

EVALUATIONS
ET
ETUDES
MUSEOLOGIQUES

**La cellule évaluation de la D.E.
Le bilan muséologique**



DIRECTION DES EXPOSITIONS

EVALUATIONS
ET
ETUDES
MUSEOLOGIQUES

**La cellule évaluation de la D.E.
Le bilan muséologique**

DIRECTION DES EXPOSITIONS

Département Programmation-Ressources
Cellule Evaluation

Joëlle Le Marec
mai 1992

SOMMAIRE

Introduction

L'évaluation muséologique

La cellule évaluation

Principaux résultats

1. Représentations et attentes	3
1.1. Attentes	4
1.1.1. Vis-à-vis de l'institution CSI	4
1.1.2. Vis-à-vis du traitement des thèmes	5
1.1.3. Vis-à-vis du thème environnement	6
1.1.4. Remarque: attentes et connaissances	7
1.2. Représentations et interprétation	8
1.2.1. Quelques cadres d'interprétations préalables repérés chez les visiteurs	8
recours au global, recours au détail le phénomène défini par ses effets le rapport à l'invisible le rapport au dynamique les origines: du tout petit au très loin les contenus déclencheurs les contenus de l'image concepts-Janus	
1.2.2. Les représentations "en fonctionnement" dans l'interprétation	13
1.2.3. Les transferts de thèmes: puissance des cadres préalables	14
1.2.4. Exploitation muséologique de l'étude des représentations	15
1.3. L'avenir: plusieurs types d'études préalables	15

2. Contribution à la réflexion muséologique:	
la visite de l'exposition et la pratique des éléments	16
2.1. L'exposition	16
2.1.1. "L'abordage" de l'exposition	18
2.1.2. La visite proprement dite	19
2.2. Reconstruction du sens de la visite	20
2.2.1. Le récit	20
2.2.2. Le mode de parcours	21
2.2.3. Modes de lecture	22
2.2.4. Le réel dans l'exposition	23
2.2.5. Les notions de base	24
2.2.6. De l'activité de visite au rôle et à la situation du visiteur	25
2.2.6.1. Rôle	
2.2.6.2. Situation :	identification simulation intégration relais
2.2.7. L'opinion	
2.3. La pratique des éléments	28
2.3.1. Le genre de l'élément	29
2.3.2. La relation propos/support	
2.3.3. La sociabilité	30
3. Conclusion	31

INTRODUCTION

La Cellule Evaluation à la Direction des Expositions: spécificité d'une évaluation muséologique

L'évaluation muséologique

La Cellule Evaluation a pour mission de faire remonter une analyse du public, de ses pratiques, de ses perceptions, de ses attentes, au sein même des équipes concernées par la programmation, la conception, l'animation, la vie des expositions.

Les données fournies peuvent permettre:

- la prise en compte du visiteur lors de la conception des expositions qui leur sont destinées.
- une meilleure compréhension de l'exposition et des éléments d'exposition, par l'analyse de leur "fonctionnement" auprès des visiteurs qui les font vivre : en effet, l'exposition ne prend son sens que dans la visite de l'exposition et la pratique des éléments qui s'y trouvent.

La mission de la cellule est aussi, en relation avec les équipes de conception, de capitaliser et de restituer l'expérience muséologique qui peut s'exprimer dans la collaboration des différents métiers qui contribuent à la conception et à la vie des expositions. Dans cette mesure, elle participe à la réflexion qui constitue peu à peu le champ de la muséologie.

La Cellule Evaluation

Le travail de la cellule se situe de façon originale parmi les diverses démarches d'évaluation :

Sa réflexion et ses méthodes se situent au croisement du point de vue de différentes disciplines - scientifique, sociologique, didactique - sur l'exposition. Elles sont plus liées à l'objet d'étude, qui est le milieu même, le terrain des expositions, qu'au champ théorique et méthodologique de telles disciplines.

C'est pourquoi la constitution de ses cadres de référence propres passe aussi par une connaissance approfondie de ce milieu.

C'est à partir de l'expérience de terrain que se constituent peu à peu ses cadres propres.

Il s'agit plus de découvrir des aspects de la pratique des visiteurs et de les creuser au maximum, au cas par cas, que de replacer ces pratiques

dans les cadres de référence préexistants (sociologie des pratiques culturelles, théorie de l'apprentissage...)

La cellule est dans une démarche souple, très évolutive, absolument indispensable pour suivre le dynamisme de la transformation des pratiques muséographiques et des logiques institutionnelles.

Elle s'efforce ainsi d'apporter des réponses différenciées, en fonctions des préoccupations des différents métiers qui contribuent à la production et à la vie des expositions.

Principaux résultats

Au fil des évaluations et études menées par la cellule, au-delà de la diversité des cas de figures et des problématiques adoptées, commencent à émerger un certains nombre de phénomènes récurrents qui constituent le socle d'un corpus de résultats stables.

A partir de la diversité des types d'études menées (études préalables, tests, analyses d'éléments d'exposition, analyses d'expositions), c'est le cumul d'expériences qui a permis de dégager certains phénomènes invariants, et de pouvoir croiser et mettre en relation des aspects particuliers, d'une étude à une autre, augmentant ainsi peu à peu les possibilités d'analyse et d'expertise en matière d'évaluation.

Aujourd'hui, la cellule peut faire état de résultats généraux dans trois domaines au moins, pour lesquels elle apporte sa contribution à l'état de la réflexion en muséologie.

L'analyse des représentations des visiteurs vis-à-vis de thèmes d'exposition, dans le cadre d'enquêtes préalables

L'analyse de supports muséologiques interactifs

L'analyse de la structure de l'exposition dans sa globalité

autres travaux ont été effectués : tests, analyses de panneaux, manips, éléments audio-visuels, animations...qui apportent des compléments sur des points plus particuliers de muséologie.

Par ailleurs, la cellule peut également tenter de réfléchir à la façon dont peuvent évoluer les relations avec les équipes de conception et d'animation.

1. REPRESENTATIONS ET ATTENTES

Actuellement, l'analyse des représentations et attentes consiste, en amont des projets d'exposition, soit dans une étape très précoce de définition des axes de contenu, soit à des stades plus avancés de la conception, à apporter des données concernant les visiteurs, afin de permettre la mise en évidence d'attentes et de cadres d'interprétation préexistants.

Le terme "attentes" n'est pas à prendre ici au sens strict qu'on lui donne dans les sondages et enquêtes classiques : nos attentes peuvent être explicites, ou implicites; il s'agit bien d'une catégorie d'attitudes proches des représentations.

Ce qu'on peut tirer de ce type d'information dépend largement de trois facteurs au moins :

- une explicitation claire de la mission de l'institution, et donc, de la relation entre la cité et les publics : en effet, une très grande abondance de résultats et d'informations concernant les visiteurs n'est pas bonne "en soi". En l'absence d'une base d'intentions claires et ouvertes de la part des équipes de conception, elle peut en fin de compte s'avérer dangereuse dans la mesure où elle peut être annexée (ou rejetée) au service de projets hétérogènes, voire servir à justifier ceux-ci, dans une démarche où le visiteur devient otage de conflits et d'enjeux non éclaircis.

On peut ainsi choisir de "répondre aux attentes des visiteurs" de bien des manières, pour des raisons, et par des démarches totalement différentes selon que l'on souhaite augmenter l'indice de satisfaction, le taux de fréquentation, ou bien rendre lisibles et "négociables" par le visiteur la parole et le statut propre de l'institution.

- le projet de l'équipe de conception, ses intentions par rapport au public

Ces intentions peuvent différer d'une opération à l'autre : l'évaluation peut être très différente, et ses résultats peuvent être exploités de manières très diverses selon le projet.

En particulier, toute exposition devrait être un projet vis à vis du public, plutôt que de partir d'un contenu à transmettre (mais aussi à préserver le mieux possible tout le long du processus de la conception). Cette simple nuance engage une modification d'attitude majeure qui change toute la "technique" muséologique, tous les rapports existants entre les différents partenaires engagés (conseillers scientifiques, graphistes, scénographes...) et qui fonde réellement le recours à l'évaluation.

Mais aussi :

- une connaissance progressivement meilleure et plus affinée de la façon dont le visiteur mobilise ses cadres d'interprétation et son imaginaire dans sa visite de l'exposition.

Cette connaissance est encore fragmentaire .

C'est précisément une volonté de la cellule évaluation que de tirer parti de son implantation et de son statut très "interne" pour chercher, au fil des études réalisées à tous les stades de l'exposition, à saisir sur le vif le plus de cas possibles où le visiteur mobilise son imaginaire et ses cadres d'interprétations.

Nous ne reprendrons pas les résultats détaillés qui sont spécifiques à chacun des thèmes abordés (environnement, informatique, santé, ville, littoral actuellement), mais nous essaierons de dégager les résultats les plus transversaux concernant :

- certains types de représentation privilégiés quels que soient les thèmes
- la façon dont le visiteur peut mobiliser ces représentations dans quelques cas particuliers.

