



La signalétique directionnelle et culturelle en phase de test : circulation et appropriation de l'espace dans sa compréhension muséographique

Gwendoline Torterat

► To cite this version:

Gwendoline Torterat. La signalétique directionnelle et culturelle en phase de test : circulation et appropriation de l'espace dans sa compréhension muséographique. [Rapport de recherche] Musée du Louvre - Direction de la recherche et des collections - Unité des études et des recherches socio-économiques. 2019. hal-02385669

HAL Id: hal-02385669

<https://hal.science/hal-02385669>

Submitted on 28 Nov 2019

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 signalétique directionnelle et culturelle en phase de
test : circulation et appropriation de l'espace dans sa
compréhension muséographique**

Résultats de l'enquête ethnographique réalisée entre avril et juin 2019

Gwendoline Torterat

Docteure en anthropologie

Laboratoire d'Ethnologie et de sociologie comparative (Nanterre)

Table des matières

Table des matières.....	I
Introduction.....	3
I. Le carrefour Richelieu	4
I. a) Modalités d'usage.....	4
I. b) Modalités de réception des nouveaux dispositifs.....	6
Les bannières.....	6
Les panneaux d'orientation inter-collections.....	8
Le Comptoir d'orientation.....	9
II. Devant les ascenseurs.....	10
II. a) Modalités d'usage.....	10
II. b) Modalités de réception des nouveaux dispositifs	12
Comptoir et Panneaux d'orientation inter-collections	12
Panneaux des ascenseurs	13
III. Palier escalator niveau 0	14
III. a) Modalités d'usage	14
III. b) Modalités de réception des nouveaux dispositifs	16
Comptoir d'orientation	16
Panneau d'orientation intra-collection	17
IV. Entre les salles 226 et 227	19
IV. a) Modalités d'usage.....	19
IV. b) Modalités de réception des nouveaux dispositifs.....	20
« Seuil secondaire »	20
V. Crypte Girardon (salle 104)	22
V. a) Modalités d'usage.....	22
V. b) Modalités de réception des nouveaux dispositifs.....	22

Panneaux d'orientation intra-collection et panneaux de salle	22
Conclusion.....	24

Introduction

Une nouvelle signalétique d'orientation, en phase de test, a été mise en place dans l'aile Richelieu et un ensemble de questions se posent en fonction des types de supports dès lors installés. L'enquête ethnographique que nous avons réalisée est destinée à informer de l'usage et de la réception de ce nouveau dispositif chez les visiteurs¹. Notre enquête s'est déroulée entre le 24 mai 2019 – date d'installation de la signalétique test, à l'exception du type « seuil », mis en place le 12 juin – et le 30 juin 2019, date de clôture de l'enquête.

L'objectif est, avant tout, de bien discerner les espaces couverts et les types de supports signalétiques à prendre en compte. Pour ce faire, nous avons construit notre propos à partir des espaces suivants : le carrefour Richelieu (comptoir d'orientation, les bannières, les panneaux d'orientation inter-collections), devant les ascenseurs (comptoir et panneaux d'orientation inter-collections, panneaux d'ascenseurs), sur le palier de l'escalator niveau 0 (comptoir d'orientation, panneaux d'orientation intra-collection, entre les salles 226 et 227 (seuil secondaire) et la crypte Girardon (panneaux d'orientation intra-collection et panneaux de salle).

Afin d'établir les bases de notre enquête ethnographique tout en cernant le profil des visiteurs rencontrés, nous avons privilégié une entrée qualitative. Nous le verrons, les entretiens longs n'ont pas été à la base de cette enquête, méthode moins propice que d'autres en raison de l'empressement des visiteurs dans les espaces faisant l'objet d'observations. Nos données sont en partie le fruit d'entretiens et d'observations stationnaires réalisées aux endroits clefs.

Nous synthétisons le contenu de cette entrée comme suit :

Données qualitatives	
Usages du dispositif	– perception du dispositif – compréhension de l'emplacement du visiteur dans l'espace – appréciation de la charte graphique (couleurs, polices, photographies) – lien éventuel avec le plan-information

¹ Étude conduite pour le service de la médiation graphique et numérique de la direction de la médiation et de la programmation culturelle et l'unité des études et des recherches socio-économiques de la direction de la recherche et des collections.

