

L'analyse d'un fonctionnement médiatique

Introduction

Plusieurs éléments participent ainsi d'une tension entre ce que l'exposition semble proposer et les conditions de réception qu'elle déploie effectivement. Ce chapitre est consacré à l'analyse de *l'analyse* que font les visiteurs du fonctionnement médiatique de l'exposition. Or on se rend compte qu'ils identifient un certain nombre de décalages entre ce qu'ils vivent et ce que la situation devrait les faire vivre. Ce chapitre s'appuie sur l'analyse des entretiens et des récits itinérants dans « Sainte Russie », mais aussi sur l'analyse des entretiens dans le jeu « PLUG ».

On observe une volonté de faire un commentaire d'ordre général sur la situation, dès l'entrée dans la première salle, ou dès le début de la prise en main du jeu. Ce jugement implique une appréhension générale à partir d'un espace nécessairement réduit (la première salle). Les visiteurs ont recours à la conjecture.

« Déjà d'entrée on voit que c'est une exposition qui va être assez riche parce qu'on a dès la première pièce une quantité assez impressionnante d'objets différents en fait et c'est pas mal expliqué déjà, donc ça c'est agréable » (Femme, 26 ans, Paris, Sainte Russie, récit itinérant)

Le fait de pouvoir juger assez rapidement de ce à quoi on a affaire n'est pas lié qu'à la situation de l'enquête. L'observation en salle permet de corroborer ce résultat, car nous avons pu distinguer des comportements de prise de hauteur (chercher une vue d'ensemble, ce qui se manifeste par la recherche d'un point dans la salle, qui permettent de voir le plus de choses possible et d'engager un regard circulaire) en contrepoint des comportements de proximité avec les objets (le corps est très rapproché de la vitrine, et les déplacements se font de vitrines, en vitrines).

Deux types de tensions sont analysés ci-après : la première section de ce chapitre explore la tension manifestée par un ensemble de décalages entre ce que les visiteurs identifient comme une promesse et ce qu'ils estiment être la réalité de leur pratique ; et la deuxième section cherche à comprendre la tension liée à deux types d'expérience de l'espace de l'exposition.

Le fait qu'on utilise ici le terme de *promesse* est lié à son caractère double. L'idée de promesse, analysée par François Jost, manifeste la capacité des individus à reconnaître des

genres médiatiques socialement identifiés, mais aussi à interpréter ce qu'ils savent du processus de production médiatique lui-même. Dans l'analyse qu'il fait des genres télévisuels, Jost propose, en effet, ce terme pour qualifier la nature de la relation communicationnelle qu'engagent le document audiovisuel et sa diffusion avec ses récepteurs; Cette promesse est celle « d'une relation à un monde dont le mode ou le degré d'existence conditionne l'adhésion ou la participation du récepteur »⁶⁵³. Elle est « un acte unilatéral qui n'oblige que le locuteur » et qui « entraîne chez le spectateur des attentes que la vision du programme met à l'épreuve »⁶⁵⁴. Ces attentes sont composées de croyances, de savoirs associés aux genres audiovisuels existants et de savoirs « propres à la relation de l'image à son objet »⁶⁵⁵. Si la notion est ambiguë dans le sens où elle désigne bien deux choses à la fois : « Le fait que les objets médiatiques sont accompagnés de discours qui en définissent la visée et le fait qu'ils engagent eux-mêmes par leurs formes et leurs contraintes un certain type de communication »⁶⁵⁶, elle reste intéressante. Ce qui nous intéresse ici c'est justement le lien entre ces deux aspects là, et surtout le fait que l'individu est capable d'évaluer, de juger le processus de communication en mobilisant une mémoire sociale des formes.

⁶⁵³ Jost, F., 2007, « Ruptures et retournements de la sémiologie des médias à l'ère de la communication », *Semen* [en ligne], 23, mis en ligne le 22 août 2007, consulté le 11 mars 2011, URL : <http://semen.revues.org/5091>, p.19.

⁶⁵⁴ Jost, F., 1997, *op. cit.*, p.7.

⁶⁵⁵ *Ibid.*, p. 7.

⁶⁵⁶ Jeanneret, Y., 2008, *op. cit.*, p.154.

1. UN ENSEMBLE DE TENSIONS ENTRE PROMESSE ET RÉALITÉ

Une première série de décalages est observée par les visiteurs et les joueurs, qui concernent ce que l'on peut appeler la promesse de communication engagée par l'exposition et le jeu. Les visiteurs et joueurs que nous avons interrogés ne parlent pas de « promesse », mais désignent bien quelque chose qui est de l'ordre de leur propre capacité à avoir reconnu un genre socialement identifié (l'exposition documentaire, le jeu vidéo, etc.) et un certain type de fonctionnement médiatique (règles constitutives, cohérence).

Le propos de l'exposition est un enjeu majeur de l'expérience de visite pour les visiteurs de « Sainte Russie ». Quel que soit le moment de l'enquête, il s'agit de savoir ce que l'exposition voulait dire, ce que les concepteurs ont voulu dire, ce que les visiteurs ont compris, etc. La compréhension du propos général de l'exposition paraît cruciale pour l'appréciation des objets et la construction de la visite. On sait que l'un des facteurs permettant d'augmenter la capacité de l'exposition à communiquer, concerne le degré d'intégration entre éléments de l'exposition et contextes, qui se manifeste sous deux formes, d'une part l'emboîtement des rapports élément/contexte (le cartel par rapport à la vitrine, la vitrine par rapport à l'unité d'exposition, l'unité par rapport à la séquence d'exposition, la séquence par rapport à l'intégralité de l'exposition) et d'autre part l'enchaînement des ensembles selon une trame qui couvre toute l'exposition et qui sert de base au parcours du visiteur. « Tandis que la première intégration fera que tous les éléments contribuent au mieux à la production du sens à l'intérieur des unités, la seconde fera que les unités participent au propos qui se déroule lors du parcours d'exposition. »⁶⁵⁷ L'enjeu consiste à penser la figure de visiteur et la cohérence de l'espace d'interprétation qu'on lui offre. « L'enjeu est la manière dont la proposition qui est faite au visiteur par l'auteur anticipe son activité physique de déplacement et sémiotique de production de signification. »⁶⁵⁸ Dans l'exemple qui nous intéresse, c'est, précisément, la trame de l'exposition « Sainte Russie » qui est critiquée par les visiteurs. Néanmoins, leurs propositions d'interprétation sont nombreuses. Ainsi que l'observe Poli, les visiteurs font la différence entre « ce qu'ils pensent que les concepteurs ont voulu dire avec ou dans l'exposition et les messages transmis par les écrits informatifs qu'eux-mêmes ont en partie lus et vus durant leur visite »⁶⁵⁹. En effet, on remarque bien que les visiteurs n'ont pas

⁶⁵⁷ Davallon, J., 2010, *op. cit.*, p.234.

⁶⁵⁸ *Ibid.*, p.234.

⁶⁵⁹ Poli, M. S., 2002, *op. cit.*, p.87.

nécessairement lu tous les textes, mais, par ailleurs, sont en mesure de dire ce que les concepteurs de l'exposition voulaient faire avec ces textes.

Dans le cas du jeu « PLUG », on trouve aussi ce phénomène de sur-interprétation qui consiste à imaginer, conjecturer les raisons pour lesquelles les concepteurs ont choisi de réunir tel ou tel élément dans le jeu pour en faire un jeu pédagogique. Car il s'agit bien de la principale tension identifiée par les joueurs : comment le dispositif peut-il assumer deux objectifs qui peuvent paraître incompatibles : divertir et apprendre ?

1.1 Un décalage entre le lu et le vu dans l'exposition

Promesse ambiguë

Dans le cas de l'exposition « Sainte Russie », le décalage observé par les visiteurs concerne le fait que l'exposition propose un regard très large sur l'histoire de la Russie, puisqu'elle balaye plus de neuf siècles, et à la fois propose un regard très ciblé et précis sur l'évolution et la construction de la culture russe au travers des objets liturgiques. L'inscription de l'exposition dans la manifestation de l'année de la Russie, participerait, à ce titre, de la construction d'une représentation d'une exposition *accessible*.

« Et je pensais pas que la thématique de l'expo serait aussi étendue, que ça remonte jusqu'au XVIIe ! que ça aille jusqu'au XVIIe ! Finalement, c'est tellement long, il y a tellement de choses à dire. Franchement ils se seraient concentrés sur les trois premiers siècles de l'expo présentés, l'expo se serait arrêtée à la moitié moi, ça m'aurait largement suffi ! » (Femme, 25 ans, La Garenne-Colombes, Sainte Russie, entretien)

Le titre de l'exposition, par exemple, fait l'objet d'une ambiguïté, tant ses trois parties « Sainte Russie », « l'Art russe » et « Des origines à Pierre le Grand » renvoient à des univers différents. La « Sainte Russie » est une expression qui renvoie à un ancrage religieux et aussi à un pays ; on imagine que le lien entre les deux sera interrogé. Cette partie du titre est jugée « grand public ». « L'Art russe » renvoie à un univers artistique et ne laisse pas supposer, quant à lui, qu'il s'agira presque exclusivement d'art religieux. Enfin, « Des origines à Pierre le Grand » renvoie davantage à un récit historique ou chronologique.

