

DESCRIPTION DES ENQUÊTES

Introduction

Le terme évaluation est un *mot-valise* dans le secteur culturel. « Le terme “évaluation” dans le monde muséal correspond à plusieurs types de démarches, dont certaines ont été construites dans la durée et ont évolué peu à peu, et d’autres sont importées récemment de secteurs qui ont très peu à voir avec les logiques muséales. »²⁰⁶ L’évaluation des politiques publiques, l’évaluation marketing, l’évaluation gestionnaire désignent autant de réalités différentes et autant de points de vue différents sur un même objet. Dans l’un des premiers ouvrages publiés en France sur l’évaluation muséale, Hana Gottesdiener insistait pourtant sur le fait que « dans toute recherche, une réflexion s’impose sur le processus de mesure lui-même »²⁰⁷. Par ailleurs, l’évaluation d’exposition fait exploser le spectre des usages du terme tant l’exposition engage d’expériences différentes.

Les préalables essentiels, si l’on s’intéresse à la compréhension de l’interaction entre exposition et visiteur, semblent de penser l’évaluation par rapport à la spécificité de l’expérience muséale et/ou expositionnelle ainsi que de considérer les modèles de la relation entre objets, visiteurs, savoirs et institution que chaque type d’évaluation convoque.

La première section de ce chapitre portera sur les enquêtes dans le contexte des musées et des expositions, elle proposera d’en dresser un inventaire non pas exhaustif, mais qui devrait permettre de donner des repères sur la façon dont l’évaluation engage toujours une certaine façon de considérer le lien entre visiteur et objet culturel.

La deuxième section de ce chapitre propose, à l’aide d’exemples méthodologiques et théoriques, de poser des jalons pour l’une des problématiques qui forment le cœur de la thèse : le rôle du corps dans les processus d’interprétation de l’interaction médiatisée.

²⁰⁶ Le Marec, J., Chaumier, S., 2009, « Évaluation muséale : Hermès ou les contraintes de la richesse », *La lettre de l’Ocim*, 126, p.8.

²⁰⁷ Gottesdiener, H., 1987, *Evaluer l’exposition*, Expo Média, Paris, La documentation française.

Au terme de cette analyse, on pourra, enfin, décrire les choix méthodologiques opérés pour l'exposition « Sainte Russie » et pour le jeu « PLUG », dans la troisième section.

1. LES ENQUÊTES MUSÉALES

Jacqueline Eidelman et Mélanie Roustan ont observé que la période récente compte un nombre d'études et d'évaluations qui n'a jamais été aussi élevé²⁰⁸. En effet, si l'histoire de l'enquête dans le milieu muséal remonte à la fin du XIXe siècle, la pratique de l'évaluation a beaucoup évolué et s'est notamment accélérée depuis une vingtaine d'années. Dans cette première partie, nous retracerons d'abord l'histoire des enquêtes dans le contexte des musées et des expositions ; puis nous proposerons un *arrêt sur images* concernant les études des parcours dans les lieux d'exposition, dans la mesure où la démarche d'enquête développée pour la thèse en est largement tributaire.

1.1 Exposition, visiteur, communication

Dans la bibliographie raisonnée des études et recherches sur les visiteurs de musées, que Bernard Schiele et Denis Samson publient en 1989, très peu de références françaises apparaissent avant les années quatre-vingt, qui voient fleurir, à partir de cette date-là, des analyses sur les visiteurs et les musées, notamment publiées par l'association Expo-Média. C'est donc plutôt avec l'histoire de l'évaluation dans le contexte nord-américain que l'on peut commencer cette présentation des études muséales, en nous appuyant notamment sur différents travaux qui ont recensé et analysé ces études²⁰⁹.

Posons néanmoins, tout de suite, que le regard porté sur l'histoire de l'évaluation dans le contexte muséal ne peut être complet s'il ne saisit pas, dans le même temps, les relations constitutives que l'évaluation entretient avec l'évolution conjointe de l'exposition, de la notion de visiteur et du champ de la communication. L'article de Bernard Schiele, « L'invention simultanée du visiteur et de l'exposition », montre comment les quatre pôles exposition, communication, visiteur et évaluation doivent être pensés ensemble tant la réflexion et la formalisation de théories sur chacun d'eux sont articulées.

« C'est la transformation de la perception du rôle et des fonctions de l'exposition qui a ouvert un espace dans lequel s'est logé le discours de la communication et sur lequel s'est greffée

²⁰⁸ « Introduction » in Eidelman, J., Roustan, M., Golstein, B., (dir.), 2008, *La place des publics – de l'usage des études et recherches par les musées*, Paris, La documentation française.

²⁰⁹ Samson, D., 1995, « Nous sommes tous des poissons – Stratégies de lecture des visiteurs d'exposition », thèse en communication, Université du Québec à Montréal, Schiele B. (dir.), p.36-72.

l'évaluation comme actualisation de ce discours »²¹⁰, l'évaluation dessinant, en creux, une relation entre une exposition qui pourrait parvenir à répondre aux attentes de ses visiteurs et ces derniers. En effet, l'évolution des courants ainsi que des méthodes qui ont permis de formaliser peu à peu les évaluations montre, par exemple, que la mesure et la vérification des apprentissages qui ont connu beaucoup de succès dans les années soixante-dix, sont mises de côté peu à peu, au profit de l'analyse des pouvoirs de rétention et d'attraction d'une exposition et de son message, de l'observation de l'évolution du comportement du visiteur et de la segmentation des publics. Comme l'explique Schiele, on ne peut pas comprendre la place accordée au visiteur si on ne saisit pas que ce souci de l'efficacité de l'exposition s'accompagne, au même moment d'une réflexion sur l'exposition elle-même en tant que situation de communication spécifique (dont les liens particuliers avec le musée seront notamment analysés), c'est-à-dire en tant que contexte discursif spécifique²¹¹, ou plus généralement en tant que média (notamment en tant que mass-média, en raison du rapport spécifique à l'espace et au temps qui fait que l'exposition s'adresse à tous de façon individuelle²¹²).

Aussi, c'est assez logiquement qu'« associée aux médias de communication, elle [l'exposition] subit l'influence de l'état du questionnement théorique dans ce champ »²¹³. Bernard Schiele prend comme illustration la représentation du rapport à l'objet instituée par l'exposition et interrogée par la diversité des formes de mise en exposition (artefacts, œuvres d'art, objets naturels, etc.) : « le discours sur l'objet et celui sur la communication se croisent constamment »²¹⁴. Schiele montre qu'en dépit de l'évolution du média exposition, le rôle dévolu à l'objet continue de structurer d'une certaine façon la représentation de l'appropriation que l'on peut en faire. Néanmoins, le débat sur la relation de l'objet à son image évolue; évidemment, cette remarque est cruciale aujourd'hui où les dispositifs techniques de réalité augmentée, par exemple, font craindre aux responsables de musées que

²¹⁰ Schiele, B., 2001 [1992], « L'invention simultanée du visiteur et de l'exposition », in Schiele, B., 2001, *Le musée de sciences, Montée du modèle de communicationnel et recomposition du champ muséal*, Paris, L'harmattan, p.118. Cet article a été préalablement publié dans la revue *Publics et musées*, 2, 1992, pp. 71-98.

²¹¹ Les grandes expositions à thèmes, puis les expositions « à message » incarnent ce changement de statut de la mise en exposition qui produit un objet culturel à part ; l'exposition temporaire.

²¹² Parr, A. E., 1961, « Mass Medium of Individualism », *Curator*, 4, (1), pp.39-48

²¹³ Schiele, B., 2001, op cit., p.128.

²¹⁴ Schiele, B., 2001, op cit. p.132.

les visiteurs ne confondent le signe avec son référent et font avancer la réflexion des muséologues sur la capacité de l'objet à se faire « plus abstrait sans être moins présent »²¹⁵.

1.2 Brève introduction à l'histoire de l'évaluation

De l'étude des visiteurs à l'évaluation de la visite

Reprenons donc l'histoire des évaluations dans le contexte muséal et dans celui de l'exposition. Les premières enquêtes muséales commencent à être publiées après 1900. La seule étude que l'on connaisse, avant 1900, a été menée par Henry Higgins en 1884 auprès des visiteurs du musée de Liverpool²¹⁶.

Avant 1950, les études semblent s'attacher aux comportements des visiteurs : l'étude de Benjamin Gilman sur la fatigue muséale analyse les problèmes physiques que rencontrent les visiteurs, et qui semblent engendrés par la vue des objets et la lecture des informations. Il recense notamment trente postures contraignantes dans les salles du *Boston Museum of Fine Arts*²¹⁷. Peu après, et sur une période qui va de 1924 à 1939, les Américains Edward Robinson et Arthur Melton mènent plusieurs enquêtes dans plusieurs musées, dont des musées de sciences, financées par l'*American Association of Museum* puis par la *Carnegie Corporation*. Ils se situent dans la perspective des recherches comportementales de Gilman (comportements, temps d'arrêt), et appliquent les méthodes de leur discipline (la psychologie)²¹⁸. Les deux chercheurs et leur équipe développent et formalisent des protocoles d'enquête à partir de la notion d'intérêt des visiteurs.

²¹⁵ *Ibid.*, p.132.

²¹⁶ Il s'agit de promouvoir le rôle éducatif du musée, l'auteur y propose déjà une typologie de types de visiteurs : students, observers, loungers et strangers. Higgins, H., 1884, « Museums of natural history », *Transactions of the Literary and Philosophical Society of Liverpool*, pp. 183-221 cité par Hein, G., 1998, *Learning in the museum*, Londres, Routledge.

²¹⁷ Gilman, B. I., 1916, « Museum Fatigue », *The Scientific Monthly*, 12, pp. 62-74.

²¹⁸ Robinson, E. S., 1928, « The Behavior of the Museum Visitor », *American Association of Museums Monograph, New Series*, 5.

Melton, A. W., Goldberg, N., Mason, C. W., 1936, « Experimental Studies of the Education of Children in a Museum of Science », *American Association of Museums Monograph, New Series*, 15.

ENCART – pouvoir d’attraction, pouvoir de rétention

Melton précise deux dimensions de la notion d’intérêt, en analysant les visiteurs séparément et en suivant leurs parcours : il montre que certains objets (notamment ceux qui sont accrochés sur le mur à droite de l’entrée et ceux qui sont placés le long du trajet estimé le plus court) reçoivent plus d’attention que les autres²¹⁹ ; il distingue alors l’« *attracting power* » au « *holding power* ».

Il montre notamment que, lorsqu’on rajoute des tableaux dans une salle, jusqu’à 18 œuvres en tout, l’effet attractif des tableaux ajoutés est supérieur à leur effet de diversion « dès lors que le conservateur évite d’accrocher les tableaux sur une double rangée »²²⁰. Après 18 tableaux, les tableaux ajoutés viennent soit supplanter les tableaux déjà présents soit détourner l’attention et l’intérêt global des visiteurs.

Bernard Schiele explique que la guerre et l’après-guerre marquent une sorte de tournant : l’évaluation de formats tels que les expositions temporaires, ou les itinérances, est préférée à l’analyse des visiteurs et de leurs comportements. En témoignent les études de Carlos Cummings sur les expositions internationales de 1939, qui introduisent l’idée que les musées ou les expositions doivent « raconter une histoire », puis celles d’Alma Wittlin, dans les années quarante, qui procèdent néanmoins toujours à des observations de visiteurs, mais en produisant des situations d’enquête dans lesquelles les visiteurs sont confrontés à deux types de présentation d’objets : traditionnel et thématique²²¹.

À partir de cette époque, l’évaluation d’audience et l’évaluation de l’exposition s’imposent. Ce tournant a comme corollaire, selon Schiele, la constitution de l’exposition comme objet, c'est-à-dire une analyse de la spécificité de ce type de lieu en tant qu’il offre un message à ses visiteurs. L’exposition commence alors à être pensée comme un ensemble de supports qui s’articulent entre eux et qui engagent le visiteur dans un « voir » et un « faire »²²². Il est important de comprendre que cette évolution est liée au fait que le procès de communication, qui fonde désormais l’exposition, est basé sur l’anticipation par les concepteurs d’un visiteur fictif capable de prendre en charge ce qu’on lui montre et de comprendre ce qu’a voulu produire le concepteur. C’est, du moins, ce qui sera mesuré par l’évaluation. À ce titre,

²¹⁹ Melton, A., 1935, « Problems of Installation in Museums of Art », *American Association of Museums Monograph, New Series*, 14. Des extraits de ce texte ont été traduits et publiés dans *Publics et musées*, 8, 1995, pp.21-45.

²²⁰ Metlon A., 1995 [1935], *op. cit.*, p.39.

²²¹ Wittlin, A., 1949, *The museum : its history and its tasks in education*, Londres, Routledge.

²²² Schiele, B., 2001, [1992], *op. cit.*, p.121.

« l'exposition comme son destinataire ne sont, sous ce rapport, que les artefacts du point de vue qui les construit »²²³.