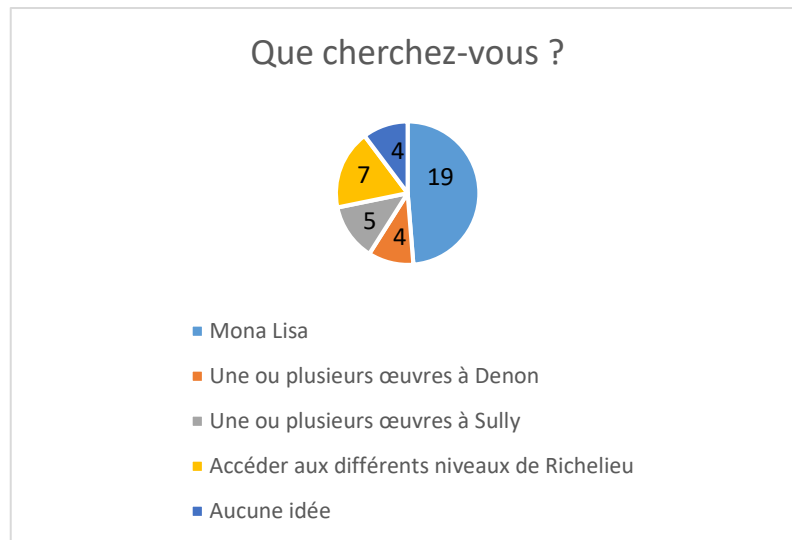
Appropriation du contenu signalétique	– projection dans un espace de parcours – projection dans un espace de collections
---	---

I. Le carrefour Richelieu

I. a) Modalités d'usage

Comme son nom l'indique, cet espace se situe à un croisement très stratégique au niveau -I de l'aile Richelieu, juste après le contrôle d'accès. Ici, le visiteur a trois possibilités lorsqu'il vient de la Pyramide : la *Petite Galerie* à sa gauche, les niveaux 0, 1 et 2 à sa droite, enfin, les Cours Marly et Puget face à lui. C'est un espace clef pour tout dispositif signalétique. Nos premières observations montrent que le visiteur s'y arrête la plupart du temps, de quelques secondes à une dizaine de minutes. Les plans-information y sont très souvent déployés. Les guides ou conférenciers accompagnant un groupe y donnent aussi leurs premières explications avant de rejoindre les étages ou de se rendre dans les Cours. Quant aux groupes de visiteurs, les familles ou amis font un point, discutent des espaces qu'ils désirent visiter en priorité, ou tentent tout simplement de savoir où ils se situent exactement dans le musée.

Cet espace cristallise une question essentielle entendue à plusieurs reprises : *Where does it start ?* Elle sous-entend que le visiteur réclame un point de départ à sa visite, le début d'un parcours ou, au minimum, le signalement d'une orientation vers quelque chose. Nous avons voulu savoir comment le visiteur se retrouvait véritablement dans ce carrefour et quelles étaient ses attentes une fois qu'il s'y trouvait. Pour ce faire, nous avons endossé le rôle d'observateur-guide en nous plaçant à côté du comptoir d'orientation. Munie de notre badge, nous nous sommes rapprochée de ceux qui le regardaient, visiblement en proie à des questions d'orientation qui les freinaient dans la progression de leur visite. En leur proposant notre aide, nous avons ainsi pu savoir comment ils s'étaient trouvés là, à quel niveau est-ce qu'ils pensaient se trouver et ce qu'ils désiraient trouver. Précisons que parmi les 39 personnes auprès de qui nous nous sommes brièvement entretenue, le pays de résidence était pour la grande majorité situé à l'étranger (dont 72 % hors d'Europe).