« Bah, par son titre, « Sainte Russie », c'est grand public ! Ils l'auraient appelée "de Novgorod à Trifouilli !" c'était fini ! Là, la « Sainte Russie » égale grand public ! » (Femme, 65 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

*« Elle est assez technique quand même cette expo ! technique, elle est très ciblée, donc je ne suis pas sûre que...
-très ciblée c'est-à-dire que... ?*

-elle n'est pas si ciblée que ça en fait... mais comme c'est dense, je ne sais pas si c'est si facile d'accès que ça. C'est ça que je veux dire ! C'est assez généraliste en fait, parce que ça reste la religion pendant la période, Pierre le grand depuis les origines, donc c'est pas une période hyper précise, mais en même temps, heuuuu quand t'as bouquiné ce qu'on a pu bouquiner à l'école sur la Russie, t'es complètement paumé, t'as rien, on a rien ! » (Femme, 32 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

Les termes utilisés dans l'exemple ci-dessus font l'objet d'une négociation au fur et à mesure de la phrase. Le terme « ciblée », par exemple, est remplacé par « dense » et « facile d'accès » qui sont combinés entre eux dans une relation de cause à effet. Le rejet du terme « ciblée » est accentué par le choix d'utiliser le terme antonyme « généraliste », mais le décalage qu'elle observe entre l'exposition et son univers de réception, se trouve investi dans le terme « paumé » qui signifie l'effet du manque de ressources chez le visiteur.

Le contenu des textes, la nature des objets exposés, le titre semblent entrer en conflit et ouvrir un dispositif qui n'est ni clairement « grand public », ni exclusivement « historique », ni encore complètement « artistique », selon les termes des enquêtés.

« Ils jouent beaucoup sur l'ambiguïté. Bah, les textes sont historiques et les œuvres sont purement religieuses, à deux cents pour cent religieuse, t'as un peu une schizophrénie tout le long ce qui n'est pas désagréable, mais tu l'apprécies mieux quand c'est assez clair au moins dans la chronologie, mais c'est vrai qu'il y a quand même une schizophrénie, tout le long ! » (Femme, 32 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)
« Il y a un peu une distorsion entre l'accroche qui est clairement esthétique dans les affiches et le titre et le positionnement avec les écrits de cette exposition, des spécialistes, en Histoire. » (Femme, 46 ans, La Rochelle, Sainte Russie, entretien)

Décalages entre le texte et les objets

Un second décalage concerne très directement le lien entre le contenu des panneaux et cartels et les objets exposés. Le contenu des textes reste difficile à appréhender pour de nombreux visiteurs malgré le fait que la concision des panneaux et des cartels soit appréciée. Il s'agit à la fois d'un problème de vocabulaire, bien qu'il soit moins souvent cité, ainsi que d'un problème du nombre de références historiques. Il semble qu'il y ait trop d'informations diverses avec des noms, des dates, qui ne sont pas associées entre elles par le lecteur. Ce lien n'est pas proposé non plus par les concepteurs de l'expo et l'absence de ce lien semble porter préjudice à l'appréciation des objets.

« Détaillé, de chez détaillé... ils font allusion à des tas de personnages, à des tas d'époques, à des faits extrêmement précis, un historien doit se régaler, mais moi très rapidement j'en ai eu marre, parce que je ne resituais pas... je ne resituais pas la période, je ne resituais pas les personnages... et voilà, donc très historique, très détaillé, donc j'ai abandonné très rapidement » (Femme, 46 ans, La Rochelle, Sainte Russie, entretien)

« Il y a énormément d'informations, des informations historiques, des informations géographiques, des informations de constitution de la Russie. Des considérations de liens avec Byzance, des considérations religieuses, des considérations dynastiques... Ça brasse des noms connus, on se dit "tiens, c'est cette époque, je n'aurais pas imaginé" Godounov, Roublev, on les voit apparaître, c'est des noms qu'on connaît, mais sans les associer. Donc c'est une avalanche qui n'est pas maîtrisable finalement, sauf à avoir travaillé auparavant ou à connaître particulièrement ! » (Homme, 63 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

Comme on a pu le mentionner dans le chapitre I, les visiteurs regrettent que les objets ne rendent pas compte de ce qui est dit dans les textes. Le décalage observé consiste ici en la dichotomie entre deux macro-plans de signification : sélection des objets et trame narrative.

« Pour moi la religion, surtout au Moyen âge, tu peux pas enlever ça du pouvoir, pour moi c'est la même chose... c'est pas les mêmes gens, mais c'est la même chose. Alors le lien était écrit, mais on ne l'avait pas assez dans les objets, alors peut-être parce qu'ils n'existent pas... ou ils n'ont pas pu les rassembler, mais on les voyait pas assez dans les objets. » (Homme, 29 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

« J'ai l'impression de ne pas avoir été plus intéressée par un objet que par un autre et d'avoir vu une continuité de choses, avec pas suffisamment d'explications pour les comprendre.

-Les textes ne t'ont pas apporté de réponses ?

-Non, je ne les ai pas retenus ; ça se cantonnait à des faits historiques et, finalement, tu voyais les objets et ça n'était pas très éclairant, ni sur l'un ni sur l'autre ! » (Femme, 33 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

Si l'on réduit le prisme d'observation de la trame vers l'unité textuelle (panneau ou cartel), on retrouve le même malaise exprimé chez les visiteurs. Les enquêtés estiment que bien trop souvent le texte des cartels développés ne rend pas compte de l'objet auquel il est associé, il ne l'explique pas. Dans certains cas, il permet d'exciter l'interprétation des visiteurs qui font des hypothèses (notamment sur les éléments qui ne sont pas expliqués), mais le frustre aussitôt en n'accompagnant pas assez cette appropriation. Les visiteurs regrettent que ne soit pas déployé ce que Claude Patriat, appellent l'explicitation, c'est-à-dire un discours qui stimule les interprétations et propose des clefs⁶⁶⁰.

« Alors visiblement la vierge à l'enfant est toujours représentée de la même façon avec un petit enfant, là sur l'épaule un peu disproportionné par rapport à la vierge, on ne sait pas pourquoi. Ah, voilà : "la vierge appartient au type byzantin de la vierge de tendresse !" qu'on comprend pas pourquoi, mais ?? C'est la Vierge de type byzantin ! » (Femme, 46 ans, La Rochelle, Sainte Russie, récit itinérant)

« C'est comme je faisais la comparaison avec l'expo « de la lettre à l'email » qui a lieu à Ecouen, et à chaque fois dans les cartels c'est par petites touches, un peu de style, un peu d'histoire, un peu la technique, c'était un bon dosage. Et là il y avait un email et on lisait « on utilise les petites hachures pour souligner le modelé, etc. » Bah oui, c'est tout bête, mais c'est bien de le dire, parce que comme ça on remarque que c'est fait comme ça et on allie la technique avec ce qui est représenté. C'est pas « on remarque qu'il y a des petites hachures qui sont utilisées ! » (Femme, 25 ans, La Garenne-Colombes, Sainte Russie, entretien)

Ainsi l'exposition donne le sentiment d'être à la fois très disparate et très linéaire. En d'autres termes, l'exposition ne raconte pas « une histoire », mais pour autant la grande homogénéité des objets, des couleurs, des textes, donne le sentiment d'un ensemble trop linéaire, comme en

⁶⁶⁰ Patriat, C., 2001, « L'interprétation comme art de l'explicitation – quand le bon sens fait parler le génie », *Les entretiens Denis Diderot*, 1, Actes des premiers entretiens Denis Diderot, pp. 12-17.

témoignent les commentaires des visiteurs sur le sentiment de lassitude des visiteurs. Malgré la diversité et le foisonnement des objets, souvent cités par les visiteurs, la répétition des manuscrits, des outils liturgiques ou même des icônes produit un fort effet d'homogénéité.

« Après c'est tous les objets de culte, les ciboires, etc. Quand on en a vu deux ou trois... On voit, bien juste en passant à côté, ce que c'est, on s'attarde pas forcément à regarder les cartels et à lire les informations... » (Groupe d'amies, 51 et 50 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

« Il y a beaucoup de trucs dorés, beaucoup d'icônes, donc l'œil, finalement, se fatigue et on est attiré par les objets qui ne sont pas dorés finalement... » (Femme, 25 ans, La Garenne Colombes, Sainte Russie, entretien)

« Trop de bouquins ! Avec des pages d'écriture... Je vais voir des bouquins... pour le mec qui est spécialiste, il va peut-être faire la différence entre tel et tel bouquin, moi à la limite, quand j'en ai vu un, je les ai tous vus. » (Couple, 28 et 30 ans, Melun, Sainte Russie, entretien)

Même en ce qui concerne les icônes, les visiteurs expliquent que ce sont toujours les mêmes modèles qui se répètent.

« Peut être que à force de voir des icônes, je me suis un peu fatiguée, le fait que ce soit que des objets religieux, heu... tu vois... après c'est une analyse qui se fait dans le détail, mais comme vue globale, moi j'ai l'impression de ne pas avoir été plus intéressée par un objet que par un autre et d'avoir vu une continuité de choses, avec pas suffisamment d'explications pour les comprendre. » (Femme, 33 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

« Et c'est vrai que s'il y avait moins d'objets les icônes seraient plus mises en valeurs, on irait plus à l'essentiel. Parce que toutes ces icônes perdent de leur force finalement. Qu'il y en ait trop les uns à côté des autres... » (Groupe d'amies, 51 et 50 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

Et pourtant, les visiteurs estiment ainsi que le contenu des panneaux ne raconte pas une histoire, ou en tous cas la raconte mal.

