



**HAL**  
open science

# La médiation patrimoniale à l'épreuve du “ numérique ” : médiation patrimoniale, médiation documentaire et médiation expérientielle

Marie Cambone

## ► To cite this version:

Marie Cambone. La médiation patrimoniale à l'épreuve du “ numérique ” : médiation patrimoniale, médiation documentaire et médiation expérientielle. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, 2019, 10.4000/rfsic.5689 . hal-01988412

**HAL Id: hal-01988412**

**<https://hal.science/hal-01988412>**

Submitted on 16 Apr 2024

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

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

---

## La médiation patrimoniale à l'épreuve du « numérique » : médiation patrimoniale, médiation documentaire et médiation expérientielle

Marie Cambone

---



### Édition électronique

URL : <https://journals.openedition.org/rfsic/5689>

DOI : 10.4000/rfsic.5689

ISSN : 2263-0856

### Éditeur

Société Française de Sciences de l'Information et de la Communication

Ce document vous est offert par Service Interétablissement de la Documentation SID2 Université Grenoble



### Référence électronique

Marie Cambone, « La médiation patrimoniale à l'épreuve du « numérique » : médiation patrimoniale, médiation documentaire et médiation expérientielle », *Revue française des sciences de l'information et de la communication* [En ligne], 16 | 2019, mis en ligne le 01 mai 2019, consulté le 16 avril 2024. URL : <http://journals.openedition.org/rfsic/5689> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/rfsic.5689>

---

Ce document a été généré automatiquement le 16 février 2023.



Le texte seul est utilisable sous licence CC BY-NC-SA 4.0. Les autres éléments (illustrations, fichiers annexes importés) sont « Tous droits réservés », sauf mention contraire.

---

# La médiation patrimoniale à l'épreuve du « numérique » : médiation patrimoniale, médiation documentaire et médiation expérientielle

Marie Cambone

---

- 1 Les injonctions et prescriptions au numérique, qu'elles viennent du politique, des professionnels du patrimoine, des publics ou du monde économique, ont incité les institutions patrimoniales à concevoir des dispositifs numériques. Ce développement amène institutions et chercheurs à se questionner sur les pratiques de médiation patrimoniale et, notamment, sur les effets de la technique en son sein (Gentes et Jutant, 2012 ; Andreacola, 2014 ; Tardy, 2016 ; Couillard, 2016 ; Gellereau, 2018).
- 2 Pour autant, l'analyse des dispositifs numériques illustre-t-elle une telle mutation de la fonction de médiation des musées ? Plus précisément, la problématique de cet article est un questionnement dialectique entre les injonctions technologiques adressées au champ culturel du patrimoine pour qu'il intègre les médiations numériques, et l'expérience patrimoniale effectivement proposée par les écritures numériques de ces patrimoines.
- 3 Nous positionnons notre étude au niveau de l'offre de médiation telle qu'elle est présentée aux publics, c'est-à-dire au niveau du dispositif. En effet, nous émettons l'hypothèse que l'analyse de dispositifs permet de mettre en évidence des pratiques de médiation. Pour ce faire, nous avons développé une méthodologie socio-sémiotique (Jeanneret, 2009) afin de comprendre quelles sont les modalités d'écriture de ces dispositifs et les formes de communication qu'ils proposent. Notre analyse sémiotique est complétée par des entretiens avec les concepteurs. Il s'agit donc d'analyser la manière dont des institutions se positionnent et opèrent des choix au moment d'enrichir leur offre de médiation par la conception de dispositifs numériques.

- 4 Deux terrains composent notre corpus principal : la Cité Internationale Universitaire de Paris et un parc urbain, le Mont-Royal à Montréal. Pour chacun, deux dispositifs ont été développés : un site web se présentant sous forme d'une carte interactive et une application mobile. Ce corpus est complété par un troisième dispositif : un site web conçu à l'occasion de l'exposition Monet aux Galeries Nationales du Grand Palais de septembre 2010 à janvier 2011. Enfin, le dernier corpus est constitué de trois tables tactiles installées dans certaines salles des collections permanentes du musée du Louvre : une table dans les collections égyptologiques et deux tables dans les salles de l'Art espagnol. L'analyse des deux terrains secondaires a pour objectif de voir si les logiques de médiation observées sur les terrains principaux se retrouvent dans d'autres dispositifs numériques.
- 5 Nous présentons, dans la première partie de cet article la méthodologie d'analyse. Dans la deuxième partie, nous analysons, les rôles dévolus aux institutions patrimoniales en tant que médiateur lors de la conception de dispositifs numériques. Il s'agit d'analyser les figures et rôles que ces institutions construisent et donnent à voir dans ces dispositifs. La troisième partie est consacrée à l'étude des logiques de médiation proposées par les dispositifs numériques étudiés. Nous observons alors des ajustements dans les propositions de médiation, mais pas de mutation profonde. Cela nous conduira à remettre en cause, dans la conclusion, la révolution numérique annoncée dans le champ de la médiation muséale.

## Étudier des dispositifs numériques pour saisir des pratiques de médiation patrimoniale

- 6 L'approche socio-sémiotique que nous avons mise en œuvre repose sur les relations entre les contenus, les dispositifs qui les médiatisent ainsi que les usages tels qu'ils ont été anticipés par les concepteurs (Cambone, 2016).
- D'un côté, l'attention est portée sur les concepteurs du dispositif. Il s'agit de repérer le positionnement stratégique et symbolique des concepteurs qui se donne à voir à travers la mise en scène de ces dispositifs. Pour ce faire, nous avons procédé à l'analyse sémantique des discours d'escorte ainsi qu'à l'analyse sémiotique des traces d'énonciation telles qu'elles apparaissent dans les dispositifs à travers les choix éditoriaux et l'organisation de l'information.
  - D'un autre côté, nous avons étudié la scénarisation de l'information sur les dispositifs, c'est-à-dire la mise en scène de la plateforme web pensée comme un récit à travers l'analyse de l'arborescence, de l'organisation spatiale de l'information et les choix graphiques (Pignier, 2008). A cette analyse s'ajoute celle des contenus (forme et fond), les marques de l'énonciation linguistique, sémiotique et éditoriale de ces contenus ainsi que leur éditorialisation par l'analyse des organisations documentaires déployées dans ces dispositifs (Bonaccorsi, 2013).
  - Enfin, nous avons mis au jour l'implication de l'internaute dans les scénarios d'usage des dispositifs numériques telle qu'elle a été anticipée par les concepteurs. Nous mettons en évidence les parcours de navigation et parcours gestuels des internautes à travers l'analyse des « indices d'usages anticipés » (Davallon *et al.*, 2003).
- 7 Cette méthodologie nous permet une analyse communicationnelle des dispositifs permettant de repérer des logiques de médiation. Nous l'avons complétée par des