Graphique I : Ce que recherche le visiteur arrivé au Carrefour Richelieu (effectif)

Pour une majorité des visiteurs, l'arrivée dans l'aile Richelieu semble être le fait du hasard tant ce qu'ils cherchent est éloigné du carrefour où ils se trouvent alors. *Mona Lisa* est très souvent citée et, lorsque nous demandions à notre interlocuteur les raisons qui l'avaient poussé à ne pas accéder



directement à l'aile Denon pour trouver le tableau, nous n'avions alors qu'un haussement d'épaules. D'autres précisait que les escalators par lesquels ils étaient descendus au niveau -2 de la Pyramide avaient déterminé leur choix, puisqu'ils jouxtaient ceux leur permettant d'accéder à l'aile Richelieu. Enfin, c'est pour certains l'emplacement des toilettes au niveau -2 de la Pyramide qui les a guidés jusqu'aux escalators de cette aile. Cet espace est donc utilisé par le visiteur pour s'orienter ou se réorienter. Il condense ainsi un certain nombre d'émotions et d'attitudes susceptibles d'être la conséquence de la perception de ce carrefour comme étant un espace d'orientation. Nous avons relevé des formes d'impatience, parfois des formes ostensibles d'énervement chez le visiteur, ou vis-à-vis d'un proche lors d'un désaccord. C'est un espace où l'on doit pouvoir

convaincre l'autre de sa bonne lecture du plan-information ou de tout autre appui, à partir de la signalétique.

Nous remarquons que le nom de l'aile n'est généralement pas connu du visiteur après qu'il ait passé le contrôle d'accès. C'est une fois arrivé à ce carrefour qu'il tente de le trouver. Le visiteur découvre alors ne pas se trouver à l'endroit escompté, c'est-à-dire dans l'une des deux autres ailes, ou bien dans les niveaux supérieurs qu'il visait initialement. Le carrefour Richelieu est donc, au vu de ces premiers éléments, un espace où la question « où êtes-vous ? » s'avère cruciale, tant au niveau de la localisation du visiteur au niveau -I que de son emplacement dans l'aile Richelieu.

I. b) Modalités de réception des nouveaux dispositifs

Les bannières

Nous avons utilisé l'outil filmique afin de capter de façon systématique, et sur des temps déterminés, l'arrivée de visiteurs (individuellement ou en groupe) dans le carrefour Richelieu. 60 personnes ont été filmées et suivies durant les instants où elles sont restées dans cet espace. Nous avons ainsi pu observer assez finement ce qu'ils en percevaient en arrivant et quels usages ils faisaient de la signalétique à leur disposition. Concernant tout d'abord les bannières, celles encadrant le passage vers les étages à droite étaient regardées quasi systématiquement, et ce, dès



l'instant où les visiteurs franchissaient le seuil de cet espace. 40 % d'entre eux (sur 60 visiteurs retenus) continuaient leur progression de façon fluide, le plus souvent vers les étages ou vers les sculptures françaises. Il est à noter néanmoins qu'un certain nombre d'entre eux faisaient demi-tour ensuite, ce qui signifie que ce premier indice les avait induits en erreur et qu'ils ne souhaitent ni visiter la *Petite Galerie* ni les cours Marly ou Puget.



Pour 17 % d'entre eux, ce premier aperçu les incitait à déplier le plan-information qu'ils avaient entre les mains. C'est alors individuellement qu'ils faisaient ensuite leur choix ou collectivement, après concertation avec un tiers. Pour un visiteur, c'est en se plongeant dans l'audioguide qu'il a tenté de trouver son chemin.

Notons également que la perception de ces bannières n'engage pas nécessairement une prise de conscience d'un parcours de visite à suivre. Certains visiteurs interrogés en faisaient, en effet, un usage flottant et les regardaient tout autant que les murs ou le plafond. Pour beaucoup, entrer dans ce carrefour, c'est mettre un premier pied dans le musée, et la hauteur de plafond peut dérouter.

En interrogeant les visiteurs concernant les images choisies pour ces supports, tous se montraient satisfaits des œuvres choisies², y compris ceux qui ne savaient pas identifier précisément les œuvres représentées, c'est-à-dire une majorité. L'association avec les différents étages indiqués par le fléchage était également comprise et saluée. Il faut ajouter que les images évoquaient donc davantage un étage de cette aile qu'une période ou un parcours type, hormis celles concernant les sculptures françaises. Pour ces dernières, une partie des visiteurs ont dit associer l'image choisie de la cour à ce qu'ils ont aperçu avant d'entrer au musée : un point de vue sur la cour Marly depuis l'extérieur est effectivement offert derrière les vitres lorsque ceux qui ont réservé leurs billets font la queue avant de passer le contrôle des sacs. Cela leur rappelle ainsi cette toute première vue qu'ils ont eue sur la cour.