Ces résultats permettent d'ores et déjà de faire des hypothèses pour imaginer et anticiper la façon dont le visiteur pourrait mobiliser ses représentations.

1.1. Attentes

1.1.1. Vis-à-vis de l'institution cité

On voit se dégager progressivement depuis la première étude préalable réalisée en Mars 90 une attitude marquante des visiteurs interrogés, vis à vis de l'institution cité des Sciences.

Dans ces études menées par la cellule est apparu de plus en plus nettement le fait aujourd'hui admis en interne que l'exposition à la cité n'est pas un média comme les autres, bien au contraire : c'est par opposition directe aux médias traditionnels (presse, télévision, radios), que le visiteur situe son attente vis à vis de l'institution cité. La cité apparaît comme institution repère capable d'arbitrer les discours ambiants, de produire un discours sur les discours tout autant que des savoirs "premiers".

Les médias inspirent une méfiance croissante alors que l'institution semble inspirer d'autant plus confiance. On attend d'elle qu'elle tienne un discours authentique, sérieux, éloigné de toutes les motivations "audimat". La cité ne doit pas être soumise à la nervosité et à la fragilité du sensationnel, de l'évènementiel, tout en abordant tout de même les

grandes questions d'actualité. Simultanément, le visiteur redoute un discours ennuyeux et difficile, et attend quelque chose d'attractif et d'accessible.

Cette double attente se manifeste sous plusieurs formes, parfois très directes, parfois plus indirectes, comme par exemple dans l'enquête "littoral" où se manifestait une forte attente prospective, écologiste.... mais avec, au fil du discours, un appel à un contrepoint : aborder le rêve, la poésie... Cette double attente n'était sans doute que l'expression de cette même double exigence générale de sérieux et d'attractif à l'égard de la cité.

Le visiteur cherche, à tous les niveaux, et par tous les moyens possibles, à percevoir et interpréter les intentions qui sous-tendent le choix du thème d'une part (lors des enquêtes préalables), et d'autre part, tout ce qu'il peut percevoir des parti-pris de conception des futures expositions (lors des tests et analyses).

En effet, ce sont ces intentions qui fondent le contenu et la parole que l'institution citée adresse au public.

1.1.2. Vis- à- vis des traitements des thèmes

Si les visiteurs expriment explicitement une première grande attente globale concernant une **parole** institutionnelle fiable et fondée, ils recherchent souvent des **modes de structuration du discours** pour "penser" des informations reçues et des expériences vécues. Cette attente là est souvent implicite, mais néanmoins manifeste. Elle s'exprime principalement sous deux formes :

- le visiteur, au cours des entretiens, fait un effort important pour organiser les informations dont il dispose, ses idées et opinions, ses expériences vécues, son sentiment général, et en vient parfois à manifester un certain désarroi devant la difficulté ressentie (environnement), ce qui l'amène à demander explicitement des cadres d'interprétation enfin clairs et fondés pour penser "tous ces problèmes qui nous dépassent"...
- le visiteur privilégie spontanément des lectures et interprétations sociales et politiques des thèmes (environnement, informatique). Si l'on y regarde de plus près, la lecture sociale ou politique, plus familière aux visiteurs que le discours scientifique, a de multiples avantages dont se sert le visiteur : elle permet d'intégrer l'expérience personnelle à des "théories" ou fragments de théories plus générales; elle permet d'organiser plusieurs niveaux de discours (le thème des responsabilités pour l'environnement, le thème du pouvoir pour l'informatique) et de les articuler entre eux : le niveau individuel, le niveau de la communauté locale, celui de l'ensemble de la société, ou bien l'échelle des actualités immédiates, celle d'une perspective historique ou prospective, et enfin, le

niveau et l'échelle d'une philosophie englobante de l'Homme et de la société.

Il s'agit là d'une attente implicite, qui est perçue au travers des représentations.

Ceci est fondamental, dans la mesure où le discours scientifique proprement dit est souvent totalement absent en tant que tel de l'expression spontanée des visiteurs : la science est souvent vue comme logique d'action plus que comme démarche de pensée, les scientifiques vus comme acteurs sociaux, et le tout "reversé" dans la lecture sociale d'un thème (dans "environnement" la science est mise dans le même sac que le progrès technique, lui-même antinomique de la préservation de la nature).

On peut ainsi, pour la conception, anticiper la concurrence scientifique/social comme discours structurant.

1.1.3. Vis- à- vis du thème de l'environnement

Un des résultats transversaux, prioritaires, de l'ensemble des évaluations et tests menés pour l'îlot "environnement" a été la formidable sensibilité et réactivité au thème de l'environnement, sensibilité apparue dès 90, à une époque où la lame de fond 92 n'était pas encore anticipée dans les médias.

Cette tendance aura des répercussions certaines, non seulement pour la réception de l'îlot environnement, pour la réception de tous les îlots qui auront quelque rapport avec ce thème, mais aussi pour les attitudes vis à vis de l'ensemble de la cité.

C'est ainsi qu'à l'organisation thématique et spatiale de la galerie Sud centrée sur le développement, à partir d'un ensemble de thèmes et d'espaces dont celui de l'environnement, on peut opposer l'organisation et la hiérarchie spontanées des attentes et préoccupations qui placent l'environnement au cœur de l'intérêt des visiteurs pour les thèmes du littoral et de l'agriculture.

Cette préoccupation pour l'environnement qui touche une très large superficie des thèmes proposés s'enfonce également très loin au cœur de la réaction aux éléments particuliers de ces thèmes.

Ainsi, lors des tests de l'audio-visuel "les yeux de la terre" et de la fiche "mer d'Aral", le message perçu par le visiteur enjambe immédiatement le contenu particulier de l'élément qui n'apparaît que comme le prétexte à une mission générale de sensibilisation aux problèmes de l'environnement. C'est à partir de cette anticipation d'intentions de sensibilisation et d'incitation à la recherche de solutions prêtées à priori à des expositions touchant à des problèmes d'environnement, que réagiront de nombreux visiteurs, au moins dans une phase d'approche.

Ne pas parler dans les expositions de certaines grandes préoccupations pourrait être interprété par le visiteur non comme un choix de tenir un autre discours mais comme un refus de parler de ces préoccupations-là, effet dangereux vis à vis d'un visiteur traumatisé par la perte de confiance dans les médias.

1.1.4. Remarque : attentes et connaissances

Dans le cas de l'enquête préalable pour le thème de la santé, on a pu remarquer dans un cas particulier qu'une partie des visiteurs semble penser qu'il y a dissociation entre les savoirs scientifiques et le savoir médical : il serait en quelque sorte inutile d'avoir des connaissances en biologie, pour acquérir des informations "utiles" sur la santé et la maladie.

L'intérêt qu'ils manifestent pour les connaissances scientifiques à proprement parler se cristallise surtout sur des sous-thèmes tels que le cerveau, qui véhiculent un imaginaire très puissant de l'exploration et de la découverte, mais peu d' "attentes" liées au thème de la santé.

Dans les enquêtes préalables réalisées pour d'autres projets, on retrouve ce sentiment qu'il est inutile de savoir ce que recouvrent des concepts particuliers (pollution par exemple) pour avoir des opinions et adopter des conduites. Dans une large mesure, ces visiteurs n'ont pas vraiment tort : il n'est en effet pas indispensable d'entrer dans une connaissance précise de ce que sont les pollutions pour s'en faire des représentations qui permettent de développer des attitudes vis à vis du phénomène. Curieusement, alors même que les préoccupations des visiteurs concernent des aspects de la vie qui mettent en jeu directement des problématiques scientifiques et techniques (l'environnement, le nucléaire), il y a une production et une circulation considérable d' informations, y compris à partir des représentations, autour de ces aspects, et une grande quantité d'évènements concrets auxquels les visiteurs ont l'occasion de réagir directement (maladie, catastrophe...) sans avoir un besoin apparent de mobiliser des connaissances scientifiques, même si quantité d'informations de types scientifiques sont en réalité manipulées.

Comment le visiteur peut-il nommer ce qui lui est communiqué : des informations?, des connaissances?, un mode de raisonnement?, un autre regard sur ce qu'il connaît déjà?

Ceci est fondamental pour s'adresser au public de façon pertinente. Les objectifs de médiation doivent être clairs : il ne peut être sous-entendu qu'il faut connaître le mécanisme des pollutions pour comprendre des situations et se faire des opinions. Comment le visiteur pourrait-il en être convaincu alors que les choses ne "fonctionnent" pas de cette manière dans son expérience quotidienne?

1.2. Représentations et interprétation

Il est hors de propos pour nous, de "théoriser" ces représentations : il s'agit d'une catégorie "pratique" de données analysées : les représentations sont les cadres qui vont présider à l'interprétation que fera le visiteur.

