



*Texte original**.

Étudier l'activité de visite muséale avec un jeune public : articuler les points de vues des visiteurs et du médiateur culturel en situation

Dounia LAHOUAL¹, Anne BATIONO-TILLON² et Françoise DECORTIS³

¹ Doctorante en Ergonomie, C3U/Laboratoire Paragraphe/Université Paris 8, dounia.lahoual@gmail.com

² Professeure associée en Ergonomie, C3U/Laboratoire Paragraphe/Université Paris 8, 2 Rue de la Liberté 93526 Saint-Denis Cedex et Ergonome à Orange Labs 4 rue du Clos Courtel 35510 Sévigné, anne.bationo@orange.com

³ Professeur en Ergonomie, C3U/Laboratoire Paragraphe/Université Paris 8, francoise.decortis@univ-paris8.fr

Résumé. Cet article présente l'étude d'une activité de visite muséale guidée en donnant la priorité à l'articulation des points de vues des jeunes visiteurs et du médiateur culturel. Ces travaux s'inscrivent dans un projet de recherche porté par l'équipe C3U (Université Paris 8) en collaboration avec diverses institutions culturelles. Ils visent le développement de connaissances sur les situations muséales ainsi que la mise en accessibilité de l'art à destination du jeune public (projet ErgoJ'Plus). Les résultats permettent d'éclairer d'une part, les objectifs et les dimensions de l'activité que le médiateur doit arbitrer (gestion du groupe, gestion du parcours, gestion du discours et sollicitation du jeune public) ainsi que les activités privilégiées par le jeune public durant la visite. D'autre part, nous remarquons que l'étude des interactions entre ces deux acteurs met en lumière deux logiques intrinsèques à l'oeuvre : elles témoignent d'attentes et d'enjeux amplement différents qui divergent à certains temps et qui convergent à d'autres moments de la visite. À terme, ces résultats constituent des leviers pour agir dans ces institutions afin de contribuer à la conception de ressources pour la médiation, orientées vers le rapport sensitif à l'oeuvre pour les professionnels de la médiation.

Mots-clés : Visite muséale, activité, jeune public, auto-confrontation.

Study the museum visit activity with young visitors: articulate the views of visitors and cultural mediator in situation.

Abstract. This article present the study of a guided tour activity, with priority given to young visitors and cultural mediator views. This study was related to a research project supported by C3U team (University Paris 8) in partnership with cultural institution. This project aims to develop knowledge of museam situations and promote accessibility of art for the young visitors (ErgoJ'Plus project). The results enlighten on the one hand the goals and aspects of activity the cultural mediator needs to arbitrate (group management, itinerary management, speech management and engagement og young visitors) and the activity favoured by young visitors. On the other hand, we notice that the study of interactions between them highlighted two intrinsic logic : they point out expectations and issues totally different which split sometimes and coincide at other times during the guided tour. In the end, these results represent levers to affect these institutions and to design sensory recourse for mediation.

Keywords: Museum visit, activity, young visitor, auto-confrontation.

*Ce texte original a été produit dans le cadre du congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française qui s'est tenu à La Rochelle du 1^{er} au 3 octobre 2014. Il est permis d'en faire une copie papier ou digitale pour un usage pédagogique ou universitaire, en citant la source exacte du document, qui est la suivante : LAHOUAL, D., BATIONO-TILLON, A. & DECORTIS, F. (2014). Étudier l'activité de visite muséale avec un jeune public : articuler les points de vues des visiteurs et du médiateur culturel en situation. Aucun usage commercial ne peut en être fait sans l'accord des éditeurs ou archiveurs électroniques.

INTRODUCTION

Ces dernières années ont vu l'émergence de partenariats et de collaborations entre des équipes d'ergonomes et diverses institutions culturelles (Réunion des Musées Nationaux - Grand Palais, Centre Pompidou Paris et Metz, Louvre-Lens & le Musée des Beaux-arts de Rennes) avec des enjeux tournés vers la connaissance des publics, l'étude des impacts des médiations culturelles sur ces publics ainsi que l'étude des expériences muséales vécues par les visiteurs en situation. Ces études s'inscrivent dans la poursuite des travaux menés par l'équipe C3U (Création, Compétences, Conception et Usages) du Laboratoire Paragraphe de l'Université Paris 8. L'intérêt porté sur ces questions est au coeur des problématiques culturelles actuelles car ces institutions - appuyée par les législations - portent un projet de démocratisation culturelle qui vise la mise en accessibilité de l'art et de l'environnement muséal vers une diversité de publics. Ce projet est d'autant plus accentué à destination du jeune public avec les enfants et les adolescents. Considéré comme le visiteur de demain, ce jeune public cristallise tous les espoirs et les attentes des institutions culturelles en termes de fréquentation, de fidélisation de ces espaces, d'accessibilité et de sensibilisation à l'art. Pour toutes ces raisons, la médiation culturelle a un rôle important à jouer : un rôle d'intermédiaire pour *“favoriser la rencontre entre l'oeuvre artistique et son destinataire”* (Jacob & Bihan-Youinou, 2008). Ces médiations humaines sont donc importantes à étudier car elles sont susceptibles de créer du sens dans l'accompagnement de la visite.

Pour documenter ces questions, nous mobilisons les outils de la démarche ergonomique à partir de la compréhension de l'activité de visite muséale dans sa dimension à la fois singulière, située et finalisée. Par ailleurs, la spécificité de l'étude que nous présenterons s'appuie sur l'articulation de deux points de vues de sujets sur leur propre activité : celui du jeune visiteur et celui du médiateur culturel qui accompagne ce public.