Dans les années soixante, les études augmentent aux États-Unis, en raison, notamment, des dépenses de l'État dans un large éventail de services publics et dans la recherche en science sociale pour étudier ces phénomènes²²⁴. On retrouve cette situation en France quelques années plus tard avec l'impulsion conjointe d'une politique culturelle (Grand Louvre, construction des musées en province) et d'une politique scientifique très volontariste (création des CCST, vulgarisation pour les chercheurs)²²⁵.

Bernard Schiele rappelle alors que le renversement cité plus haut entre évaluation et étude des visiteurs devient encore plus net avec les travaux de Harris Shettel, Chandler Screven et Michael Scriven, qui s'attachent précisément à mesurer les retombées d'apprentissage des visites. L'évaluation se teinte des problématiques héritées des milieux éducatifs. En 197, Scriven fait la différence entre l'évaluation « formative » (évaluer pendant le montage, le développement du programme) et l'évaluation « sommative » (évaluer les impacts d'un programme fini)²²⁶. Une troisième catégorie d'exposition est formalisée : les évaluations *front-end*²²⁷ (évaluer avant même l'installation du programme, les désirs et les représentations des visiteurs). Les paradigmes de la recherche consistent en une clarification des objectifs de l'exposition, et en l'établissement d'une mesure de l'atteinte de ces objectifs²²⁸. L'exposition, dans le même temps, devient un instrument de vulgarisation, entre le savoir savant et les représentations profanes.

²²³ *Ibid.*, p.122.

²²⁴ Dans le contexte de la guerre froide, sous le mandat Johnson (programme social anti-pauvreté), apparaît le *Elementary and Secondary Education Act* (ESEA), 1965. Un des composants majeurs de cette initiative était que tous les programmes devaient être accompagnés d'évaluations sur l'efficacité de l'intervention éducative.

²²⁵ Le Marec, J., Chaumier, S., 2009, *op. cit.*, p.8.

²²⁶ Scriven, M., 1967, « The Methodology of Evaluation », in Tyler, R., W., Gagné, R., M., Scriven, M., (dir.), 1967, *Perspectives of Curriculum Evaluation*, Chicago, Rand McNally, pp.39-83.

²²⁷ Screven, C. G., 1986, « Exhibitions and Information Centers Some Principles and Approaches », *Curator*, 29, (2), pp. 109-137.

Screven, C. G., 1992, « Comment motiver les Visiteurs à la lecture des étiquettes? », *Publics et Musées*, 1, pp. 33-53.

²²⁸ Screven, C. G., 1976, « Exhibit Evaluation A Goal-Referenced Approach », *Curator*, 19, (4), pp. 271-290.
Shettel, H., 1973, « Exhibits ; Art Form or Educational Medium? », *Museum News*, 52 (1), pp. 32-41.

Convergence apparente et logiques contradictoires

La tradition de l'évaluation française, quant à elle, se construit notamment autour du débat sur le rôle social du musée. Le musée doit remplir plusieurs objectifs cognitifs, théoriques et éducatifs, mais aussi économiques et sociaux dans la perspective de l'unification du territoire²²⁹. Comme l'analysent Joëlle Le Marec et Serge Chaumier, « l'évaluation provient essentiellement du besoin de comprendre et de prendre en compte des publics dans la perspective de développer le rôle social du musée. Cette préoccupation naît d'un nouveau regard sur les musées qui se forge à partir des années soixante²³⁰ et aboutit dans les années quatre-vingt au mouvement de la nouvelle muséologie »²³¹. La critique de l'institution accompagne une réflexion sur les outils nécessaires à l'appropriation de la culture.

ENCART – évolution du champ muséologique en France

Le programme thématique « Muséologie » lancé par le CNRS en 1989 puis le programme REMUS de 1990 à 1993 vont avoir, par ailleurs, un effet important dans la structuration du champ universitaire et professionnel. On assiste, à ce moment-là, à la création de revues scientifiques ou spécialisées, comme *Publics et musées*, ainsi que *Musées-Homme* ou *la lettre de l'OCIM* ; l'institut national du patrimoine est créé en 1990. Les formations diplômantes datent aussi du milieu des années quatre-vingt dix. Les masters, tels que « Gestion du patrimoine culturel », de l'Université Paris I, « Médiation culturelle », parcours professionnalisant de l'École du Louvre, « Stratégie du développement culturel » de l'Université d'Avignon et des pays de Vaucluse, « développement culturel et direction de projets », de l'Université Lyon II, pour ne prendre que quelques exemples, sont des formations qui ont des ancrages disciplinaires différents et souvent très ouverts, permettant aux étudiants de faire valoir des compétences très différentes. On notera, à ce titre, que les études de public sont souvent un exercice obligé au cours de ces formations.

²²⁹ Caillet, E., 1995, *À l'approche du musée, la médiation culturelle*, avec la collaboration d'Evelyne Lehalle. Lyon, PUL, p.105-113.

²³⁰ Les travaux de Pierre Bourdieu sont fondateurs dans ce champ et ils marquent fortement le paysage théorique français. Néanmoins, la sociologie critique a certainement aussi bridé la réflexion sur les relations entre le sujet social et la culture. Il faut attendre les années 80, voir 90, pour que les recherches se développent en interrogeant autrement la distinction et le capital culturel – en témoigne la constitution du champ muséologique transversal aux différentes disciplines des sciences sociales (sociologique, sémiologie, psychologie, histoire, économie, etc.) – alors même que les grandes enquêtes sur les pratiques culturelles des français entérinent le fait que les visiteurs de musées ont un niveau d'études assez élevé in « *Pratiques culturelles des Français* », 1973, 1981, 1989, 1997, édités à la Documentation Française.

²³¹ Le Marec, J., Chaumier, S., 2009, *op. cit.* p.9.

Le Marec analyse, néanmoins, que la situation de l'évaluation muséale en France est, aujourd'hui, au cœur d'une tension entre des modèles contradictoires. Elle note que deux dynamiques, externes au musée, convergent vers l'institution et renforcent l'apparence d'un consensus général pour développer les études de public.

Il s'agit d'une part de la montée de la conception managériale des établissements du service public. On parle, à ce titre, d'ère *gestionnaire*, de *rationalisation de la gestion* des établissements qui adoptent des normes directement héritées du monde de l'entreprise. L'organisation du travail des équipes en *gestion de projet*, la formulation du *projet culturel*, initié par le texte de Loi Organique relatif aux lois de Finances, en 2002, pour ne citer que ces deux exemples, ont pu faire enrager des conservateurs soucieux de ne pas confondre un certain type de gestion du patrimoine gouverné par l'économie de marché et une éthique professionnelle²³². La location de certains espaces à des entreprises privées ou la sous-traitance auprès d'établissements privés de gestion, comme dans le cas de l'Institut de France qui a délégué à l'entreprise d'organisation et de conception d'exposition *CultureEspaces*, la gestion de certains de ses musées, ou encore plus récemment la vente du label « Louvre » à Abu Dhabi, sont des exemples de l'hybridation de pratiques et de bouleversements profonds.

C'est ainsi qu'on observe, d'autre part, la mise en place de logiques de *performance* attachées au milieu professionnel du marketing, comme en témoigne la prégnance de nouveaux termes clefs : indicateurs de la performance, de consommation, audit, etc. Les acteurs spécialisés de la communication, qui deviennent ainsi les interlocuteurs des acteurs du monde des musées, « contribuent à diffuser des modèles et un lexique familier au champ de la communication et des médias, avec en tête, en permanence, l'enjeu d'une communication réussie avec le public considéré comme ensemble de récepteurs : il s'agit de diffuser des messages, d'atteindre la cible, de créer une image »²³³. Les *événements* culturels sont accompagnés de leur campagne de communication ; leur cadre temporel se réduit (on pense à la Nuit des musées qui a réuni plus d'un million trois cent mille visiteurs dans près de neuf cent cinquante-six musées en 2010). Dans ces conditions, le visiteur devient un indice de l'attractivité des manifestations, du succès de la gestion de l'établissement.

²³² Clair, J., 2011, *L'hiver de la culture*, Flammarion.

²³³ Le Marec, J. Chaumier, S., 2009, *op. cit.*, p.10.

La façon de considérer le visiteur est donc cruciale, car elle cristallise à la fois le fait que les musées mènent une réflexion sur les pratiques de leurs publics, et en même temps, elle constitue le terreau fertile d'une rencontre entre marketing et culture. En témoignant quatre grandes problématiques qui semblent très sensibles à l'heure actuelle, et qui concernent la conception et l'installation de dispositifs de médiation dans les musées à l'attention des visiteurs. Ces problématiques sont devenues des injonctions politiques qui témoignent du rôle politique et symbolique donné au culturel dans nos sociétés : faire venir de nouvelles populations au musée²³⁴ ; rendre le visiteur *actif*, acteur de sa propre expérience en lui faisant manipuler toutes sortes d'outils ; créer du lien social au cours de l'expérience culturelle ; et, enfin, métisser les activités éducatives et ludiques.

Or l'analyse marketing ne converge qu'en apparence avec le souci de considérer les visiteurs dans le musée²³⁵. La médiation du savoir et du patrimoine n'est pas réductible à l'échange marchand, pour reprendre l'expression de Joëlle Le Marec et Jean Davallon. Si le visiteur n'est pas un *consommateur*, c'est surtout en raison de deux éléments : d'une part, lorsqu'on analyse la spécificité des processus de satisfaction et de fidélité, on se rend compte que leur relation est plus complexe qu'on ne le croit dans le cas d'une expérience culturelle (on peut être très insatisfait vis-à-vis d'une exposition et revenir visiter le musée) ; par ailleurs, l'analyste qui veut mesurer l'efficacité d'une exposition ne trouvera pas facilement de critères de mesure valables pour tous les visiteurs qu'il rencontre, tant une exposition peut être *mal comprise* en principe, et, néanmoins, avoir fait l'objet d'une expérience très riche.

D'autre part, le type de relation que le musée engage avec ses visiteurs à travers l'exposition est une relation de médiation, c'est-à-dire une relation qui ne peut guère se résumer à un trajet linéaire de consommation. « Les individus intègrent ce qu'ils consomment, utilisent, ou fréquentent à des ensembles de significations sociales et imaginaires qui débordent très largement le cadre technique ou marchand dans lequel a été prévu leur statut d'utilisateur. »²³⁶ Ainsi, et on aura l'occasion de revenir sur cette question dans la troisième

²³⁴ Après la « galerie des enfants », le centre Pompidou a ouvert en 2009, un espace Ado http://www.junior.centrepompidou.fr/waouh_loader2.php?lg=fr

²³⁵ Voir le numéro 11-12 de la revue *Publics et musées*, 1997, PUL, et notamment l'article de Joëlle Le Marec, « Evaluation, Marketing et muséologie », remanié et publié dans Le Marec, J., 2007, *op. cit.*

Par ailleurs, cet article en ligne de Julien Damon, « La fièvre de l'évaluation », dans la revue de vulgarisation « sciences humaines » est intéressant, car il recense bien les tensions et contradictions qui sont analysées par les chercheurs. http://www.scienceshumaines.com/la-fievre-de-l-evaluation_fr_24277.html

²³⁶ Le Marec, J., 2007, *op. cit.* p.100.

partie du mémoire de thèse, il y a bien souvent des distorsions entre l'image que se fait le concepteur de son visiteur idéal et la réalité des usages toujours différents.

Ce questionnement lié au constat de la convergence problématique entre musée et marketing, notamment concernant les techniques de recueil de données, mais aussi lié à la volonté de défendre l'analyse de la spécificité de l'expérience muséale, en tant que situation de communication particulière, a permis de faire avancer un certain nombre de réflexions sur les techniques d'enquête.

L'insatisfaction vis-à-vis des stratégies d'évaluation traditionnelles, les nouvelles conceptions sur l'apprentissage, les méthodologies de l'ethnologie appliquées aux évaluations dans le champ de l'éducation ont engagé une discussion sur le rôle de l'évaluateur et la spécificité du contexte muséal. « Comment tenter d'objectiver un apprentissage dans l'exposition ? La mémorisation ou la reformulation sont-elles pertinentes dans ce contexte pédagogique informel ? L'impression de découverte, la nature et la qualité des questions ne sont-elles pas des indicateurs plus adaptés ? Quel est le point de vue des visiteurs eux-mêmes sur leur propre activité au musée et notamment sur ce qu'ils ont appris ? »²³⁷

Pour conclure, on formulera deux résultats issus de l'analyse et du recensement des enquêtes et études, en France, auprès des visiteurs.

Le premier résultat consiste en un classement opéré par Jacqueline Eidelman et Mélanie Roustan, à partir des études de publics récentes²³⁸, en cinq grandes familles thématiques et méthodologiques. Elles recensent les études qui portent sur la composition des publics menées notamment par les grands organismes nationaux, tels que la Direction des musées de France ou le service Études et Recherche du Musée du Louvre ou celui de la Cité des sciences et de l'industrie ; celles qui analysent la porosité des frontières entre musées et sites patrimoniaux

²³⁷ Le Marec, J., Chaumier, S., 2009, *op. cit.*, p.10.