² Chaque œuvre représentée en illustration correspond à un niveau en particulier. La bannière de gauche, pour le niveau I des appartements Napoléon III, reprend le grand salon, et la bannière de droite présente trois œuvres majeures pour chacun des autres niveaux. De haut en bas : un tableau des collections d'Europe du nord (niveau 2), une statuette des objets d'art (niveau 1), une œuvre des antiquités orientales (niveau 0).

Les panneaux d'orientation inter-collections



Concernant le panneau d'orientation inter-collections, un manque de visibilité est à signaler puisqu'il est assez peu regardé par les visiteurs, et passe même inaperçu pour beaucoup. Tel qu'il est placé, sous le passage qui mène aux escalators, les visiteurs qui stationnent au milieu du carrefour ne le voient pas. 7 % de ceux que nous avons filmés y jettent un coup d'œil en passant, mais leur décision était alors déjà prise, et ce coup d'œil en question ne semble pas remettre en cause leur choix. 10 % en font un examen plus approfondi, et il s'agit pour eux du premier élément aperçu en arrivant, après les bannières. Ils pointent avec leur doigt les images et le fléchage de l'étage qui les intéresse alors.

Pour un couple de visiteurs, la lecture de ce panneau s'est faite en dialogue avec le plan-information. Ils se plongeaient successivement dans l'un puis dans l'autre. Nous avons effectué d'autres observations du même type, et en questionnant les visiteurs, il semble que l'association des couleurs avec le plan soit comprise, tout comme les noms des collections.



Certains confiaient toutefois que les images présentes sur les bannières auraient pu être reprises, car les couleurs du plan-information peuvent prêter à confusion : en effet, pour un visiteur ne sachant pas situer l'aile dans laquelle il se trouve et souhaitant trouver *Mona Lisa* – comme c'est le cas pour une moitié des visiteurs qui se retrouvent à ce carrefour – la couleur rouge pourrait faire croire qu'il faut monter au 2^{ème} niveau pour trouver le tableau. Cette confusion se retrouvera, comme nous le verrons, concernant le « Comptoir d'orientation »

(illustration ci-dessous). Reprendre les mêmes illustrations que celles choisies pour les bannières permettraient de lever une partie de l'indécision.

Le Comptoir d'orientation

Lorsque le Comptoir d'orientation est perçu par le visiteur, il est bien souvent examiné avec attention. Il faut d'abord noter qu'une grande partie des visiteurs est d'abord happée par les larges illustrations des bannières et, comme ils continuent



d'avancer, ce dispositif se retrouve derrière eux. Seuls 13 % des visiteurs filmés l'ont utilisé, mais lors de nos phases d'observation, nous avons pu constater qu'il était vu. Les visiteurs disaient apprécier sa taille, et le « vous êtes ici » est souvent pointé dès les premiers instants par celui qui examine ce plan du musée. L'un d'eux relève ce qui semble être une incohérence si l'on considère que celui qui est face à ce comptoir adopte le point de vue du « vous êtes ici ». Et en effet, le symbole le représentant semble tourné vers la gauche, ce qui est susceptible de désorienter totalement celui qui n'a pas une idée du plan global du musée.