Afin d'appréhender ces éléments, nous présenterons plusieurs études muséales menées dans le champ de l'ergonomie qui ont éclairé un ensemble de situation de médiation culturelle en prenant en compte autant l'activité des médiateurs que celle des visiteurs. Nous introduirons notre étude réalisée dans le cadre d'une visite muséale guidée avec un public adolescent (des élèves de 5e au collège), puis nous articulerons les points de vues croisés de ces acteurs en mettant en avant les moments où différentes logiques intrinsèques se rejoignent et s'entrechoquent au fil de l'activité. Enfin, nous discuterons des résultats en faisant émerger les paradoxes de cette activité à la fois singulière et complexe. Des pistes de réflexions seront également discutées en vue de concevoir des médiations culturelles adaptées au jeune public et à leur activité.

UNE COLLECTION D'OBSERVATION DES SITUATIONS MUSÉALES

Un champ d'étude en ergonomie en pleine expansion

Depuis 2007, des ergonomes ont investi le champ des musées et démarré des collaborations avec les institutions culturelles dès les phases de conception. Deux études menées aux Musées d'Histoire Naturelle se sont consacrées à la conception d'expositions, d'expériences interactives augmentées et de dispositifs tactiles avec des bornes interactives qui tiennent compte des usages des visiteurs et qui puissent répondre à leurs attentes (Bach, Salembier & Dubois, 2007 ; Pellegrin-mille et al., 2007).

Toutefois, nous nous intéresserons ici plus spécifiquement aux musées des Beaux-arts et aux musées d'Art moderne et contemporain en discutant de plusieurs études menées sur les pratiques muséales entre 2009 et 2013. En proposant une compréhension qualitative du déroulement de l'activité de visite, elles s'appuient à la fois sur la singularité et le caractère situé de cette visite auprès des médiateurs culturels et des visiteurs.

Ces études ont été réalisées dans le cadre de divers partenariats avec les instituts culturels (Projet ANR-Gamme & le Projet Ergonomie Jeunes Publics avec le Labex Arts H2H64) et l'équipe C3U en vue de :

- Tester des dispositifs techniques de médiation culturelle (guide de réalité augmenté pour visiteurs, tablette numérique pour conférenciers) ;
- Identifier les diverses ressources des médiations culturelles et leurs effets sur les visiteurs ;
- Comprendre l'activité des médiateurs culturels et des visiteurs tant dans les difficultés rencontrées que dans les ressources mobilisées pour mener l'activité de visite ;
- Cartographier et définir les classes de situations qui peuvent se déployer lorsque le visiteur rencontre une oeuvre d'art ;
- Étudier les diverses stratégies mobilisées par les médiateurs culturels pour mieux s'ajuster à la diversité du public et des expositions ;

⁶⁴ **Projet ANR-Gamme** : projet qui visait à développer un guide de réalité augmenté mobile pour les musées et les expositions.

Projet Ergonomie jeunes publics (Ergo J'Plus) : projet qui vise l'amélioration des dispositifs de médiation en destination du jeune public pour une meilleure accessibilité et sensibilisation à l'art.

Elles offrent également un regard exhaustif sur la variété des offres muséales (visite thématique, visite libre avec guide augmenté, visite-conférence, visite-atelier) qui sont proposées à une grande diversité de publics (adultes, scolaires, adolescents, enfants, public maternelle, public spécialisé). Ces dernières caractéristiques – diversité des offres et des publics – ont été intégrées il y a plus d'une vingtaine d'années au métier de médiateur et de conférencier pour favoriser l'accessibilité de l'art à un plus grand nombre. Ces initiatives sont grandement encouragées par l'État via des subventions de projets visant l'accompagnement et la sensibilisation à l'art (Peyrin, 2010). Elles constituent cependant des déterminants et des contraintes fortes dans l'activité de ces professionnels qui doivent adapter leurs visites et leurs médiations en fonction des âges, des intérêts et des difficultés de chacun. Nous reviendrons plus loin sur ces éléments lors de notre étude empirique.

Par ailleurs, les nombreuses observations situées associées à des entretiens et à une revue de littérature (Bationo-Tillon et al., 2009, 2010, 2011 ; Bationo-Tillon, 2013) ont permis de faire émerger un Modèle de l'Activité de Rencontre avec l'Oeuvre d'art (MARO). Ce modèle intègre ainsi deux orientations de l'activité qui renvoient à la distinction des deux registres d'être au monde décrit par Merleau-Ponty (Bationo-Tillon, 2013) : **l'activité sensitive** et **l'activité analytique**. La première consiste pour le sujet à faire émerger ses impressions, ses sensations au contact de l'œuvre avec différentes classes de situations existantes : l'immersion (l'émergence du ressenti), l'imprégnation (les résonances avec des situations quotidiennes) et l'imagination (le prolongement de l'œuvre). Tandis que la seconde intègre trois autres classes de situations : la description fine (l'exploration de l'œuvre en parties séparées), la distançiation (relier l'œuvre à d'autres domaines) et l'émergence de questions (l'ouverture vers un futur inexploré). Ce modèle permet d'identifier d'une part, les phases de l'activité de rencontre avec l'œuvre pouvant être encouragées, empêchées par les dispositifs de médiation (humaine et technique) et d'autre part, il permet de reconnaître les facettes déployées par les visiteurs eux-mêmes. En outre, il constitue un outil au service des professionnels pour alimenter les réflexions et les débats sur les pratiques de la médiation.