entretiens afin de comprendre ce qui a motivé les choix techniques, scénaristiques et fonctionnels des institutions patrimoniales.

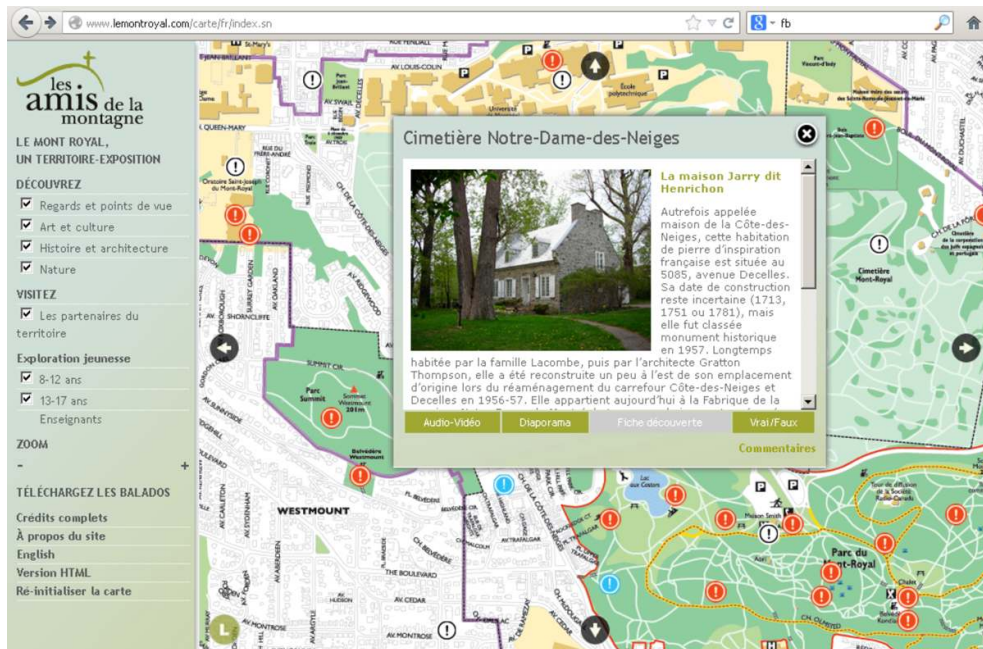
## Des institutions muséales qui revendiquent leur statut d'expert de la médiation en régime numérique

- 8 Lorsqu'elles conçoivent des dispositifs numériques de médiation, les institutions étudiées revendiquent leur expertise en termes de médiation patrimoniale, notamment pour se démarquer des nombreux dispositifs en ligne traitant de l'art et du patrimoine et non conçus par des musées. Nous décrirons, dans cette seconde partie, les contextes de conception des dispositifs étudiés, le positionnement des institutions ainsi que leurs choix et non-choix, car c'est ce qui va déterminer les logiques de médiation développées dans la troisième et dernière partie de cet article. Ces institutions mettent en œuvre les mêmes procédures de conception que pour les autres dispositifs de médiation, procédures qualifiées par des médiateurs comme relevant d'un « travail à l'endroit » (Sandri, 2016).

## Des institutions patrimoniales jouant de rôle de chef de projet éditorial, garantes de la valeur scientifique des contenus des médiations numériques

- 9 Les différentes institutions étudiées ici ont exploité le potentiel technique des dispositifs numériques, notamment leurs grandes capacités de stockage, en mettant à disposition des publics de très nombreux documents : photographies, vidéos, œuvres d'art et textes numérisés. L'analyse du processus de sélection et d'éditorialisation de ces contenus, complétée par des entretiens avec les responsables éditoriaux, nous permet de mettre en évidence les rôles joués par ces institutions patrimoniales, à savoir celui de chef de projet éditorial garant du contenu scientifique des dispositifs numériques, rôle qu'elles endossent lors de la réalisation de tout dispositif de médiation.
- 10 Afin de concevoir leurs dispositifs numériques, *Les amis de la montagne*, association chargée de la valorisation du Mont-Royal, ont rassemblé près de 1 000 images provenant de leurs propres archives ou de celles de diverses institutions du territoire. Ces documents sont spatialisés sur une carte interactive, *Le Mont-Royal, un territoire-exposition* (fig. 1), et les vidéos disponibles dans l'application mobile *Géoguide du Mont-Royal*, fonctionnant tel un audioguide multimédia. Nous observons que l'institution a gardé l'entière responsabilité du choix des contenus en fonction d'une ligne éditoriale qu'ils avaient élaborée en amont. Ces contenus font l'objet d'éditorialisation au sein de capsules localisées sur le fond de carte et accessibles en mobilité.