Par ailleurs, on rappellera ici les résultats concernant la relation entre visite scolaire, musée et construction d'une relation à l'équipement culturel montrent que (1) le nombre de jeunes qui vont dans les musées augmente de génération en génération mais « leur désamour va croissant à l'égard de ces équipements qu'ils associent trop à l'école » in Octobre, S., 2009, « Pratiques culturelles chez les jeunes et institutions de transmission, un choc de cultures ? » Transmission et légitimation, Culture Prospective, Ministère de la culture et de la communication, p.7 ; (2) malgré le fait que les enfants vont au moins une fois au musée durant leur scolarité, ils n'y retournent pas nécessairement à l'âge adulte.

²³⁸ Leur corpus de référence va de 2000 à 2006 et compte environ 700 études répertoriées, Eidelman, J., Roustan, M., 2007, *op. cit.*

et qui accompagnent ainsi les réflexions sur le développement local ou le tourisme culturel de zones géographiques ; celles qui se consacrent à certaines catégories de visiteurs comme les familles ou les jeunes publics, et qui interrogent le caractère social de la visite et de l'expérience culturelle de façon large ; celles qui traitent de l'expérience du visiteur et qui analysent sa relation à l'exposition en tant que dispositif de médiation, en se dédouanant d'une approche linéaire de la communication entre visiteur et exposition ; enfin, la dernière famille correspond aux études qui étudient les ressorts de l'expérience participative associant les visiteurs à la conception d'une exposition.

Une remarque, à ce titre, concernent les auteurs des études : dans leur analyse d'un corpus d'environ sept-cent références d'études et de recherches menées entre 2000 et 2006, Jacqueline Eidelman et Mélanie Roustan montrent que les enquêtes sont le plus souvent menées par trois types d'acteurs : les bureaux d'études, les laboratoires universitaires et, enfin, les services internes aux musées. Les stratégies de publications sont évidemment différentes, en fonction des trois types d'acteurs, mais elles font le constat que, de manière générale, les exigences de confidentialité, la circulation dans les réseaux professionnels ou universitaires spécifiques, participent de la publicisation très relative des résultats des rapports. Elles montrent, par exemple, que 60 % environ de la totalité des références sont constitués par la « littérature grise », c'est-à-dire les rapports et les études souvent non publiés²³⁹.

Le deuxième résultat consiste en un constat formulé par Joëlle Le Marec et Serge Chaumier sur la nature de la relation que noue le visiteur avec l'institution muséale. Il semblerait qu'à partir de la diversité des études sur les pratiques de visiteurs, on observe des constantes et des convergences : « l'effort souvent sous-estimé des visiteurs pour tenter de comprendre ce qu'on a voulu leur dire, l'importance des pratiques de sociabilité, les logiques de découverte et de reconnaissance »²⁴⁰. En ce qui concerne ce que les visiteurs pensent de la mission du musée, ils font observer que « le musée se voit opposer les médias, on attend de lui qu'il puisse être une référence fiable, dans un environnement social saturé de discours qui inspirent une certaine méfiance »²⁴¹.

²³⁹ Eidelman, J., Roustan, M., 2008, *op. cit.*

²⁴⁰ Le Marec, J., Chaumier S., 2009, *op. cit.* p.12.

²⁴¹ *Ibid.* p.12.

Le dernier point de cette section veut témoigner de l'évolution des démarches d'enquête et insister sur la façon dont les chercheurs en sciences sociales ont aussi su hybrider des méthodes afin d'appréhender le dispositif d'exposition, le visiteur et son expérience de visite.

1.3 Méthodologies croisées : le parcours au musée

Les récentes enquêtes sur l'expérience muséale déploient des protocoles très variés, et orchestrent même des *montages* méthodologiques qui empruntent aux différentes méthodologies des sciences sociales. On donnera ici un exemple : les études sur le parcours du corps dans l'exposition, qui renouent avec les premières analyses sur le comportement des visiteurs, mais qui convoquent des disciplines et des partis-pris aussi divers que l'éthologie, la sémiotique, la psychologie ou encore la phénoménologie²⁴².

Parcours et postures corporelles

Le questionnement sur le parcours du visiteur nous intéresse, car il permet d'interroger le rapport entre l'acteur et le lieu. Si l'on schématise, on pourrait dire que l'analyste a, dès lors, le choix entre une approche architecturale, qui consiste à considérer l'exposition par rapport aux qualités formelles de l'espace et à la construction matérielle des salles, ou alors une perspective sociologique, qui considère que les comportements dans l'espace sont le fruit des profils des visiteurs. La question que l'on souhaite poser ici est celle de l'articulation possible entre ces deux niveaux, c'est-à-dire celle du jeu entre pratiques et espace. Cette question a des conséquences importantes pour les choix méthodologiques que l'on peut opérer. Les exemples de recherches qui vont suivre ont, par exemple, toujours donné une place importante au contexte de l'action pour mieux saisir la pratique qui s'opère dans un lieu. « Plutôt que de

²⁴² Deux articles qui sont toujours mobilisés : Gottesdiener, H., 1979, « Analyse de l'influence de l'organisation spatiale d'une exposition sur le comportement des visiteurs », *Compte rendu*, Nanterre, Laboratoire de Psychologie et aussi Véron, E., Levasseur, M., 1983, *Ethnographie d'une exposition*, BPI - Centre Georges Pompidou.

Doering, Z., 1999, « Introduction to volume 42, 2 », *Curator*, 42, (2), pp. 70-73.

Doering, Z., Bickford, A., Karns, D. A., Kindlon, A. E., 1999, « Communication and persuasion in a didactic exhibition the power of maps study », *Curator*, 42, (2), pp. 88-106.

Mariani-Rousset, S., 1992, « Les parcours d'exposition : une situation de communication. Du comportement à la construction du sens », Thèse en sciences de l'information et de la communication, Université de Lyon 2, Jacques Cosnier (dir.).

Thibaud, J. P., 2001, « La méthode des parcours commentés », in Grosjean, M., Thibaud, J. P., (dir.), 2001, *L'espace urbain en méthodes*, Paris, Eupalinos, Parenthèses, pp. 79-100.

chercher des causes ou des déterminations, il s'agit de prendre au sérieux les conditions, formes et modalités d'émergence des phénomènes »²⁴³.

On peut commencer par citer le travail d'Eliséo Veron et Martine Levasseur, qui a été beaucoup repris depuis 1983, et qui interroge le parcours du visiteur, dans la perspective de saisir le processus de la signification à l'œuvre au cours de la visite, plutôt que celui de la communication des informations²⁴⁴. Ainsi, l'ambition de cette recherche était de repérer les principes de visite quel qu'en soit le poids statistique relatif. L'étonnant protocole mis en place consistait à observer, dans un premier temps, les visiteurs ainsi qu'à faire des captations vidéos de leurs parcours, à établir une grille de quatre parcours-types, puis à mener des entretiens avec des visiteurs au cours desquels ils parlaient librement à partir d'une question comme « racontez-moi votre visite » et, enfin, à retourner dans l'exposition avec les enquêtés et à les faire dessiner leur parcours effectué ; ils font partie des premiers chercheurs à avoir utilisé ces différentes approches pour l'étude des modes de visites dans les expositions.

Dans cette perspective d'analyse de la signification de la pratique même, de nombreux chercheurs ont travaillé sur le parcours dans l'espace urbain en s'attachant à faire *dire* leurs parcours aux enquêtés. Les résultats montrent qu'un même trajet articule plusieurs moments, plusieurs états, plusieurs événements, et relie souvent le laborieux au vacant, le public au privé, le collectif à l'individuel.

Propositions méthodologiques

Jean-François Augoyard a été un des premiers à développer ce type de méthodologie en renversant la perspective habituelle qui consiste à se demander comment vivent les gens en fonction de leur capacité à habiter les lieux et en proposant plutôt d'interroger le lieu à partir des pratiques des habitants²⁴⁵. Il n'y aurait pas de relation métaphorique entre un vécu et son « expression », mais plutôt une forme de métonymie entre temps du récit discursif et moment

²⁴³ Grosjean, M., Thibaud, JP., (dir.), 2001, *L'espace urbain en méthodes*, Paris, Parenthèses, Eupalinos, p.6.

²⁴⁴ Le cas de l'exposition étudiée par Veron et Levasseur, « Vacances en France 1860 - 1982 » présentée à la bibliothèque publique d'information du centre Pompidou de juin à octobre 1982 est une petite exposition (150 m² au sol) qui juxtapose textes (panneaux et coupures de presse), images, photographies, objets (mannequins, accessoires de voyage, touristiques) ainsi qu'une bande sonore diffusée de temps en temps. Dans la troisième partie du mémoire de thèse ce travail sera plus amplement décrit et étudié.

²⁴⁵ Le chercheur fonde trois thèses : Le perceptible est le mémorable ; Le perçu organisé comme mémorable c'est le narrable ; Le mémorable et le narrable dépendent d'un devoir social (devoir se souvenir).

de vécu. Augoyard engage à considérer le parcours comme un moment où la parole gagne à être sollicitée. « Entre marcher et parler, il existe des manières d'être équivalentes dont on peut trouver des modèles explicites dans certaines littératures traditionnelles »²⁴⁶. L'originalité de la méthode proposée par Augoyard est de soumettre l'espace parcouru à plusieurs examens en considérant, d'une part, comment le récit du cheminement est une forme d'ajustement à un espace qui présente une certaine « qualité d'occupation » ; d'autre part, comment le cheminement est l'occasion de déployer des actions déambulatoires qui s'organisent en configurations²⁴⁷ ; et, enfin, comment ces cheminements sont saisis comme des opérations signifiantes, en tant qu'ils renseignent sur le rapport à la ville que construit l'enquêté.

Ce n'est pas un hasard si Jean-Paul Thibaud parle d'« affordances » pour désigner l'importance des qualités propres du lieu qui doit mener le chercheur à admettre « l'emprise du contexte environnemental de la perception »²⁴⁸ et qui le conduit à développer une investigation *in situ*. Il propose une méthode d'analyse qui consiste à faire circuler les gens dans des espaces – il a notamment choisi comme terrain l'accès au Musée du Louvre sous la pyramide – et à les faire parler de leurs parcours afin d'obtenir des descriptions de perception en mouvement²⁴⁹. Le protocole repose sur trois consignes qui consistent : à faire parler l'enquêté de l'ambiance immédiate du lieu, à le laisser circuler où il souhaite, dans la mesure où les lieux choisis sont des terrains fixés à l'avance et, enfin, à accepter la présence de l'enquêteur qui relance l'usager. Le chercheur fait ensuite dessiner son parcours à l'enquêté puis initie avec lui un petit entretien sur la familiarité de l'enquêté avec le lieu et l'évaluation de son expérience. Il opère ensuite une analyse des corpus de comptes-rendus des parcours en tenant compte des récurrences de commentaires et il « recompose » dans des récits de

²⁴⁶ Augoyard, J. F., 2001, « La conduite de récit », in Grosjean M., Thibaud, J. P., (dir.), 2001, *L'espace urbain en méthodes*, Paris, Eupalinos, Parenthèses, p.179.

Voir aussi Augoyard, J. F., 1979, *Pas à pas. Essai sur le cheminement quotidien en milieu urbain*, Paris, Seuil.

²⁴⁷ Jean-François Augoyard montre bien que cette lecture met en lumière le jeu que le parcours institue avec l'espace. « La marche construit dans le lieu des formes d'expressions spatio-temporelles. (...) [Ces figures] qu'écrivent les cheminements s'offrent à l'observation directe mais encore de nombreuses formes mixtes trouvées dans les entretiens indiquent la convergence du langage et du cheminer dans un même style » *Ibid.*, p.189. Empruntant au registre de la rhétorique, Augoyard dresse une liste de figures du cheminement comme par exemple les figures fondamentales de la synecdoque (processus concurrentiel par lequel plusieurs éléments étant confrontés une sélection choisit l'un d'eux comme pouvant investir en priorité le sens des autres éléments) et de l'asyndète (figure par laquelle on supprime les conjonctions, dans un discours. L'expression déambulatoire se fonde essentiellement sur la possibilité d'absence de connexions. En témoignent les oublis, qui peut faire se perdre).

²⁴⁸ Thibaud, J. P., 2001, *op. cit.*, 2001, p.82.

²⁴⁹ « Nous faisons l'hypothèse qu'il est possible d'appréhender la perception à partir de ce qui peut en être rapporté verbalement. Plus précisément, nous considérons le sensible comme embrayeur de parole et les ambiances locales comme motifs à la verbalisation » *Ibid.*, 83.

parcours « idéaux », les synthèses de ses analyses. En d'autres termes, « pour un trajet donné, il s'agit de reconstruire un parcours qui exacerbe au maximum les potentialités des dispositifs spatio-perceptifs »²⁵⁰, ce que le chercheur appelle des « traversées polyglottes ». La dernière étape de cette méthode est de revenir sur le terrain où ont eu lieu les parcours. L'objectif est alors de comprendre les conditions à partir desquelles apparaissent les phénomènes décrits par les passants, c'est-à-dire de faire le rapport entre les descriptions et ce qui est observable sur place.

Le but de cette méthode est bien de comprendre comment *apparaissent* les phénomènes et comment ils s'articulent pour donner lieu à des configurations sensibles particulières, à partir de l'interaction entre les données de l'environnement et les pratiques du public.