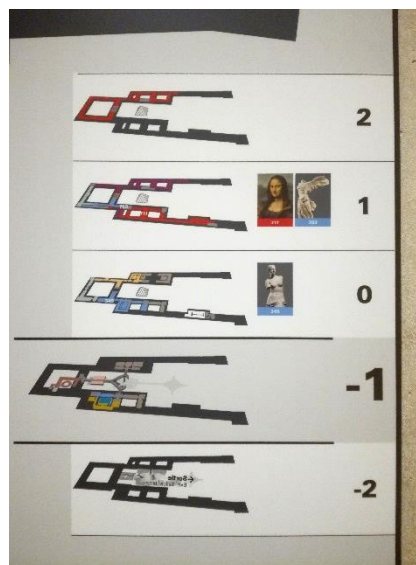


Certains visiteurs disent, par ailleurs, avoir des difficultés, non pas à comprendre que le plan est placé dans le sens réel de l'orientation – comme sur le plan, l'aile Richelieu se trouve donc bien face à eux – mais de façon générale, à s'orienter dans l'espace et à lire un plan. Le musée ne serait donc pas spécialement en tort quant au fait qu'ils ne sachent pas trouver leur emplacement sur un plan, puisque cela

tiendrait de problèmes personnels. Certaines personnes disent avoir un mauvais sens de l'orientation et qu'elles ont tout simplement des difficultés pour passer d'un support en deux dimensions à leur propre position dans l'espace. Pour les

autres, notamment ceux qui souhaitent rejoindre Sully ou Denon, ils comprennent qu'ils doivent tourner vers les escalators pour y accéder.

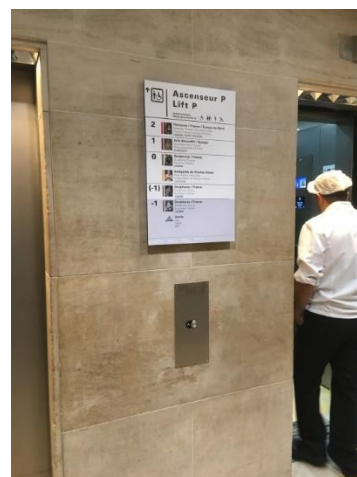
Par ailleurs, nous avons observé à de nombreuses reprises une confusion qui tient aux illustrations choisies sur ce dispositif, et aux couleurs représentées. Assez peu de visiteurs le consultent en même temps que le plan-information. Puisque la moitié de ceux qui se retrouvent à ce carrefour recherchent La Joconde, l'illustration du tableau est assez rapidement repérée sur ce support, et pointée du doigt. Or, la couleur rouge est tout autant celle du liseré présent sous ce tableau – et à juste titre puisqu'elle correspond également à celle des collections du 1^{er} niveau de l'aile Denon – que celle des appartements Napoléon III, qui devraient être représentés en violet. Il semble, à moins d'une mauvaise lecture de notre part, qu'une inversion se soit glissée ici. Si le visiteur regardant ce comptoir d'orientation parvient à bien se situer au niveau -1, il pense néanmoins trouver la Joconde en se rendant au 1^{er} niveau de l'aile Richelieu, ce qui est problématique.



II. Devant les ascenseurs

II. a) Modalités d'usage

Les ascenseurs sont prioritairement destinés aux personnes à mobilité réduite, mais aussi aux familles avec des enfants en poussette. Ces deux ascenseurs situés côte à côte, au niveau -1 de l'aile Richelieu, sont rapidement accessibles à partir du carrefour Richelieu. Il suffit pour le visiteur de tourner à droite comme s'il souhaitait accéder aux niveaux supérieurs et il les trouve quasi immédiatement sur sa gauche. Néanmoins, plusieurs situations observées ont montré que ce parcours, tout aussi court soit-il, n'était pas facilement suivi par le



visiteur, précisément à cause d'une difficulté à voir les ascenseurs.

Lorsque nous nous trouvions dans le carrefour Richelieu en tant qu'observateur-guide, notre regard s'est arrêté sur une femme âgée d'une soixantaine d'années en fauteuil roulant. Elle maugréait en anglais avec un fort accent américain, regardant tout autour d'elle. Nous lui avons proposé notre aide, ce qui lui a alors permis d'exprimer tout son mécontentement : « Comment dit-on angry en français ? Je suis très angry ! »

Elle cherchait Mona Lisa et venait de l'élévateur situé à Sully. L'un des agents de surveillance lui aurait indiqué qu'elle devait se rendre ici pour trouver le tableau. Elle n'en peut plus, se dit fatiguée. Elle me dit qu'elle ne voit aucun panneau. Lorsque je lui indique que les ascenseurs se trouvent juste au bout du couloir à sa gauche, elle lève les bras au ciel, ajoutant qu'elle ne pouvait pas deviner.