« Ils sont chiants leurs cartouches ! On oublie toute l'histoire ! » (Femme, 46 ans, La Rochelle, Sainte Russie, récit itinérant)

« Bah c'est chiant quoi, c'est un livre d'Histoire, mais on ne me raconte pas d'histoire, c'est plutôt ça ! » (Femme, 25 ans, La Garenne-Colombes, Sainte Russie, entretien)

« Je ne sais pas si elle raconte vraiment quelque chose, elle fait état de choses plutôt que de le raconter, je n'ai pas eu l'impression d'être embarqué dans une histoire, j'ai eu l'impression d'avoir des témoignages de plusieurs moment historiques de l'histoire de la Russie et de la religion en Russie ». (Femme, 33 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

Les visiteurs qualifient le rapport qui s'instaure entre ce type de texte et l'absence de bénéfice qu'ils pourraient en retirer ; mais aussi ils qualifient le type d'activité de lecture que ces textes finissent par produire. Dans le deuxième exemple, on voit que le visiteur utilise le terme de *mécanique*, qui renvoie au fait que le processus de lecture se répète, qu'il s'automatise, se désindividualise et que l'acteur perd son pouvoir d'interprétation pour répéter un geste. Le visiteur *désémantise* le geste de lecture.

« Il y a une nana qui disait à son mec à côté, "ça fait trois fois que je lis le texte, je ne le retiens pas !" et son mec disait, "t'inquiètes pas moi aussi c'est pareil !". Et en fait c'est un peu l'impression que ça fait ! Tu lis, mais il y a trop d'infos et sans structure, donc du coup t'imprimes pas ! je pense que c'est ça ! » (Femme, 32 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

« Je trouve qu'on lit un petit peu ces panneaux comme une espèce de mécanique et souvent on oublie. je suis pas très bien installée. Moi il y a beaucoup de mots que je ne comprends pas. » (Femme, 51 ans, Montreuil, Sainte Russie, récit itinérant)

Surinterprétation

Face à ces nombreux décalages, les visiteurs s'attachent à proposer des interprétations. On pourrait même parler de *surinterprétations*, tant l'analyse des motifs imaginés qui auraient poussé les concepteurs à organiser l'exposition va parfois loin. L'exemple que nous reportons ici concerne l'analyse du propos de l'exposition. Lorsque nous demandons aux enquêtés de nous raconter l'exposition, plusieurs propositions se succèdent, parfois chez une même personne qui commencent toujours par dire que « le propos n'est pas clair », ce qui rejoint ce que nous avons analysé plus haut. Ces visiteurs tentent de reconstruire un message. Cette volonté témoigne d'un important besoin de schéma narratif. On observe une confusion très structurante entre l'histoire des objets et l'histoire de l'exposition. Lorsque nous demandons ce que les enquêtés entendent par « l'histoire de l'expo », ils nous répondent « c'est quatre pages qui t'expliquent la Russie de l'origine », « un cadre historique », etc.

- « **Sainte Russie** » est une exposition historique

Le propos de l'exposition serait historique. Les visiteurs qui font cette proposition engagent, par ailleurs, un projet de visite qui est compréhensif (les objets ne sont qu'une illustration, il s'agit de comprendre les différentes périodes, comprendre l'histoire des hommes, découvrir une civilisation et d'avoir une vue d'ensemble)

« On comprend qu'on veut nous faire visiter à grands traits l'Histoire, mais ça fait beaucoup à assimiler ! » (Homme, 63 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

« Je pense que c'était de resituer la Russie historiquement, de voir qu'il y avait ancienne Russie, nouvelle Russie, de démontrer que la Russie a été très ouverte, la Russie a beaucoup échangé avec les différentes cultures à la fois de manière géo, religieuse, etc. » (Femme, 46 ans, La Rochelle, Sainte Russie, entretien)

« Et bien que nous européens, de l'ouest, nous avons des vitraux pour raconter la vie des saints et faire l'éducation religieuse et les russes bah, ils avaient des icônes, des peintures sur bois. » (Femme, 62 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

- « **Sainte Russie** » est une exposition géographique

L'autre approche consiste à privilégier un propos autour les grands centres géographiques dont l'expansion permettrait de comprendre l'évolution des enjeux socio-politiques du pays.

« Je pense que c'était les villes ! On parle d'abord de Kiev et après de...j'ai retrouvé des tableaux de périodes anciennes...évidemment la puissance des villes ça va avec le temps... il y a bien une évolution du temps, mais j'ai senti que le parcours avait été fait par les grandes villes liées aux grands maîtres aux grands arts. » (Femme, 55 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

« La géographie, les villes qui deviennent importantes, il y en a une qui chute alors Kiev, Novgorod, Moscou, Pskov. » (Femme, 60 ans, Avignon, Sainte Russie, entretien)

- « **Sainte Russie** » est une exposition artistique

L'exposition permettrait de reconnaître les grandes périodes artistiques et insisterait sur l'évolution des styles, les différences de traitement entre différentes cultures artistiques. Ces visiteurs déploient plus volontiers un projet de visite esthétique ; ils font davantage de commentaires sur les formes des objets, les styles et l'organisation des représentations.

« C'est très intéressant cette expo, on attire l'attention sur les innovations, les fonds rocheux, l'horizon, l'architecture. » (Femme, 62 ans, Paris, Sainte Russie, récit itinérant)

« Donc non, je dirais que c'est intéressant de voir le passage du Byzantin avec les yeux très en amande à une peinture assez précieuse, différente... » (Femme, 62 ans, Sainte Russie, entretien)

« L'exposition veut nous montrer comme les artistes excellaient dans leur art en fait que ce soit la sculpture, la broderie, les tapisseries, les objets de cultes avec les filigranes, l'or travaillé. » (Femme, 60 ans, Avignon, Sainte Russie, entretien)

- « **Sainte Russie** » est une exposition politique

L'exposition serait articulée autour de la problématique de la naissance du politique, de la façon dont on produit une communauté. Les visiteurs qui font cette proposition argumentent bien souvent le fait que l'exposition aurait, en réalité, un propos non avoué, tout aussi politique : il s'agirait d'un geste diplomatique de la France envers la Russie.

« J'imagine qu'il y a un peu le truc politique derrière déjà, c'est l'année de la Russie, donc si le Louvre ne fait pas un truc sur la Russie ça ne le fait pas ! Surtout qu'on avait invité Medvedev à faire un tour... Donc le propos est plutôt là. Ouais une volonté politique, peut être une volonté du Louvre de se vendre en Russie, tu sais que le Louvre essaye de vendre un savoir-faire donc... » (Homme, 29 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

« C'est redorer la grandeur de la Russie. [...] Et ils montrent quand même l'expansion de la Russie, dans toute cette histoire, et elle a été faite par l'église, c'est ça aussi qui m'a étonné, c'est que les colonisateurs étaient des saints. » (Femme, 50 ans, Montreuil, Sainte Russie, entretien)

« On peut dire que c'est la naissance d'une nation. [...] On comprend, mais pas nécessairement en regardant, mais après en y repensant et en reparlant, peut être que ça fait sentir le problème politique central, c'est comment on fait communauté, donc bon... on voit bien de ce point de vue là, on voit une communauté de l'imaginaire, une construction de l'imaginaire » (Homme, 63 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

« J'ai l'impression quand même que là on dit que c'est sur l'histoire de l'art russe ça tourne beaucoup autour de la religiosité bon c'est lié à l'époque aussi je pense que c'est un peu ça. En plus c'est « Sainte Russie », j'ai l'impression que c'est ça qui est mis un peu en valeur dans l'exposition quoi c'est que le politique, que l'historique, enfin, que l'histoire de la Russie énormément construite là-dessus. » (Femme, 25 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

1.2 Visiter et jouer

La partie suivante analyse la façon dont les visiteurs observent des décalages entre deux promesses de l'expérience médiatique : visiter les salles du Musée des Arts et Métiers et jouer en groupe avec son téléphone. On observera d'abord que les visiteurs interrogent la cohérence de l'économie de jeu elle-même puis on analysera la tension repérée et vécue entre les pratiques, par les visiteurs.

Aléas de la promesse dans le jeu

Dans le cas du jeu « PLUG », trois exemples permettent d'illustrer le type de décalages observés par les joueurs entre promesse et réalité, dans le dispositif de jeu.

Le premier exemple concerne à la fois le système d'attentes que l'on peut avoir vis-à-vis d'un jeu, pris au sens large et l'économie sémiotique des écrans dans le jeu. Le mot « indice » dans un jeu signifie au joueur qu'il va peut être obtenir des informations lui permettant de poursuivre sa partie en étant mieux informé ou mieux orienté. L'indice signifie un gain informationnel à coup sûr. Dans le cas du dispositif « PLUG », le joueur pouvait s'il le désirait appuyer sur la touche « indice » lorsqu'il se trouvait en train de lire l'étiquette RFID d'une borne. La lecture de l'indice et le gain informationnel qu'elle représente étaient confirmés par le fait que le joueur perdait vingt points s'il décidait de lire cet indice. Ainsi, le joueur évalue s'il a vraiment besoin d'un *coup de pouce* et s'il est prêt à perdre un certain nombre de points. Une représentation de l'écran et de l'option d'indice se trouve sur la planche d'illustrations n° 5, à la page 351.