La critique que l'on peut néanmoins faire de cette proposition méthodologique originale est qu'elle ne permet pas de comprendre les pratiques, comme par exemple le « cheminer urbain », en tant que pratique historique, construite et mobilisant des représentations qui ne sont pas forcément attachées aux lieux, mais qui les investissent néanmoins une fois que les enquêtés les convoquent. Cette critique revient à marquer les limites d'une analyse des rapports d'affordance entre lieu et pratique. Cette démarche très phénoménologique permet, cependant, de donner au lieu de l'action – et non lieu de pratique – et au rapport entre le corps et le lieu toute son importance, ce que les analyses sémiotiques de l'exposition ne formulent pas.

Pour terminer, on peut citer la thèse en psychologie de Sophie Mariani-Rousset qui analyse très précisément la question du déplacement des visiteurs dans l'espace d'exposition. « Le postulat de notre méthode d'évaluation est que l'appropriation du contenu de l'exposition se concrétise dans celle de l'espace qui se manifeste notamment par les parcours de visiteurs »²⁵¹. La chercheuse démontre que le parcours est à la fois un lieu et un acte ; « acte se réalisant (fait concret, dans l'espace et le temps) ou non (parcours imaginé à partir d'un point fixe, en fonction du lieu réel) »²⁵². Les terrains choisis par Mariani-Rousset sont, comme dans notre cas, des espaces qui impliquent une progression, un parcours, avec un début et une fin. La compréhension de la construction du parcours est donc indispensable à la compréhension

²⁵⁰ Thibaud, J. P., 2001, op cit., p88. Il ne s'agit pas tant de reconstitution que de coller des extraits des différents entretiens.

²⁵¹ Mariani-Rousset, S., 1992, *op. cit.* p.29.

²⁵² *Ibid.*, p.30.

de l'expérience que font les visiteurs. Le lieu est alors décrit très précisément, l'enquêteur doit connaître parfaitement les salles de l'exposition, par exemple, et dans ce but, solliciter des entretiens avec les concepteurs de l'exposition pour comprendre leurs choix et la façon dont s'est réalisée la distribution des objets. Sophie Mariani-Rousset cherche à établir le « parcours pensé » à partir de ces entretiens et d'une recherche sur les conditions de réalisation de l'exposition. Elle établit ensuite le « parcours proposé » ; c'est-à-dire celui qui correspond à la matérialisation du parcours pensé. Enfin, et dans le but de savoir si le parcours proposé amène à une bonne compréhension du message de l'exposition, la chercheuse procède à des entretiens²⁵³ et des observations²⁵⁴ pour mettre au jour les « parcours vécus » et la façon dont le visiteur construit du sens au cours de sa visite. La grille d'entretien utilisée par la chercheuse est, finalement, assez classique et surtout, il semble que l'analyse des données soit structurée par un axe émission/réception qui détermine les relations entre les trois parcours (pensé, proposé, vécu). Néanmoins, le travail de Sophie Mariani-Rousset permet de bien comprendre que les deux acceptions du terme « sens » dans le cas de la visite (se diriger dans l'espace et produire de la signification) sont étroitement liées. En d'autres termes, ce que l'on peut retenir est que l'analyse de l'expérience de visite, en tant que construction de la signification, doit passer par l'analyse du rapport spatial à l'exposition.

²⁵³ Les entretiens sont menés avec des personnes suivies ; opinion, satisfaction, attentes et bénéfices sont les grands indicateurs qu'elle aborde avec ces personnes.

²⁵⁴ Elle analyse les temps d'arrêt et la durée de la visite, mais sans distinction entre arrêt sur objet ou arrêt sur élément de l'espace.

2. ANALYSER LE RÔLE DU CORPS DANS UNE SITUATION DE COMMUNICATION

Les recherches et les études que nous avons citées ont permis de poser un certain nombre de jalons pour les choix méthodologiques que nous souhaitons présenter ici.

En effet, les questions qui se posent à l'analyse de l'ajustement entre le visiteur et la situation de communication peuvent être formulées ainsi : Comment saisir ensemble, le sujet, son corps, le dispositif et la fabrique de représentations ? Comment s'opère l'ajustement, comment il se construit ? Par rapport à quoi ? S'agit-il de stratégies d'intégration des différentes figures signifiantes engagées dans le dispositif d'exposition ?

La démarche méthodologique qui est mise en œuvre pour cette thèse articule l'enquête qualitative, l'analyse socio-sémiotique des situations de communication engagées par le dispositif de recherche et l'observation des corps-visiteurs. Le moment de la pratique de visite, en tant qu'il est vécu comme tel par le visiteur, est un moment d'observation privilégié.

Les deux sections suivantes vont permettre de réfléchir précisément à l'un des choix méthodologiques qui ont guidé le travail d'analyse : le choix d'accorder au corps une place importante dans le processus général d'interprétation.

2.1 Corps et postures

Dans les deux enquêtes que nous avons menées, un élément s'impose dès que nous observons les visiteurs : la mobilité ne semble pas anodine, le corps est un acteur de la situation. Dans le cas de « PLUG », les joueurs ont, évidemment, à interroger leur mobilité au musée, car le jeu engage un comportement doublement paradoxal : utiliser un jeu vidéo en se déplaçant et, par ailleurs, courir dans un endroit où cela semble normalement interdit.

« Non c'est bien d'aller dans les bornes qui sont physiques et d'être obligé d'être collé dessus parce que ça oblige effectivement à se déplacer, à déambuler dans le musée donc ça, c'est bien. Je crois que si on pouvait accéder aux bornes à distances, ça serait sans intérêt » (Homme, 27 ans, Paris, PLUG, entretien)

Mais le cas de « Sainte Russie » est tout aussi intéressant, dans la mesure où l'exposition fait l'objet d'une grande affluence et que l'espace est souvent considéré comme *dense* en raison du nombre de vitrines, cimaises, etc. Les agents de sécurité, avec lesquels de nombreuses discussions informelles se sont engagées durant l'enquête, avaient à cœur de parler de cette

relation entre les corps et l'espace, dans la mesure où leur rôle consiste, en partie, à accompagner et surveiller ces corps-visiteurs. L'une d'entre eux a expliqué qu'il existe une « règle » dans le Musée du Louvre : l'espace d'exposition ne peut compter plus d'une personne par mètre carré. Elle justifie ainsi la présence de la jauge électronique qui affiche le nombre de visiteurs à l'entrée de l'exposition et qui oblige les agents à bloquer l'entrée si l'espace compte plus de quatre-cent cinquante ou cinq-cent personnes²⁵⁵.

Tout au long de l'enquête, nous avons vu des prises de recul, des pas de côté, des choix en matière de bonne position (éviter le reflet, se rapprocher, enlever ses lunettes, se reculer, remettre ses lunettes). On a observé des corps agacés, ivres, de nombreux piétinements marqués, comme s'il fallait qu'ils deviennent ostentatoires.

Mais on a aussi observé de belles postures de repos, bras contre le mur, bras croisés derrière le dos, dos appuyé contre une paroi.

On a aussi observé des conquêtes, des percées, des sauts de puce. Les territoires sont gagnés petit à petit les uns sur les autres. On regarde une œuvre, on prend place. On avance, on regarde dans la salle, un coup d'œil vis-à-vis de ce qui s'y trouve et ensuite on se place devant une œuvre.

Et, par ailleurs, une grande civilité ressort dans la gêne ressentie qui lorsqu'on passe des journées entières à regarder les visiteurs dans les salles. Un ensemble de règles, assumées par tous, semble composé de laissez-passer, d'« excusez-moi ! », d'attente, de la conscience d'un ordre de passage (le fait de savoir qu'à un moment donné c'est son tour, comme à la boulangerie). Il s'agit de céder une place, de partager un « voir ». En marchant, on observe des chocs entre les gens, ils se cognent, rebondissent, se retournent. Sourires.

On a aussi retrouvé des postures qui ont été codées et transférées dans les publicités ou dans les films : bras qui se croisent devant les textes et devant les œuvres, main sur le menton, air sérieux. Et puis, les visiteurs se regardent beaucoup. Ou font-ils semblant de ne rien voir jusqu'au moment où la rencontre est inévitable et la surprise du corps-à-corps semble feinte ?

²⁵⁵ On notera aussi que les agents sont vingt-huit au total dans le cas de l'exposition Sainte Russie ; ils sont environ douze dans les salles pendant l'ouverture de l'exposition au public.

En réalité, les visiteurs ne cessent de jeter un coup d'œil aux autres pour regarder comment ils se disposent.

Alors, une première question se pose : est-ce que ce que l'on a observé est des corps goffmaniens qui disent quelque chose aux autres ou est-ce que ce sont des corps qui s'adaptent tout simplement à une configuration ? L'analyse du jeu « PLUG » permet de poser encore différemment cette question : comment le corps s'engage-t-il vis-à-vis de la machine ? Est-elle un accessoire de son activité ? Lui dicte-t-elle au contraire sa conduite ? Où est le corps dans l'interaction avec le média informatisé ? « Lorsqu'on s'intéresse aux postures corporelles d'un lecteur en relation avec un média informatisé, on peut distinguer le corps physique (réel) et le corps sémiotisé à l'écran, métaphorisé dans les architextes, les icônes des outils et des procédures qui induisent des conduites d'inscription particulières. Le corps est partie prenante de la constitution du texte numérique qui n'est pas désincarné, même s'il est en partie virtualisé à travers ces compensations sémiotiques. »²⁵⁶

Les oppositions trop radicales qui structurent les questions précédentes méritent d'être interrogées plus avant (corps théâtre contre corps qui s'adapte ; détermination technique contre détermination sociale). C'est notamment grâce à un texte de Jean-Michel Berthelot que la question du corps a été abordée dans les observations. Il ne propose pas de méthodes d'observations du corps, mais analyse « l'enjeu de connaissance associé au lexème "corps" »²⁵⁷ dans les textes de recherche en sociologie. Berthelot souligne que cette notion telle qu'elle est progressivement construite dans les réflexions sociologiques, postule « une croyance en l'objectivation non problématique du corps »²⁵⁸. À partir de l'évolution de la notion jusqu'aux deux traditions sociologiques de l'interactionnisme symbolique américain (Goffman) et du structuralisme français (Foucault, Bourdieu), le chercheur analyse un profond paradoxe qui pèse toujours sur les analyses contemporaines du corps et qui fait de lui un moyen de connaissance et non pas un objet de connaissances. En d'autres termes, le corps est abordé par la signification des énoncés, qui, par lui, se disent. Si le corps est, chez Goffman, un support sémique où se donnent à lire des messages, il est chez Bourdieu une instance d'incorporation de normes, de positionnement social. « Par-delà leurs différences programmatiques, l'interactionnisme symbolique et le structuralisme génétique instaurent

²⁵⁶ Jeanneret, Y., Béguin, A., Cotte, D., Labelle, S., Perrier, V., Quinton P., Souchier, E., 2003, *op. cit.*, p.102.

²⁵⁷ Berthelot, J. M., 1992, *op. cit.*, p.11.

²⁵⁸ *Ibid.*, p.12.

donc le corps en expression de, ou en objectivation de, bref en langage et l'inscrivent dans un registre discursif dont on peut montrer qu'il institue un curieux rapport en chiasme entre sémantique et pragmatique. »²⁵⁹ Berthelot précise le fonctionnement de ce chiasme en disant que le rôle discursif du corps est double : « opérateur généralisé de (dé)monstration du social, le corps tend à perdre toute substantialité propre dans l'infini enchâssement des signes »²⁶⁰.

Alors, comment ne pas traiter le corps comme un élément à part entière de la situation de recherche ? Comment ne pas le considérer comme le signe de quelque chose d'autre que lui, mais au contraire comme un acteur spécifique de la situation de communication ?²⁶¹

2.2 Le corps médiateur, la compétence « esthétique »

C'est en portant le regard sur la *situation* spécifique, qui permet un type d'interaction bien particulier, que l'on pourrait peut-être sortir de ce questionnement. La visite en tant que situation normée et culturellement porteuse de valeurs, engage facilement une réflexion sur le corps en tant qu'objectivation d'un habitus culturel, tout autant que sur le corps en tant qu'expression d'un ensemble de règles et de codes d'interaction connus et produits en même temps.

L'hypothèse de recherche qui a guidé notre travail d'analyse a donc consisté à saisir la pratique de visite, en tant qu'elle est une situation de communication, au cours de laquelle se joue une interaction sensible entre le visiteur et l'exposition. L'interprétation de la situation de communication n'est pas dissociable d'une posture physique, d'un engagement corporel. En témoignent, à ce titre, de récentes recherches sur la cognition incarnée qui montrent notamment comment les métaphores spatiales ou corporelles sont structurantes du sens qui est

²⁵⁹ *Ibid.*, p.14.

²⁶⁰ *Ibid.* p.16.

²⁶¹ Certaines recherches en sciences de l'information et de la communication, sur les pratiques culturelles, tentent de saisir la spécificité du corps sans le ramener nécessairement vers l'incorporation de normes sociales, mais en tentant de comprendre la relation entre le corps et l'espace qui fait exister la relation entre le corps et l'objet culturel.

