de Gwenn en lui fournissant des informations, des commentaires, des récits, des poèmes, des images fixes ou animées, etc. en rapport avec son registre lictionnel, des éléments qui facilitent ou qui enrichissent les possibilités de liaison. Genny, de son côté, privilégie le registre lictionnel du corps en mouvement. Ses attentes sont liées au fait de voir bouger le corps représenté :

J'ai mimétisé plein d'attitudes au départ dans la salle du jubé [...] je suis dans les mains, je suis dans le corps des statues [...] je suis complètement dans les statues, dans une gestuelle moi qui m'a vraiment parlé, les parallèles des mains, les doigts levés... c'est une femme [...] elle est dans un petit mouvement quotidien où elle danse, elle évolue ; moi je les vois bouger ; j'ai vu bouger plein de choses, qui m'ont donné moi aussi envie de bouger paradoxalement... (Genny)

Pour Genny, les statues bougent, dansent ; elles sont en suspension, dans une sorte d'arrêt sur image qui lui permet de mieux saisir la force du mouvement :

[Les] statues [...] qui sont suspendues [...] des êtres en suspension comme au cinoche dans les films de danse où souvent tu vois des gens qui sont épinglés, qui descendent dans des flous artistiques magnifiques [...] elle est en devenir ; en plus elle est extrêmement en mouvement, c'est fou... (Genny)

Ni Gwenn, ni Genny n'ont de connaissances approfondies du Moyen Âge, mais pour chaque sculpture elles trouvent des résolutions aux intrigues qu'elles créent selon des registres lictionnels différents : pour Gwenn il s'agit de comparer la représentation et la réalité des corps tandis que pour Genny il s'agit de saisir le mouvement des corps. Si le registre lictionnel privilégié des visiteurs peut être identifié et qualifié, cela signifie que nous pouvons dans une certaine mesure anticiper le champ des liaisons dans lequel va se déployer la construction de sens. Cela signifie aussi que nous pouvons faciliter et enrichir cette construction de sens nous pouvons accompagner et soutenir ce qui est perçu à l'aide d'informations qui tiennent compte du registre lictionnel du visiteur.

S'il devient possible d'identifier les registres lictionnels, cela ouvre alors des perspectives riches et intéressantes d'applications dans toutes les situations où il est important de comprendre l'activité située des acteurs. Dans le contexte des musées, plutôt que de délivrer un message unique en rapport avec une œuvre, nous pouvons envisager de proposer des contenus adaptés à ce que perçoit le visiteur, selon son registre lictionnel. Cette approche semble particulièrement intéressante lorsque la médiation s'appuie sur des dispositifs numériques (cartels numériques, visioguides, smartphones, QR codes, réalité augmentée, etc.) parce qu'il devient possible de proposer aux visiteurs des informations personnalisées à partir de leurs registres lictionnels, identifiés dans le cours de leur activité. Insistons sur le fait qu'il ne s'agit pas de deviner ce qui conviendra au visiteur, mais plutôt de proposer des possibilités de liaisons en fonction de celles privilégiées et souhaitées par le visiteur. Il s'agit de proposer une parole de l'institution qui puisse s'inscrire dans les tensions attentes-savoirs récurrentes des visiteurs pour accompagner des résolutions. Paradoxalement, ce processus

pourrait favoriser « la magie des musées en renforçant la liberté avec laquelle chaque personne y crée ses propres espaces » (Annis, 1986) parce que nous favorisons la création de sens sans nécessairement orienter la résolution de l'intrigue. Face au « trop-plein » de médiation (Chaumier & Mairesse, 2014), les dispositifs numériques mobiles, pourraient permettre d'explorer les multiples significations de l'œuvre sans saturer l'espace de visite.

Conclusion

La collection des cours d'expérience des visiteurs dans un musée permet d'analyser finement l'activité de ceux-ci en situation naturelle et en autonomie. Cette méthode permet notamment de cartographier ce qui est perçu et saisi par les visiteurs, leurs attentes et les savoirs qu'ils mobilisent pour résoudre les intrigues de l'exposition et construire ainsi du sens. Nous pouvons également comparer les construits de sens imaginés par les concepteurs avec ceux construits par les visiteurs, évaluer des situations, des outils et des dispositifs de médiation. Le cours d'expérience complète les méthodes actuelles d'analyse des publics tandis que la stabilité des registres fictionnels des visiteurs laisse entrevoir des possibilités réelles de médiation dynamique, une médiation qui tient compte du visiteur et du contexte. Il paraît vraisemblable que l'on tentera sous peu de développer des dispositifs mobiles pour personnaliser la visite en mettant en œuvre des technologies de géolocalisation et de reconnaissance d'objets associées à des ressources issues du Big Data (gestion d'informations en volume) afin de proposer des contenus en relation avec les préoccupations des visiteurs et celles des institutions muséales. L'identification des registres fictionnels laisse aussi entrevoir des applications commerciales, par exemple sous la forme « vous avez plutôt regardé ceci, vous aimerez probablement cela, et cela se trouve dans la boutique à tel endroit... ». Il me paraît important de prendre collectivement conscience de ce nouveau champ d'application des technologies numériques dans la médiation, dont les contenus sont devenus manipulables. Il s'agit pour les musées d'investir, d'expérimenter et d'explorer avec les praticiens les usages de ces technologies pour répondre de façon pertinente à l'enjeu essentiel de la parole dite par l'institution.