Or, le contenu des indices est loin d'être intéressant pour les joueurs. Les concepteurs du jeu n'avaient pas anticipé l'exigence des joueurs et de leurs attentes. L'indice donne une information sur la localisation d'une carte prise aléatoirement parmi les seize représentations des objets, ce qui est beaucoup trop *flou* pour les joueurs qui s'attendent à un autre type d'informations.

« Je te donne un exemple : j'arrive sur la borne "Statue de la liberté", je passe mon téléphone, je trouve qu'il y a le pendule de Foucault dessus. Voilà je demande un indice et là elle me donne la localisation de la carte "pendule de Foucault" et pas sur la statue de la Liberté. Normalement l'indice il devrait être sur la carte qui devrait être sur la borne et en l'occurrence qui manque. » (Homme, 30 ans, Paris, PLUG, entretien)

Un autre exemple de décalage est identifié par les joueurs ; il concerne directement ce que nous avons nommé le surenchérissement communicationnel. En effet, en accordant quatre noms de collections aux objets du musée, les concepteurs ont créé des nouveaux liens signifiants entre des objets séparés dans les salles du musée. On prendra l'exemple d'une de la collection « dompteurs d'éléments » qui réunit quatre objets qui rappellent l'eau (le pont de Bordeaux), la terre (le tunnelier de Madrid), le jeu (la lentille de Fresnel) et l'air (l'Avion d'Ader) : « La famille “dompteurs d'éléments” renvoie à la science d'avant 1783, époque où elle se base sur les travaux d'Aristote, vieux de 2000 ans. D'après ce dernier, toute chose sur Terre était composée des éléments eau, terre, feu et/ou air, avant que l'expérience de la synthèse de l'eau réalisée en 1783 par Lavoisier démontre par l'expérience l'invalidité de cette théorie. »⁶⁶¹ Cette explication, rédigée dans un article scientifique, n'était pas donnée aux joueurs, qui ont évidemment regretté que le mystère évoqué par le nom poétique de la collection ne soit pas explicité.

« On pouvait s'imaginer qu'avec les collections il y avait, on en retirait quelque chose au bout, qu'il y avait un truc un peu cadeau. Une explication parce que vos commentaires sont plutôt bien. Moi, je m'attendais plus à une chute là-dessus. Tu gagnes des points, mais voilà il n'y a rien derrière en soi. La collection elle-même. » (Femme, 28 ans, Paris, PLUG, entretien)

Enfin, concernant les quiz, il est intéressant de montrer qu'ils cristallisent un décalage entre attente, réalité, hypocrisie et expression de la norme. Les joueurs ont estimé qu'il s'agissait du seul dispositif qui tentait de faire du lien avec les objets (à la différence des trois autres façons de gagner des points : l'échange entre joueurs, la constitution de collection et le rangement des cartes sur leur borne). En ça, le quiz implique une définition de la situation de communication qui peut être facilement rapprochée du jeu de rôles connu ou plutôt des représentations associées aux différents acteurs dans le musée. D'une part, c'est le musée qui questionne et le visiteur qui répond ; d'autre part, les réponses peuvent se trouver sur les murs, sur les cartels, dans les objets eux-mêmes, ce qui détourne le regard de l'écran vers le musée. « Énigme et devinette fonctionnent selon le même procédé : elles associent une partie descriptive présente qui fait office d'indice, et un référent absent. Toutes deux fonctionnent sur ce qui est caché. »⁶⁶²

⁶⁶¹ Astic, I., Aunis, C., 2009, *op. cit.*, p.10.

⁶⁶² Leveneur, L., 2009, *Les travestissements du jeu télévisé. Histoire et analyse d'un genre protéiforme, 1950-2004*, Paris, Presses Sorbonne nouvelle, p.75.

« Les quiz, ça invite à avoir un regard particulier, ça fait un réfléchir sur l'objet. C'est des choses historiques, les frères Lumière, où ils ont fait leur première projection ? » (Femme, 31 ans, Paris, PLUG, entretien)

Malheureusement, ils ont souvent regretté que les cartels ne donnent pas les réponses aux quiz, que les questions soient trop difficiles et surtout que le gain de points soit si faible. Ainsi plusieurs testeurs estiment que toutes les actions qui ont trait aux objets ou à la logique pédagogique se retrouvent le plus souvent disqualifiées.

« Les quiz rapportent peu, c'est une stratégie perdante. En plus ça prend beaucoup de temps. Ça disqualifie le rapport à la culture et au musée. » (Femme, 26 ans, Paris, PLUG, entretien)

Les testeurs exhortent ainsi presque tous à utiliser davantage le quiz. Or il est très intéressant d'observer l'usage de verbes signifiant l'obligation et la contrainte dans les recommandations. Ces injonctions ne servent pas l'objectif de leurs locuteurs : en utilisant ces termes, les joueurs renvoient l'utilisation du quiz à une forme d'épreuve – souffrance et modalité d'accès.

« J'aurais plus vu les quiz comme un passage obligé : on doit répondre à la question pour gagner la carte. » (Homme, 30 ans, Paris, PLUG, entretien)

« On devrait être obligé à récupérer des informations culturelles pour pouvoir jouer, répondre à un quiz pour pouvoir faire un échange. » (Homme, 27 ans, Paris, PLUG, entretien)

« On serait obligé de tester nos connaissances. » (Femme, 24 ans, Paris, PLUG, entretien)

Ainsi les joueurs estiment que les stratégies de jeu qui permettent de gagner le plus de points (c'est-à-dire les trois autres) sont celles qui engagent un décrochement entre le jeu et le musée, à tel point que le jeu devient une activité autonome du musée, dans lequel il prend pourtant place. Le surenchérissement communicationnel, évoqué dans le cinquième chapitre, semble ici laisser la place à une sorte de remplacement ou de décrochement. Un enquêté observe, par exemple, la mise en place d'une logique de substitution entre les deux mondes :

« Le nom de l'objet se substitue à l'objet. Le dispositif se substitue à l'objet. L'image se substitue à l'objet. La forme se substitue au cadre de l'objet. Le jeu se substitue à l'attention. » (Femme, 24 ans, Paris, PLUG, entretien)

Tension entre deux pratiques

Lorsqu'on analyse les entretiens, on observe ainsi un élément récurrent : un malaise exprimé par les visiteurs comme s'ils étaient pris en tenaille entre deux positions contradictoires, deux représentations opposées de l'expérience qu'ils viennent de vivre. En cherchant à comprendre cette tension, on se rend compte que ce que les visiteurs mettent en débat, c'est la question du

ludique au musée, en d'autres termes ils interrogent les représentations associées aux bonnes façons de visiter et les paradigmes communicationnels en jeu (transmettre, initier, familiariser, etc.).

Si de nombreux observateurs reprochent aux musées de devenir des lieux de divertissement et ainsi de renoncer à leur rôle éducatif *traditionnel*, Raymond Montpetit montre que la question est plus complexe qu'une simple opposition entre deux formes ancienne et actuelle de médiation ; d'une part, il n'est pas sûr selon l'auteur que les musées se soient bien toujours acquittés de leur mission éducative dans le passé et d'autre part, il n'est pas évident que les dispositifs actuels dits *ludiques* offrent moins d'occasions d'apprentissage⁶⁶³. Mais le débat peut aussi prendre la tournure suivante : l'expérience de visite doit-elle se limiter pas à l'action d'apprendre ? Le nombre d'expériences possibles (quel que soit leur nature) dans l'enceinte du musée engage plutôt à réfléchir dans cette perspective à la complémentarité des activités dans le temps long de la fréquentation d'un équipement culturel (prolonger l'expérience, cumuler des expériences différentes)⁶⁶⁴.

Néanmoins, ce que l'on observe dans le discours des enquêtés, c'est que l'identification d'un décalage entre promesse et réalité se trouve vite débordée par une tension plus générale qui oppose deux types de pratiques culturelles : visiter et jouer. Reprenons. Tous les testeurs déclarent bien avoir *joué* pendant les 50 minutes de jeu et aucun n'a abandonné la partie en cours de route. Bien, au contraire, certains joueurs nous ont expliqué que plus le temps passait et plus ils se mettaient dans la peau du joueur, comme si en devenant joueur, ils quittaient leur rôle de visiteur. Un des testeurs déclare :

« J'ai commencé le jeu dans l'optique de visiter le musée, de regarder les objets, de prendre mon temps et puis j'ai vite compris que je devais me mettre à jouer comme les autres, sinon, c'était pas possible. »
(Femme, 26 ans, Paris, PLUG, entretien)

À un premier type d'opposition qui sépare nettement la sphère de la visite de celle du jeu, on observe une analyse plus fine du type de tension mise en jeu dès lors que les logiques du ludique et du pédagogique se rencontrent.

⁶⁶³ Montpetit, R., 2005, « Expositions, parcs, sites : des lieux d'expériences patrimoniales », *Culture et musées*, 5, p.113.

⁶⁶⁴ « Que le musée d'aujourd'hui se veuille convivial, interactif et même amusant, qu'il prenne note que ceux qui s'y rendent le font dans leur temps de loisir, n'indique pas, à nos yeux, qu'il offre moins de contenus ni d'occasions de vivre des expériences qui favorisent la réflexion et le développement. Les dimensions ludiques et de participation de certaines muséographiques sont des composantes parmi d'autres de la visite » *Ibid.*, p.114.