C'est du thème "environnement" que nous tirerons l'essentiel de nos exemples, car c'est dans le cas du projet "environnement" que nous avons pu réellement voir la façon dont certaines représentations détectées dans l'étude préalable ont "fonctionné", c'est-à-dire favorisé et orienté l'interprétation d'éléments particuliers testés.

Nous avons cependant analysé des représentations pour les thèmes de l'océan, de l'informatique, de la santé, et nous renvoyons à ces études pour les résultats particuliers de chacune d'elles.

1.2.1. Quelques cadres d'interprétation préalables repérés chez les visiteurs

Que les visiteurs aient des types d'interprétation très divergents est désormais acquis, mais "voir" par l'évaluation ces divergences se manifester pour des cas concrets peut être profondément déstabilisant. Pourtant, s'il n'est pas possible de faire en sorte que la totalité des visiteurs adhèrent à une proposition de conception, connaître des grandes tendances, même divergentes, peut permettre de faire en sorte que la proposition muséologique remplisse le rôle projeté par le concepteur auprès de plusieurs types de visiteurs en essayant de prendre en compte (à l'échelle de l'exposition, à l'échelle de l'élément), plusieurs logiques d'interprétation existantes.

Recours au global, recours au détail

Il existe quelques grands types de réactions aux thèmes, dont l'analyse peut permettre d'anticiper les dérives et difficultés possibles que pourront rencontrer certains visiteurs, et de tenter de fournir des clés d'interprétation pour une pluralité de types de visiteurs.

- des démarches très globalisantes : le visiteur fait déjà une interprétation en cherchant immédiatement à replacer le thème dans une perspective plus vaste : l'environnement est vu comme le grand tout, l'informatique comme une science de la pensée...

- des démarches "réductionnistes" : certains visiteurs commencent immédiatement à extraire du thème un aspect particulier qu'ils privilégient : par exemple, un problème très précis pour l'environnement, qui peut être ainsi identifié aux problèmes de l'eau.

On repère ces grands types de réactions "en action", et c'est là leur intérêt, à l'occasion des différentes évaluations qui s'échelonnent le long de la conception de l'exposition, et après son ouverture.

- Pour donner un titre à une exposition d'après un ensemble de sous-thèmes (santé), certains visiteurs choisissent un terme très englobant et large (l'Homme), alors que d'autres problématisent déjà l'ensemble des sous-thèmes (ils y voient par exemple : "l'impact de la biologie sur la médecine").

D'autres enfin hiérarchisent immédiatement les thèmes les uns par rapport aux autres, ou bien extraient directement du lot un sous-thème qu'ils privilégient tout particulièrement, en sacrifiant un certain nombre de ceux qui restent, et en font le titre général (par exemple : "médecine dans le monde").

- Face à une série de 9 maquettes des bornes d'appel titre-images destinées à introduire la zone "environnement et société ", certains visiteurs cherchent l'idée fédératrice : "ce sont tous les grands problèmes liés à l'industrialisation"

D'autres s'attachent déjà à une ou quelques bornes en particulier

- Dans l'exposition "Vive l'eau" itinérante présentée à Nantes l'été 91, certains visiteurs repèrent la possibilité de construire un propos englobant et universalisant : le propos principal de l'exposition devient : l'eau, depuis la naissance du monde et de la vie, et à l'échelle de l'univers.

Il faut signaler que pour construire ce propos très globalisant, le visiteur a privilégié quelques éléments, ceux de la zone "l'eau des origines" : recherche d'un propos globalisant ne signifie pas démarche d'appréhension globale de l'exposition : ainsi, à partir de quelques éléments, les visiteurs peuvent replonger le sujet de l'exposition dans un thème très global.

Face à des logiques aussi divergentes, il n'est pas possible de faire en sorte que la totalité des visiteurs adhèrent à la proposition muséographique telle qu'elle existe dans l'intention initiale de conception : mais on peut tenter d'une part de faire en sorte que cette proposition puisse remplir son rôle (élément d'accroche par exemple) auprès de plusieurs types de visiteurs, et d'autre part, de limiter les risques d'interprétations réellement aberrantes, en évitant à tout pris les taupinières de sens que sont les artéfacts esthétiques gratuits, le mélange des niveaux de lecture, la confusion des genres....et, d'une manière générale, la juxtaposition de plusieurs "projets" autonomes au sein d'un même élément, à la place d'une intégration des compétences au service d'un unique projet de médiation : le projet graphique, le projet contenu, le projet scénographique...

Le phénomène défini par ses effets

Certains tests nous ont permis de constater que le visiteur recherche la définition du phénomène dans ses effets, lorsque possibilité lui en est laissée. Ainsi, dans l'exploitation d'un élément consacré au cyclone tropical défini par un texte-titre "le cyclone est un phénomène climatique....", le visiteur s'interroge sur ce qu'est un cyclone et en recherche la définition dans les photos illustrant les manifestations du phénomène : "le cyclone c'est quoi, de la pluie, du vent?...." (photo de pluie et de vent sur l'élément).

On peut faire les mêmes remarques à propos de la fiche "mer d'Aral" : ce sont les conséquences qui captivent, qui sont premières, dans une logique qui est à rebours de celle des concepteurs : les conséquences du phénomène concurrencent totalement la définition de ce phénomène et la possibilité de le comprendre.

Il faut donc être particulièrement attentif à de telles logiques d'interprétation.

Le rapport à l'invisible

Le visiteur exprime un embarras manifeste pour les phénomènes invisibles. C'est le thème de la pollution, encore une fois, mais aussi celui de la radioactivité, celui de l'informatique dans un tout autre registre, qui lui donnent l'occasion d'exprimer cet embarras de plusieurs manières :

- par la sensation d'absence de maîtrise. Cette absence de maîtrise ressentie peut parfois être réinvestie directement dans l'interprétation du contenu du thème : *"la radioactivité, on a aucune prise dessus puisqu'on ne voit rien."*

- par des attentes directes vis-à-vis de ce que l'on imagine que l'exposition peut apporter pour conjurer cet embarras : visualiser des situations avant/après, voir des effets.

Le rapport au dynamique

- Dans le même ordre d'idées, le visiteur est peu à l'aise par rapport à des phénomènes dynamiques, que ce soit pour la pollution, pour le développement de l'informatique, pour l'évolution des ressources en eau... les figures du *"peu à peu"*, *"de plus en plus"* et *"de moins en moins"*, *"un jour, ça sera totalement..."*, *"au train où ça va..."*, *"si ça continue comme ça..."*, *"demain..."*, expriment l'idée de croissances, d'évolutions catastrophiques, de ruptures, qui se manifestent à vide, sans support, avec, continuellement, l'indétermination totale des échelles de temps et des notions de seuils.

Ces difficultés sont lourdes de conséquences : comme pour le rapport à l'invisible, le visiteur réinvestit dans l'interprétation même du thème sa propre inquiétude, née de son incapacité à se représenter ces phénomènes.

Il y a ainsi un télescopage très paradoxal entre le sentiment que les grands problèmes planétaires sont imminents, et le sentiment que les actions à entreprendre au quotidien sont nécessairement très lentes et progressives.

Les origines : du tout petit au très loin

A plusieurs reprises, on constate un type d'interprétation qui recherche l'explication, par la démarche de "tout reprendre depuis le début" et privilégier ainsi, que ce soit dans les attentes ou dans les réactions, les aspects qui se rattachent à l'idée des origines.

Ainsi, pour "santé", dans les entretiens préalables, le thème de la cellule est considéré comme un thème de type didactique, qui permettrait d'expliquer les choses "par le début" en quelque sorte.

Lors des tests de titres de sous-thèmes, le thème de la cellule n'étant pas proposé, c'est le thème du gène qui semble investi de cette vocation explicative lié à l'idée que c'est le point de départ (le plus petit).

On retrouve cette démarche dans l'exposition "vive l'eau", avec les thèmes de l'eau dans les planètes.

Les contenus déclencheurs

Au cours des tests effectués sur des maquettes d'éléments pour l'îlot "environnement", traitant tous deux de catastrophes, mais totalement différents dans leur forme et leur contenu, les visiteurs expriment des réactions et des interprétations assez voisines : ils lisent dans le thème de la catastrophe l'intention de provoquer une prise de conscience sur des problèmes. Le contenu est vu et adopté comme le déclencheur d'un état psychologique qui amène à réfléchir d'une manière générale sur l'environnement. De fait, les visiteurs décollent très facilement du contenu de ces deux éléments pour commenter des événements et informations de tous ordres.

Il peut s'agir là de modes d'interprétation acquis par le décodage des médias et de leur répertoire traditionnel poids-des-mots-choc-des-photos.

Les contenus de l'image

Les tests des bornes "environnement et société" ont mis en évidence que l'intérêt exprimé pour un thème n'était pas affecté par la présence ou non d'une image l'illustrant.