À plusieurs reprises, lorsque nous étions présente, fauteuils roulants et poussettes étaient arrêtés au carrefour Richelieu, les visiteurs en question ne sachant dans quelle direction aller pour trouver un ascenseur. Le parcours pour y parvenir, bien que très bref, ne semble ni évident, ni fluide. L'espace situé devant les ascenseurs n'est donc pas aisé à trouver depuis ce carrefour. Il l'est davantage pour les visiteurs provenant de la cour Puget et désireux d'atteindre les étages, mais dans ce cas, l'ascenseur ne répond plus à sa fonction première : permettre aux arrivants de Richelieu, à mobilité réduite, de se rendre dans les niveaux supérieurs.

Il faut également noter que cet espace situé devant les ascenseurs est un lieu d'orientation important pour les visiteurs provenant des niveaux 0, 1 et 2 et désirant trouver la sortie de l'aile Richelieu. Nos premières observations montrent que les visiteurs s'arrêtent très souvent en sortant à droite de l'ascenseur, hésitant entre leur gauche (les escalators) et leur droite (la sortie, les cours ou la *Petite Galerie*), et regardant parfois le Comptoir d'orientation et leur plan avant de se décider.

II. b) Modalités de réception des nouveaux dispositifs

Comptoir et Panneaux d'orientation inter-collections

Nous observons un couple de retraités français qui s'arrêtent devant le panneau d'orientation inter-collections. S'aidant du plan-information, ils y restent ainsi deux minutes avant que nous ne les interroguions. Ils cherchent les antiquités orientales. Je leur apprends qu'elles sont fermées au public aujourd'hui, ce qui les énerve. Ils avaient préparé une liste d'une dizaine d'œuvres s'y trouvant et qu'ils désiraient voir.

Concernant le panneau à proprement parler, ils préféreraient qu'il y ait des images, car ils sont obligés de sortir leur plan-information, qui en contient. Pour eux, « c'est plus visuel et ça [les] aiderait. Mais c'est vrai qu'on a plus les yeux sur le plan que sur les panneaux, même quand on est en face. C'est dur quand même ». Je leur signale le code couleur. Ils ne l'avaient pas remarqué et, même une fois que je leur en explique l'utilité, ils me disent que ce n'est pas automatique de l'associer aux couleurs du plan, surtout s'agissant d'une première visite au Louvre.



Cette expérience est assez typique de celles que nous avons recueillies lors de nos observations devant les ascenseurs. Lorsque les salles dévolues aux antiquités orientales sont fermées, et que les visiteurs trouvent porte close, ils doivent réviser tout leur parcours. Ils se retrouvent donc devant ce panneau d'orientation et le comptoir, ne sachant plus où aller, préférentiellement d'ailleurs à Denon, puisque les œuvres « majeures » s'y trouvent. C'est le choix que fera ce couple de retraités, et de beaucoup d'autres. Ils repasseront donc par le niveau -2, sous la Pyramide, qu'ils traverseront pour rejoindre l'aile correspondante, ou choisiront de rejoindre directement le bon étage à partir des escalators, avant de traverser Sully pour arriver aux galeries de l'aile Denon. Sans illustration correspondant aux œuvres majeures des niveaux de l'aile Richelieu, ils s'en tiennent souvent à ce qu'ils connaissent déjà, et préfèrent donc quitter cette partie du musée. Néanmoins, en décrivant à une partie des visiteurs les appartements Napoléon III, tout en leur montrant la bannière du carrefour y correspondant, nous parvenions à les convaincre de l'intérêt de les visiter. Cela confirme l'importance de placer des illustrations au niveau de ce dispositif, pour

inciter surtout les visiteurs à progresser vers des espaces qu'ils n'auraient pas nécessairement prévus dans leur programme de visite.

Certains visiteurs nous ont aussi fait remarquer que les antiquités orientales étaient mal indiquées à ce niveau, qu'ils avaient besoin de savoir à cet emplacement précis où elles se situaient. Même en apercevant la cour Puget lorsqu'ils arrivent au niveau du comptoir et des panneaux, certains visiteurs nous demandaient de leur indiquer ces collections.