Par exemple, lorsque la question posée à l'enquêté consiste à *définir* ce qu'il entend par jouer ou visiter, les réponses s'ordonnent systématiquement selon une distinction nette entre les deux pratiques.

« Jouer c'est avoir un objectif, être en concurrence et se concentrer vraiment sur son objectif, c'est manipuler. Visiter c'est s'imprégner, c'est regarder, prendre le recul. Ce qu'on n'a pas du tout en jouant. On ne recule pas elle est la différence. » (Homme, 33 ans, Paris, PLUG, entretien)

« Entre visiter et jouer, il y a des différences d'objectifs. Jouer, c'est chercher la collaboration ou la concurrence, c'est avoir le maximum de points, c'est prendre le parti de ne pas voir grand-chose des objets. Visiter, c'est voir un maximum d'espace du musée, c'est apprendre un maximum de connaissance sur les objets, c'est le rapport à l'espace et aux objets. Les gens dans le musée doivent d'abord être visiteur, et le jeu doit être un plus ! » (Femme, 26 ans, Paris, PLUG, entretien)

« Visiter c'est un peu perdre de son temps, jouer c'est l'inverse en fait. Il faut optimiser tout. Pour l'instant, moi c'est deux choses qui sont complètement antithétiques. En fait visiter c'est un peu perdre son temps, prendre son temps. Errer, revenir en arrière. Voilà c'est et jouer surtout c'est un truc compétitif avec des points. » (Homme, 27 ans, Paris, PLUG, entretien)

La plus grande opposition relevée par les joueurs reste celle entre le temps de jeu et le temps du musée. Comme l'ont analysé plusieurs recherches sur « l'impatience » face au fonctionnement des médias informatisés, la question du temps est souvent omniprésente lorsqu'on analyse les pratiques des dispositifs techniques. « Le discours des lecteurs oppose ainsi le temps de la consultation à un autre temps, réel ou désiré, celui où la lecture pourra(it) vraiment se déployer. Le sentiment d'une pression temporelle est omniprésent chez les lecteurs, pendant la consultation ou lorsqu'ils commentent leurs choix, leur abord du texte, la fabrication des traces. »⁶⁶⁵ À cela s'ajoute le temps limité du jeu. Le temps imparti est déclaré être une contrainte tout en étant un des meilleurs ressorts du jeu. Les testeurs analysent que la prise de temps est incompatible avec le gain de points.

« Si le jeu est timé sur 50 minutes, c'est un jeu de rapidité. On n'a pas le temps de s'attarder sur les objets. Mais si on a le temps qu'on veut, le jeu n'est plus compétitif, on perd le rapport aux autres. Et s'il n'est pas compétitif, il est ennuyeux. Accumuler des points tout seul dans son coin ça n'a pas d'intérêt. On ne peut pas à la fois être rapide et regarder les collections ce qui implique qu'on prend son temps. » (Homme, 27 ans, Paris, PLUG, entretien)

« Pour tous les jeux il faut une récompense après. Donc je pense qu'il y a un problème avec le temps en fait par rapport aux collections. Il faut être rapide et en même temps il faut regarder la collection. Et regarder des collections ça prend du temps donc c'est vraiment anti-dynamique. Je pense que c'est vraiment un problème. » (Homme, 40 ans, Paris, PLUG, entretien)

Les normes en vigueur dans le musée semblent aussi directement mises en cause par le comportement requis dans le jeu. Les joueurs expliquent qu'ils ont enfreint l'ordre. Le comportement du joueur ne correspond pas au comportement du visiteur.

⁶⁶⁵ Jeanneret, Y., Béguin, A., Cotte, D., Labelle, S., Perrier, V., Quinton P., Souchier, E., 2003, *op. cit.*, p.123.

« Je regardais les agents de sécurité, j'avais un peu peur de me faire rappeler à l'ordre. On court comme des fous, quand même. C'est un peu contre le musée. On n'a pas le droit au portable, on ne doit pas courir, pas crier... » (Femme, 28 ans, Paris, PLUG, entretien)

« Pour un musée, les joueurs sont des éléments perturbateurs d'un lieu de visite et en même temps un élément d'animation. » (Homme, 35 ans, Evry, PLUG, entretien)

« Dans un musée, on court pas, on ne parle pas trop fort, il y a cette ambiance. Si quelqu'un se mettait à chanter tout à coup, tout le monde se dirait « tiens, on casse quelque chose qui est implicite » (Femme, 31 ans, Paris)

Les visiteurs opposent alors l'activité collective et l'activité solitaire. Le jeu « PLUG » incite à considérer les autres, dans le musée. En effet, les joueurs comprennent très vite l'intérêt de la collaboration entre eux et utilisent les différents moyens mis à leur disposition : échange de carte entre téléphones, glissement d'une carte sur une borne pour qu'elle *profite* à un autre joueur, appels téléphoniques pour prendre connaissance des potentiels d'échanges, etc.⁶⁶⁶ Un des testeurs explique que si l'on calcule le gain de points obtenus par les échanges entre joueurs uniquement, on obtient mille deux cents points, ce qui assure un nombre de points intéressant. Dans le jeu « PLUG », les communautés des joueurs sont identifiées par l'utilisation très spécifique du terminal et la mobilité peu commune qu'elle engage (aller jusqu'à telle borne pour y échanger une carte, chercher les autres joueurs, etc.). C'est, à ce titre, que les joueurs acceptent de communiquer avec des joueurs qu'ils ne connaissent pas, car ils se reconnaissent : la reconnaissance des gestes à l'œuvre dans le jeu, signale une « identité catégorielle partagée » : ils sont membres du jeu. Comme le fait remarquer l'un des joueurs, le moment des échanges entre les joueurs est un moment où les joueurs peuvent prendre une position réflexive et s'affirmer en tant que membre de la même aventure.

« Ça taquine, ça parle du jeu c'est du méta qui se met en place, mais qui crée du lien parce que du coup on est dans le même dispositif. T'as combien de points ? Tu as essayé d'appeler toi ? » (Homme, 35 ans, Evry, PLUG, entretien)

Ce type de comportement est directement opposé au comportement de visite traditionnel, qui se caractérise par une relative indifférence, en tous cas en apparence, vis-à-vis des visiteurs qu'on ne connaît pas⁶⁶⁷. Certains testeurs déclarent que l'esprit collaboratif est une contradiction avec les logiques pédagogiques propres au musée.

⁶⁶⁶ Les résultats des observations montrent que trois types d'actions collaboratives se mettent en place au cours du jeu. Voir Gentès, A., Jutant, C., Guyot, A. and Simatic M., 2009, « RFID Technology: Fostering human interactions », *Proceedings of IADIS International Conference Game and Entertainment Technologies 2009*, pp. 67-74.

⁶⁶⁷ Les recherches ont montré que les visiteurs prêtent beaucoup d'attention à la manière dont se comportent les autres visiteurs, qu'ils ne connaissent pas, dans le musée. Voir les articles de Hood, M., de Mc. Manus, P et de Niquette, M., dans la revue *Publics et musées*, 5, dossier « L'interaction sociale au musée », 1994 ; Voir aussi Falk, J. H., 1991, « Analysis of the behavior of family visitors in natural history museums: the national museum of natural history », *Curator*, 34, (1), pp. 44-50.

« Là, le parti-pris, c'était de mettre les gens en contact. C'est drôle, mais c'est peut-être pas forcément adéquat avec le travail de médiation culturelle. » (Homme, 40 ans, Paris, PLUG, entretien)

Ainsi une opposition se dévoile entre logique pédagogique conçue comme une logique *de transmission des savoirs* d'un maître par rapport à un élève et logique ludique définie ici comme l'activité de groupe. Les visiteurs mobilisent verbalement une représentation du rapport au savoir de type linéaire. Ils font état ainsi d'une représentation normative sur le rapport qui doit unir le savoir aux objets.

« Un jeu ne peut pas avoir l'objectif d'apprendre dans le musée. On peut seulement gagner. » (Homme, 27 ans, Paris, PLUG, entretien)

« Pour faire caricatural, le ludique c'est l'exploration de la limite de la règle et l'éducation c'est la confrontation à la règle. » (Homme, 35 ans, Evry, PLUG, entretien)

Ce qui est particulièrement intéressant à relever est que l'on observe, en réalité, un décalage et de nombreux paradoxes entre les figures d'usagers, imaginées, désirées, idéales telles qu'elles sont mobilisées par les visiteurs et les concepteurs et les comportements des usagers réels. Prenons un exemple, les concepteurs avaient prévu un usage plutôt individuel du dispositif, comme en témoigne le fait qu'il y ait des écouteurs et des petits enregistrements audio. Mais l'observation dans les salles a permis de constater que les groupes se formaient autour d'un dispositif et que les logiques collectives étaient privilégiées tout en étant critiquées.