Cependant, dans sa perception des thèmes et son interprétation des contenus, on observe sur toutes une série de cas de figures, depuis la simple association titre/image jusqu'à la maquette ou le panneau, la prépondérance de l'image dans les impressions reçues et l'exploitation de l'élément. L'image offre une possibilité que ne permet pas forcément le texte, à savoir, permettre à plusieurs catégories de visiteurs d'extraire des niveaux de sens particuliers, tout en ne "voyant" pas (donc tout en n'étant pas gênés), les autres niveaux possibles.

exemple : la montagne de déchets

image signal : "on parle des déchets"

image symbole : "l'homme sera submergé par ses déchets, on ne maîtrisera plus"

image récit : "on évoque là les déchets domestiques, mais on pourrait parler aussi des déchets industriels."

Tous les artefacts de l'image (couleurs, rapports d'échelles....) à priori "insignifiants" pour le contenu, peuvent ainsi être exploités par le visiteur jusqu'à parasiter entièrement la perception du message voulu par l'équipe de conception.

Concepts-Janus

Certains concepts scientifiques : population, écologie.....sont déjà très chargés pour le visiteur qui les découvre. Pour lui, la tentation est puissante de profiter de cette possibilité pour glisser des interprétations sociales à la place d'une compréhension de concepts scientifiques : nous étions d'autant plus alertés que lors des enquêtes préalables, nous avions remarqué la puissance des interprétations sociales des thématiques proposées (environnement, mais aussi informatique).

Autre modalité, inversée, de ce jeu dans le sens des termes : l'intérêt porté par le visiteur au concept d'évolution qui, bien qu'utilisé de façon très anodine dans l'expression "évolution des effectifs", est réinvesti dans le sens "évolution des espèces" et suffit, pour certains visiteurs, à orienter toute l'interprétation du panneau "écologie des populations".

1.2.2. Les représentations "en fonctionnement" dans l'interprétation

Les représentations repérées lors des enquêtes préalables en dehors de toute confrontation à cette proposition de contenu, apparaissent de façon très "visible" dans l'exploitation et la structuration que fait le visiteur sur les contenus proposés lors des tests.

C'est pourquoi ces tests offrent bien d'autres intérêts que de vérifier la qualité des supports ponctuels : ils permettent de suivre la façon dont se manifestent chez les visiteurs des tendances "lourdes", ce qui peut aider à dégager des principes généraux pour l'exposition.

Par exemple, l'enquête préalable "environnement" avait permis de repérer trois types de représentations spontanées des atteintes à l'environnement :

la souillure (la pollution : la nature-pureté abimée)

le déséquilibre (avec, en toile de fond, la catastrophe possible)

le pillage (on sur-exploite la nature-réservoir).

Or, face aux bornes "environnement et société", les visiteurs ont jugé comme étant les plus marquantes celles qui étaient consacrées aux thèmes suivants :

déchets (souillure)

nucléaire (déséquilibre catastrophe)

ressources en eau (pillage)

Il faut noter que ces bornes sont jugées les plus marquantes, mais que les thèmes jugés prioritaires sont "air qu'on respire", "ressources en eau", "ozone". Les visiteurs n'assimilent pas "marquant" et "prioritaire", mais c'est bien à propos des thèmes jugés marquants qu'ils apportent le plus de commentaires.

Les illustrations des bornes ont beaucoup aidé le visiteur à l'élaboration d'une construction symbolique dans laquelle on retrouve les représentations de départ :

ainsi, c'est la menace qui est lue dans l'illustration de "nucléaire" (grande cheminée surplombant une petite maison rurale) et qui incarne le thème de la catastrophe, et c'est la raréfaction des ressources naturelles qui est lue dans la dernière goutte du robinet de "ressources en eau".

On peut citer, en anecdote, un phénomène remarqué dans une exposition à l'extérieur de la cité : "tous parents, tous différents"

(musée de l'homme). Le projet de conception était clairement énoncé, bien visible dans l'entrée : montrer que, en ce qui concerne la biologie, la notion de race humaine n'a pas de sens, et que le phénomène marquant de la génétique des populations humaines est au contraire, l'extrême variabilité individuelle.

L'exposition apportait donc tous les arguments de la génétique. A l'issue de l'exposition, dans le livre d'or de l'exposition, une réaction de visiteur : *"voici la bonne nouvelle : il n'y a pas de race humaine . Je vais proclamer partout ce message....."*.

Les conceptions de ce visiteur avaient visiblement été bouleversées par l'exposition. Il interprétait pourtant cette acquisition de connaissance, innovation fondamentale, dans le cadre, traditionnel et familier, de la parole chrétienne.

1.2.3. Les transferts de thèmes : puissance des cadres préalables

Lorsqu' un thème très fortement présent à priori chez les visiteurs n'existe pas dans la proposition, le visiteur reconstruit ce thème avec les éléments de l'exposition qui lui en offrent la possibilité : il y a alors transfert, sur un thème proposé, d'un thème individuel correspondant à une préoccupation personnelle "structurante".

De tels transferts ont été fréquemment observés, et témoignent de la vitalité des cadres d'interprétation préalables, et de leur intérêt pour le visiteur : ils forment une sorte de tampon, de régulateur, entre la proposition muséologique et les idées propres du visiteur. Ainsi, le thème de la pollution des eaux marines, proposé sur les bornes, a pris en charge le thème absent de la menace sur la faune et la flore des milieux naturels.

Par exemple, le thème de la pollution ne figurait pas au catalogue des thèmes proposés sur les bornes alors qu'il existait très fortement, en tant que thème intégrateur, dans l'enquête préalable. On a pu observer le réinvestissement de ce thème spontané de la pollution dans celui des déchets, qui était proposé dans les bornes et qui a remplacé le thème absent de la pollution.

Dans l'exposition "vive l'eau" à Nantes, on a pu aussi noter la façon dont un secteur très isolé, complexe, et peu visité (les pollutions) avait été parfaitement bien "rattrapé" par le thème du traitement des eaux usées qui a fait "exister" le thème des pollutions de façon satisfaisante pour le visiteur.

1.2.4. Exploitation muséologique de l'étude des représentations

Au fil des études, nous avons essayé différentes façons de traiter la matière brute des enquêtes, en incluant parfois des préconisations de types très différents selon les cas.

Dans le cas d'"informatique" par exemple, nous avons souligné l'importance de la programmation pour les visiteurs, ce thème étant profondément ancré dans le problème de la maîtrise, au coeur de l'informatique.

En ce sens, nous proposons de respecter la structure formelle très centrée du discours des visiteurs, qui semble être un schéma préalable très structurant, avec un thème central, et d'éviter toute structure linéaire, trop dynamique, qui pouvait aggraver les multiples formes de la peur du développement de l'univers informatique.

Dans le cas de la "ville", on retrouve comme pour "environnement", l'idée profonde de l'antinomie originelle homme/nature (la ville est le milieu "naturel" de l'homme), mais le visiteur ne pose pas le thème devant lui, et ses attentes ne visent pas, au contraire de "environnement", à se dégager du thème, s'en extraire pour l'analyser et le comprendre comme un objet. La ville est interne, intime, le visiteur ne souffre pas du détail et de la complexité des aspects; il profite de sa manière de faire spontanée : lire la ville directement, par le détail significatif. Nous avons donc fait des recommandations et des propositions muséographiques pour des thèmes ou des axes particuliers, mais aussi pour des parti-pris muséologiques, notamment l'interactivité.

1.3. L'avenir : plusieurs types d'études préalables

Actuellement, les études préalables sont très différentes selon le projet, mais elles sont essentiellement consacrées à la recherche des représentations et de l'imaginaire chez le visiteur, tout en fournissant des résultats plus ponctuels sur des attentes, explicites ou implicites, et parfois, sur l'interprétation de certains concepts, aspect beaucoup moins facile à étudier dans les conditions actuelles de ces enquêtes.

Cette étude de la compréhension de concepts est à développer en tant que telle.

On s'achemine ainsi vers trois types d'études préalables différenciées, toutes trois fondées sur des préoccupations muséologiques :

- les représentations et les cadres d'interprétation
- les attentes et besoins
- les savoirs de base

2 CONTRIBUTION A LA REFLEXION MUSEOLOGIQUE: la visite de l'exposition et la pratique des éléments

Les approches sémiologiques d'une part, sociologiques d'autre part, ont bien rarement tenté d'opérer une jonction précise entre des analyses consacrées aux caractéristiques du média expositions et des analyses des comportements du public, bien que cet objectif soit constamment rappelé, donnant l'illusion d'une banalisation de cette problématique.

Nous avons essayé de développer une démarche, empirique plus que théorique, destinée à repérer en profondeur comment des choix muséologiques particuliers d'une exposition avaient pu induire des pratiques et des interprétations chez le visiteur, à déceler une structure porteuse de sens dans l'exposition.