Les principales conclusions à retenir

Que pouvons-nous retirer de ces différentes études menées en contexte muséal ? Et quelles connaissances apportent-elles sur l'activité muséale située ? Nous apprenons tout d'abord que le sujet-visitateur possède un éventail de capacités et de ressources dans son activité de visite qu'il ne mobilise pas toujours de façon totale et systématique. Sa capacité à se saisir et à rencontrer une œuvre d'art dépendra d'une situation donnée comprenant l'environnement, les médiations mis à sa disposition et les ressources dont il dispose.

De plus, nous remarquons que le rapport sensitif à l'œuvre d'art est rarement accompagné par les médiateurs culturels et qu'il peut notamment être entravé avec des dispositifs techniques pouvant fragmenter l'exploration des visiteurs, voire les éloigner d'un rapport holistique et direct aux œuvres. Tout l'enjeu résiderait dans l'importance d'accueillir la parole du visiteur et d'accompagner les allers-retours entre l'espace sensitif et l'espace analytique. Toutefois, l'activité réelle montre bien à quel point les médiateurs sont peu outillés et beaucoup moins à l'aise sur le déploiement du sensitif avec tout types de publics. Cette activité concentre des difficultés (des ressources à renouveler à chaque nouvelle exposition, à adapter en fonction des tranches d'âge et une impression d'être démunis pour réaliser cet accompagnement), une grande hétérogénéité des pratiques selon les médiateurs et conférenciers (utilisation du corps, du conte, le mime, le jeu de rôle, les croquis/dessins, etc.) et une absence de référentiels constitués et partagés autour de ces ressources. Tandis que les savoirs et les connaissances scientifiques construites en amont de la visite constituent des piliers rassurant pour ces professionnels. Ils s'appuient là-dessus dès la formation et les mobilisent davantage dans la médiation car elles encouragent un accompagnement du rapport analytique, au détriment bien souvent du rapport sensitif.

Les futurs axes d'études à privilégier

À partir des connaissances développées en situation sur les difficultés rencontrées et les ressources mobilisées par les visiteurs et les médiateurs, nous envisageons le prolongement de plusieurs axes d'étude encore peu explorés. En premier lieu, nous tenterons de mieux comprendre chez les médiateurs leurs visions de la médiation culturelle associées à leurs critères d'une visite réussie pour mieux saisir les impacts de ces dernières sur leur activité et celle des visiteurs. En second lieu, nous documenterons davantage les besoins, les difficultés et les activités de visite muséales réalisées par le jeune public et plus particulièrement auprès du public adolescent, dont le point de vue est encore trop méconnu alors qu'il représente potentiellement le visiteur de demain. D'autres questions seront également soulevées : quelle médiation culturelle faut-il privilégier pour le public adolescent ? Dans quel ordre faut-il déployer les différentes facettes de la rencontre avec l'objet d'art en fonction de l'activité privilégiée par le visiteur ? Cette proposition d'axes à développer sera en partie documentée dans une étude que nous avons mené au sein d'une institution culturelle que nous ne dévoilerons pas par souci d'anonymat. Elle sera présentée dans la partie suivante.

ARTICULER LES POINTS DE VUES DES JEUNES VISITEURS ET DU MÉDIATEUR DANS UNE MÊME VISITE

Présentation d'une situation observée et des choix méthodologiques

Notre étude concerne une visite muséale portant sur une exposition temporaire. Celle-ci relate la rétrospective des oeuvres majeurs d'un artiste du 20^e siècle relatée de façon chronologique dans la scénographie. Cette visite guidée d'1h30 avec un médiateur jeune public accueillait une classe de collégiens en 5^e (un collège en Zone d'Éducation Prioritaire) qui a été scindée en deux afin de réduire l'effectif par visite guidée. La visite que nous avons observée comportait ainsi 9 adolescents âgés de 12 à 13 ans. Elle a été entièrement filmée avec le consentement préalable des acteurs.

Avant de nous centrer sur cette visite, nous avons tout d'abord réalisé des observations ouvertes en situation (Guérin, Laville, Daniellou, Duraffourg & Kerguelen, 1991) de différents types de visites muséales afin de mieux comprendre l'activité des médiateurs culturels et des visiteurs. Ces observations enregistrées sous format audio ont permis d'orienter l'étude vers l'identification des interactions entre ces deux acteurs, des médiations culturelles mises en place par les professionnels de la médiation et des pratiques de visites réalisées par le jeune public au cours d'une visite guidée que nous avons filmé. Nous avons ensuite réalisé des entretiens semi-directifs pour mieux cerner leurs habitudes, les fréquences en termes de visite muséale et les représentations qui y sont liées (ces éléments ne seront pas abordés dans cet article). En second lieu, nous avons mené un entretien d'auto-confrontation avec le médiateur et 7 entretiens d'auto-confrontations avec les adolescents dans les deux semaines suivant la visite afin de faire commenter aux acteurs leur propre activité.

Les entretiens d'auto-confrontations ont permis d'accéder d'une part, aux différentes façons de faire du médiateur pour accompagner le groupe de visiteur dans l'explication et la mise en accessibilité de l'exposition (Mollo & Falzon, 2004). D'autre part, nous avons éclairé les parcours de visite réalisés par les visiteurs en nous centrant sur leurs actions, les objectifs poursuivis, les difficultés rencontrées ainsi que les ressources développées. Ces éléments ont été retranscrits et nous avons réalisé une analyse de contenu en catégorisant les verbalisations à partir de thèmes récurrents.