Bourgatte, M., 2008, *op. cit.*

Martin-Juchat, F., 2008, *Le corps et les médias : la chair éprouvée par les médias et les espaces sociaux*, Bruxelles, De Boeck

Le sociologue Jean-Marc Leveratto propose une lecture très intéressante des textes de Marcel Mauss sur les techniques du corps, qui interroge précisément cette question du corps-image et corps-indicateur culturel. Leveratto, J. M., 2006, « Lire Mauss, l'authentification des « techniques du corps » et ses enjeux épistémologiques » Le Portique [en ligne] 17/2006, mis en ligne le 15 décembre 2008, consulté le 07 mai 2011 URL : <http://leportique.reveues.org/index778.html>.

donné à l'expérience²⁶². Au cours de nos enquêtes, ces termes sont très nombreux, comme par exemple « être plein » de l'exposition.

Le corps est bien considéré ici non seulement comme surface sémiotique (on ne peut pas exclure qu'il est signifiant pour les autres), mais surtout comme opérateur des processus de construction de la signification par le biais, notamment, des émotions²⁶³. D'une certaine manière, le corps est doublement médiateur (pour l'individu qui vit l'expérience et pour les individus qui perçoivent ce corps comme signifiant) ; ce qui revient à parler d'un « corps vécu » et d'un « corps vu »²⁶⁴.

La proposition qui est faite à titre de résolution méthodologique est de considérer le corps en tant qu'il est pris dans une situation spécifique, un contexte ou un dispositif matériel et historique, en somme, en tant qu'il fait l'expérience d'un dispositif qui convoque toujours une histoire des relations entre les corps et ce dispositif. De cette implication des acteurs dans le dispositif, je propose de dire qu'un véritable partage entre le corps, le dispositif et l'interprétation est à l'œuvre. Cette question a été particulièrement étudiée par les anthropologues de la culture matérielle. L'incorporation des objets matériels dans la pratique, qui participe de la construction de soi, révèle que les savoir-faire et les savoir-être se construisent dans un aller-retour entre l'individu et l'objet²⁶⁵.

C'est avec l'analyse d'Éric Landowski que cette section va se terminer, car elle va permettre d'annoncer ce qui sera le deuxième parti-pris méthodologique de la thèse : une analyse sémio-pragmatique de la situation de communication qui prend en charge l'exposition et la façon dont elle peut engager un régime d'interaction de l'ajustement sensible.

Cette analyse va être menée en deux temps. D'une part, on montrera que le concept d'ajustement, élaboré par Landowski à partir d'une réflexion sur l'interaction directe (ou en face-à-face), éclaire toute théorie de l'interaction médiatisée. D'autre part, on montrera que

²⁶² Miles, L., Nind, L., Macrae N., 2010, « Moving Through Time », *Psychological Science*, 21, 2, pp. 222-223.
Jostmann, N., Lakens, D., Schubert, T., 2009, « Weight as an Embodiment of Importance », *Psychological Science*, 20, (9), pp. 1169-1174.

²⁶³ Le Breton, D., 2001 [1998], *Les passions ordinaires – anthropologie des émotions*, Paris, Armand Colin.

²⁶⁴ On ne peut nier l'importance des caractéristiques sémiotiques des corps en présence, tant on voit qu'elles sont considérées par les acteurs en présence et qu'au cours des entretiens, les commentaires sont très nombreux en ce qui concerne ces corps sémiotiques.

²⁶⁵ Julien, M. P., Rosselin, C., 2009, *Le sujet contre les objets... tout contre – Ethnographies de cultures matérielles*, Paris, CTHS.

dans le cas de « PLUG », ce questionnement prend un sens particulier dans la mesure où le jeu convoque un ensemble d'illusions sémiotiques qui consiste à faire croire que la machine *réagit* à son utilisateur et qu'elle reproduit une interaction directe.

Éric Landowski propose une analyse sémiotique des interactions qui réintroduit le corps sensible, pour fonder une conception plus générale de « l'être au monde » partagé. Il montre que les pratiques interactionnelles des individus engagent autant de régimes de construction du sens²⁶⁶. Il s'agit de « confronter entre eux divers régimes de construction du sens dont on verra qu'ils sont liés à la fois, sur le plan empirique, à des types distincts de pratiques interactionnelles, et du point de vue théorique, à autant de problématiques possibles de l'interaction »²⁶⁷. Quatre régimes d'interaction sont analysés à partir de l'analyse de la notion de risque inhérent à toute forme d'interaction²⁶⁸ : les deux régimes d'interactions traditionnels de la sémiotique narrative qui sont l'opération (l'action programmée sur les choses, fondées sur certains principes de régularité) et la manipulation stratégique (qui met en relation des sujets sur la base d'un principe général d'intentionnalité) ; et deux autres régimes : l'ajustement fondé sur la sensibilité des interactants ainsi que l'accident qui se fonde sur le principe de l'aléa et qui se manifeste selon deux formes opposées, la probabilité mathématique et la probabilité mythique²⁶⁹.

C'est le régime de l'ajustement que l'on va considérer ici²⁷⁰.

Landowski utilise le terme d'« ajustement » pour désigner le troisième régime d'interaction, qui permet de déplacer la question du faire-manipulatoire ou strictement opératoire. Ce

²⁶⁶ Détournant la phrase de Roland Barthes, Landowski pose que nous sommes condamnés à construire du sens dans la mesure où le sens peut apparaître comme une échappatoire, ce qui nous permet de sortir de l'ennui ou de la douleur, c'est-à-dire de l'insignifiance ou de l'insensé. Landowski E., 2005, *op. cit.*, p.9.

²⁶⁷ *Ibid.*, p.9.

²⁶⁸ La notion de risque est rarement prise en considération dans les problématiques qui cherchent à faire le lien entre principes de construction du sens et modalités de l'interaction. Toutes les interactions (avec quelqu'un ou avec quelque chose) sont risquées pour soi-même ou pour autrui. *Ibid.*, p.13.

²⁶⁹ Greimas dans *De l'imperfection*, s'intéresse à ces deux régimes de sens que sont l'ajustement et l'accident, peu étudiés et pas thématiques en sémiotique. Greimas ne les distingue néanmoins pas à la différence de Landowski. Voir Greimas, A., 1987, *De l'imperfection*, Paris, Pierre Fanlac.

²⁷⁰ Les régimes de l'opération et de la stratégie sont amplement étudiés dans les premiers chapitres du livre. « Si la notion même d'action implique dans tout les cas l'idée de transformation du monde, on peut, observe Greimas localiser les effets transformateurs de l'agir sur l'un ou l'autre de deux plans distincts. Tantôt nous agissons directement sur le monde matériel, par exemple en déplaçant les choses, en les assemblant ou en en séparant les parties, c'est-à-dire en réalisant entre certaines unités des conjonctions ou des disjonctions qui ont pour résultat de faire être de nouvelles réalités (construire, ou détruire, une maison, une ville, un pays) ou de modifier les états de certains objets existants. Tantôt au contraire nous délégons à autrui l'accomplissement de ce genre d'opérations pragmatiques : notre action se limite en pareil cas à faire en sorte qu'un autre agent les exécute et le « faire être » laisse alors place au faire faire » Landowski, 2005, *op. cit.*, p.16.

régime est particulièrement intéressant pour l'analyse de la situation de visite – en d'autres termes, de l'interaction médiatisée – car l'expérience de l'exposition n'est ni tout à fait programmable, ni tout à fait manipulable. Aucun des acteurs impliqués dans le procès de communication ne planifie à l'avance ce qui devra résulter de l'interaction. En revanche, l'hypothèse est que chacun d'eux souhaite tirer de cet échange un intérêt qui consiste à jouer le jeu de l'autre. Landowski prend l'exemple de la danse et parle d'« accomplissement mutuel ». Si les danseurs « veulent l'un et l'autre faire de cette valse une interaction gratifiante, créatrice de sens et de valeur, alors il faudra qu'ils cherchent ensemble, en dansant, la meilleure manière de s'ajuster l'un à l'autre en sorte que chacun puisse s'accomplir pleinement en tant que danseur, et cela non pas chacun de son côté, indépendamment de son partenaire ou à son détriment, mais au contraire moyennant l'accomplissement même de l'autre danseur »²⁷¹.

Ce régime assume pleinement le risque inhérent à l'échange et permet, en contrepartie, d'ouvrir plus largement les possibilités de création de sens²⁷². « Ce que nous appelons “ajustement” ne consiste ni à s'adapter unilatéralement à un autre acteur ni, en sens inverse, à amener l'autre à se plier à soi. »²⁷³ Dans les interactions qui relèvent de l'ajustement, « c'est au contraire dans l'interaction même, en fonction de ce que chacun des participants rencontre, et plus précisément, sent dans la manière d'agir de son partenaire, ou de son adversaire, que les principes mêmes de l'interaction émergent peu à peu »²⁷⁴. L'ajustement suppose que les partenaires de l'interaction (sujets sociaux ou dispositifs et objets) soient traités comme des actants-sujets à part entière, mais à la différence du régime de la stratégie manipulatoire, le « faire » de l'autre acteur n'est pas pensé en termes de rôle thématique, mais plutôt en termes de compétence. Là encore, il ne s'agit pas tant d'une compétence dite « modale », c'est-à-dire essentiellement cognitive, que d'une compétence de contact, du fait de sentir l'autre. Landowski la nomme « compétence esthétique ». « L'interaction ne se fondera plus sur le faire croire, mais sur le faire sentir – non plus sur la persuasion, entre les intelligences, mais sur la contagion, entre des sensibilités : faire sentir qu'on désire pour faire désirer, laisser

²⁷¹ *Ibid.*, p.47.

²⁷² Pour cet exemple de création de sens, Landowski montre les réussites d'une interaction se mesurent sur le plan symbolique, c'est-à-dire en termes de dommages affligés au sens ou plus grave, au régime de sens en vigueur dans la situation considérée. Au fur et à mesure de la réussite, l'activité perd de son sens et de sa valeur, l'agent devient blasé. Exemple de Don Juan, l'art le plus consommé de la manipulation se transforme en triste et insignifiante programmation, c'est à dire un régime d'interaction inférieur en termes de possibilité de création de sens.

²⁷³ *Ibid.*, p.40.

²⁷⁴ *Ibid.*, p.41.

paraître sa peur et du coup apeurer, donner la nausée en vomissant, calmer autrui pour son propre calme, donner l'élan rien que par son propre allant, etc. »²⁷⁵

Ce régime suppose le contact direct, qui met la sensibilité à l'épreuve. Landowski distingue alors deux types de sensibilité : une « sensibilité perceptive », qui permet d'éprouver par les sens les variations perceptibles du monde extérieur et d'en ressentir les effets dans le corps propre du sujet ; une « sensibilité réactive » c'est-à-dire tout ce qui réagit aux impulsions que nous soumettons – touches d'un clavier, pédale d'une voiture – qui permettent d'entretenir avec eux des rapports d'ajustements gratifiants, c'est-à-dire générateurs de sens et de valeur.

Aujourd'hui, beaucoup de dispositifs donnent l'impression que la machine *sent* son partenaire²⁷⁶. Ce qui est intéressant c'est que, précisément, les discours de promotion qui accompagnent de plus en plus de dispositifs ou d'innovations techniques, portent ce fantasme d'une technologie qui répond, qui permettrait de sentir le corps de l'autre et de s'adapter sans cesse à ses mouvements. Les technologies pervasives utilisées dans des salles d'exposition exploitent cette promesse communicationnelle de s'adapter aux mouvements du visiteur dans les salles. Elles annoncent un ajustement de la part de la machine. Elles exploitent ainsi une sorte de renversement de perspective de l'implication, que nous avons mentionnée plus haut : ces technologies engageraient un espace de saisie pratique qui anticiperait et s'adapterait aux formes de saisie effectuées. En exemple, on citera la description d'un dispositif multimédia, expérimenté dans le lieu d'exposition « MuseumLab » du Musée du Louvre, à Tokyo. « Sur les dispositifs proposés jusqu'ici, l'utilisateur touchait simplement des boutons sur un écran plat et n'éprouvait pas de sensation particulière. Avec l'introduction des écrans tactiles à retour de force, grâce à une vibration qui se communique au bout des doigts, l'utilisateur à confirmation que l'action qu'il a effectuée a bien été prise en compte. Cette technologie vise à procurer une meilleure sensation de manipulation : l'utilisateur effleure de sa main les contenus qui l'intéressent et peut enchaîner les commandes tout en étant assuré à chaque étape que l'ordinateur réagit à son action. »²⁷⁷

Cette observation me semble importante au regard des terrains choisis pour la thèse. L'utilisation d'un dispositif technique mettant en scène la visite du musée et surexplicitant ce

²⁷⁵ *Ibid.*, p.43.

²⁷⁶ *Ibid.*, p.45.