A bien des égards, les interactifs apparaissent comme des modèles miniatures d'exposition du point de vue des pratiques techniques d'exploitation : approche, parcours, choix, interprétations, tout le long d'une séquence d'activités.

C'est pourquoi nous aborderons souvent des résultats qui concernent à la fois l'exploitation des expositions et la pratique des interactifs.

2.1. L'exposition

Les façons d'exploiter l'exposition varient très probablement de façon considérable en fonction, non seulement du thème, du type de supports, mais aussi de la taille, et des conditions de visite. (visiteurs individuels, familles....).

Nous avons malheureusement peu d'éléments pour aborder ce problème. En effet, nous avons évalué des expositions d'une superficie de 1.000 à 2.000m².

L'ensemble des résultats présentés ici concerne plutôt ce type d'expositions évaluées auprès de visiteurs essentiellement individuels. Des résultats concernant le sociabilité et son importance dans l'exploitation des contenus ont été obtenus à l'échelle de l'élément d'exposition et pour la pratique des interactifs seulement..

L'expérience de "vive l'eau" à Nantes nous montre cependant que la perception et les pratiques des visiteurs diffèrent sensiblement dans une exposition de 250 m² : abordage, et surtout, choix de l'élément comme niveau structurant dans la visite. Dans un espace très grand où les éléments sont plus nombreux, un tel type de perception pourrait rapidement submerger le visiteur, alors que dans un espace restreint, l'exposition y gagne, en ce sens qu'elle suscite le sentiment de la richesse et de l'épaisseur et qu'elle permet une souplesse très

remarquable dans les types de reconstructions effectuées par le visiteur après-coup.

En ce qui concerne les thèmes, on peut rappeler la différence entre des thèmes très scientifiques (mathématiques), et des thèmes qui sont au point de rencontre entre la science et le rapport de tout un chacun au monde social (santé). On peut aussi dégager le cas de ceux pour lesquels existe une culture populaire forte, comme dans le cas de la "vigne et le vin" : on a pu remarquer combien les visiteurs cherchaient à exprimer cette culture personnelle forte et de l'insérer dans l'exposition. Dans ce cas particulier, ce sont les séances d'animation qui leur ont fourni l'occasion et la possibilité de le faire.

Un autre aspect concerne fondamentalement, pour un thème tel que le vin dont l'imaginaire est riche, foisonnant, vivant, la relation du public avec l'information scientifique et les modes d'appropriation du savoir qu'on peut repérer.

Ainsi, les aspects les plus scientifiques, les plus durs ont pu s'intégrer merveilleusement à un imaginaire du vin élevé, personnifié, entouré de soins les plus méticuleux, car la recherche scientifique s'apparentait sans effort à un type d'activité délicate, pleine d'égards et de précaution pour élever cette vigne, dans la logique du savoir-faire traditionnel plus que dans celle du progrès technique et industriel.

Enfin, concernant les supports, nous avons peu d'éléments comparatifs pour évoquer des pratiques spécifiques, d'une exposition à l'autre. On peut cependant noter des pratiques de visite spécialisées dans un type de support identifié comme privilégié, mais surtout, l'attrait manifeste, massif, pour les supports interactifs qui vont jusqu'à susciter des pratiques exclusives, non seulement chez les plus jeunes, mais aussi chez ceux qui identifient dans de tels supports la spécificité de la cité

Cependant, des études préalables ont révélé le caractère encore indifférencié du média exposition : on ne commente les aspects technologiques que pour manifester une sensibilité aux qualités de réalisation, comme témoin et indice de la qualité de l'exposition.

Les résultats des études, qui illustrent souvent un écart entre les comportements attendus et les comportements observés, sont bien loin de conduire à des affirmations du type "*de toutes façons, chacun fait ce qu'il veut*" ou bien "*il y a autant de façon de visiter une expositions que de visiteurs*".

C'est bien souvent un **principe d'économie** qui semble inspirer les visiteurs aux multiples étapes de leur visite, et qui est à la base de nombreuses logiques pratiques mises en oeuvre sur le champ : obtenir le plus au moindre "coût", c'est-à-dire s'appuyer sur des cadres préalables, embrasser synthétiquement, par indices, l'ensemble des ressources de l'exposition, et sélectionner celles-ci.

Dans le même temps, le visiteur est prêt à donner du sens à tout ce qu'il voit. Ce sens économique a aussi sa facette "riche" : a priori, rien ne peut avoir été décidé à la légère ou en vain, tout est exploitable.

Certaines analyses de l'exposition ont mis en évidence trois ordres du sens : image, texte, et espace, ce dernier étant spécifique du média exposition. C'est là un point de vue d'analyste, mais qui suit une logique de concepteur. Du point de vue du visiteur, c'est bien le **temps** qui peut prendre du sens et être à l'origine de l'économie de reconstruction de l'exposition par le visiteur.

2.1.1. "L'abordage" de l'exposition

Le visiteur effectue une visite en plusieurs phases, de durées non homogènes, qu'il peut chercher à appuyer sur le découpage spatial de l'exposition, mais que celui-ci ne lui permet pas toujours d'effectuer dans les meilleures conditions.

Dans une phase initiale, véritable phase critique, le visiteur peut chercher à se préparer à la visite en évaluant le style, l'allure de l'exposition : "à quoi ai-je affaire?".

Par exemple, les visiteurs ont été nombreux à transformer le passage d'entrée dans l'exposition "la vigne et le vin" en un premier lieu d'arrêt voué à une fonction de prise d'informations : regarder le paysage, consulter des documents, s'informer...

Lorsque l'exposition n'offre pas ce point de vue, on peut observer certaines réactions paradoxales : le visiteur peut accélérer sa visite dès le départ, pour aller plus vite au coeur de l'exposition, en court-circuitant le début.

Dans une logique voisine, il peut aussi contourner l'exposition dans une phase d'approche, en prenant des voies de traverse ("vive l'eau" itinérante).

La tendance du visiteur à se ménager une phase initiale destinée à une information sur le "système" de l'exposition est particulièrement frappante dans le cas de la pratique des éléments interactifs (phyto-flip, croc-notes, identité aux choix).

Dans le cas de phyto-flip, on a pu constater le traumatisme engendré par l'impossibilité de pouvoir survoler le contenu de bout en bout sans s'engager dans l'activité proposée.

La phase critique

Dans les premiers moments de la visite ou de la pratique de l'élément, il existe véritablement une phase critique dont dépendent à la fois le degré d'engagement du visiteur dans les phases suivantes, et le cadre d'interprétations qu'il va mettre en place pour exploiter l'ensemble de l'exposition.

Les débuts sont les moments où plusieurs apprentissages simultanés doivent être effectués : mode d'usage ("montage technique" de la visite d'exposition), décryptage des différents types d'informations fournis, recherche des codes de lecture et des codes visuels (signalétique, hiérarchisation des contenus, traductions...), interprétation du statut des différents éléments présents. Les apprentissages les plus cruciaux étant ceux des **choix et de la sélection** des ressources à exploiter, et ceux de la **différenciation** des codes et types d'information fournis.

Là encore, l'étude des interactifs présentent des situations types: une difficulté survenue en début de parcours peut être beaucoup plus lourde de conséquence que lorsqu'elle survient plus tard (cf. phyto-flip).

2.1.2. La visite proprement dite

Ce sont des modèles parfois inattendus qui inspirent les visiteurs, plus proches des logiques d'usage spontanées développées pour les nouvelles technologies que des pratiques culturelles de référence proprement dites.

Avant d'être un média, l'exposition est, du point de vue de l'usager, un système technique complexe qu'il s'agit de maîtriser. La visite de l'exposition artistique qui pourrait pourtant apparaître comme la référence, détermine très peu la visite de l'exposition thématique multi-média. Cependant, en cas de présence d'objets artistiques ou historiques et de vitrines, une fraction des visiteurs sélectionne la visite d'objets dans l'exposition globale (cf. vigne et le vin, et, dans une moindre mesure, vive l'eau itinérante).

Il n'en reste pas moins que l'objet reste un support privilégié pour de nombreux événements de la visite, notamment, l'"arrimage" de ses propres connaissances et références (l'objet reconnu, intermédiaire entre son propre univers et l'exposition) et des pratiques de sociabilité, par le biais du commentaire autour de l'objet. De ce point de vue, certains supports agissent aussi comme "objets" : interactifs, lieu "d'accrochage" et de négociation de la visite.

Ce sont donc quelques "techniques" d'exploitation de l'exposition, montage plutôt que lecture, que nous mentionnerons à titre d'exemple.