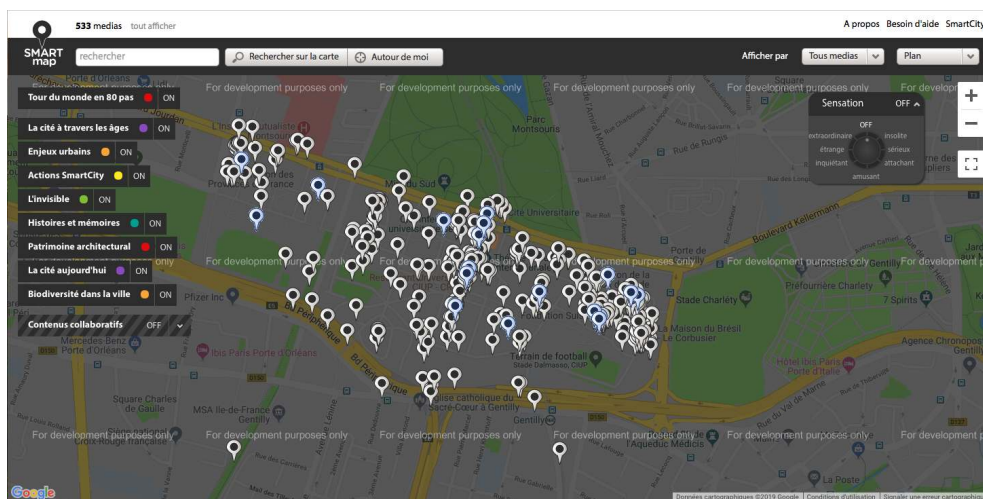
Figure 1. Carte interactive Le Mont-Royal, un territoire-exposition



<http://www.lemontroyal.qc.ca/carte/fr/>

- 11 Il en est de même pour les deux dispositifs conçus par L/OBLIQUE pour valoriser la Cité internationale Universitaire de Paris : un site web *SmartMap* se présentant sous forme de carte interactive (fig. 2), et une application mobile *Heritage Experience* dérivée de la carte et proposant une immersion expérientielle dans ce site patrimonial. Les nombreux contenus provenant d'archives ou de campagnes photographiques récentes ont été sélectionnés et éditorialisés par les équipes de L/OBLIQUE. Ainsi, un travail scientifique de recherche documentaire, de documentarisation et d'éditorialisation a été effectué afin de proposer des contenus dont les sources sont clairement présentées aux usagers.

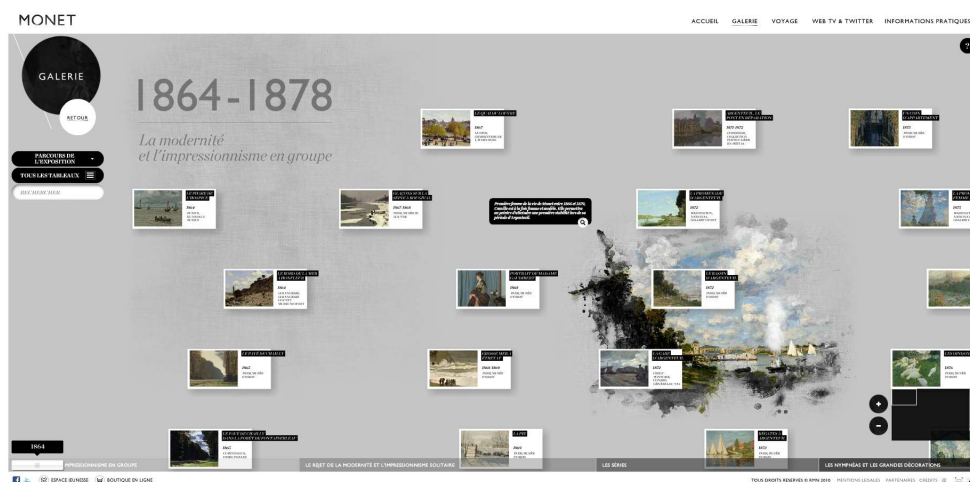
Figure 2. Capture d'écran de la page d'accueil de la SmartMap



<http://www.smartcity.fr/smartmap/>

- 12 Le site web Monet 2010 présente deux volets : l'un, la « Galerie », se présente sous forme d'une frise chronologique interactive sur laquelle l'internaute peut visualiser les œuvres de l'artiste (fig. 3).

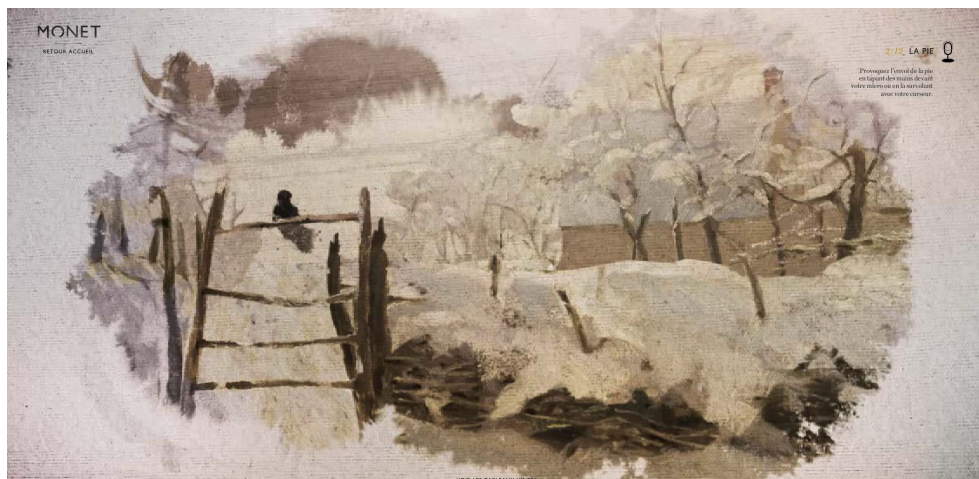
Figure 3. Captures d'écran du site web Monet 2010 « La Galerie »



<http://www.monet2010.com>

- 13 Chaque œuvre est accompagnée d'un texte de présentation et d'un cartel. Le deuxième volet intitulé « Voyage » propose une animation interactive et ludique autour d'une sélection de 27 œuvres de l'exposition (fig. 4).