²⁷⁷ Cinquième présentation, Louvre DNP Museum Lab, *Van Hoogstraten, les pantoufles, la place du spectateur réinventée*, disponible en ligne : <http://museumlab.fr/exhibition/05/tech.html>.

rapport d'ajustement de la part de la machine, impose en même temps un schéma interprétatif qui fait du social un espace du pré-programmé : toutes ces interactions de l'ordre de l'ajustement entre homme et machine seraient finalement les balises d'un grand espace de relations régulières et continues entre l'ordre technique et l'ordre symbolique. Aussi, cette question est au cœur des analyses sur le phénomène d'interactivité qui engage un régime d'interaction au cours duquel l'utilisateur de l'ordinateur, par exemple, se voit déléguer un faire-faire qui est une sorte d'illusion de production d'un texte électronique déjà prévu par la machine, qui est nommé faire-émissif. À cela s'ajoute le fait que les dispositifs informatisés mobilisent souvent des fictions, c'est-à-dire, comme dans le cas de « PLUG », font comme si l'utilisateur manipulait autre chose que ce qu'il manipule réellement : on voit que le geste ne manipule pas les artefacts dans le musée, mais fonctionne comme s'il manipulait ces objets, par l'entremise des représentations visuelles.

Pour conclure, les deux enquêtes qui vont être maintenant décrites ont été construites à partir d'une attention à la situation de communication générale et à la prétention d'ajustement portée par les cadres matériels de la communication ; par ailleurs, elles ont été construites à partir d'une observation attentive du corps en mouvement dans l'espace d'exposition et du discours tenu par les visiteurs sur leurs mouvements. Quelle est donc alors, la relation qui se tisse entre le discours sur le corps et le discours sur la pratique ?

3. DEUX DISPOSITIFS D'ENQUÊTE

La dernière section de ce chapitre va être l'occasion de décrire les deux protocoles d'enquête qui ont été mis en place.

Comme cela a déjà été dit, les deux terrains se sont succédé dans le temps. Cela a permis de faire le point sur la première démarche et les résultats obtenus, puis d'engager le second terrain en formulant de nouvelles hypothèses et en produisant un nouveau protocole d'enquête. Par exemple, dans le jeu « PLUG » l'enquête avait prévu des entretiens post-visite et le suivi du joueur par un observateur pendant les sessions, mais sans enregistrement systématique du discours des joueurs au cours du jeu. Ce constat a confirmé le besoin d'avoir un discours de la part des enquêtés pendant leur parcours et, ainsi, de trouver un moyen de faire parler le visiteur pendant la visite.

On présentera dans un premier temps, le protocole déployé pour le jeu « PLUG » et, dans un second temps, le protocole déployé pour la visite de l'exposition « Sainte Russie ».

3.1 Un dispositif technique et ludique de médiation dans le musée des Arts et Métiers

Le deuxième chapitre a permis de décrire le projet de recherche « PLUG » et de montrer la diversité des enjeux méthodologiques ainsi que des enquêtes déployées. Dans ce cadre, l'équipe de sciences de l'information et de la communication et les designers se sont mis d'accord pour s'engager dans une enquête qui privilégierait des phases d'observation et des phases d'entretien. Nos hypothèses de recherche sur le lien entre pratiques de visite et dispositif de communication ont été acceptées par les membres du projet, dans la mesure où elles impliquaient un montage méthodologique dont ils pourraient bénéficier. Pour la première occurrence de jeu « PLUG – les secrets du musée », expérimenté en novembre 2008 et en mai 2009 à l'occasion de la Fête de la Science, nous avons donc pu construire la grille d'entretien et la grille d'observation en respectant l'objectif des autres chercheurs – permettre aux joueurs de participer à une expérience qui les engage à évaluer les potentialités d'une technologie et à anticiper les usages possibles de dispositifs de communication utilisant le RFID – mais aussi en prenant bien soin de prévoir des questions sur l'explicitation par les

joueurs de leurs activités de jeu et de saisir l'analyse par le joueur de la spécificité de la situation dans lequel a lieu le test : le musée²⁷⁸.

Échantillonnage et situations de communication

Nous allons d'abord revenir sur la façon dont le *recrutement* des enquêtés s'est opéré suite à une réflexion sur la nature de l'expérience (expérimenter un objet technique dans le musée). Le fait que les visiteurs aient à manipuler un objet technique, dont il est répété qu'il s'agit d'un prototype, demande une attention particulière pour la définition des rôles entre enquêtés et enquêteurs et du sens donné à la situation d'enquête. L'enquête doit donc composer avec deux cadres interprétatifs qui lui préexistent : un univers familier (le musée), et un univers inconnu (la manipulation d'un démonstrateur).

L'enquête doit aussi composer, en réalité, avec les deux statuts qui sont conférés à l'objet : en tant que jeu pédagogique, il est un dispositif de médiation, mais avant toute chose, l'Agence Nationale de la Recherche finance un objet qui exploite le RFID, c'est-à-dire un dispositif technique. Comme le précise l'équipe qui a présenté en 2003 le premier bilan de l'utilisation du programme « Visite + » à la cité des sciences, l'enquête d'usage n'est pas appropriée ; ce qui est observable au moment de ce type d'enquête, « ce sont plutôt des démarches d'identification de propositions nouvelles, des stratégies d'exploration de ces propositions et l'anticipation des usages possibles »²⁷⁹. Le visiteur interrogé se retrouve dans une situation où il va *expertiser* un objet à partir d'une situation de visite qu'il sait expérimentale. Il va donc projeter les usages possibles du dispositif dans le musée à partir d'une expérience qu'il juge être une expérimentation. Néanmoins, il circule dans le musée aux heures auxquelles il est ouvert au public ; il croise donc d'autres visiteurs et fait l'expérience d'un lieu qui fonctionne en dehors de cette *expérimentation*. D'ailleurs, le jeu, en tant que dispositif de médiation, est censé entraîner le joueur vers la compréhension du fonctionnement du musée. Le jeu porte ainsi un autre objectif qui dépasse le strict cadre de l'utilisation de l'objet technique, et qui intéresse les chercheurs en sciences sociales ainsi que les responsables du musée : il doit permettre au joueur de *visiter autrement*.

²⁷⁸ La grille d'entretien se trouve en annexe. Annexe, n°4

²⁷⁹ Gauzins, E., Le Marec, J., 2003, « Réactions des visiteurs face au badge « Visite + » : premier bilan », ENS-LSH, Association Ad Hoc, CSI, p.2.

Face à cette double proposition qui lui est faite – à savoir, tester un objet technique et réinventer sa visite –, il s’agit de voir comment l’individu s’ajuste au dispositif technique ainsi qu’au dispositif d’exposition ; comment il compose avec les nombreuses figures qui sont en jeu pour construire une expérience culturelle.

Aussi, le cadre communicationnel de l’entretien a été proposé à partir de trois critères²⁸⁰ :

(1) créer un niveau intermédiaire entre le *grand public* et l’équipe de recherche : autrement dit recruter des *experts* aux profils professionnels variés, mais liés aux technologies ou aux sciences de la communication. Il ne s’agit pas de visiteurs lambda qui entreraient dans le musée avec le projet de faire une visite ; il s’agit de personnes qui se présentent au musée au nom d’une compétence particulière dans le but de pouvoir expertiser l’objet d’une certaine façon. De ce point de vue, on se situe apparemment à l’opposé d’une recherche sur les pratiques culturelles. Et pourtant, le profil d’expert du testeur fera l’objet, comme on le verra dans le dixième chapitre, d’une composition avec un autre rôle, celui de visiteur d’une institution culturelle. Dans le cours de l’entretien, les personnes interrogées ont donc successivement confirmé et justifié leur recrutement en exploitant la situation de communication qui consistait à mettre face-à-face un chercheur et un expert en informatique, en médiation, etc., puis engagé une autre situation de communication qui mettait en jeu, cette fois, un membre du public et un représentant des intérêts pédagogiques de l’institution culturelle.

(2) définir précisément avec les utilisateurs ce qu’est un démonstrateur et sa place dans l’histoire du projet (par exemple, on explique qu’il s’agit de test et que l’objet n’est pas voué à exister de façon permanente dans le musée).

(3) définir précisément avec les utilisateurs leur place dans ce cadre. La notion de contribution est préférée à celle de bilan. Les visiteurs sont invités à tester et à observer leur propre pratique de jeu et de visite afin d’aider les concepteurs du dispositif à améliorer l’outil.

²⁸⁰ Cette méthode d’échantillonnage a été élaborée par Annie Gentès, dans le cadre d’une réflexion sur l’évaluation créative. Elle est exposée en détail dans Gentes, A., Jutant, C., 2011, « Expérimentation technique et création : l’implication des utilisateurs dans l’invention des médias », *op. cit.*

ENCART – Profils des enquêtés

On peut faire un rapide résumé des profils des joueurs:

Au total, ils sont 11 hommes et 7 femmes. Leur âge se classe comme suit.

20 à 25 ans : 2

25 à 30 ans : 7

30 à 40 ans : 4

40 à 50 ans : 2

50 à 60 ans : 3

Tous les testeurs sont parisiens. La majorité des professions concerne le domaine du multimédia, des jeux vidéos et, enfin, de la médiation culturelle (dans les musées, notamment) : développeur de jeux vidéos, graphiste de jeux vidéo, responsable de galerie d'art contemporain, chargée de production multimédia, Ingénieur-créateur multimédia, artiste, étudiante en muséologie, chercheure, ingénieur en jeux vidéo, chef de projet multimédia dans un musée.

Les domaines d'études des testeurs peuvent être répartis en trois grands groupes :

— Telecom, informatique (concerne 8 personnes)

— Design, Multimédia, Communication (concerne 8 personnes)

— Histoire de l'Art, Cinéma, Art plastique (concerne 5 personnes)

En ce qui concerne leur rapport aux jeux, la majorité des testeurs a déjà fait des jeux de piste, des jeux de rôles ainsi que des jeux en réseau (les hommes), plus rarement des jeux en mobilité et encore plus rarement, voire jamais, des jeux dans les musées.

La familiarité avec le thème *Histoire des sciences* est en réalité assez faible, mais n'est pas problématique. Quasiment tous les joueurs connaissent le *Trivial Pursuit*, mais ne citent pas d'autres jeux sur l'Histoire ou l'Histoire des Sciences. En revanche, ils jugent le thème familier et ne se sentent pas mal à l'aise vis-à-vis de ce domaine.

Enfin, en ce qui concerne leur fréquentation des musées, 8 personnes sont déjà venues au MAM. 9 personnes ne sont jamais venues au MAM. Concernant, la fréquentation des musées, les testeurs déclarent y aller aussi bien seul, qu'en famille, en couple, ou en petits groupes. La fréquentation est en général assez régulière. Les testeurs dont les métiers concernent les Arts plastiques et la médiation culturelle fréquentent les musées toutes les semaines ou tous les mois. Les autres testeurs déclarent se rendre au musée au moins une fois par an.

Déroulement de l'enquête

Au cours de la première expérimentation, en novembre 2008, deux sessions de jeu de 55 minutes ont été suivies²⁸¹. Chacun des joueurs, présents pour chacune des deux sessions, a été suivi par un observateur pendant toute la séance de jeu. Un caméraman a filmé de nombreuses séquences de jeu. L'observateur a retranscrit le comportement du joueur pendant le parcours puis il l'a interviewé dans le cadre d'un entretien semi-directif d'environ une heure et demie, en lui laissant le soin de manipuler certains supports utilisés pendant le jeu, plan du musée, manuel de jeu. Les enquêtés ont dessiné leur parcours sur des plans vierges. À la différence de

²⁸¹ De nombreuses sessions de jeu ont été tenues pendant les deux jours de la fête de la Science. On compte environ 130 joueurs, pendant la durée totale de l'expérimentation les 22 et 23 novembre 2008, sans compter les 17 joueurs qui ont participé aux entretiens.

l'étude de Levasseur et Véron²⁸², les dessins ont été faits sur des plans déjà structurés. On ne prétend saisir ainsi que la représentation que se fait le joueur de sa circulation dans le rapport qui s'y joue avec la représentation du lieu en tant que cadre (le schéma du musée est un cadre pour le dessin ; lorsque nous demandons aux joueurs de dessiner, nous les invitons à s'y loger).

Au cours de la deuxième expérimentation, en mai 2009, le fonctionnement du jeu a peu changé, néanmoins le système de points a été rééquilibré en faveur des quiz. Quatre entretiens ont été menés à cette occasion. Au total, dix-huit joueurs ont été suivis puis interrogés²⁸³. Les entretiens ont été retranscrits intégralement, mais malheureusement, seulement dix entretiens ont été exploitables, dans la mesure où, lors de la première expérimentation, les observateurs bénévoles (collègues et étudiants de l'école Télécom ParisTech) étaient au nombre de huit afin de pouvoir suivre les huit joueurs d'une même partie et de pouvoir recueillir leurs discours et les comparer aux discours des autres joueurs de la même session. Bien que les observateurs, faisant preuve de très bonne volonté, aient accepté de participer à une réunion où nous leur avons donné des instructions précises sur la façon de mener l'entretien²⁸⁴, la conduite des entretiens ne s'est pas toujours déroulée comme prévue²⁸⁵.

Analyse

À partir de ce corpus d'éléments (dix entretiens, retranscriptions des observations, dessins), nous avons cherché à répondre à un certain nombre de questions en procédant à une analyse de discours des entretiens :

Comment les joueurs se conduisent-ils dans les salles ? Devant les bornes ?