2.2. Reconstruction du sens de la visite

Les visiteurs mettent en place, pour effectuer la visite et tous les choix qui la constituent, plusieurs grands modes d'exploitation comme par exemple :

- maîtriser l'ensemble, avec des techniques destinées à mettre en oeuvre une perception globale d'un ensemble;
- "creuser" d'emblée les éléments qui se présentent à lui ou bien qu'il sélectionne, et démarrer immédiatement sur l'exploitation à l'échelle micro.

Ainsi, lors du test d'un ensemble de bornes d'appel pour l'îlot "environnement et société", bornes citées plus haut, qui comportent chacune un titre et une image associée, le visiteur pourra essayer de tirer de la série complète qui se présente à lui un code de lecture global et homogénéiser le plus possible l'ensemble : il propose alors une simplification des titres, plus généraux et moins précis : "air" au lieu de "air qu'on respire", "eau" au lieu de "ressources en eau" ...

A l'inverse, certains exploitent immédiatement le contenu véhiculé par un titre image particulier, au détriment des autres: *"pour les déchets, on ne montre que les déchets ménagers, et les déchets industriels alors?"*

Dans l'analyse de la visite d'une exposition proprement dite ("vive l'eau" itinérante), on repère aussi ces deux grandes tendances:

- des bricolages individuels : micro-thèmes repérés et extraits de l'exposition, visite par les objets.....Le visiteur n'exploite qu'une petite partie de l'exposition.
- des reconstructions "d'envergure" qui permettent au visiteur de mettre en relation un grand nombre d'éléments dans un cadre intégrateur large : la reconstruction d'un message ou d'un récit.

En ce qui concerne l'exploitation d'éléments interactifs, on retrouve là encore, sur un registre purement technique, des stratégies d'utilisation qui conduisent, soit à la manipulation d'un nombre limité de commandes jugé suffisant pour l'utilisateur qui préfère ne pas consacrer trop de temps à l'apprentissage de toutes les possibilités techniques du système, soit à la tentative de maîtrise globale de ce système technique et à l'exploration de toutes ses potentialités.

2.2.1. Le récit

Ce qui fait l'objet de l'analyse, bien souvent, n'est pas tant la visite que le mode de restitution, de reformulation de la visite de l'exposition, qui constitue la première stratification de l'expérience, la trace mémorisée.

Cette mémorisation s'effectue bien souvent par le biais de la construction d'un récit que le visiteur effectue fréquemment quelles que soient les caractéristiques de l'exposition.

Le visiteur agence différents fragments de discours l'un derrière l'autre, dans un enchaînement linéaire très puissant qui coïncide souvent bien mal avec des structures d'expositions complexes, arborescentes, multidimensionnelles.

On retrouve cette lecture de l'exposition dans plusieurs comportements, selon les circonstances et le type d'exposition :

- en "creux" : en l'absence de parcours, le visiteur en réclame un, et, de toutes façons, restitue souvent son expérience à l'occasion des entretiens, au moyen d'un récit linéaire qui lui permet de reformuler les contenus sélectionnés et organisés.

Dans le cas de "vive l'eau" itinérante, on a ainsi vu la puissance de "modèles" de constructions narratives telles que le récit chronologique d'une part, et le message d'autre part, pour inspirer la fabrication de ce récit en l'absence de parcours imposé.

- "en relief" : les visiteurs de "la vigne et le vin", engagés dans un parcours obligatoire tout à la fois linéaire et chronologique, exploitent cette trame pour elle-même et en tirent parfois des effets de sens émergents supplémentaires par rapport au contenu de l'exposition : l'activité du parcours est si suggestive qu'elle prend sens de façon autonome et devient récit mimé. C'est ainsi que le récit des étapes de la fabrication de la vigne en vin s'est doublé d'un discours émergent sur le travail effectué tout le long de ces étapes qui était comme mimé et senti dans le fil linéaire de la visite.

2.2.2. Le mode de parcours

Mais le visiteur n'est pas déterminé, lors de sa visite et dans la cohérence de son interprétation, par la contiguïté et les relations de voisinage entre les éléments de l'exposition. S'il identifie ces contiguïtés et construit sa visite par rapport à elles, il n'en est pas entièrement tributaire, loin de là. On sous-estime souvent la liberté dont il bénéficie dans sa visite. Quelles que soient les incitations, les contraintes, il est en fin de compte parfaitement libre de négocier avec ce qui lui est proposé et il use de cette liberté, pourvu qu'il puisse identifier la proposition de départ clairement. On l'observe d'une part avec les transgressions multiples dans le parcours de visites très linéaires de type "la vigne et le vin", d'autre part par les capacités des visiteurs à rapprocher à posteriori des éléments très éloignés les uns des autres dans l'exposition (cf. "vive l'eau" itinérante). A l'inverse, le visiteur peut oublier les relations de contiguïté entre des éléments : dans l'exposition "la vigne et le vin", pourtant très directive, des éléments voisins ont pu ne pas être reliés

dans l'interprétation, quand l'un de ces éléments n'apparaissait pas à priori fortement rattaché à son voisin.

Ce qui prime dans "l'impression" du visiteur, ce n'est pas l'espace, ni les familles de supports, c'est la capacité des fragments de discours à acquérir un sens dans un cadre pré-existant chez le visiteur, même si on remarque des visiteurs spécialisés dans la pratique de panneaux ou d'éléments interactifs.

Que ce soit dans "la vigne et le vin" ou dans "vive l'eau" itinérante, on a repéré deux types de démarches permettant aux visiteurs de hiérarchiser et de rendre linéaire le contenu de l'exposition :

- unifier le contenu de l'exposition par la chronologie

- lire les termes d'un message

Il s'agit de deux stratégies qui correspondent peut-être à deux sensibilités favorisant chacune des cadres d'interprétation différents : une sensibilité "écologiste et citoyenne" qui privilégierait la recherche du message, et une sensibilité "universalisante" qui rechercherait une histoire.

"La vigne et le vin" fournit quantité d'exemples illustrant le fait que la reconstruction tient parfois moins au parcours imposé qu'à la cohérence du réseau structuré qui associe les éléments entre eux par le jeu des rappels, des rapports de matières, d'échelle....propres à induire fortement le "montage" conceptuel.

C'est la structure imaginée qui prime sur l'espace littéral.

C'est pourquoi les nombreuses typologies de parcours et de déplacements dans l'exposition ou autres espaces publics qui ne s'attachent qu'à la dimension spatiale de la construction (fourmis, sauterelles, poissons....), restent en deça de ce qui reste de ce qui est le fondement de l'interprétation : non pas la structure spatiale, mais la structure imaginée.

2.2.3. Modes de lecture

- Lecture à rebours

Dans une exposition telle que "vive l'eau" itinérante, les visiteurs ont pu développer un mode de lecture générale à rebours d'une logique de production : ils vont directement à l'objet, à l'écran, et remontent ensuite le flot vers le texte. Les panneaux d'introduction sont souvent délaissés. Dans ces panneaux, ce sont les illustrations qui sont immédiatement vues.

C'est pourquoi il peut être intéressant, dans une exposition de taille réduite, de renforcer le niveau élément, de l'enrichir, pour lui faire porter le principe général de l'exposition.

Les tests "environnement" ont permis de repérer certains logiques techniques dans l'exploitation des supports muséographiques particuliers.

- lecture du texte des panneaux : le niveau sous-titres

Nous avons pu constater, à l'occasion des tests effectués pour l'îlot "environnement" et à la suite des travaux menés par Denis Samson pour la préfiguration de la grande galerie de l'évolution au Museum, que le visiteur privilégie le recours aux sous-titres des panneaux dans la restructuration des contenus et leur reformulation. Leur enchaînement constitue déjà un premier texte. C'est pourquoi il peut être très avantageux d'individualiser ce niveau et de le renforcer par des énoncés autonomes déjà "rédigés".

-Recherche d'un système de lecture

Les tests menés sur les neuf bornes "environnement et société" nous ont permis de repérer la tendance, chez certains visiteurs, à anticiper la visite de l'exposition et à tester pour leur propre compte des techniques de décodage sur une série d'éléments. C'est ainsi que certains se sont essayés à rechercher la cohérence de l'ensemble, et donc, le message global, en modifiant spontanément des titres ou en proposant des images pour obtenir la meilleure "condensation" de l'ensemble.

2.2.4. Le réel dans l'exposition

Le fait de mettre du réel dans les expositions ne peut être un principe en soi : il ne signifie rien tant que le problème de ce rapport au réel n'a pas été posé et étudié du point de vue des visiteurs.