Figure 4. Captures d'écran du site web Monet 2010 « le Voyage »



<http://www.monet2010.com/>

- 14 Bien qu'entièrement réalisé par une agence, LES84, le site web et ses contenus ont été systématiquement validés par la Réunion des musées nationaux (Rmn) : les textes de médiation de la « Galerie » ont été rédigés par un historien de l'art sous la supervision du co-commissaire d'exposition ; les différentes animations proposées dans le « Voyage » ont été validées à condition que l'intégrité des œuvres de Monet soit respectée. Nous observons donc une très grande importance accordée aux contenus scientifiques, à leur sélection et à leur mise en scène sur cette plateforme numérique.

- 15 Il en est de même pour les tables tactiles disposées dans les salles du Louvre. Le visiteur y retrouve des œuvres numérisées en rapport avec la thématique de la salle d'exposition. Le choix des œuvres a été entièrement réalisé par les conservateurs qui ont également rédigé les textes de médiation. Ces derniers proposent une interprétation des œuvres d'art, des analyses d'image dans une approche relevant de l'histoire de l'art, tout comme les textes présents dans les autres dispositifs de médiation du Louvre. Encore une fois, ce sont les conservateurs qui ont été en charge de la rédaction et de la sélection des contenus.
- 16 Nous l'avons vu, les institutions patrimoniales étudiées gardent l'exclusivité de la sélection des contenus et de la rédaction des textes diffusés dans les dispositifs numériques (tout comme elles le font pour les autres dispositifs de médiation) afin de diffuser des contenus scientifiques vulgarisés. À ce titre, elles revendiquent leur statut d'experts de la médiation patrimoniale, même en régime numérique.

### **Une implication différenciée dans la conception des scénarios des médiations numériques : entre affirmation et effacement de l'expertise des musées**

- 17 Si, comme nous l'avons vu, les institutions étudiées ont sélectionné les contenus mis en ligne sur les dispositifs numériques, les formats et fonctionnalités de ces dispositifs diffèrent en fonction du recours ou non à un prestataire, du suivi du projet et des compétences numériques et des imaginaires associés des équipes du musée. Nous observons des différences de positionnement, entre affirmation et effacement de l'auctorialité de ces institutions. Nous émettons l'hypothèse que ces différents positionnements jouent un rôle clé dans les logiques de médiation proposées par ces dispositifs numériques.
- 18 Les quatre institutions étudiées ont fait appel à des prestataires pour réaliser leurs dispositifs numériques. Dans trois cas, elles leur ont demandé de réaliser des dispositifs sur mesure, sans recourir à des architectes<sup>1</sup> préexistants, comme c'est le cas pour ces institutions lorsqu'elles conçoivent un dispositif de médiation. Bien que *Le Mont-Royal, un territoire-exposition* se présente sous forme d'une carte interactive, Les Amis de la montagne ont fait le choix de recourir à leur propre fond de carte, déjà utilisé dans les autres dispositifs de médiation, sans utiliser le service *Google Maps*. Le dispositif répond donc aux exigences graphiques, scénaristiques, fonctionnelles et éditoriales des Amis de la montagne. Notons que le résultat proposé n'exploite pas pleinement les potentialités offertes par le numérique : certaines fonctions actuellement courantes sur le web ne sont pas intégrées à la carte interactive, rendant parfois son usage malaisé.
- 19 Le site web de Monet 2010 a été totalement développé en Flash. Au sein de la Rmn, le chef de projet et le co-commissaire de l'exposition ont suivi toutes les étapes de la réalisation du site web, en refusant par exemple les animations qui portaient atteinte à l'intégrité des œuvres de Monet. Ils ont également veillé à la cohérence scénaristique du dispositif et à sa qualité scientifique. Pour autant, comme nous le verrons plus tard, ce dispositif n'a pas entièrement satisfait les visiteurs en termes de médiation.
- 20 Quant aux tables tactiles exposées au Louvre, elles ont toutes été réalisées par le même prestataire, mais chacune offre des fonctionnalités extrêmement différentes. En effet, ce sont les conservateurs de chaque département concerné qui ont élaboré les scénarios des



dispositifs et décidé de leur format et de leur place dans les salles (contre un mur ou sur une table). Le non-recours à un architecte et un budget conséquent ont donc permis de concevoir des dispositifs sur mesure répondant à leurs objectifs de médiation.

- 21 En revanche, la *SmartMap* a été développée à partir d'un architecte, le service *Google Maps*. Le graphisme et les fonctionnalités proposées sont donc très peu personnalisés. D'un point de vue sémiotique, le recours au service *Google Maps* n'est pas anodin. Il relève d'une certaine représentation du territoire, de sa médiation ainsi que d'un certain imaginaire à propos d'internet et des possibilités qu'il permet. En choisissant ce fond de carte qui offre l'illusion de pouvoir appréhender et visualiser le site patrimonial dans son intégralité et sans filtre par le prisme de son écran (Flon et Jeanneret, 2010, p. 23), c'est comme si tout le travail de représentation et de médiation initialement réalisé par les médiateurs était gommé. Par ailleurs, les programmes d'usage et les fonctionnalités du dispositif sont proposés par Google et non par L/OBLIQUE. Enfin, on observe alors une relative absence de l'institution sur le dispositif : L/OBLIQUE n'est jamais cité, il n'y a pas non plus de textes présentant l'institution ou le site patrimonial. Ainsi, nous avons mis en évidence une délégation des fonctions de médiation au dispositif numérique lui-même.
- 22 Ainsi, les institutions étudiées affirment leur expertise en médiation patrimoniale en concevant des dispositifs numériques. C'est lorsqu'elles proposent des espaces d'expression ou ont recours à des architectes que l'on observe des mutations dans leurs pratiques professionnelles de médiation, mutations qui offrent des logiques de médiation plurielles.