Les principaux résultats

Gestion de la visite et arbitrage dans l'activité du médiateur

Étudier la visite muséale du point de vue du médiateur ne consiste pas à l'observer uniquement lorsqu'elle démarre avec l'accueil des visiteurs ou lors de l'entrée à l'exposition. La gestion de la visite débute bien en amont lorsque l'équipe reçoit des informations au

compte-goutte sur la nature de l'exposition environ 3 à 4 mois avant son ouverture officielle. À partir de là, la formation sur la nouvelle exposition se décompose en deux parties : la **formation personnelle** et la **formation accompagnée**. La première consiste à collecter personnellement des informations à travers divers canaux et supports sur les artistes et les oeuvres (internet, brochures, livres d'arts spécialisés, échanges avec les collègues médiateurs ou les conférencières, etc.) durant un créneau libéré d'une dizaine d'heures par les chefs d'équipes. Puis, la seconde formation accompagnée par le commissaire d'exposition a lieu quelques jours avant l'ouverture de l'exposition et se divise en deux : une présentation des idées principales porté par le commissaire dans la conception de l'exposition puis une visite de l'exposition non finalisée est réalisée.

Toutefois, le médiateur affirme qu'à ce stade, il est encore difficile d'être entièrement prêt et que le parcours à prévoir est encore vague : « c'était une mise en bouche parce que c'était encore abstrait, c'était pas terminé ». Ces impressions de malaise et d'absence de maîtrise de l'exposition au départ sont retrouvées chez la majorité des médiateurs dans l'équipe. Cela renforce le fait que la visite se construit dans l'activité et qu'elle tend à s'améliorer et à s'affiner progressivement grâce aux interactions avec les visiteurs et les allers-retours entre les connaissances scientifiques (le discours sur l'art) et le rapport au public (les savoirs de métier). Après cette double formation, le médiateur indique qu'un élément en particulier sera déterminant pour construire sa visite. Il s'agit de la sélection des oeuvres pour préparer son parcours : « je préfère quand on voit le résultat, on sent tout de suite ce qui va attirer ou pas l'enfant ».

Ainsi, le médiateur s'est construit plusieurs critères pour sélectionner des oeuvres qui attireront le jeune public lors de la visite guidée :

- Éviter les oeuvres obscures ou complexes tels que des oeuvres ou dispositifs trop abstraits, surréalistes ;
- S'appuyer sur des oeuvres comportant des anecdotes intéressantes sur lesquelles un prolongement par le jeu ou le dessin est possible : « j'ai tout de suite repéré les portraits, ça c'était super intéressant. L'artiste avait peint ces portraits dans l'obscurité, donc je me suis dit tiens pourquoi pas les faire dessiner les yeux fermés » ;
- Choisir des oeuvres comportant un travail sur la couleur car les couleurs vives attirent le regard ;
- Utiliser certaines oeuvres/dispositifs pour questionner les procédés techniques, les simplifier et ainsi démystifier les processus créatifs (à propos d'un court-métrage) : « ce que je trouvais intéressant c'était de leur poser la question de la technique (...) c'est aussi une manière de leur dire que c'est pas si compliqué que ça (...) je leur dis que c'est le principe du flip

book, que c'était de l'image par image comme le dessin-animé un peu » ;

- Aborder certaines œuvres ou le contexte historique d'un artiste en l'articulant à des programmes scolaires : *« je vais aborder la période de l'Allemagne nazie avec cet artiste, c'est dans leur programme, du coup je vais en profiter ».*

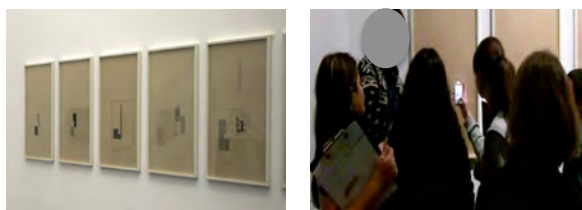
Ces éléments nous indiquent bien que le rapport sensitif à l'œuvre n'est pas forcément présent dans le cadre de la préparation du parcours et de la visite. Notons que cette sélection des œuvres peut se faire avant et pendant l'ouverture de l'exposition car la réservation des visites guidées survient bien plus tard. Puis la gestion de la visite se poursuit dans l'activité par la mise en place de **stratégies visant à surmonter plusieurs difficultés**. Une de ces stratégies consiste à débiter la visite de l'exposition par un espace vide non utilisé par les collègues et qui ne fait pas partie de la logique du parcours officiel. Cela consiste notamment à explorer l'espace, l'architecture et à réaliser un exercice d'illusion d'optique à travers une baie vitrée. Cela permet de répondre à deux finalités, il s'agit tout d'abord de commencer la visite par des choses légères et agréables : *« c'est une manière de s'immiscer dans l'exposition : commencer par un truc un peu light qui donne envie, l'architecture c'est quand même impressionnant ici ».* La seconde finalité est cruciale dans l'anticipation des aléas de la visite, ce détour permet de laisser le temps aux autres médiateurs d'avancer dans leurs visites guidées et d'avoir le champ libre sur un espace prévu dans le parcours : *« c'est une exposition qui est quand même concentrée sur un étage. C'est très facile de se retrouver avec un collègue devant, un collègue derrière, un collègue à gauche ».* Cet arbitrage décisif dans l'activité permet de construire un parcours cohérent qui ait du sens pour lui et les visiteurs : *« si je pouvais éviter d'avoir une visite décousue je le ferais (...) J'aime bien faire ça de manière historique puisque le parcours est fait de manière chronologique ».*

Le jeune public durant la visite : un voyage au dedans et au dehors au gré des aléas...