Il y a probablement une "culture" de la représentation à fournir, pour éviter de très graves contresens dans l'interprétation du statut des images et maquettes par exemple. Voici quelques cas à verser au dossier d'une étude qui reste à entreprendre

Dans l'exposition "la vigne et le vin", construite dans sa totalité autour d'un parcours spatial linéaire en boucle, la scénographie utilisait des effets de réel, mais au service d'un réseau structuré d'éléments donnant un statut particulier à ce réel. Dans chaque salle, un élément central matérialise l'étape technique dans la chaîne des transformations de la vigne au vin (carré de vigne vrai dans la première salle). Autour de cet élément réel de la première salle, "impressionnant" mais pauvre de sens, d'autres éléments procèdent par décalages dans le registre de l'échelle,

de la matière, du rythme....à partir de cet élément réel : les représentations s'enrichissent en informations, s'appauvrissent en "réalité", dans une série presque continue qui propose au visiteur un code d'interprétation du statut du réel et de l'usage des représentations dans cette exposition.

Dans "vive l'eau", la simulation du fleuve au centre de l'exposition réintroduisait cette présence du réel, mais avec un statut plus ambigu, puisque d'après l'étude de public effectuée par la D.D.R.I., l'aspect simulation n'a pas été perçu et que les visiteurs ont réagi par rapport à une maquette de fleuve, attribuant un rôle promenade et spectacle (suivre le fil de l'eau) à un élément où le rapport au réel n'était pas là où il pouvait l'imaginer (dans la présence de "vraie" eau dans l'exposition).

Ce problème se retrouve à l'échelle des éléments d'exposition. Ainsi, dans des phénomènes simulés dans certains éléments interactifs, il y a parfois invisibilité du rapport au réel : les concepteurs de phyto-flip ont souhaité simuler une croissance de plante en s'appuyant sur la modélisation mathématique "véritable" de la croissance d'une misère. Pour le visiteur, il y a une certaine méfiance vis à vis de la "valeur" du modèle "qu'est ce que c'est que cette plante? est-ce que ça correspond à quelque chose de vrai? Le graphisme, l'absence d'échelle....contribuent à cette perte de référence au réel.

L'utilisation des images dans les expositions présente le même type de problème : par exemple dans "fabrique de la pensée", le traitement de l'image scientifique à des fins muséologiques est également ambigu : les documents originaux anciens y sont des images-témoignages qui véhiculent un contenu essentiellement plus historique et artistique que scientifique du point de vue de la réception. Les images contemporaines y apparaissent au contraire comme des démonstrations, des preuves, qui associent directement la science et la réalité observée.

Ce qui est en jeu dans cet exemple est aussi le problème de l'homogénéité de sens d'un même média.

2.2.5. Les notions de base

L'exposition "vive l'eau" nous a fourni l'occasion d'aborder le problème fondamental de la muséographie des notions scientifiques de base, et de leur statut dans l'ensemble du contenu de l'exposition.

Dans la mesure où, nous l'avons vu, les visiteurs sont nombreux à ne pas avoir l'intention, à priori, de venir chercher du savoir de base, ils exploitent les éléments choisis comme support de ces notions avec un autre projet. Dans le cas de ces éléments, les visiteurs se scindent clairement en avertis, très experts dans la pratique de ces supports, et en néophytes.

L'expérience scientifique et la manipulation constituent cependant des types muséographiques que le visiteur repère.

Mais face à ces supports, il recherche tout naturellement le contenu dans ce qu'il y a à voir : on attend de ce phénomène visible qu'il soit révélateur. Or, ce qui est immédiatement visible est un dispositif technique, et l'évènement lui-même peut ne pas être identifié parmi tous les phénomènes repérables dans le déroulement de l'expérience, notamment les artéfacts de mise en scène. L'élément devrait comporter directement la possibilité de savoir ce qu'il faut voir, et ce que signifie ce que l'on a vu.

Par ailleurs, dans son interprétation des phénomènes, le visiteur cherche fréquemment à les rattacher à sa vie quotidienne et son propre savoir : une expérience sur l'acidité de l'eau sera directement reliée à un contenu potentiel sur la possibilité d'évaluer la qualité des boissons (on cite le coca-cola).

Il y aurait donc tout intérêt à relier les notions scientifiques de base aux références propres du visiteur : l'évaluation peut aider à y contribuer.

2.2.6. De l'activité de visite au rôle et à la situation de visiteur

Le problème de l'activité que le visiteur effectue dans l'exposition a sans doute été longuement "limité" par une série de pré-supposés implicites qui bornaient la nature de cette activité à divers actions d'appropriation : lecture, déplacements, manipulation.....et ont de ce fait limité l'interprétation des logiques qui sous-tendaient ces activités à des analyses de comportements dans l'espace. Le travail de terrain nous a fait apparaître à quel point il faut parfois remplacer cette idée d'activité par celle du rôle que le visiteur tient ou acquiert dans la situation où il se trouve.

La question du rôle que joue le visiteur dans l'exposition ou face à l'élément est fort importante : elle rencontre trois aspects :

- le rôle du visiteur comme acteur social
- le sens qu'il prête à l'activité qu'il exerce
- le dynamisme des pratiques de sociabilité qu'il crée dans l'exposition et qui lui permettent de jouer des rôles et d'exploiter et de situer publiquement son propre savoir et sa propre culture dans une institution culturelle.

2.2.6.1. Le rôle

Dans les cas précis de tests d'éléments effectués pour "environnement", on trouve une forte attente de solutions aux problèmes : ce qu'attend le visiteur, c'est autant une information sur des solutions possibles qu'une affirmation du rôle de la cité comme ayant un rôle actif pour inciter à appliquer des solutions par la sensibilisation de l'opinion, des pouvoirs publics...la fonction de l'élément est directement identifiée à

celle de la cité et liée à la répartition de responsabilités et de rôles sociaux.

2.2.6.2. Les situations

Les situations sont réellement le propre de l'exposition, par rapport aux autres médias : pourquoi le visiteur ferait-il un long chemin, la queue, payer etc. alors que les mêmes informations bien plus développées dans des revues ou livres ou vidéo, en bibliothèque... il ne fait aucun doute que l'expérience d'une situation où il joue un rôle est essentielle : l'exposition comme théâtre du social.

Les analyses effectuées, que ce soit pour des éléments ou des expositions, mettent en lumière la puissance de l'exploitation de ces situations chez le visiteur.

Identification

En particulier, quand il en trouve l'occasion, il exploite les possibilités d'identification qu'il peut trouver dans l'exposition ou l'interactif. Dans "la vigne et vin", lors des entretiens, plusieurs visiteurs se sont révélés être très sensibles à l'importance du travail grâce à un parcours ordonné par la suite linéaire des différentes opérations pour passer de la vigne au vin. Sans qu'il en soit ouvertement question dans l'exposition, c'est bien cet aspect (l'effort) qui a été ressenti, incorporé au sens littéral et qui constitue un ressort et un thème fort de l'exposition.

Dans l'interactif "le jeu des naturalistes" consacré à la présentation de trois innovations scientifiques à l'époque de la révolution, certains visiteurs choisissent d'interpréter le sens de leur activité grâce à la possibilité qui leur est offerte de pouvoir s'identifier aux scientifiques nommés dans le jeu ; Cuvier, Lamarck, Haüy : "on voit combien c'était difficile ce que ces types faisaient".

Simulation

Simuler un processus ou une situation est essentiellement le fait de certains éléments interactifs : MMU, le simulateur de vol, mais aussi stratégie pour une soirée, identité au choix.....

Le visiteur, dans ces éléments peut percevoir la simulation comme étant le contenu du jeu.

En particulier, appréhender et être acteur d'un processus habituellement inaccessible à la perception quotidienne, ou bien se voir réagir à une situation inédite, ou bien encore vivre des situations réservées à d'autres

personnes (le pilotage), offre bien plus que l'exotisme d'une découverte : ce qui est en jeu est une expérience, un contenu authentique. Une des curiosités manifestées par les visiteurs à l'égard du monde scientifique est bien celle éveillée par ce que peut bien faire et vivre un scientifique, comment il peut raisonner.... Vivre des situations réservées à d'autres est aussi une des envies manifestées à l'occasion des enquêtes préalables pour le thème "ville".

Intégration

Les interactifs offrent des exemples de situations au cours desquelles un des visiteurs d'un groupe peut être totalement immergé dans l'élément au cours d'une mise en scène de soi qui l'intègre au contenu. Ainsi, dans "identités au choix", les visiteurs qui sont "habillés" par l'interactif pilotent très rarement eux-mêmes le système, et laissent à un autre le soin de décider de leurs transformations. Ils font partie de l'élément, se fondent dans le contenu, deviennent les instruments dociles d'une interaction prise en charge par un autre.

A l'inverse, un visiteur individuel peut faire d'un interactif tel que Phytoflip l'instrument d'un dialogue avec lui-même, qui lui permet de se voir raisonner; il se voit réfléchir : dans ce cas limite, la situation prend totalement le pas sur le contenu proprement dit .

Relais

Dans l'audio-visuel "les yeux de la terre" ,dans l'exposition "Vive l'eau" itinérante, ou encore pour le thème "santé" ou "informatique" qui abordent des dimensions environnementales ou sociales fortes, le visiteur peut s'attribuer une sorte de mission dans une exposition qu'il perçoit comme un dispositif destiné à le sensibiliser et à le rendre actif dans une communauté sociale : en particulier, il peut se sentir investi par l'institution d'une mission de relais auprès des enfants considérés comme étant particulièrement concernés par la science, le futur...