Comment manient-ils le dispositif ?

Quel est le projet du joueur (projet de recherche, de jeu, de visite) ?

Ce projet évolue-t-il au fur et à mesure du jeu ?

²⁸² Le dessin que demandent de réaliser les deux chercheurs à leurs enquêtés est un dessin « totalement subjectif et non un dessin d'architecte, qui fait apparaître les points forts, les zones d'ombre, la perception du plein et du vide, de l'attraction et de la répulsion mieux que ne le livrerait le commentaire verbal » Barbier Bouvet, J. F., 1983, *op. cit.*, p.18.

²⁸³ Pour les remercier de leur participation une clef usb leur était offerte à l'issue du jeu.

²⁸⁴ Dans la grille d'entretien et d'observation, j'avais proposé des petits paragraphes explicatifs sur le sens des questions et sur le type de variables que nous cherchions à interroger à travers chaque question. Un exemple d'entretien se trouve en annexe. Annexe n°4.

²⁸⁵ Enregistrement inaudible, en raison d'un mauvais maniement du dictaphone, ou entretien au cours duquel la seule personne qui parle est... l'enquêteur !

Peut-on trouver des marques de la culture médiatique mobilisée pendant la pratique et saisir les représentations que le sujet construit sur la place de « visiteur modèle » et/ou « joueur modèle » ?

Par ailleurs, cette analyse s'est faite en aller-retour avec un autre type d'analyse : une étude sémio-pragmatique du dispositif de jeu. La sémio-pragmatique s'intéresse à la façon dont le sens est produit dans la relation avec ses conditions de mise en œuvre. La notion de contexte y est donc fondamentale pour comprendre la situation de communication. Les analyses de Roy Harris et de Jean Davallon ont ainsi été mobilisées dans ce sens-là. Néanmoins, le bénéfice qu'il y a à mener ces deux analyses conjointement, et, de surcroît, dans la confrontation des idées avec d'autres acteurs du projet, est que l'analyse du discours des testeurs a nourri le regard sémiotique sur l'objet et inversement, l'analyse des verbatims et le classement des occurrences repérées dans les discours ont été nourris par le repérage des traces de l'anticipation de l'usage dans l'objet.

3.2 Une exposition d'art religieux dans le Musée du Louvre

Le deuxième terrain correspond à la pratique de visite d'une exposition temporaire « Sainte Russie », au Musée du Louvre.

Échantillonnage

Pour cette étude, j'ai procédé à un échantillonnage à partir de deux critères :

- vouloir visiter l'exposition.
- avoir été contacté par une personne de notre entourage²⁸⁶. Les visiteurs qui ont accepté de nous répondre devaient accepter de participer à une enquête dans un musée et d'être suivis pendant leur parcours.

Une centaine de mails a été envoyé à des personnes de notre entourage et nous avons reçu environ quarante réponses de ces personnes qui précisait qu'elles connaissaient quelqu'un que cela pouvait intéresser. Une première prise de contact avec les quarante nouveaux contacts a permis de re-préciser les conditions de l'expérience. Au total vingt-six visiteurs ont accepté de participer à l'enquête, de porter le micro, de parler pendant la visite et de consacrer

²⁸⁶ Cet échantillonnage s'appelle « boule de neige ».

du temps aux entretiens pré- et post-visite. Donc, un corpus de vingt-et-un entretiens a été constitué (au total, vingt-six visiteurs ont été interviewés, dont trois couples et deux groupes d'amis)²⁸⁷. On remarquera que la situation d'enquête, telle qu'elle est annoncée aux visiteurs, ne laisse *a priori* pas penser qu'ils vont se retrouver face à un enquêteur qui serait un membre de l'institution muséale.

Cette étude visait à comprendre les pratiques, les attitudes et les comportements des visiteurs quels qu'ils soient ; il n'y a donc pas eu de contrainte de représentativité. Nous avons néanmoins diversifié les profils des enquêtés.

ENCART – Profil des enquêtés

Voici la répartition de nos vingt-six testeurs :

Au total, ils sont 20 femmes et 6 hommes. Leur âge se classe comme suit.

20 à 29 ans : 5

30 à 39 ans : 3

40 à 49 ans : 2

50 à 59 ans : 7

60 à 69 ans : 5

>70 ans : 4

Origine géographique	Paris 12	Région parisienne 12	Province 2
Situation actuelle	Étudiants 2	Actifs 15	Retraités 6
			Demandeurs d'emploi 3

Porteurs de cartes et tarifs réduits

1 tarif demandeur d'emploi 1 carte guide des musées

2 cartes *Icom* 3 cartes *Amis du Louvre*

1 carte Accenture 1 carte *École du Louvre*

Les entretiens ont eu lieu en semaine et les week-ends, les matins, après-midis et soirs, en nocturnes. La période d'entretien va du 21 avril 2010 au 24 mai 2010, soit un peu moins d'un mois. Les entretiens ont commencé trois semaines après l'ouverture de l'exposition.

Déroulement de l'enquête : le récit itinérant

L'enquête a consisté, d'une part, à mener de longues phases d'observation dans les salles du musée et, d'autre part, à solliciter le discours des visiteurs sur leurs pratiques.

Le suivi et l'observation ont été organisés à partir des indicateurs suivants :

1. les types de déplacement,

²⁸⁷ Un exemple d'entretien est en annexe. Annexe n°9.

2. les lieux d'arrêt,
3. le type de mouvements engagés par rapport aux textes (cartels et grands panneaux), mais aussi aux objets.

Par ailleurs, nous avons voulu tester une hypothèse méthodologique qui consistait à trouver une alternative à l'entretien itinérant, tout en conservant le bénéfice d'un « discours dans le cours de la pratique ». L'entretien itinérant est, certes, une façon de recueillir une parole au cours de la pratique même, et ainsi de saisir le moment où le visiteur se trouve confronté aux propositions communicationnelles de l'exposition. Cependant, la présence du chercheur pendant l'entretien risque de produire une situation de communication au cours de laquelle la conversation comme modalité d'échange engagera d'abord et surtout la construction de statut de représentant du public face au représentant de l'institution. Après l'expérience de « PLUG » et dans la mesure où les visiteurs étaient recrutés en dehors du lieu même de la visite, je souhaitais analyser comment les personnes déploieraient un cadre de communication pertinent et définiraient les différentes places énonciatives.

Nous avons donc choisi de laisser seul l'enquêté en lui confiant un micro-cravate (petit et discret, les enquêtés en étaient souvent très fiers) et en le retrouvant à la fin de la visite. C'est pourquoi le terme de récit itinérant a été préféré à celui d'entretien itinérant²⁸⁸. Néanmoins, pour éviter le risque d'un silence et d'un refus de prendre la parole sans y être stimulé, nous avons proposé de solliciter une prise de parole de la part du visiteur au cours même de la visite. Il s'agit d'ouvrir un espace de discours qui ne perturbe pas la visite, c'est-à-dire que le visiteur peut faire ce qu'il souhaite et retarder ce moment ou l'anticiper, mais aussi introduire un petit *événement* dans le cours de l'enquête, permettre de souffler en produisant un rythme et une surprise. Aussi, au moment où je remets le micro au visiteur, je lui propose une enveloppe en lui demandant de ne l'ouvrir qu'aux 2/3 de l'exposition (temps estimé de familiarisation avec le dispositif). Cinq questions s'y trouvent inscrites ; Nous demandons au visiteur d'y répondre au micro :

²⁸⁸ Le terme d'entretien itinérant est utilisé par Anne Watremez, Emmanuelle Vareille
Vareille, E., 2001, « L'entretien comme méthode et situation d'enquête : le cas de l'évaluation muséale », thèse en sciences de l'information et de la communication, Université d'Avignon et des pays de Vaucluse, Jacobi D. (dir.).

Watremez, A., 2008, « L'entretien itinérant : pour une construction d'un dispositif méthodologique de narration des habitants dans la ville patrimoniale », *Études de communication* [en ligne], 31 | 2008, mis en ligne le 01 décembre 2010. URL : <http://edc.revues.org/index747.html>. Consulté le 17 août 2011.

- Décrivez-moi ce que vous voyez autour de vous ?
- Qu'est-ce qui retient votre attention ?
- Comment vous sentez-vous ? Décrivez l'ambiance de cette exposition ?
- À votre avis, cette exposition s'adresse à qui ?
- Que vous apporte cette exposition ?

Précisons le choix de ces questions :

La première question vise à interroger la façon dont le visiteur se représente l'espace qui l'entoure. Quel est son point de référence ? Est-ce qu'il juge son expérience à partir d'une appréhension de sa place dans l'espace ou au contraire, à partir de la place que prennent les objets ? Le mobilier, les murs, les couleurs ? Cette question vise aussi à comprendre comment procède le visiteur lorsqu'il doit sélectionner ce qui compte pour lui dans l'espace qui l'entoure. Par quoi commence-t-il ? Voit-il les autres visiteurs ? Les objets ? Les panneaux ? La signification des choses ? Leurs formes ? Pour exacerber cette prise de position, la deuxième question vise explicitement à lui faire choisir ce qu'il juge digne d'attention dans le cadre d'une salle d'exposition. Une fois encore, cette question vise à interroger la représentation que se fait le visiteur de l'espace d'exposition et à comprendre ce qui compte pour lui dans ce type d'espace, en l'engageant à affirmer une prise de position : « ce qui retient *mon* attention, etc. ».

La troisième question, qui se divise en deux sous-questions, vise dans un premier temps à solliciter une expression sur l'état physique du visiteur. Comment choisit-il de parler de son corps ? Cette question lui paraît-elle saugrenue ? Quelle place donne-t-il à ce corps en visite ? En parlant de l'ambiance, la question élargit le spectre du ressenti afin de voir si le visiteur est en mesure de livrer un type de description *a priori* très différent de celui qui est sollicité lorsqu'on lui demande de décrire ce qu'il voit autour de lui. Cette question suppose un changement d'échelle de perception, puisqu'il s'agit de l'ambiance de l'exposition tout entière. Elle permet de comprendre surtout ce dont est fonction l'ambiance pour les visiteurs : les autres visiteurs, la taille des espaces, les objets, la couleur des murs, etc. ?

Enfin, la quatrième question vise à savoir si les visiteurs identifient un *visiteur idéal* et comment ils le construisent, c'est-à-dire par rapport à quels éléments. La cinquième question permet de conclure la série en interrogeant les visiteurs sur les bénéfices retirés de la visite. Elle permet une fois encore d'analyser le choix et les modalités du choix que fait le visiteur

parmi les différents éléments signifiants de son expérience de visite. La question de l'apport, ou plus généralement du bénéfice, est intéressante : elle pose implicitement un modèle linéaire qui fait de l'exposition un objet extérieur à l'individu qui serait en mesure de lui donner, fournir, livrer quelque chose (une satisfaction, un mécontentement, etc.). Si l'on sait bien que la réalité de la visite est autrement plus complexe, on peut tirer profit de ce type de questions, dans la mesure où elle met le répondant dans la situation de devoir qualifier la nature de la relation entre l'exposition et lui-même.

Pour conclure sur le déroulement de l'enquête, nous avons donc procédé en trois temps :

(1) Dans un premier temps, nous avons retrouvé les enquêtés devant l'entrée de l'exposition. Une entrée gratuite de l'exposition leur était donnée à ce moment-là. Nous avons procédé à un premier entretien court (environ 10 minutes) portant sur leurs motivations à visiter l'exposition, leurs attentes, les représentations associées à la « Sainte Russie » et la façon dont ils avaient pris connaissance de l'exposition.

(2) Dans un second temps, nous avons proposé aux enquêtés de visiter l'exposition seuls, à leur façon, mais munis d'un micro-cravate afin de décrire leur visite et de confier, au fur et à mesure de leur parcours, les idées, impressions, réflexions qui leur passaient par la tête. Pour éviter le risque du silence et du refus de prendre la parole sans y être stimulé, nous avons demandé aux visiteurs de bien vouloir répondre à quelques questions, inscrites dans une enveloppe, au cours de leur parcours.

(3) Dans un troisième temps, nous avons retrouvé les enquêtés et nous leur avons proposé de faire un entretien pour revenir sur leur expérience de visite. Nous avons abordé des thèmes précis (satisfaction et conditions de visite, représentations associées à la Russie, aux icônes, appréciation des objets, de leur mise en scène, lecture des textes, compréhension du propos de l'exposition) et surtout nous avons insisté pour faire raconter, à nouveau, aux enquêtés leur parcours de visite²⁸⁹. L'un des questionnements qui présidait à la construction de la grille d'entretien consistait ainsi à savoir ce que sélectionnait le visiteur pour reconstruire son parcours. Procède-t-il en intégrant différents niveaux signifiants les uns aux autres ? Procède-t-il au contraire par rapport à un type de figure postulée dans l'exposition (la mise en forme du

²⁸⁹ La grille d'entretien se trouve en annexe. Annexe, n°4.

savoir, la figure de visiteur, etc.) ? Que convoque-t-il pour rendre cohérent son parcours ? Comment est-il construit par rapport à celui qu'il décrit au cours du récit itinérant ?