Au cours des entretiens et, notamment lorsqu'il s'agit de ce que les visiteurs ont retiré de leur expérience, on voit que les oppositions sont en fait fragiles et tenues. La tension apparente entre visiter et jouer ne s'est pas soldée par une contradiction entre le jeu et la visite, mais plutôt par une interrogation sur les liens possibles entre objets, institution, espace et technologies

« Moi, je trouve que l'aspect positif c'est que ça modernise l'image du musée, ça, c'est clair. Parce qu'on y rajoute la technologie et qu'on y rajoute aussi l'objet le plus prisé aujourd'hui donc c'est-à-dire le téléphone ou un élément comme celui-ci. L'aspect négatif c'est que c'est classique, c'est qu'on est beaucoup moins concentré sur, finalement, les œuvres du musée. [...] Et on dit, mais j'ai envie de le refaire, mais sans machine. Donc l'un n'empêche pas l'autre, mais par contre il ne faut pas s'attendre à ce que les gens viennent au musée uniquement pour cette technologie » (Homme, 33 ans, Paris, PLUG, entretien)

« Peut être que c'est complètement utopique ce que je te dis, mais on peut cumuler une expérience ludique et de contenu et pour le coup ça serait peut être au moment où tu reviens chez toi, maintenant que tu as joué dans le musée, que tu apprends ce que tu as vu et ça, ça serait peut être une super piste. » (Femme, 28 ans, PLUG, entretien)

« Regarder cet objet qui est en lien avec cet objet, ce sont vraiment des temps qui sont de l'autre côté de la frontière du jeu, on n'est plus dans le jeu, mais ça été stimulé, émerveillé, "aroused" en anglais. Du coup il y a l'intérêt qui est réveillé, qui est encore à vif. Oui en tout cas deux-temps, quand on joue on joue quand on apprend on apprend. Mais quand on s'émerveille de découvrir, c'est un entre-deux finalement. Je pense que l'objet de la découverte c'est ce qui peut être payé par le jeu, l'envie de découvrir. » (Homme, 35 ans, Evry, PLUG, entretien)

Ainsi le jeu dans le musée invite les testeurs à se demander si la mission du musée est toujours remplie dans ce type d'activités. Deux résultats importants font ici suite aux analyses menées par Joëlle Le Marec et les chercheurs qui travaillent avec elle sur le rapport entre dispositifs de médiation, institution culturelle, et confiance.

D'une part, cette équipe a montré que les visiteurs utilisent les dispositifs de médiation, notamment les dispositifs techniques, mis à leur disposition par le musée, comme des outils permettant de vivre au mieux l'expérience de visite, en tous les cas de comprendre ce que les concepteurs des expositions ont souhaité réaliser⁶⁶⁸. Les visiteurs ont de très fortes attentes en ce qui concerne le type de contenus que peuvent délivrer ces dispositifs et le type de relation de communication qu'ils permettent de déployer. Le rapport savants/ignorants est le plus souvent revendiqué par les visiteurs eux-mêmes, comme on l'a déjà vu dans la partie précédente, comme une représentation sociale structurant des rapports sociaux et des fonctionnements institutionnels et médiatiques. Dans le cadre d'une enquête, menée à l'automne 2010, auprès des publics du site Internet www.monet2010.com consacré à l'exposition temporaire Monet, aux galeries nationales du grand palais, le même résultat apparaît : les visiteurs engagés dans une expérience interactive très innovante, attendent plus que jamais un certain type de contenus savants à propos des œuvres et aussi un certain type de rapport de communication qui passe par l'accompagnement par l'institution de ses visiteurs.

D'autre part, la question de la responsabilité auctoriale semble fondamentale pour les visiteurs qui s'attendent à *entendre* une institution s'exprimer. Dans le cas de « PLUG », il s'agit de savoir, en réalité, dans quelle mesure le musée s'engage dans le jeu et apparaît comme un acteur de la proposition ludique. Il s'agit de savoir, par exemple, comment le musée tisse un lien entre les deux univers de représentations *opposées* que le dispositif de jeu convoque. La promesse qui accompagne un dispositif que les joueurs identifient comme un dispositif de médiation engage non seulement une définition du type de gain en termes d'apprentissage, mais aussi une définition claire du geste éditorial et du partage énonciatif. Si le joueur échange, inscrit, tag, opère avec les autres joueurs, que lui propose l'institution en échange ? Quel est le bénéfice symbolique qui s'ancre dans une situation de communication où le musée a aussi un rôle ?

⁶⁶⁸ Le Marec, J., 2005, *op. cit.*, p. 110.

Planche d'illustrations n° 5



Figure n° 1 : écran de l'indice — PLUG

Cet écran est accessible lorsque le joueur « lit » l'étiquette RFID. On voit qu'en plus de l'indice, il a accès à l'option d'échange de la carte virtuelle correspondant à la borne et dont il voit l'image sur la partie haute de l'écran. Il peut aussi avoir accès au quiz sur cette même carte.

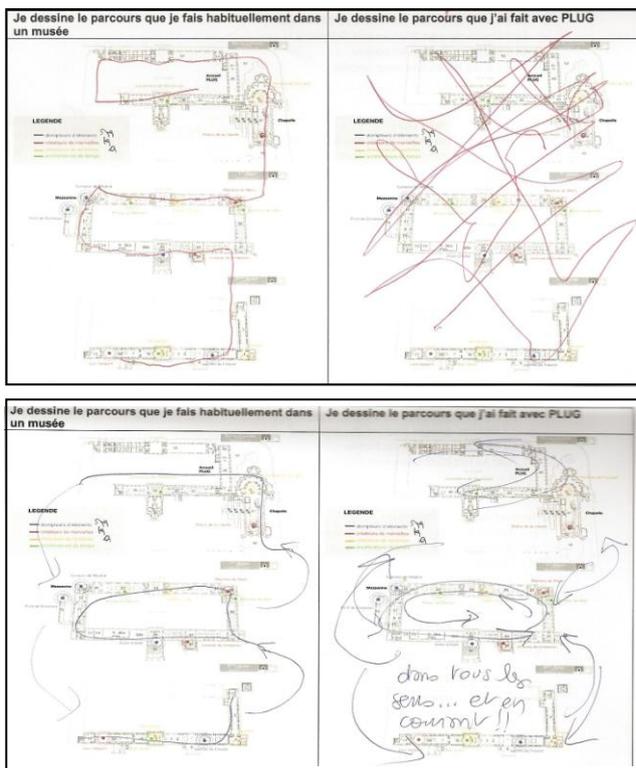


Figure n° 2 et 3 : Dessins des parcours des joueurs.

On voit à gauche le dessin qui correspond à la représentation que se fait le joueur de son parcours « habituel » dans le musée. Ce type de consigne engage le joueur à produire une représentation générique de son comportement au musée. Le fait de placer à côté le dessin qui correspond à la représentation que se fait le joueur de son parcours pour le jeu PLUG place les deux images en contrepoint.

2. OPPOSITION ENTRE SENS ET PARCOURS

Dans cette section on rend compte de la façon dont les visiteurs nous livrent leur représentation de l'espace et la place de cette représentation dans leur discours sur leur expérience. L'intrication de l'espace et de l'exposé fait qu'il est parfois difficile de savoir à quels éléments les visiteurs attribuent du sens et un potentiel effet. On observe néanmoins qu'ils opposent deux dimensions de l'espace : le sens et le parcours, ce qui revient à identifier un décrochement entre fonctionnement sémiotique et fonctionnement médiatique de l'exposition (ce qui reviendrait à dire que l'espace produit du sens, mais matérialise difficilement la relation entre le visiteur et le monde représenté par l'exposition).

On doit rappeler que l'exposition est fondamentalement un dispositif de l'implication, les opérations qui consistent à prélever des objets et à les installer dans l'exposition sont « fondamentalement spatiales, [elles] sont faites “pour” (le regard, la visite, etc.). L'espace est non seulement le lieu des objets ; il requiert aussi, en tant qu'espace scénographique, le corps du visiteur ; et c'est par là même qu'il fait sens »⁶⁶⁹. Aussi, une exposition qui exploite pleinement sa capacité à être un média intègrera fortement l'espace et les expôts. Ainsi l'espace participera des effets produits par l'exposition sur les visiteurs. Des quatre types d'investigation présentés et analysés par Davallon⁶⁷⁰ pour analyser le fonctionnement du dispositif spatial de l'exposition, nous retiendrons le quatrième qui prend en considération le rapport entre fonctionnement de l'espace et représentations des connaissances, et qui de ce point de vue prend acte « de ce que la dimension médiatique de l'exposition commande sa dimension sémiotique »⁶⁷¹. Ce qui signifie toujours selon Davallon que la double relation visiteur-exposition et visiteur-exposé prime sur la production des effets de sens et que l'organisation formelle de l'exposition est, en réalité, la médiatisation (phénomène médiatique) de cette double relation. Elle introduit une médiation (phénomène symbolique) entre le monde du visiteur et celui de l'exposé. « Si l'exposition produit des effets de sens, c'est parce qu'elle est une “représentation” (au sens théâtral du terme) de présentation d'éléments. Elle n'est donc pas construction signifiante à partir d'une sémiotique préalable (et donc, spatialisation de celle-ci) comme peut l'être un livre écrit à partir de la langue ; elle est

⁶⁶⁹ Davallon, J., 1999, *op. cit.*, p.67.

⁶⁷⁰ Le premier consiste à relever les effets de sens des composants de l'exposition, à partir de leurs qualités formelles, comme nous l'avons fait dans le premier chapitre de ce mémoire de thèse concernant le texte dans l'exposition. Le second et le troisième reviennent à analyser la relation entre l'organisation du contenu et celle du plan de l'expression, c'est-à-dire la relation sémiotique qui s'établit entre eux.