Il est important de noter que cette activité muséale s'insère dans le cadre d'un projet pédagogique destiné à tisser du lien entre le musée et le collègue par le biais d'une visite qui se prolonge sur la mise en place d'ateliers créatifs. Ce projet "Écoute les œuvres parler" - porté par la chargée des relations avec les établissements de l'enseignement du musée et mené en partenariat avec trois professeurs du collège (histoire, français et arts plastiques) - a pour objectif de sensibiliser le jeune public à la dimension auditive d'une œuvre d'art, en plus de la dimension visuelle. Après la visite muséale guidée, les élèves sont invités à sélectionner une œuvre de leur choix qu'ils retravaillent au sein d'atelier d'écriture et d'atelier de mise en voix (mise en oralité du récit écrit). Dans ces ateliers, les professeurs accompagnent les élèves afin

de produire des récits qui traduisent leurs visions et leurs perceptions de l'œuvre. Toutefois, nous nous focaliserons ici sur l'activité de visite muséale où les élèves savaient qu'ils devraient choisir une œuvre de l'exposition : cela apporte une dimension finalisée à la visite importante à signaler, car fortement susceptible de la transformer.

Plaçons-nous à présent du côté des jeunes visiteurs afin de comprendre leur activité de leur point de vue. Dès le début de la visite, plusieurs adolescents utiliseront divers outils au fil de la visite pour **garder des traces de leur parcours et des expériences** réalisées. Les prises de photos, de vidéos (via les téléphones mobiles) et les prises de notes (avec les bloc-notes transmis par le médiateur) rendent possible le partage des traces de la visite avec la famille ou les amis, en présentiel ou à distance via les réseaux sociaux. Elles permettent aussi de garder en réserve un maximum d'œuvres pour se laisser le temps d'en choisir une ultérieurement en vue du projet pédagogique. Enfin, ces traces peuvent être utilisées comme instruments de prise de distance et de transformation de l'œuvre lorsqu'il s'agit de voir de près ou autrement certains effets et procédés techniques. Par exemple, une adolescente a pris en photo un lot de 11 peintures représentant des formes géométriques qui évoluent chronologiquement (Cf. Photos 3 et 4).

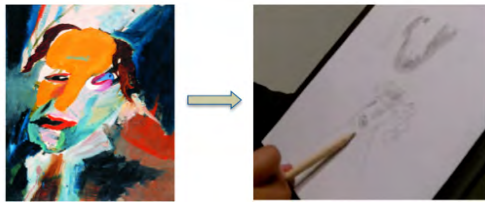


Photos 3 et 4 : "Prelude" de Richter (1919) à gauche, prise de photos des œuvres par l'adolescente à droite.

Elle a décidé de garder ce type de traces dans l'optique de reprendre ces photos ultérieurement et d'accélérer leur visionnage pour esquisser et provoquer un mouvement dans ces œuvres qu'elle ne voyait pas au départ : *« j'ai repris chez moi les photos et les passe toutes vite (...) ça marchait pas trop vite mais j'ai revu après le mouvement un petit peu, pas beaucoup ».* Durant la visite, le jeune public va également alterner entre des **périodes d'écoute du médiateur et de compréhension** de son discours avec des **moments d'incompréhension et de décrochage**. Ces derniers adviennent lorsque le médiateur aborde des courants artistiques et des contextes historiques jugés difficiles d'accès pour les jeunes visiteurs qui n'osaient pas questionner le médiateur : *« à ce moment là le dadaïsme j'étais un petit peu perdu hein (...) on se posait des questions, ça veut dire quoi le dadaïsme... je me suis dit j'ai peut être pas écouté, il a peut être dit la réponse ».* Par la suite, les adolescents ont grandement apprécié les

anecdotes énoncées par le médiateur (ex : un artiste qui se pose comme contrainte de dessiner dans l'obscurité) ainsi que les jeux et l'invitation à réaliser le croquis d'une oeuvre ou d'un camarade les yeux fermés juste après (Cf. Photos 5 et 6).

Une adolescente montre ainsi son intérêt pour ce type d'activités proposées dans une visite censée être sérieuse : « un musée ce n'est pas un endroit où l'on peut jouer, c'est un endroit où on doit aller voir des trucs qu'on connaît pas (...) je me suis dit que c'était cool ». Cette visite nous apprend également que les **échanges entre adolescents sont importants** durant cette activité, ils permettront de comparer ou échanger



Photos 5 et 6 : "Portrait visionnaire" de Richter (1917) à gauche, un croquis de l'oeuvre réalisé à droite

des notes sur le discours du guide, de s'appuyer sur un camarade pour qu'il prenne la photo d'une oeuvre ou encore d'échanger sur des éléments non compris.

À un moment de la visite, des adolescentes vont s'entraider pour réaliser une photo avec un angle bien précis d'une oeuvre en hauteur et échanger sur la bonne réalisation de la prise : « j'ai quand même réussi à prendre toute l'oeuvre, j'ai tout bien fait (...) j'ai montré à R. et M. (...) elles m'ont demandé comment j'ai pris une photo du dessus, c'était pas facile. Il y avait C. qui essayait mais elle n'y arrivait pas » (Cf. Photos 7 et 8).



Photos 7 et 8 : "Alpha" de Malevitch (1923) à gauche, prise de photos en hauteur de l'oeuvre à droite.

Bien que l'accompagnement du médiateur soit prédominant dans la visite, les points de vues des jeunes visiteurs recueillis nous montre bien que **chaque sujet possède son propre rythme** avec des phases de baisse d'intérêt et de regain d'intérêt en lien avec le discours du guide, ainsi que des phases d'engagement et de désengagement face aux oeuvres. Et cela, quand bien même le jeune visiteur fasse partie d'un même groupe d'élèves et qu'il suit une visite guidée. Cette dernière ayant sa part de prescriptions et

de découpage dans l'exposition que le sujet n'a pas délibérément choisi ni accepté au départ.