Références

- Annis, S. (1986). « The Museum as a Staging Ground for Symbolic Action. » *Museum*, n°151, 168-171.
- Chaumier, S., & Mairesse, F. (2014). *La médiation culturelle*. Paris : Armand Colin.
- Davallon, J., Gottesdiener, H., & Poli, M.-S. (2000). « Le concept de visiteur expert », *Museum International*, vol. 52, n°208, 60-64.
- Dufresne-Tassé, C., Sauvé, M., Weltzl-Fairchild, A., Banna, N., Lepage, Y., Dassa, C. (1998). « Pour des expositions muséales plus éducatives, accéder à l'expérience du visiteur adulte. Développement d'une approche. » *Revue canadienne de l'éducation*, 23 (3), 302-315.
- Eidelman, J., Gottesdiener, H., & Marec, J. le (2013). « Visiter les musées : expérience, appropriation, participation. » Dans H. Gottesdiener, & J. Davallon (Dir.), *Culture et Musées* (La muséologie : 20 ans de recherche) (pp. 73-113). Hors-Série, Arles : Éditions Actes Sud.
- Leleu-Merviel, S. (2005). « La structure du Aha : de la fulgurance comme une percolation. » Dans I. Saleh I. et J. Clément. *Hypertextes*,

- hypermédias. *Créer, jouer, échanger : expériences en réseau*. (pp. 59-76). Paris : Lavoisier/Hermès Science Publishing.
- Leleu-Merviel, S., & Useille, P. (2008). « Quelques révisions du concept d'information. » Dans Papy, F., *Problématiques émergentes dans les Sciences de l'information*. (pp. 25-56). Paris : Lavoisier/Hermès (Traité des Sciences et techniques de l'Information).
- Leleu-Merviel, S. (2010). « Le sens aux interstices, émergence de reliances complexes. » *Colloque international francophone « Complexité 2010 »*. Lille : France.
- Leleu-Merviel, S. (2014). « Visual Information Construing. Bistability as a Revealer of Mediating Patterns. » Dans F. Ibekwe-Sanjuan, & T. Dousa. *Theories of Information, Communication and Knowledge. A multidisciplinary approach* (pp. 237-265). Berlin: Springer-Verlag.
- Le Ny, J.-F. (2005). *Comment l'esprit produit du sens*. Paris : Odile Jacob.
- McManus, P. (1994). « Le contexte social, un des déterminants du comportement d'apprentissage dans les musées. » *Publics et Musées*, n°5, 59-78.
- Rix, G., & Biache, M.-J. (2004). « Enregistrement en perspective subjective située et entretien en re-situ subjectif : une méthodologie de la constitution de l'expérience. » *Intellectica*, n°38, 363-396.
- Schacter, D. (1999). *A la recherche de la mémoire*. De Boeck Université.
- Schmitt, D. (2013). « Décrire et comprendre l'expérience des visiteurs. » *ICOFOM Study Series* (Le visiteur particulier : chacun et n'importe lequel d'entre nous) 42, 205-216.
- Schmitt, D. (2014). « Vers une remédiation muséale à partir de l'expérience située des visiteurs, » *Les Enjeux de l'Information et de la Communication*, n°15/2a, 43-55.
- Schmitt, D. (2015). « Ce que « comprendre » signifie pour les jeunes visiteurs dans un centre de culture scientifique. » Dans P. Chavot, et A. Masseran, *Les cultures des sciences en Europe. 2. Dispositifs, publics, acteurs, institutions* (pp. 225-238). Nancy : Presses Universitaires de Nancy, Lorraine. Coll. Questions de communications - série actes (n°25).
- Schmitt, D. (2015 à paraître). « Construction des connaissances : limites et écueils des jeux numériques. » *Colloque TiceMed9 « Dispositifs, jeux, enjeux, hors jeux »*. Toulon 15-16 avril 2014.
- Schmitt, D., & Meyer-Chemenska, M. (2014). « Expériences de la visite : de la transmission à la fiction. » *La Lettre de l'OCIM*, 155, sept-oct., 17-23.
- Theureau, J. (1992). *Le cours d'action : analyse sémio-logique. Essai d'une anthropologie cognitive située*. Berne, Peter Lang.
- Theureau, J. (2006). *Le cours d'action : méthode développée*. Toulouse : Octarès.
- Varela, F. (1989). *Autonomie et connaissance*. Paris : Seuil.

Résumé

Dans les musées, le programme de recherche « cours d'expérience » vise à saisir, décrire et comprendre comment les visiteurs construisent du sens et des connaissances au cours d'une visite en situation naturelle et autonome (sans guide ou enseignant). La méthode d'enquête s'appuie sur la reviviscence de l'expérience des visiteurs. Nous rappelons les principes de cette méthode puis nous présentons des résultats et des perspectives d'application. Cette approche épistémique et méthodologique originale ouvre des pistes prometteuses pour enrichir l'expérience des visiteurs.

Mots clés : expérience de visite, cours d'expérience, entretien en re-situ subjectif, connaissance, évaluation, liction

Abstract

Contributions and prospects of the visitors' "course of experience" in museums

In museums, the "course of experience" research programme aims to identify, describe, and understand how visitors construct meaning and knowledge during a museum visit under natural and autonomous conditions (without a guide or teacher). The survey method is based on the revival of the visitors' experience. This paper recalls the principles of this method of inquiry before presenting the results and possibilities for its application. This innovative epistemological and methodological approach opens up promising avenues to enrich the visitor experience.

Key words: experience of the visit, course of experience, subjective re-situ interview, knowledge, evaluation, liction

université
PARIS
DIDEROT

UNIVERSITÉ PARIS 13
NORD



Ecole du Louvre
Palais du Louvre

carlis

UNIVERSITÉ
PARIS DESCARTES



SORBONNE
NOUVELLE
PARIS 5

ICOFOM

IC industries
cA culturelles &
création
artistique

inp Institut national
du patrimoine