Précisons que ces dispositifs sont davantage utilisés au niveau -I que dans les étages supérieurs, d'autant plus que la plupart des visiteurs provenant du carrefour Richelieu ou de la Cour Puget les perçoivent. Dans le cas de ceux venant du carrefour, beaucoup s'y arrêtent quelques secondes, la plupart ne l'ayant pas fait pour le précédent. Son emplacement semble donc plus intéressant ici, puisqu'il est tout simplement plus utilisé. Il est aussi un dispositif relais vis à vis du panneau d'orientation inter-collections du carrefour Richelieu et ce, concernant surtout son contenu. Il représente également un point « matériel » de localisation dans l'espace, incitant les visiteurs à continuer vers les escalators ou à faire demi-tour.

Panneaux des ascenseurs

Les panneaux des ascenseurs sont salués par les visiteurs que nous interrogeons concernant leur utilité. Ils disent de leurs images qu'elles leur sont d'une grande utilité et que c'est d'ailleurs ce qu'ils regardent en premier. Le code couleur des collections est néanmoins moins compris, car, selon certains, le liseré de couleur est trop peu visible, trop petit en taille. Ces couleurs ne remplissent donc pas l'une de leurs fonctions, à savoir distinguer les différentes collections, contrairement aux vignettes dont la taille et le contenu le permettent. De plus, les visiteurs disent ne pas regarder ces panneaux pour se repérer avec leur plan-information. S'il s'agit de leur première visite, l'association d'une collection à une couleur n'est pas souvent comprise. Les illustrations sont donc, pour eux, ce qu'ils associent spontanément à un type de collection.

Grâce à ce panneau, les visiteurs découvrent qu'ils se trouvent au niveau -I, bien mieux qu'avec le panneau d'orientation inter-collections, pour lequel la partie basse indique pourtant « -I Richelieu ». Le liseré gris est donc bien compris.

Beaucoup de visiteurs sont perplexes face au niveau (-I) et nous ont confié ne pas comprendre ce qu'indiquaient les parenthèses. Lorsque nous leur expliquons qu'il s'agissait de l'entresol des cours, ils répondaient : « alors pourquoi ne pas le dire comme ça ? » Cela corrobore les observations que nous avons effectuées dans la cour Marly, et ce que les visiteurs remarquaient lors de nos suivis commentés de visites. D'une part, il leur est difficile de situer le niveau auquel ils

se trouvent, de façon générale, notamment lorsqu'ils arrivent sous la Pyramide : peu d'entre eux savent qu'ils se trouvent au niveau -2. Par conséquent, il n'est pas clair, pour la plupart des visiteurs, qu'ils se situent au niveau -1 lorsqu'ils arrivent au carrefour Richelieu. D'autre part, une fois arrivés dans les cours, l'ampleur de l'espace et les différents escaliers leur font perdre le principe du parcours. Ils n'ont pas conscience – hormis pour les habitués l'ayant compris – de se trouver dans un entresol, ce fameux (-1). Ils préféreraient donc que la signalétique nomme ce niveau ainsi, et l'associe aux cours par écrit et littéralement.

III. Palier escalator niveau 0

III. a) Modalités d'usage

Le palier des escalators est, à ce niveau, l'espace d'enjeux directionnels principalement tournés vers des questions de niveau. Nous nous sommes postée à cet endroit plusieurs heures durant, en face, entre l'entrée vers les antiquités orientales et la cour Puget. Portant un badge, les visiteurs nous demandaient où se trouvait ce qu'ils cherchaient, bien souvent les appartements Napoléon III et les antiquités orientales. Dans le premier cas, il leur fallait emprunter encore les escalators et monter d'un étage. « Pourquoi n'y a-t-il pas une indication sur notre passage ou un panneau avec une photo ? », nous confie un



visiteur. Dans le second cas, l'entrée vers les antiquités orientales se trouvait juste en face. Pour les visiteurs français, la couleur de l'indication, en gros titre, se confond avec la couleur de la pierre et, malgré la taille des caractères et leur lettrage en capitale, l'indication n'est pas perçue en raison d'un faible contraste avec la couleur des murs. Concernant les visiteurs étrangers, il n'y a tout simplement pas de traduction. Malgré le fait que les visiteurs se retrouvent donc exactement au début du parcours qu'ils recherchent, ils ne semblaient pas le savoir, pour une grande partie d'entre eux.