⁶⁷¹ *Ibid.*, p.75.

sémiotisation d'un espace [...] l'espace est construit pour devenir signe, comme espace synthétique. »⁶⁷²

2.1 Configuration de l'espace et parcours

Longueur et exigüité

Dans « Sainte Russie », les enquêtés ont le sentiment que l'exposition est longue. On relève, dans les récits itinérants, de nombreux commentaires sur son caractère étendu et sur l'essoufflement qu'elle engage. On voit bien que les visiteurs évaluent au fur et à mesure l'espace qu'ils parcourent. L'espace fait l'objet d'une prise de position, d'un discours. Certains visiteurs qui ont déjà parcouru ce même espace à l'occasion d'expositions précédentes, dans le hall Napoléon, ont le sentiment que l'exposition est plus longue que les autres⁶⁷³. Bien que les visiteurs reconnaissent les problèmes de gestion de flux que produirait l'installation de sièges, ils sont très nombreux à regretter de ne pas pouvoir s'asseoir davantage pendant leur visite.

« En tous, cas je vois que c'est une très, très, très longue expo ! » (Femme, 25 ans, La Garenne Colombes, Sainte Russie, récit itinérant, à mi parcours)

« Il y a quand même une certaine accélération vers la fin... autant au début on était au taquet, autant là on commence à accélérer. » (Couple, 28 et 30 ans, Melun, Sainte Russie, récit itinérant)

« C'est d'une extrême richesse, il y en a largement trop. Il en aurait fait la moitié, ça aurait été largement suffisant, pour moi largement suffisant. C'est même dans cette abondance, on a l'impression qu'il y a quelque chose de gâché... » (Femme, 50 ans, Montreuil, Sainte Russie, entretien)

« Il y a bien une œuvre que tu vois et tu as en vie de t'asseoir pour la regarder et puis pour souffler, te poser et regarder le truc tranquillement, surtout certaines pièces » (Homme, 29 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

Bien que l'exposition soit jugée longue, l'espace quant à lui est considéré comme relativement petit. Ce qui semble résoudre le paradoxe entre ces deux impressions (exposition longue dans un petit espace) est la figure du colimaçon ou encore celle du labyrinthe qui apparaissent nettement dans le discours des visiteurs itinérants.

« C'est tortueux en fait ! Tu ne sais pas quand t'arrives au bout ! » (Femme, 25 ans, La Garenne Colombes, Sainte Russie, entretien)

« Là je ne sais pas combien de mètres carrés ils ont, mais ils n'ont rien là en surface, c'est tout petit, c'est un labyrinthe et tu te rends compte en sortant que tu as fait du sur-place en fait, et je trouve ça assez désagréable ! » (Femme, 32 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

« J'ai l'impression d'avoir piétiné par moments... moi j'étais désorientée... [...] Et parfois t'as l'impression que qu'au sein des salles, t'as des petites pièces qui ont été rajoutées... au sein des salles. Deux petites pièces avec des colonnes, d'autres cubes à l'intérieur. Donc tu tournes autour... tu as un peu l'impression de

⁶⁷² Ibid., p.76.

⁶⁷³ Ce qui est bien sûr faux.

faire l'escargot, c'est pas embêtant du tout, mais sauf qu'à la fin, tu ne te rends pas compte que tu as fait une boucle quoi ! » (Couple, 28 et 30 ans, Melun, Sainte Russie, entretien)

Parfois les visiteurs ont le sentiment que l'espace de l'exposition ne leur permet pas, à certains endroits, une prise de recul pour regarder les œuvres ou pour lire les panneaux. L'espace est ainsi désigné comme participant d'une contrainte par rapport aux objets.

« C'est dommage qu'on n'ait pas de recul vis-à-vis des œuvres, parce que ça mérite en fait d'être vu de loin et la salle est vraiment pas grande et elle est assez étroite, et en fait on ne voit pas grand-chose ! » (Femme, 32 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

Sens évident contre parcours confus

L'exposition « Sainte Russie » donne un bon exemple d'un phénomène qui peut sembler paradoxal. Le *sens* et les *parcours* de l'exposition semblent donner cours à deux expériences parfaitement autonomes. Le sens de l'exposition est jugé simple, bien qu'il surprenne les primovisiteurs qui ont l'impression de tourner en rond. La majorité des visiteurs estiment que les salles sont organisées de telle sorte qu'elles se font suite. Les visiteurs estiment ainsi que l'exposition, comme un collier, s'enchaîne de salle en salle. La découverte du sens se fait dans l'action, comme en témoigne l'utilisation du participe présent, par exemple, dans les commentaires des visiteurs qui expliquent comment ils ont procédé pour visiter l'exposition.

« En avançant quoi. En avançant et les différentes périodes étaient quand même marquées par des panneaux, l'ère de machin, le truc d'Alexandre le grand. Il y avait un sens chronologique dans l'expo. » (Femme, 25 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

« Je trouve qu'elle s'enfile bien l'expo, c'est pas comme certaines expo où tu te dis : bon je vais à gauche, je vais à droite ? » (Femme, 26 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

« Mais progresser de toute façon il n'y avait pas le choix c'était simple le chemin, le chemin se faisait de lui-même. » (Femme, 60 ans, Avignon, Sainte Russie, entretien)

L'enchaînement des salles induit un sens de visite et rassure d'une certaine manière. Le fait de ne pas pouvoir faire de choix n'est pas perçu négativement et permet de penser qu'on ne peut pas s'être trompé de direction. À ce moment là de leur discours, les visiteurs parlent de « parcours », alors qu'on va le voir plus loin, ils expliquent, par ailleurs, qu'il n'y a pas de parcours dans cette exposition, ou qu'il n'est pas évident. Cette contradiction peut être analysée ainsi : deux acceptions du terme parcours renvoient à deux représentations du rapport signifiant à l'espace. Lorsqu'ils parlent du parcours (1) en se référant à l'enchaînement des salles, les visiteurs font état d'un programme général de déplacement tel qu'il est anticipé par l'exposition, c'est-à-dire d'un *faire*, et lorsqu'ils parlent du parcours (2),

ils évoquent le rapport entre représentations des connaissances, ordonnancement des objets et programme sémiotique, c'est-à-dire un *comprendre*.

« *Moi j'aime bien quand il y a un parcours, parce qu'on ne rate pas, en fait, on ne rate pas les choses* » (Femme, 65 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

« *Il y a un parcours d'architecture... Les salles s'enchaînent, on passe d'une salle à une autre... on ne peut pas rater une salle !* » (Femme, 55 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

« *On le suit instinctivement, il n'y avait aucun endroit où on avait le choix d'aller à gauche à droite, à part au milieu où on pouvait effectivement passer à un endroit ou à un autre. Mais sinon, voilà, c'est une enfilade de salles, donc le parcours, il est induit.* » (Femme, 33 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

Le sentiment de satisfaction devant la simplicité du parcours ne permet pas d'éviter pour autant un sentiment d'angoisse par rapport à l'identification de la structure de l'exposition, en d'autres termes le parcours (2) de l'exposition. Le fait qu'il y ait un sens n'évite pas le sentiment de se sentir « baladé ». En effet, les visiteurs sont nombreux à estimer que le parcours de l'exposition semble chronologique, mais lorsqu'on analyse en détail le parcours qu'ils ont effectué dans les salles, on se rend compte qu'il n'est pas toujours évident à identifier pour, ce qui fait directement écho aux analyses sur les panneaux.

« *Ça m'est arrivé deux-trois fois. Tu reviens en arrière tu te dis "là, j'ai dû sauter quelque chose ou pas comprendre quelque chose" et du coup, tu repars et puis voilà. C'est titré, mais il n'y a pas un parcours, je ne sais pas si on dit fléché, mais dans le sens moi je ne l'ai pas bien vu en tous cas ! Après tu ne te perds pas parce que les pièces sont rectilignes, ça arrive deux-trois fois.* » (Homme, 29 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

En effet, en plus de l'ambiguïté que l'on a identifiée pour l'ordonnancement des panneaux, l'ordre des objets n'est pas clair non plus. La majorité des objets se succèdent en fonction de leur date de création, mais pas toujours. Les visiteurs observent à plusieurs reprises des *discontinuités chronologiques* et font alors état d'un doute. Certains pensent qu'ils se trompent, qu'ils n'ont pas suivi correctement le parcours de l'exposition.

« *Mais c'est vrai que comme il n'y a pas vraiment d'ordre, il y a le numéro des cartels, mais il n'y a pas vraiment d'ordre, on ne sait jamais par quoi commencer.* » (Femme, 25 ans, La Garenne Colombes, Sainte Russie, entretien)

« *Peut être que je ne lis pas assez, mais j'ai du mal à comprendre pourquoi on passe d'une gravure à un bijou à un je ne sais pas si c'est par époque ou ...* » (Femme, 25 ans, Paris, Sainte Russie, récit itinérant)

« *Ahh je ne comprends pas bien pourquoi on passe du IXe au XIVe siècle, mais c'est super joli !* » (Femme, 46 ans, La Rochelle, Sainte Russie, récit itinérant)

Ces allers-retours font dire aux visiteurs que le parcours dans son ensemble n'est pas exclusivement chronologique.

« *C'est-à-dire au départ, La Rous... j'avais pas du tout capté que c'était la Russie, si tu veux ! Donc je me suis dit, ça va être par thème ? ou par géographie ? c'est chronologique ? donc en fait j'ai abandonné...* » (Femme, 46 ans, La Rochelle, Sainte Russie, entretien)

« Il n'y avait manifestement pas un déroulé complètement chronologique donc au bout d'un moment on décroche... donc il faudrait avoir le repère » (Homme, 63 ans, Paris, Sainte Russie, entretien).