## Quelles logiques de médiation pour les dispositifs numériques, continuité ou mutations ?

- 23 L'objectif est ici de comprendre comment les conditions de conception de dispositifs numériques peuvent expliquer l'évolution des pratiques de médiation patrimoniale. En effet, si les principaux dispositifs conçus antérieurement par ces quatre institutions relevaient d'une logique de médiation culturelle didactique, on observe, lors de la conception de dispositifs numériques, une déclinaison des logiques de médiation : une logique de médiation documentaire et une logique de médiation expérientielle, exploitant les potentialités techniques des technologies numériques. Il s'agit alors, dans cette troisième partie, de questionner le concept de médiation patrimoniale en régime numérique.

## Dans la continuité des dispositifs de médiation : des plateformes numériques proposant une médiation culturelle reposant sur l'archétype de l'exposition ou du guide multimédia

- 24 Certains des dispositifs numériques étudiés proposent une médiation culturelle didactique du patrimoine (comme c'est le cas des expositions ou documents d'aide à la visite développés par *Les Amis de la Montagne* ou L/OBLIQUE), c'est-à-dire qu'ils permettent soit :
- De produire de la connaissance,
  - D'impliquer le visiteur dans une médiation pro-active,
  - De lui proposer des lectures et interprétations du patrimoine.

- 25 Parmi ces dispositifs, nous retrouvons deux des trois tables tactiles du Louvre et les dispositifs du Mont-Royal. Le premier élément permettant d'identifier le travail de médiation culturelle didactique est la présence d'un texte de présentation du dispositif décrivant son fonctionnement. C'est le cas sur la carte interactive *Le Mont-Royal, un territoire-exposition* où l'on retrouve un texte s'ouvrant en pop-up lors du chargement de la page d'accueil ou au Louvre à côté des tables tactiles qui permettent d'en comprendre les objectifs.
- 26 Deuxièmement, les contenus exposés y sont peu nombreux, scénarisés et accompagnés de textes permettant leur contextualisation et interprétation (Poli, 2002). Au Louvre, les œuvres présentées sont peu nombreuses et toujours liées entre elles, au sein d'une même unité, par leur thématique, leur auteur ou leur appartenance à une même école ; les textes offrant un éclairage sur les œuvres. Les Amis de la montagne ont, quant à eux, créé des diaporamas, vidéos, textes ou commandé des contenus à leurs partenaires lorsque l'information venait à manquer. Nous observons ici une volonté des Amis de la montagne de présenter le site patrimonial dans une visée didactique, comme ils le font dans les autres dispositifs de médiation (exposition et documents d'aide à la visite). Ainsi, l'institution patrimoniale joue ici le rôle d'énonciateur qui organise, classe, distribue et agence des documents d'auteurs et de natures différentes dans des unités scénographiques (sous forme d'onglets, de pages), et ce, dans un objectif didactique.
- 27 Troisièmement, les fonctionnalités interactives permettent au visiteur d'approfondir son regard sur les œuvres, élément pas toujours possible dans le musée où il est nécessaire de se tenir à distance, de représenter des œuvres conservées dans d'autres musées et d'ainsi éclairer l'histoire ou l'interprétation des œuvres du Louvre. À l'inverse, la carte interactive permet d'embrasser l'ensemble du territoire de manière panoptique, situation impossible *in situ*. Nous retrouvons ici un usage du numérique permettant de pallier des « manques » dans la médiation traditionnelle, soit par manque de place (toutes les œuvres pouvant être reproduites sur un même écran) ou d'accessibilité (pour les œuvres conservées dans d'autres lieux). Le numérique arrive donc en complément de l'offre de médiation culturelle du Louvre et des Amis de la montagne.
- 28 Enfin, ces deux institutions accompagnent les visiteurs dans leur appropriation du patrimoine en leur proposant des parcours de navigation sur ces plateformes à l'aide de connecteurs sémiotiques (tels que des signes passeurs permettant de passer d'un contenu ou d'une interface à une autre) ou des connecteurs discursifs. Le visiteur est donc guidé dans sa découverte du patrimoine, dans une logique didactique. Ces différents dispositifs de médiation relèvent d'une logique de médiation culturelle reposant sur les modèles archétypaux de l'exposition ou du document d'aide à la visite.

### **Des dispositifs numériques proposant une médiation documentaire reposant sur le modèle archétypal de la banque de données**

- 29 En revanche, nous observons que trois dispositifs proposent une logique de médiation documentaire, logique non présente dans les autres dispositifs de médiation de ces institutions.

« La médiation documentaire en tant que médiation des savoirs recouvre un processus de mise à disposition, de traitement, d'accès (et donc de recherche) et d'appropriation de l'information dans des "contextes sociaux permettant à des

acteurs de s'approprier des connaissances à partir d'échanges d'informations par des procédés cognitifs et technique." (Gardiès, *et al.*, 2011). » (Gardiès, Fabre, 2012).