2.2.7. L'opinion : la critique de l'exposition et la naissance d'une culture muséologique chez les visiteurs

Les expositions de la cité ont un côté high tech. Le visiteur utilise cette caractéristique pour les exploiter, les classer, en parler, se forger une culture muséologique, qui ressemble un peu, de ce point de vue, à une culture cinématographique. Les visiteurs de "vive l'eau" itinérante à Nantes cherchent à voir "*si c'est bien réalisé*", formulent des souhaits pour des supports muséologiques audio-visuels, moyen d'exprimer un intérêt certain pour cette composante technologique des expositions multi-média contemporaines.

2.3. La pratique des éléments

L'analyse des éléments de présentation, des supports muséographiques, peut être effectuée dans le cadre de l'analyse d'une visite globale d'exposition, ou bien pour elle-même. La cellule a donc développé toute une série d'analyses d'éléments interactifs, de manipulations mécaniques, de panneaux, d'audio-visuels, et aussi d'images et de textes.

L'analyse des éléments isolés apporte des informations différentes de celle qu'apporte leur analyse dans le contexte global des expositions. Elle permet en particulier d'approcher finement le rapport entre les intentions de conception et la réception par les visiteurs. En effet, même si le sens et l'impact d'un élément se définissent dans l'environnement de l'exposition, cet élément est toujours, au moins à l'heure actuelle, porteur d'une intention autonome de la part de son concepteur, intention qui est à l'origine des caractéristiques de la démarche proposée au visiteur.

L'étude des éléments se situe au coeur du système de médiation; elle s'effectue donc à la loupe, au cas par cas, pour l'évaluation des objectifs de médiation spécifiques à chaque élément.

Cette méthode permet de passer de l'analyse forcément limitée de la pratique de catégories de support définies à priori (panneaux, éléments audio-visuels, éléments interactifs...) à l'élaboration des catégories de situation de médiation définies du point de vue de la pratique.

2.3.1. Le genre de l'élément

L'un des résultats généraux les plus remarquables de l'analyse élément par élément est l'attitude largement répandue chez les utilisateurs, attitude qui consiste à repérer rapidement le genre de l'élément auquel ils ont affaire. Ce genre pourrait être défini comme étant fonction à la fois des intentions de conception reconnus par le visiteur et de la démarche de médiation adoptée.

Ainsi, "Europe à la carte" est d'un genre didactique. Le genre du MMU appartient au registre de la simulation.

Le visiteur identifie un genre et ses commentaires et demandes vont dans le sens d'une accentuation de la logique propre et de l'homogénéité de cet élément dans le genre particulier qui est son fort. Ainsi, dans "identité au choix" et "MMU", les visiteurs ont demandé une accentuation de la simulation, qui leur semble être le caractère de l'élément : simplification et accentuation de sa lisibilité propre.

On peut aussi rapprocher cela d'un résultat recueilli auprès des animateurs dans l'analyse des performances muséologiques d'Explora. Les propositions allaient très largement dans le sens d'un renforcement du caractère propre de l'îlot et du traitement induit par le thème : techniques d'observation pour "astronomie", par exemple.

Il s'agit d'un type de réaction qui rend compte de la capacité d'analyse et d'exigence que le visiteur exerce lorsqu'il est en face de l'élément, mais qu'il ne pourrait pas formuler à priori.

2.3.2. La relation propos/support

Il peut y avoir une ambiguïté dangereuse entre le statut de "prétexte" d'une activité exercée par le visiteur dans sa pratique de l'élément, moyen agréable de fixer le visiteur pour lui communiquer un propos, et le statut de contenu de cette même activité. Répéter que la muséographie est une adéquation, ou mieux, une intégration support/contenu ne servira à rien tant que l'on n'aura pas totalement accepté le fait que du point de vue de la pratique, en raison de l'absence de code fixe, et grâce à la souplesse des logiques de visites, il existe d'innombrables cas où le visiteur est prêt à interpréter un "mix" support-contenu, et met en oeuvre une pratique qui est **en avance** par rapport aux logiques de conception muséographiques, puisqu'elle ne se cale pas sur des catégories pré-établies de forme et de fond.

Cette réflexion concerne non seulement l'élément d'exposition, mais l'exposition toute entière.

Par exemple, dans le cas du jeu des naturalistes, et du MMU, certains visiteurs ont interprété comme faisant partie du contenu les événements liés à la technique de jeu.

D'une manière générale, les éléments interactifs apportent de nombreux exemples de la richesse de situations où le visiteur est réellement créateur d'un nouvel "objet" muséologique du point de vue de la pratique, mais aussi de la difficulté de maîtriser, lors de la conception, tous les effets de sens produits lors du déroulement d'une activité.

Nous avons eu plusieurs fois l'occasion de constater que, pour les éléments comme pour les expositions, les "flottements" et les dérives de sens se produisaient particulièrement face à des parties ou des moments de l'élément ou de l'exposition qui correspondaient à des conflits ou des compromis mal réglés dans la conception.

Là encore, c'est dans une clarification maximale (une épuration), de l'adéquation propos/support lors de la conception, qu'on pourra rendre le plus négociable possible l'élément après coup. C'est une situation difficile à réaliser dans la mesure où l'élément est toujours le produit d'une équipe de personnes ayant des points de vue différents, au service d'un projet d'exposition dont les différents métiers sont à des stades très hétérogènes de la réflexion sur la médiation muséologique.

C'est peu à peu, au travers notamment de l'effort de prise en compte des visiteurs, que les professions intervenant dans un projet peuvent tout à la fois se spécialiser, et s'intégrer dans un processus de collaboration tout à fait spécifique à la muséologie.

2.3.3. La sociabilité

Il existe à la fois des remarques effectuées sur la sociabilité dans les expositions, et une étude de la sociabilité développée dans la pratique des éléments interactifs.

exposition "la vigne et le vin" a permis de voir la vitalité des pratiques sociales dans les visites lorsque le sujet et le contexte s'y prêtent : création de lieux de sociabilité dans l'exposition, échange d'informations autour des bornes d'accès à la séance de dégustation, expression spontanée d'expériences et de savoirs personnels lors des séances d'animation.

Les éléments interactifs, considérés le plus souvent comme les éléments typiquement individuels, semblent se prêter facilement à des pratiques de sociabilité, allant jusqu'à des apprentissages croisés parents/enfants et à une intégration partielle d'un des visiteurs dans le contenu du jeu.

CONCLUSION

Les méthodes d'évaluation sont maintenant bien rodées, les résultats sont significatifs, et peuvent être croisés avec d'autres études menées par d'autres organismes. Les objectifs de la cellule sont à présent de tenter de collaborer de manière plus approfondie avec les concepteurs, animateurs.....non seulement pour apporter toute l'aide possible à la réalisation et à la vie des expositions, mais aussi pour travailler au problème fondamental de l'utilisation des résultats, utilisation qui ne peut se faire correctement que dans le cadre d'une volonté générale, collective, de prise en compte de la dimension "public" dans toutes les activités de la Direction des Expositions et de la cité : cette dimension "public" ne nous appartient pas, elle doit être préalable à tous nos contacts.

La prise en compte des publics relève de la muséologie proprement dite. L'évaluation est l'un des symptômes et l'un des outils privilégiés de cette volonté de prise en compte. Dès l'instant que c'est cette volonté qui fonde le recours à l'évaluation et l'utilisation de ses résultats, les risques d'évaluation-alibi, d'évaluation-sanction, qui sont réels, importants, en l'absence de cette volonté, deviennent hors de propos, littéralement déplacés.

La réalisation de ces études pose également le difficile problème de la jonction entre la tâche de l'évaluation et celle de l'équipe de conception. C'est réellement par un dialogue approfondi au cas par cas avec l'équipe de conception que nous pourrons trouver, en fonction de chacun des projets, des démarches fécondes et adaptées aux problématiques de conception, qui sont elles-mêmes très variées.

A l'heure actuelle, il est indispensable d'être très vigilant sur l'utilisation des résultats, pour éviter le danger désastreux de cette évaluation-alibi dont il a été question lors des journées évaluation.

Ce danger n'est peut-être qu'un problème lié à la jeunesse de l'activité et à l'absence de réel partage de cette préoccupation du public à la cité : il sera bien vite évident que les attentes, pratiques, perceptions des visiteurs sont à prendre au sérieux car elles peuvent aider considérablement la conception et l'animation et permettre ainsi le développement d'une réflexion et d'une expérimentation muséologique réellement féconde, mais surtout parce qu'elles fondent la relation entre l'institution et son public, la confiance indéniable que porte celui-ci à la cité.