Les enregistrements durent en moyenne 2 heures 31 minutes (l'enregistrement le plus long a duré 5 heures et le plus rapide 50 minutes).

Analyses et grilles de travail

Trois grandes analyses ont été menées. Elles sont le fruit de deux premières opérations : un classement et une sélection parmi les nombreuses données disponibles à la fin de l'enquête ; un croisement entre plusieurs corpus.

La première analyse a consisté à étudier et décrire l'exposition d'un point de vue sémiotique, en tant que dispositif de mise en exposition des objets et en tant que dispositif de médiation. Elle s'appuie sur un relevé détaillé (prise de notes et prises de photographies²⁹⁰) des objets, des formes de mobilier, des types de textes, des types d'éclairage de l'exposition ainsi que sur un cahier d'observation des comportements des visiteurs dans les salles. Ces deux cahiers de relevés ont été retravaillés sous la forme :

1. de plusieurs plans d'exposition thématiques (le plan avec la place des textes, le plan avec les formes de vitrines, etc.). L'espace a été segmenté en différentes zones, en fonction de la répartition des objets et des murs qui produisaient des ensembles homogènes dans l'espace, les uns à la suite des autres. On a ainsi identifié neuf zones d'exposition. En annexe, on trouvera le plan segmenté en neuf zones avec l'emplacement des textes dans l'espace²⁹¹.

2. d'un tableau de classement des observations, selon les (1) observations générales, (2) corps – objets et textes, (3) comportement, (4) médiation écrite, (5) parcours de l'exposition, (6) affluence visiteurs, (7) commentaires et micro-entretiens.

²⁹⁰ Le musée du Louvre a autorisé la prise de photographies un mardi, jour pendant lequel le musée est fermé au public. Il a aussi autorisé que soit utilisée les photos prises par le photographe du musée lui-même, dans le cadre d'un relevé documentaire de l'exposition. Ces photos, dont la qualité est meilleure, se trouvent en annexe.

²⁹¹ Voir Annexe, n°1.

Cette première analyse a consisté à analyser la place des différents dispositifs de médiation dans l'espace les uns par rapport aux autres. Elle a permis, en ce qui concerne la place du texte dans l'espace, de produire des schémas qui montrent le regroupement de textes dans certaines salles et les parcours de lecture possibles pour le visiteur. Le texte est ici considéré, au sens fort, comme un objet textuel, c'est-à-dire comme un élément dont le contenu, mais surtout la matérialité, a du sens dans le cadre d'une visite d'exposition. Elle a aussi permis de mettre au jour différents comportements de lecture et différentes postures physiques par rapport aux vitrines et aux textes, tout en montrant les différentes modalités de captation de l'attention que les cartels, les cartes et les panneaux engagent. C'est le propos du cinquième chapitre²⁹².

La deuxième analyse a consisté à traiter les vingt-quatre panneaux accrochés au mur de l'exposition à partir d'une analyse de discours, pour approfondir la compréhension de la manière dont le texte renvoyait aux objets, aux savoirs, aux autres éléments de l'exposition, au visiteur. Les résultats de cette analyse ont alimenté le regard général porté sur le texte : si celui-ci renvoie vers les objets et l'exposition, c'est par la forme matérielle qu'il prend dans l'espace, mais aussi par la situation d'énonciation qu'il produit. « La problématique de l'énonciation (la nôtre) peut être ainsi définie : c'est la recherche des procédés linguistiques (embrayeurs, modalisateurs, termes évaluatifs) par lesquels le locuteur imprime sa marque à l'énoncé, s'inscrit dans le message (implicitement ou explicitement) et se situe par rapport à lui (problème de la distance énonciative) »²⁹³. Cette analyse de discours a ainsi cherché à relever les modalités de présence de l'énonciateur (présence de modalisateurs, de marqueurs de subjectivité), le statut donné aux savoirs (le choix du temps des verbes, les rôles des dates, et bien sûr le recours ou non à l'explicitation des termes), la désignation des objets exposés, dans le texte, et la présence du visiteur²⁹⁴.

Enfin, la troisième analyse concerne le traitement du corpus des entretiens et des récits itinérants. Elle se divise en trois sous-analyses. On ne rappellera ici que la genèse de la

²⁹² En annexe, on trouvera les photographies des cartels et panneaux, ainsi que des espaces de lecture, les schémas de parcours de lecture, et les croquis des postures de visiteurs. Annexe n°6.

²⁹³ Kerbrat-Orecchioni, C., 1999, *L'énonciation*, Paris, Armand Colin, p.36.

²⁹⁴ Cette analyse est reprise dans les chapitres V et VI du mémoire de thèse ainsi que dans les annexes. Annexe n°7.

démarche et on citera les trois sous-analyses. Leur description complète se trouve en annexe²⁹⁵.

Les discours des visiteurs ont été enregistrés à l'aide d'un dictaphone puis retranscrits intégralement. Sur le corpus des enregistrements retranscrits, nous avons procédé à un découpage en trois parties : le récit itinérant / le passage des réponses aux questions de l'enveloppe / les entretiens en face-à-face, dans la mesure où ces trois parties correspondent à des moments différents de l'enquête et peuvent être décrites comme des prises de parole spécifiques (être seul et dire ce que l'on pense au cours de son activité ; rompre le cours de son activité pour répondre à des questions posées par un enquêteur absent ; être en situation de face-à-face pour décrire, *a posteriori*, sa visite). Ces trois nouveaux corpus ont été soumis à une analyse de discours à partir des grandes variables de l'enquête (il s'agit des thèmes correspondant aux consignes des questions) puis à partir des catégories identifiées après lecture flottante de tous les entretiens. Par ailleurs, certains morceaux de discours ont été analysés en tant qu'ils déroulent des argumentations spécifiques liées à un moment particulier de la pratique de visite ou une épreuve que le visiteur conduit le long de sa visite.

À partir de ce découpage, nous avons procédé à un deuxième découpage afin de produire la première sous-analyse et afin de répondre au questionnement initial qui consistait à savoir comment saisir la façon dont le visiteur appréhende et interprète les dispositifs de médiation qui concourent à lui offrir une expérience générale de visite. La première étape de cette analyse avait consisté à étudier la relation entre le visiteur et différents registres médiatiques ; or tous les résultats allaient dans le même sens : l'interaction entre le visiteur et le registre en question est toujours dépassée par le rapport qu'entretiennent les registres entre eux. Une fois que cette observation a été faite, il a été intéressant de choisir l'un de ces registres et d'approfondir l'étude du rapport entre registre, exposition, visiteur. C'est le registre du texte, qui a été choisi en postulant une nouvelle hypothèse : le texte doit bien ainsi renvoyer à la fois vers une activité de lecture du texte et vers une activité de pratique de visite, entendue au sens d'une activité au cours de laquelle, le texte, articulé aux autres registres, sert de balise cognitive et physique à l'expérience de visite. Ainsi, le deuxième découpage a consisté à sélectionner dans les récits itinérants et dans les entretiens, les commentaires ayant trait aux

²⁹⁵ Voir Annexe n°8.

textes et à la lecture. Quatre grandes entrées thématiques ont été repérées qui fondent le travail de lecture des visiteurs²⁹⁶.

La deuxième sous-analyse consiste en une reprise de toutes les réponses aux questions inscrites sur l'enveloppe, et en un repérage des réponses à deux de ces questions posées dans l'entretien, à savoir la question sur l'ambiance et sur le public à qui s'adresse cette exposition. La grille d'analyse définitive a été construite à partir de la re-catégorisation thématique des verbatims correspondant à chaque question. Plusieurs items ont ainsi été sélectionnés en raison de leur récurrence dans les récits. Ces items correspondent au niveau de la situation d'énonciation, c'est-à-dire qu'ils qualifient le métamessage délivré dans le discours des individus – ce qu'ils sont en train de faire, du point de vue de la situation de communication – en répondant à ces questions²⁹⁷.

Pour terminer, la dernière sous-analyse s'appuie essentiellement sur les récits itinérants et sur les passages dans les entretiens, au cours desquels les visiteurs ont décrit leur parcours de visite, leur façon de procéder au cours de la visite. Une grille générale a été constituée à partir d'une réflexion sur le discours sur l'action. Elle a été construite à partir des quatre indicateurs principaux : l'identification du parcours de l'exposition par les visiteurs ; l'identification du propos de l'exposition par les visiteurs ; la mobilisation par le visiteur de connaissances et représentations sur les objets ou sur la période abordée par l'exposition ; la spécification de l'action. Le détail de la construction de la grille se trouve en annexe²⁹⁸.

²⁹⁶ Le document d'analyse se trouve en annexe. Annexe n°8.

²⁹⁷ La grille d'analyse commentée est en annexe. Annexe n°8.

²⁹⁸ Voir Annexe, n°8.

Conclusion de la première partie : ouvrir le regard sur le rapport anticipation/appropriation.

Cette partie a montré, tout d'abord, comment la question de l'ajustement pouvait être abordée à partir d'une attention précise à la situation de communication. Pour cela, elle a initié une réflexion croisée entre l'analyse, par Garfinkel, du travail de mise en cohérence *communicationnelle* par l'acteur de l'activité dans laquelle il se trouve engagé, l'étude des représentations sociales en tant qu'opérateurs et construits des situations d'échanges sociaux et, enfin, la spécificité de l'interaction, qui n'est plus en face-à-face, mais bien médiatisée par un dispositif qui implique une représentation de la situation de communication.

À cette réflexion, le deuxième chapitre a apporté deux exemples de situations de communication, présentés comme les deux terrains de la thèse. Ces deux situations annoncent une expérience de rencontre avec des objets culturels. Mais si la première se présente effectivement comme une situation en continuité avec les attentes associées à l'expérience de visite d'un lieu culturel, la seconde ébranle ces attentes et déploie une zone trouble, un jeu, dans tous les sens du terme, avec les présupposés de l'expérience de visite.

La troisième partie a présenté les deux démarches d'enquête choisies pour analyser ces deux terrains. L'analyse sémio-pragmatique des deux dispositifs en jeu (l'exposition et le jeu informatisé), l'observation des visiteurs dans les salles et l'entretien ont été privilégiés pour répondre à la question de savoir comment construire une analyse qui articule la pratique des individus à l'épaisseur des médiations dont la communication fait l'objet.

Ces méthodes vont, en effet, permettre de regarder précisément le jeu qui s'opère entre deux dispositifs spécifiques qui proposent un certain type d'engagement de la part des acteurs et le déploiement de modalités d'interprétation de ces dispositifs. Elles vont permettre à la fois de montrer que ces situations de communication sont des lieux de manifestation d'une anticipation de la pratique, mais que l'expérience de ces situations consiste en un déplacement permanent de ces propositions.

Il reste donc, maintenant, à montrer comment ce jeu se déploie dans une tension entre la reconnaissance et la mobilisation des représentations de la pratique engagées par la situation, et l'exercice d'une appropriation et d'une reformulation de ces représentations.

Or dans la mesure où les deux terrains sont attachés à un univers de pratiques bien connu, celui de la visite d'un lieu patrimonial, on devra prendre en compte la dimension opératoire de cet enjeu « culturel » dans l'anticipation de l'activité par le dispositif. Par exemple, le cartel dans l'exposition est un texte qui engage le visiteur à la lecture et qui accompagne son regard sur les objets, mais il peut être surtout vu comme un des éléments socio-historiques de qualification de la culture. En cela, la relation qu'il engage avec ses lecteurs-visiteurs n'est pas seulement un travail de lecture mais de qualification de l'activité en tant qu'activité culturelle.

C'est précisément le texte, ou plutôt les différents textes présents dans les deux dispositifs, qui vont faire l'objet de la seconde partie de ce mémoire de thèse. La perspective de l'analyse sera résolument pragmatique ; on analysera comment le texte anticipe un faire communicationnel dans une situation de visite ou de jeu. L'analyse va donc chercher à comprendre comment le visiteur, notamment avec son corps, s'ajuste à ces objets textuels, en considérant que le texte est bien un contexte pragmatique et matériel. Cette analyse formera un premier jalon de l'étude de l'ajustement général du visiteur au dispositif d'exposition.

Une réserve, cependant, permettra de clore ce chapitre. Si l'on pousse la logique pragmatique jusqu'au bout, on prend le risque de rabattre entièrement l'expérience dans le *faire*. L'enjeu est d'autant plus important que notre analyse veut donner au corps du visiteur une place fondamentale. Or l'activité d'interprétation du visiteur ne s'exprime pas uniquement dans le *faire*. Le mode procédural n'est pas le seul qui permette de saisir l'ajustement, même si l'espace organisé de l'exposition, ou de la médiation culturelle, requiert et qualifie, *a priori*, l'activité en tant que *procédures* de visite (devoir-regarder, devoir-contempler, devoir-lire, etc.). À cette occasion, la notion de « programme » sera discutée dans l'introduction de la partie suivante. Les résultats de nos deux enquêtes montrent que, précisément face à cette anticipation, le corps-visiteur engage bien une expérience sensible et changeante (partie II), une requalification de la situation de communication au profit d'un jeu mouvant d'évaluation, de construction de figures de la pratique et de prise de rôles (partie III).