- 30 La dernière table tactile du Louvre, l'onglet « Galerie » du site Monet 2010 ainsi que la *SmartMap* répondent à cette logique de médiation documentaire en mettant à disposition des visiteurs de très nombreux documents. Cette logique est repérable à travers quatre éléments.
- 31 Premièrement, nous ne trouvons que très peu de textes de présentation du dispositif, ou permettant au visiteur d'aller plus loin dans sa compréhension ou dans l'appropriation du patrimoine.
- 32 Deuxièmement, un travail scientifique de médiation documentaire a été réalisé afin de proposer des contenus parfaitement sourcés aux visiteurs. Ces derniers forment des collections constituées par les conservateurs. L'objectif est scientifique et cherche à présenter des contenus exhaustifs à propos d'un patrimoine (les collections d'Art espagnol pour le Louvre ; la production artistique de Monet ; le patrimoine naturel et architectural pour la Cité internationale universitaire de Paris). Chaque document est accompagné de métadonnées ainsi que d'un titre.
- 33 Mais contrairement à une banque de données classique, le visiteur ne questionne pas la banque grâce à un moteur de recherche. Une interface scénarisée permet d'avoir accès aux documents. Pour ce faire, les contenus ont été triés par catégories selon plusieurs entrées. Pour la *SmartMap*, la principale entrée est spatiale, les documents étant localisés sur un fond de carte. Il est ensuite possible de sélectionner les documents selon leur nature (images fixes ou animées) ou en fonction de thématiques. Au Louvre, les différentes œuvres sont représentées sur une frise chronologique. Il est également possible d'entrer dans la banque de données par artiste ou par thématique. Dans la « Galerie », l'entrée est également spatiale puis thématique.
- 34 Si les contenus sont scénarisés, on observe en revanche une absence de scénarios d'usage anticipés. Au Louvre, la table, déposée verticalement contre un mur, est de prime abord difficile à manipuler du fait de l'absence de scénario de navigation et de description de son objectif et fonctionnement. Sur la *SmartMap*, l'absence de programme d'usage anticipé amène le visiteur à cliquer de manière aléatoire sur les différents documents. Dans la « Galerie », quelques parcours reliant les œuvres sont proposés, mais il est difficile pour l'internaute de comprendre les motivations et les spécificités de ces parcours.
- 35 Ainsi, dans ces différents dispositifs, l'action de l'institution patrimoniale est manifeste dans le travail de sélection et de présentation des contenus mais elle ne propose pas véritablement de médiation culturelle dans la mesure où l'institution patrimoniale n'accompagne pas le visiteur dans la découverte du patrimoine. Ces dispositifs se situent à mi-chemin entre une banque de données et un dispositif de médiation culturelle didactique. Il s'agit de sites ressources où la priorité est la mise à disposition d'une riche documentation. L'évolution principale que l'on relève est la mise à disposition de cette banque de données aux visiteurs et à sa scénarisation, pratique possible uniquement dans les centres de documentation de ces institutions jusqu'à une période récente.

## Des dispositifs numériques proposant une logique de médiation expérientielle ne reposant sur aucun modèle archétypal

- 36 Enfin, deux dispositifs proposent une médiation expérientielle : la rubrique « Voyage » du site Monet 2010 et l'application mobile *Heritage Experience*. Les potentialités techniques du numérique sont davantage exploitées, proposant des expériences et un rapport au patrimoine inédits. Si les contenus ont été validés par les institutions patrimoniales pour leur qualité scientifique, les scénarios proposés sont le fruit de propositions des prestataires créatifs.
- 37 *Heritage Experience* propose au visiteur muni d'un smartphone avec écouteurs, de déambuler sur le territoire de la CIUP. Par sa déambulation, il déclenche la lecture de vidéos géolocalisées. Chaque parcours est unique puisque le visiteur déambule librement sur le territoire de la Cité internationale – aucun parcours n'est proposé – et ne choisit pas les vidéos qu'il va écouter, qui se déclenchent aléatoirement. En effet, plusieurs vidéos peuvent être géolocalisées au même endroit et c'est l'application mobile qui détermine laquelle sera déclenchée. Ce dispositif propose donc une immersion physique dans la Cité internationale, mais également temporelle puisque les vidéos écoutées proviennent de documentaires datant de 1951, 1969 ou 2010. Il est à noter qu'aucun contenu accessible sur l'application mobile n'a été écrit ou produit par l'institution patrimoniale. Il n'existe donc pas de discours de médiation intentionnel. Le discours de médiation est délégué aux personnes interviewées dans le cadre de ces documentaires, et au dispositif au fur et à mesure de la balade du visiteur.
- 38 Le « Voyage », quant à lui, propose des animations ludiques autour des œuvres de Monet, animations qui nécessitent un geste de l'internaute qui produit un changement dans le tableau, anime une partie de l'image ou la révèle. Les spécificités du web sont exploitées pour proposer des expériences digitales originales, le site web ayant d'ailleurs été primé site du mois d'octobre 2010 aux « Favorite website awards ». Cependant, il apparaît que « le site ne conçoit pas son public comme un public qu'il accompagne, mais comme un public qu'il surprend » (Gentes *et al.*, 2010). Le « Voyage » permet de découvrir ou de redécouvrir des tableaux de Monet, de mettre de la « vie dans le tableau » ou d'interroger le rapport à l'image en produisant les conditions d'une interactivité entre l'œuvre et l'internaute. Cependant, l'analyse de la réception du site a montré que l'interactivité proposée est jugée pauvre. Le « Voyage » ne l'exploite pas dans un objectif pédagogique : le geste de l'internaute ne permet pas de saisir, de produire ou de comprendre les œuvres de Monet. Finalement, le site ne réalise pas l'objectif de médiation culturelle souhaité. Mais son caractère innovant en fait un objet que l'on pourrait qualifier de performance artistique autour des œuvres de Monet.
- 39 Ces deux propositions de médiation expérientielle exploitent donc pleinement les potentialités du numérique, parfois au détriment de la médiation patrimoniale, ce qui est manifeste dans les enquêtes de publics réalisées. Une fois encore, les visiteurs interrogés anticipent une dimension savante consubstantielle à la médiation patrimoniale.
- 40 Notre analyse a mis en évidence différentes mises en scène du positionnement de ces institutions patrimoniales entre affirmation et effacement du geste auctorial. Quand Les amis de la montagne ou le Louvre affirment leurs rôles de concepteur et d'auteur des médiations, la Cité internationale et la Rmn-Grand Palais délèguent parfois à l'architecte ou à l'interactivité les fonctions de médiation. Ces phénomènes n'étaient pas visibles dans

les dispositifs antérieurement conçus par ces institutions. Nous pouvons donc faire l'hypothèse qu'en voulant « prendre le virage numérique », ces institutions patrimoniales ont cherché à transformer leurs pratiques de médiation.