2.2 Parcours chaotique contre sens traditionnel

Parcours chaotique contre sens traditionnel

Dans le cas du jeu « PLUG », la question de l'opposition entre sens et parcours se pose avec acuité, dans la mesure où le dispositif de jeu produisait artificiellement une opposition entre sens et parcours (de jeu), entre perception topographique de l'espace et ordre du musée en logiques thématiques. On rappelle que les joueurs débutaient la session dans le hall d'entrée du musée et avaient le choix de se diriger où ils le souhaitaient, de commencer par les salles qu'ils voulaient.

Le trajet parcouru dans « PLUG » est jugé moins *logique* que dans une visite classique. Comme nous avons pu le voir dans le cas de l'exposition « Sainte Russie », les visiteurs s'attendent à un certain type de mobilité, que nous pourrions qualifier de linéaire et surtout à utiliser les différents éléments scriptovisuels mis à leur disposition dans l'espace pour déployer leur visite. Dans le cas du jeu, en dehors des bornes, les éléments scriptovisuels à la disposition du joueur renseignent sur l'économie spatiale du Musée des Arts et Métiers et permettent aux visiteurs de construire une visite des collections, et non pas de construire leur parcours de jeu.

« L'exposition est d'abord un lieu, et comme tout lieu sa pratique met fondamentalement en jeu le corps : d'une certaine manière, l'itinéraire d'un individu dans une exposition matérialise, inscrit au sol, son itinéraire dans l'information et la sensation. Trajets, stationnement, évitements sont autant d'indicateurs physiquement objectivés, donc facilement observables, d'un parcours culturel et d'une progression perceptive. »⁶⁷⁴ Que se passe-t-il si l'on propose aux visiteurs de nous livrer leurs trajets, stationnements, évitements sous forme de dessin ? On ne trouve évidemment pas les mêmes éléments que lors de l'observation des trajets effectifs des joueurs, mais en revanche, le dessin produit une caricature, il permet de comprendre de façon encore plus radicale que dans les discours, les représentations que se font les joueurs de leurs trajets. En invitant les joueurs à dessiner les parcours qu'ils effectuent habituellement dans les musées et le parcours qu'ils venaient de réaliser pour le jeu, nous poussons la logique de la caricature encore plus loin.

⁶⁷⁴ Barbier-Bouvet, J. F., 1983, *op. cit.*, p.11.

Les deux séries de dessins sont à chaque fois très différentes. Le parcours habituel est un parcours discipliné, qui suit le sens traditionnel de visite. En témoigne le fait que le trait du dessin se loge parfaitement dans les cadres qui représentent l'espace du musée. Le parcours dans « PLUG » est souvent plus *fouilli, gribouillé*⁶⁷⁵. Les testeurs estiment qu'il s'agissait d'un parcours libre, un parcours à inventer, à improviser, à produire. Deux exemples de dessins se trouvent sur la planche d'illustrations n° 5, à la page 351.

« Déjà tout de suite on se dit et bien le jeu ça va être de trouver des bornes. Donc déplacements obligatoirement. Et en plus, on ne fait pas de déplacement dans le sens du musée. En général, dans un musée il y a un sens et bien là le sens on l'oublie complètement. On est passé là, la locomotive de je ne sais plus quoi là, locomotive de Stephenson on est passé on n'a pas regardé alors que la borne était là, mais on a tracé tout de suite, on n'a même pas repéré que c'était ce grand escalier où il y avait la locomotive. On ne regarde même plus, finalement, le parcours qu'on a fait. On est dans un truc complètement arbitraire par rapport au trajet classique. Et là l'avantage que ce soit libre effectivement c'est, enfin, on l'a vu. Les gens peuvent se retrouver au premier, au deuxième. C'est très libre, les gens font en désordre. » (Homme, 33 ans, Paris, PLUG, entretien)

Lorsqu'ils comparent leurs parcours, les testeurs évoquent, en effet, les notions de liberté et de contrainte. Or ici encore, on observe une ambiguïté entre le fait que les joueurs se sentent libres dans le jeu par rapport à la visite classique, qui est « imposée suivant le sens du parcours » et le fait que la visite classique permet néanmoins de « comprendre assez vite comment et vers où s'orienter »⁶⁷⁶. Par ailleurs, le jeu impose pourtant des contraintes, ne serait-ce que le temps imparti oblige à des déplacements constants.

« Il faut trouver les bornes, les déplacements sont obligatoires. » (Homme, 33 ans, Paris, PLUG, entretien)

Pour la visite comme pour le jeu, les individus doivent faire des choix.

« Visiter par hasard ou non ? Découvrir ou non ? Seul ou non ? Jouer à plusieurs ou pas ? Utiliser une option du téléphone ou pas ? Aller dans un sens ou dans l'autre ? » (Femme, 24 ans, Paris, PLUG, entretien)

Familiarité topographique

Que se passe-t-il pour les visiteurs qui estiment avoir arpenté les salles d'exposition, dans « PLUG » et « Sainte Russie », sans avoir saisi le parcours ou en s'étant joué du parcours ? Un résultat des deux enquêtes consiste à faire état paradoxalement d'un sentiment de familiarité avec le lieu, pris au sens d'une connaissance de son espace topographique, et directement lié au sentiment de bien-être dans le musée. Dans le cas de « PLUG », l'un des principaux

⁶⁷⁵ Voir aussi Gentès A., Jutant C., Guyot A., Simatic M., 2010, *op. cit.*

⁶⁷⁶ Il s'agit d'extraits de verbatims, tirés des entretiens.

résultats de l'enquête consiste, précisément, à avoir établi une corrélation entre familiarité avec les lieux et désir de revenir au musée.

Le fait de parcourir tout l'espace du musée est déclaré être une richesse. La traversée physique du lieu en fait prendre la mesure. Les visiteurs qui ne connaissent pas le lieu estiment que trente minutes suffisent pour comprendre la façon dont le bâtiment est organisé.

« On va quand même un peu partout, c'est ça qui est bien » (Femme, 28 ans, Paris, PLUG, entretien)
« Ça permet même d'aller dans des endroits où on aurait jamais été. » (Homme, 30 ans, Paris)
« Plug est plus interactif qu'une visite classique ; il permet d'infléchir son parcours. On prend une carte, on va voir un objet. Le parcours n'est pas linéaire. C'est un facteur d'appropriation du musée, on peut passer deux fois au même endroit. » (Femme, 26 ans, Paris, PLUG, entretien)

L'analyse des commentaires concernant la construction du parcours de jeu permet de mettre au jour ce bénéfice spécifique, celui d'avoir appris à se repérer dans le lieu et par conséquent, celui de connaître les lieux, d'un point de vue topographique. Le fait de circuler dans le musée, notamment de repasser plusieurs fois au même endroit, de chercher à gagner du temps et à optimiser ses déplacements engage à retenir la façon dont est organisé le musée.

« Ça permet de fixer certains points du musée. » (Homme, 33 ans, Paris, PLUG, entretien)
« Mine de rien, tu retiens comment est configuré le musée. Moi, je me sentais obligé de comprendre comment était ficelé le musée. T'apprends comment est fichu le musée et a fortiori les collections » (Femme, 28 ans, Paris, PLUG, entretien)
« J'ai passé mon temps à scanner les salles, pour trouver les bornes. » (Homme, 33 ans, Paris, PLUG, entretien)

Or, toujours, lors des entretiens, les testeurs expliquent qu'ils souhaiteraient revenir, pour repasser dans les salles, pour visiter le musée.

« Ça donne envie de revenir. Ça donne le goût du truc, mais t'as pas l'impression de l'avoir vraiment mangé ! » (Femme, 31 ans, Paris, PLUG, entretien)

En somme, le jeu dirige vers une autre pratique qui est celle d'un approfondissement (une visite du musée ou un travail sur les objets) en termes de contenu. L'espace du musée, parcouru à travers le jeu, devient un espace où l'on désire quelque chose d'autre.

« Le fait qu'il y ait une déambulation un peu rapide et forcée où on va être obligé de négliger le lieu ; et bien du coup, ça le réinscrit dans un espace de désir. Au final on voit les choses et si je veux jouer, je n'ai pas le temps de les voir. Mais il y a un moment où il y a des choses qui nous interpellent et on se dit "il faudra qu'on y repasse". Le savoir n'est pas dans le jeu, mais il y a un potentiel associé – tout le monde ne va pas avoir cette envie –, mais il y a cette bascule-là. » (Homme, 35 ans, Evry, PLUG, entretien)
« C'est presque une entrée en matière pour faire venir. Il y a des choses qui attirent l'attention et ça, c'est un moyen de faire revenir sur une autre visite. » (Femme, 28 ans, Paris, PLUG, entretien)

« Au moment où tu rentres chez toi, c'est peut-être le moment de se livrer aux contenus ; tu apprends des choses sur le musée, après avoir joué. Ça crée un "après". On invente une suite à ce jeu. » (Femme, 31 ans, Paris, PLUG, entretien)

Le jeu a pour effet d'ouvrir sur le fonctionnement médiatique du musée, il fonctionne, selon les visiteurs, comme une médiation entre visiteur et musée, entre individu et pratique future. Il rend visible un espace, celui du musée, puisqu'il prend place dans les salles du musée. Ensuite, il présente d'une certaine manière le musée en tant qu'espace médiatique singulier. En effet, il renvoie à un autre usage possible du musée, celui de la pratique de visite.