Ces phases de **décrochages** face au discours sont des fois nécessaire **pour mieux rencontrer et voyager à travers l'oeuvre d'art** : « j'avais pas entendu (...) j'étais là mais j'étais en train de regarder là-bas (...) j'étais fixée dans ça, j'étais vraiment dedans là (...) j'étais fixée à la vis après je regardais par terre et j'ai vu l'ombre (...) c'est grâce à la lumière d'en haut qu'on voit ça ». Ces décrochages peuvent aussi avoir lieu lorsque le jeune visiteur trouve les explications longues, notamment en fin de visite où la fatigue se fait ressentir : « c'est là que ça allait plus du tout (...) je commençais à fatiguer à ce moment (...) au début on écoutait, on écoutait et puis à un moment les explications étaient hyper longues, c'était interminable ». Ces décrochages peuvent témoigner aussi d'une absence d'intérêt pour certaines oeuvres d'art pouvant aller jusqu'à la remise en question de la valeur artistique de certains oeuvres telle que la Roue de bicyclette de Duchamp (Cf. Photo 9) : « bon au début quand je l'ai vu, je me suis dit bah c'est pas de l'art mais en fait si c'est de l'art. Mais moi je pense que c'est hyper simple pour de l'art (...) C'est comme si on posait un ordinateur comme ça fermé et je pose un téléphone dessus, comme ça il tient (...) ça m'a pas du tout attiré »



Photo 9 : "Roue de Bicyclette" de Duchamp (1913).

Enfin cette baisse d'intérêt pour le discours révèle aussi le choix du sujet et d'une priorité donnée à certaines de ses actions, comme l'importance de privilégier la conservation de traces photos/vidéos des oeuvres avant que le médiateur ne se déplace vers un autre espace. Il est cependant intéressant d'observer qu'une visite excessivement médiée par les dispositifs techniques tel que l'appareil photo peut éloigner, voire empêcher un rapport plus sensible avec l'oeuvre d'art. A contrario, il peut ouvrir un espace différent : un rapport à l'oeuvre médiatisé et étalé sur le temps privilégié par certains. Ce qui nous montre l'existence de différents chemins favorisant une rencontre de l'oeuvre d'art qui se déploie de diverses façons.

Des logiques intrinsèques qui se rejoignent et qui s'entrechoquent

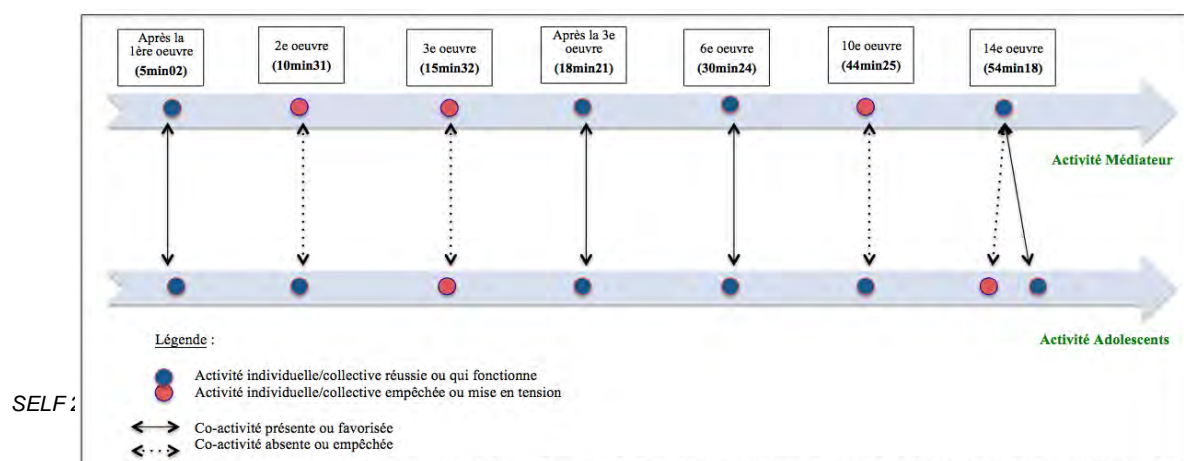
La visite guidée se caractérise par la rencontre d'un médiateur et d'un ensemble de visiteurs qui interagissent ensemble à différents niveaux. En cela, nous pouvons parler de co-activité entre ces deux

acteurs dont les buts sont différents (comme nous le montrerons) mais qui sont intégrés dans une activité commune à long terme représentée par la visite à mener (Caroly & Weil-fassina, 2007).

Au fil de l'activité de visite, nous remarquons que le médiateur devra arbitrer plusieurs dimensions simultanément, qui sont au coeur de son métier. Et cela, parfois au détriment de l'activité des visiteurs. Il devra arbitrer entre la gestion du groupe, la gestion de son parcours, celle de son discours et des exercices mis en place ainsi que la sollicitation du jeune public pour leur participation. La **gestion du groupe** consiste à obtenir le calme, les réunir dans un espace restreint près de l'oeuvre ciblée et veiller à attirer leur attention durant le discours afin de structurer la visite pour qu'elle se passe au mieux et sous contrôle. Cet objectif va quelquefois à l'encontre de l'activité déployée par les jeunes visiteurs souhaitant échanger, plaisanter ensemble, prendre la liberté de voir d'autres oeuvres qui ne font pas l'objet de la présentation ou encore s'immerger et voyager à travers une oeuvre. La **gestion du parcours** correspond à l'anticipation des oeuvres à aborder durant la visite, l'anticipation des aléas au niveau des espaces pouvant être utilisés par d'autres collègues, la gestion de ces aléas lorsqu'ils surviennent tout de même ainsi que la gestion du temps de visite à ne pas dépasser. Cette dimension apporte un cadre prescriptif dans la visite du visiteur, elle restreint le nombre et le choix des oeuvres à explorer puisque le médiateur se dirige vers les oeuvres qu'il maîtrise davantage en termes de connaissances. Enfin la gestion du temps n'est pas vécue de la même façon chez le jeune visiteur ayant un rythme qui fluctue et une fatigue qui tend à s'installer dès la moitié du parcours. La **gestion du discours et des exercices** est liée à la mise en accessibilité des oeuvres à travers plusieurs canaux, le médiateur peut déployer une activité analytique ou sensitive chez le visiteur. Il peut aussi lui proposer des jeux ou des exercices intermédiaires permettant de comprendre ou apprécier autrement une oeuvre d'art que le jeune visiteur saisira bien souvent, appréciant ces moments ralentis et plus accessibles. Enfin la **sollicitation du jeune public** représente toutes les tentatives du médiateur pour interagir avec le visiteur dans le but de l'amener à s'exprimer, partager, échanger collectivement sur les oeuvres ou sur son rapport à l'oeuvre.