## Conclusion : Une réelle mutation des logiques de médiation du musée en régime numérique ?

- 41 Alors même que tous ces projets se situent dans des contextes extrêmement différents (des institutions de différents pays, des expositions temporaires et permanentes, des patrimoines urbains ou de beaux-arts), notre étude a montré que ces institutions se positionnent, au moment de la conception de dispositifs numériques de médiation, en tant qu'expertes de la médiation patrimoniale, comme elles le font pour tout dispositif de médiation. La conception de ces dispositifs a permis l'enrichissement de l'offre de médiation, répondant ainsi à une injonction à s'inscrire dans la culture numérique et répondant aux envies et besoins supposés des publics.
- 42 En effet, les médiations proposées sont pour la plupart savantes, tournées vers l'acquisition de connaissances, la présentation des patrimoines (c'est du moins l'objectif affiché), comme c'est le cas dans les expositions et les documents d'aide à la visite. Alors même que la muséologie participative existe depuis des décennies, l'engagement des publics dans ces dispositifs pourtant numériques se situe uniquement au niveau de l'usage du dispositif. La participation des visiteurs se limite à la possibilité de créer leur propre parcours de visite virtuelle sur ces dispositifs, les institutions n'ayant pas toujours créé de parcours d'usage anticipé à suivre.
- 43 Ainsi, si ces institutions ont souhaité répondre aux attentes des publics (mais aussi aux politiques et effets de mode) et expérimenter en développant des dispositifs numériques de médiation, elles gardent leurs fonctions de médiateur culturel. Ce n'est pas tant le fait de recourir à une technologie numérique qui fait évoluer leur manière de concevoir des médiations, mais le recours à des intermédiaires que peuvent être les agences ou les architectes. Pour ces institutions parfois mondialement reconnues, la fonction de la médiation est principalement de valoriser les collections et de permettre leur appropriation par les différents publics.
- 44 Pour conclure, contrairement aux discours de ceux que l'on a regroupés sous le nom des « MuseoGeeks » (discours accessibles sur différents blogs (Sandri, 2015), les technologies numériques n'ont pas fragilisé les institutions patrimoniales. Dans un de ces articles (Bausson, 2011), l'auteur incite les visiteurs à « prendre le pouvoir » par leur participation dans les institutions afin de façonner ces derniers à leur image et selon leurs désirs. Nous n'avons pas observé un tel phénomène dans l'usage des dispositifs numériques étudiés. L'auteur émet l'hypothèse que les méthodes utilisées pour faire changer les musées et autres institutions patrimoniales ne sont pas les bonnes car elles ne seraient « ni tout à fait ouvertes, ni tout à fait engageantes auprès des visiteurs ». L'analyse de nos terrains nous amène à formuler une autre hypothèse : les institutions patrimoniales n'ont pas toutes la volonté de passer d'une « logique « vitrine » à une logique « relationnelle » et co-créative » comme le propose l'article le « musée légo ». Ces terrains illustrent au contraire qu'elles assument leur rôle de transmission et d'accompagnement du patrimoine et plus généralement de la culture commune et partagée.

- 45 Ce questionnement dépasse le cadre de cet article et pour vérifier cette hypothèse, il faudrait mener une étude de grande ampleur, non seulement auprès des institutions patrimoniales, mais aussi auprès des publics : tout d'abord, auprès des publics participant à des événements tels que Muséomix pour comprendre leurs motivations (Couillard, 2013), mais surtout auprès de publics n'y participant pas. Ainsi, nous pourrions mesurer les attentes en termes de médiation (savante, expérientielle) des visiteurs et nous détacher des discours technophiles.

---

## BIBLIOGRAPHIE

- ANDREACOLA Florence, « Musée et numérique, enjeux et mutations », *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, 2014, n° 5, [En ligne]. [Page consultée le 12/04/2019]. URL : <http://journals.openedition.org/rfsic/1056>.
- BAUSSON Samuel, « Le musée-légo », *Mixeum*, URL : <https://blog.sebastienmagro.net/2011/06/22/mixeum-net-le-mus-e-l-go/>.
- BONACCORSI Julia, « Approches sémiologiques du web », dans BARATS Christine (sous la dir. de), *Manuel d'analyse du web en sciences humaines et sociales*, Paris, Armand Colin, « Collection U. Sciences humaines et sociales », 2013, p. 125-141.
- CAMBONE Marie, « La médiation patrimoniale à l'épreuve du « numérique » : analyse de dispositifs de médiation de l'espace urbain patrimonial », Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication, soutenue le 3 octobre 2016 (sous la dir. de) POLI Marie-Sylvie et PACI Viva, Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse, Université du Québec à Montréal.
- COUILLARD Noémie, « Muséomix. analyse qualitative de la réception des participants de l'événement », Rapport d'étude commandé par le Département de la politique des publics, Direction Générale des Patrimoines, Ministère de la Culture et de la Communication, 2013, 56 p. URL : [http://www.museumix.org/wp-content/uploads/2013/06/synth\\_museumix\\_ncouillard.pdf](http://www.museumix.org/wp-content/uploads/2013/06/synth_museumix_ncouillard.pdf).
- COUILLARD Noémie, « La page Facebook d'un établissement patrimonial : entre pêche aux publics et chasses gardées », *Poli*, 2016, n° 12, p. 60-68.
- DAVALLON Jean, NOËL-CADET Nathalie, BROCHU Daniel, « L'usage dans le texte : les « traces d'usage » du site Gallica », dans Souchier Emmanuel, Jeanneret Yves et Le Marec Joëlle, *Lire, écrire, récrire : objets, signes et pratiques des médias informatisés*, Paris, Bibliothèque publique d'Information (BPI), « Études et recherche », 2003, p. 47-88.
- FLON Émilie, JEANNERET Yves, « La notion de schème organisateur, outil d'analyse sémiopragmatique des écrits d'écran », *Revue des Interactions Humaines Médiatisées*, 2010, vol. 1, n° 1, p. 3-34.
- GARDIÈS Cécile, FABRE Isabelle, « Définition et enjeux de la médiation numérique documentaire », dans GALAUP Xavier (sous la dir. de), *Développer la médiation documentaire numérique*, Villeurbanne, Presses de l'Enssib, « La Boîte à outils », 2012, [En ligne]. [Consulté le 11 avril 2019]. URL : <http://>

mediationdoc.enssib.fr/lire-en-ligne/sommaire/i-le-perimetre-de-la-mediation-numerique-documentaire/definition-et-enjeux-de-la-mediation-numerique-do-2.

GELLEREAU Michèle, « Processus dynamique, pratiques hybrides et engagement de la recherche : les médiations culturelles en débat », *Études de communication*, 2018, n° 50, « Retour sur 10 questions en Sciences de l'information et de la communication », p. 57-74.

GENTÈS Annie, JUTANT Camille, GUYOT Aude, CAMBONE Marie, « Étude sur les enjeux des dispositifs numériques pour l'exposition Monet. 1<sup>er</sup> septembre 2010 - 30 décembre 2010 », 2010.

Gentes Annie et Jutant Camille, « Nouveaux médias au musée : le visiteur équipé », *Culture & Musées*, 2012, n° 19, p. 67-91, [En ligne]. [Consulté le 11 avril 2019]. URL : [https://www.persee.fr/doc/pumus\\_1766-2923\\_2012\\_num\\_19\\_1\\_1648](https://www.persee.fr/doc/pumus_1766-2923_2012_num_19_1_1648).

JEANNERET Yves, SOUCHIER Emmanuel, « La socio-sémiotique des médias », dans ABLALI Driss et DUCAR Dominique, (sous la dir. de), *Vocabulaire des études sémiotiques et sémiologiques*, Paris, Honoré Champion ; Presses universitaires de Franche-Comté, « Lexica », 2009, p. 145-150.

PIGNIER Nicole, DROUILLAT Benoît, *Le webdesign : sociale expérience des interfaces web*. Paris, Hermès Sciences Lavoisier, « Collection Forme et sens », 2008, 224 p.

POLI Marie-Sylvie, *Le texte au musée : une approche sémiotique*, Paris, L'Harmattan, « Sémantiques », 2002, 130 p.

SANDRI Eva, « Interroger le rôle de l'utilisateur : l'imaginaire de la médiation participative en question », Colloque L'innovation ouverte : enjeux partagés entre la recherche et la pratique, ACFAS, 26 mai 2015.

SANDRI EVA, « Les ajustements des professionnels de la médiation au musée face aux enjeux de la culture numérique », *Études de communication*, 2016, n° 46, p. 71-85.

TARDY Cécile, RENAUD Lise (sous la dir.), « Regards sur l'innovation. Les médiations des patrimoines vers la culture numérique ? », *Études de communication*, 2016, n° 46.

VIDAL Geneviève (dir.), *La médiation numérique muséale : un renouvellement de la diffusion culturelle*, Pessac, Presses universitaires de Bordeaux, « Labyrinthes », 2018, 212 p.

## NOTES

1. Nous nommons architextes (de *arkhè*, origine et commandement), les outils qui permettent l'existence de l'écrit à l'écran et qui, non contents de représenter la structure du texte, en commandent l'exécution et la réalisation. Autrement dit, le texte naît de l'architexte qui en balise l'écriture. » (Davallon *et al.*, 2003 : 23-24).

---

## RÉSUMÉS

Cet article développe un questionnement dialectique entre les injonctions technologiques adressées au champ culturel du patrimoine pour qu'il intègre les médiations numériques, et l'expérience patrimoniale effectivement proposée par les écritures numériques de ces

patrimoniales. Pour ce faire, nous étudions comment la mise en place de dispositifs numériques de médiation amène les institutions patrimoniales à se réinterroger au sujet de leurs fonctions de médiateur culturel. L'analyse de différents terrains entre 2010 et aujourd'hui (exposition Monet aux Galeries Nationales du Grand Palais ; Cité internationale universitaire de Paris ; Le Mont-Royal à Montréal ; Le Louvre) nous permet de mettre en évidence différentes mises en scène de l'ethos de ces institutions en régime numérique, entre affirmation et effacement de leur rôle de prescripteur des savoirs. Quand certaines affirment leurs rôles de concepteur, d'auteur des médiations et des contenus, d'autres délèguent au dispositif numérique les fonctions de médiation. Nous observons alors des logiques de médiation différentes : des dispositifs relevant d'une logique de médiation culturelle reposant sur des modèles archétypaux tels que l'exposition ou le guide multimédia ; des dispositifs relevant d'une logique de médiation documentaire reposant sur le modèle archétypal de la banque de données documentaire et des dispositifs relevant d'une logique de médiation expérientielle, projets innovants ne reposant sur aucun modèle archétypal.

This article develops a dialectical questioning between the technological injunctions addressed to the cultural field of heritage so that it integrates digital devices, and the patrimonial experience actually proposed by these devices. To do this, we study how the implementation of digital devices leads museums to re-examine themselves about their functions as cultural mediators. The analysis of different fields between 2010 and today (Exhibition « Monet » at the Galeries Nationales du Grand Palais ; Cité Internationale Universitaire de Paris ; Le Mont-Royal in Montreal ; Le Louvre) allows us to highlight different stages and ethos of these institutions in digital mode, between affirmation and erasure of their role as prescriber of knowledge. When some affirm their roles of designer and author of contents, others delegate to the digital device the functions of mediation. We observe then different mediation logics : devices based on a cultural mediation logic based on archetypal models such as the exhibition or the multimedia guide ; systems based on a documentary mediation logic based on the archetypal model of the document database and devices based on an experiential mediation logic, innovative projects not based on any archetypal model.

## INDEX

**Mots-clés** : médiation, patrimoine, numérique, promesse

**Keywords** : mediation, heritage, digital, museum engagement

## AUTEUR

### MARIE CAMBONE

Marie Cambone est maîtresse de conférences en Sciences de l'Information et de la Communication à l'Université de Grenoble Alpes. Elle mène ses recherches au sein du GRESEC.  
Courriel : [marie.cambone@iut2.univ-grenoble-alpes.fr](mailto:marie.cambone@iut2.univ-grenoble-alpes.fr)