En nous focalisant de manière plus fine sur le déroulement chronologique de la visite, nous avons tenté d'identifier les phases significatives de co-activité réussie et empêchée (Cf. Schéma 1).

Après la 1ère oeuvre, le groupe est amené en face d'une immense baie vitrée donnant sur une cathédrale afin de réaliser un exercice d'illusion d'optique faisant agrandir ou diminuer la taille de cette cathédrale. Cet exercice a été largement apprécié par le jeune public car il s'apparente à un jeu réalisé collectivement et mobilisant le corps. **À partir de la 2e oeuvre** présentée, le médiateur nous explique qu'il est tendu car il s'agit de sa deuxième visite guidée sur cette exposition : « *j'avais peur de pas me faire comprendre avec le dadaïsme parce que c'est pas facile hein (...) j'étais un peu tendu parce que normalement quand je suis en pleine possession de mes moyens je leur dis : on écrit pas sur le socle (...) Mais du coup j'avais pas envie de diviser les groupes dès le début aussi, il fallait que je les garde tous ensemble* ». Ces verbatims nous montre bien que diverses dimensions rentrent en jeu telles que la gestion du discours et la gestion du groupe que le médiateur tente de concilier malgré son manque d'expérience sur cette nouvelle exposition. **Après la 3e oeuvre**, cette co-activité est de nouveau favorisée via le croquis à réaliser les yeux fermés, exercice que nous avons détaillé plus haut et qui est apprécié par les deux acteurs (Cf. Photos 5 et 6). Lorsque la **6e oeuvre** est introduite, les visiteurs montre leur intérêt pour ce lot de tableaux représentant des formes géométriques qui évoluent (Cf. Photos 3 et 4). Et la co-activité sera de nouveau renforcée lorsqu'un débat démarre entre les deux acteurs, suivie de plaisanteries. Quelques adolescentes vont jusqu'à remettre en question l'authenticité de l'oeuvre en affirmant que les toiles représentent des copies : « *Bah c'est pas lui en fait, ça a été fait en 1900 quelque chose, ils vont pas rester comme ça (...) c'est vous qui l'avez fait pour qu'on voit bien (...) Mais on a pas touché, on a pas touché... – Ah vous voulez toucher ? C'est une technique pour toucher en fait ? (rires)* ». Bien que ce moment se soit bien déroulé, il est important d'ajouter que le médiateur n'avait pas prévu de visiter cet espace initialement dans son parcours : « *ici j'étais un peu troublé parce que c'est pas du tout un endroit que j'aborde, c'est très certainement parce que juste après il y avait quelqu'un... Parce que normalement je fais directement les rouleaux sur toile* ».



Une quinzaine de minutes plus tard, lorsque le médiateur présente la **10e oeuvre** de la visite (Cf. Photo 7), il nous explique qu'il a été difficile pour lui de relater une expérience de collaboration entre artistes qui a échoué : « *je me sentais pas hyper à l'aise sur Malévitch (...) je me suis retrouvé dans une impasse parce que en fait ils ont une divergence les deux. Les formes géométriques, Malevitch les voit comme quelque chose de beaucoup plus spirituel alors que Richter est beaucoup plus dans les choses formelles. Et donc, comment leur faire expliquer ça, c'est... laisse tomber je peux pas* ». L'enjeu du médiateur à ce moment est bien de relater le contexte et le parcours artistique de l'artiste, quand bien même il paraît difficile d'accès pour les jeunes visiteurs. Enfin, après 54 minutes de visite, nous arrivons à la **14e oeuvre** présentée par le médiateur avec la roue de bicyclette (Cf. Photo 9). Cette oeuvre de Duchamp est importante et constitue un pilier dans la visite pour le médiateur ainsi que dans la consécration du courant dadaïste qu'il explique depuis le début de la visite. Et contrairement à d'autres moments, il se sent bien plus à l'aise à présenter l'oeuvre d'un artiste qu'il affectionne et qu'il maîtrise. Et cela se ressent sur la visite car il y passera plus de temps : « *c'est un tournant de l'art du 20e siècle, puis je voulais voir un peu comment elles réagissaient quoi, en y mettant beaucoup d'énergie à leur faire comprendre le concept du ready-made (...) j'étais tellement pas à l'aise durant l'exposition que ça m'a un peu rassuré d'avoir la roue de bicyclette (rires)* ». Et du côté des jeunes visiteurs, nous remarquons que le vécu de ce moment est mitigé. D'une part, une adolescente nous explique qu'elle arrive à un état de fatigue avancé, qu'elle trouve le discours du médiateur beaucoup trop long et qu'elle n'a pas le temps de prendre des photos de toutes les oeuvres souhaitées. Ce qui est témoigné par une autre injonction du médiateur : « *S'il vous plaît, au lieu de prendre des photos, intéressez-vous à ça, écoutez ce que je dis* ». D'autre part, nous retrouvons une autre adolescente qui se questionne beaucoup vis-à-vis de cette oeuvre, au niveau des interprétations construites : « *je me suis dit, ça doit faire des différences (...) Bah se déplacer et rester fixe. Et quand j'ai vu qu'il a collé les deux (...) Je me suis dit si on se déplace pas, si on reste pas fixe, il faut rien faire* ». Elle se posait notamment des questions techniques sur la construction de l'oeuvre avec la jonction entre la roue et le tabouret : « *Peut être qu'il a vissé et qu'il a mis de la colle pour que ça tient (...) j'étais fixée dans ça, j'étais vraiment dedans là (...) j'étais fixée à la vis* ».

Tous ces éléments montre bien la présence de deux vécus et de deux logiques intrinsèques à l'oeuvre : celle du médiateur et celle des visiteurs. Les logiques de ces deux acteurs témoignent d'attentes et d'enjeux amplement différents qui divergent à certains temps et qui convergent à d'autres moments de la visite.

DISCUSSION

Cette étude met en avant l'importance de rapprocher dans une même visite les points de vues du médiateur culturel et des visiteurs pour mieux comprendre l'activité qui se déroule, saisir ce qui empêche et favorise une co-activité et notamment, identifier les difficultés qu'ils rencontrent ainsi que les ressources mobilisées. Éclairer ces éléments nous questionne ainsi sur le mode d'interaction à privilégier lors d'une visite guidée : comment connecter durablement deux sujets portant des enjeux singuliers, deux activités différentes, deux registres d'être au monde (**un registre ouvert sur les autres** avec des interactions sociales et **un autre registre tourné vers le monde intérieur** facilitant la connexion à l'oeuvre d'art) pour des sujets qui sont pourtant réunis dans un même espace et dans une même temporalité ? Est-ce nécessaire dans l'activité de favoriser à tout prix cette rencontre et ces interactions durant la visite guidée ? Et à partir des éléments récoltés, comment peut-on transformer favorablement les futures visites pour ces deux acteurs ? Nous tenterons de répondre à ces questionnements dans de futures études dans lesquelles nous documenterons également et de façon fine les moments de rencontre entre les jeunes visiteurs et les oeuvres d'art. Cela pour mieux comprendre ce qui provoque ces moments d'engagement et de désengagement face aux oeuvres.

D'autres perspectives de recherche seront tournées cette fois vers la conception de ressources pour la médiation orientées vers le rapport sensitif à l'oeuvre. Il s'agit d'un projet en cours menée avec la RMN-Grand Palais et l'équipe C3U en destination des professionnels de la médiation culturelle. Ces collaborations tendent ainsi à s'enrichir et permettent de mobiliser l'analyse de l'activité comme levier au sein des institutions culturelles pour transformer et agir sur les situations muséales.

BIBLIOGRAPHIE

- Bach, C., Salembier P., & Dubois, E. (2007) Co-conception centrée utilisateurs de systèmes interactifs pour les Musées : application à la découverte de la cladistique. *42e Congrès de la Self 2007*, Saint Malo, France.
- Bationo-Tillon, A., Marchal, I., & Houlier, P. (2009). When augmented reality enriches museum visit: Lessons learned. In SHIRAI Akilhido (Eds.). *Proceedings of Virtual Reality International Conférence (VRIC 2010)*, pp. 227-234.
- Bationo-Tillon, A., Marchal, I., & Houlier, P. (2010). A day at the museum. *Proceedings of the ninth IEE International Symposium on Mixed and Augmented Reality, ISMAR 2010*, Seoul, pp. 69-70.
- Bationo-Tillon, A., Marchal I., & Houlier P. (2011). Mobile Augmented Reality in the Museum: Can a lace like technology take you closer to works of art ? *Proceedings of the tenth IEE International Symposium on Mixed and Augmented Reality, ISMAR 2011*, Bâle, pp. 41-47.
- Bationo-Tillon, A. (2013). Ergonomie et domaine muséal. *@ctivités*, 10(2), 82-108.

- Caroly, S. & Weil-fassina, A. (2007). En quoi différentes approches de l'activité collective des relations de service interrogent la pluralité des modèles de l'activité en ergonomie ? *@ctivités*, 4 (1), 85-98.
- Guérin F., Laville A., Daniellou F., Duraffourg J. & Kerguelen A. (1991). Comprendre le travail pour le transformer : la pratique de l'ergonomie. *Montrouge : Éditions ANACT*.
- Jacob, L. & Le Bihan-Youinou, B. (2008). Présentation. La médiation culturelle : enjeux, dispositifs et pratiques. *Lien social et politiques*, n°60, 2008, p. 5-10.
- Merleau-Ponty, M. (1945). Phénoménologie de la perception. *Paris: Gallimard*.
- Mollo V. & Falzon P. (2004). Auto- and allo-confrontation as tools for reflective activities. *Applied Ergonomics*, 35, 6, 531-540.
- Pellegrin-Mille, A., Mandran, N., Meillon, B., Roux, C. & Perrot, C. (2007). Musée et Ergonomie : une nouvelle façon de collaborer. *42e Congrès de la Self 2007*, Saint Malo, France.
- Peyrin, A. (2010). Être médiateur au musée, sociologie d'un métier en trompe l'oeil. Paris: *La Documentation Française*.