Aucun des visiteurs interrogés ne recherchait précisément le parcours des sculptures françaises. Néanmoins, beaucoup de ceux observés entraient dans la cour Puget par ce passage et y restaient pour regarder les sculptures. D'autres en sortaient, comme ce groupe de trois Français :

Un homme d'une quarantaine d'années, infirmier de profession et passionné de sculpture – il peint de façon amateur, précise-t-il – fait découvrir les sculptures françaises du musée à un couple d'amis. Ils quittent la cour Puget au moment



où nous nous entretenons avec eux, et l'homme en question a bien eu conscience de progresser au sein du parcours, dans le sens de la chronologie, à partir de la cour Marly, indique-t-il. Il précise qu'il y a une rupture chronologique au niveau de la fin du XVIIIème siècle et qu'il faut parvenir à trouver la

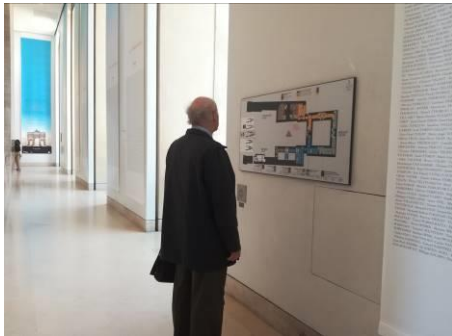
suite, après les escaliers, ce qui ne lui a pas paru évident (il évoque ici l'escalier Lefuel entre les salles 218 et 219). Pour rejoindre la seconde, il faut effectivement redescendre l'entresol par cet escalier, puis par la cour Marly, passer sous la crypte Girardon et reprendre les marches de l'entresol de la cour Puget, ce qu'il n'a pas trouvé facile, sans signalétique d'orientation.

Ce visiteur souligne donc les difficultés à suivre un parcours chronologique, celui-là même qui est fléché pour le parcours des sculptures françaises. Il aurait aimé être guidé au niveau de la jonction du parcours entre les deux cours. Il précise qu'il est déjà venu plusieurs fois au Louvre, dans cette aile, et que c'est grâce à cela qu'il a su se repérer de bout en bout. Cet entretien nous permet donc de souligner un besoin au niveau de l'usage que les visiteurs font du parcours des sculptures françaises, à un autre emplacement que celui des escalators.

Nous avons demandé à certains visiteurs s'ils étaient intéressés pour effectuer ce parcours à partir de ce palier. « Non, juste la cour. Nous n'avons pas beaucoup de temps », nous confie une famille américaine. Pour d'autres, il était trop fatigant de se rendre de l'autre côté, tout en traversant des salles qu'ils allaient devoir parcourir en sens inverse une fois arrivés. « C'est très étrange d'indiquer le début d'un parcours à l'endroit où il se termine, nous dit un visiteur français sortant des antiquités orientales. Moi je ne le ferais pas ».

III. b) Modalités de réception des nouveaux dispositifs

Comptoir d'orientation



Il faut tout d'abord préciser que l'emplacement de ce comptoir d'orientation n'est visible que pour ceux qui s'écartent des escalators et s'avancent du côté de la cour Puget. Malgré cela, et parce que c'est généralement ce que font ceux qui cherchent leur chemin, ce comptoir d'orientation ne passe pas inaperçu. Nous

avons observé un certain nombre de personnes le consulter avant de poursuivre leur chemin.

Le fait qu'un seul niveau sur les cinq ne soit représenté, n'est pas compris de tous. Certains diront – à l'image du visiteur sur la photographie ci-dessus – que les appartements Napoléon III qu'il cherche pourraient être indiqués. Or, depuis qu'il a suivi la bannière du carrefour Richelieu avant de prendre les escalators, il n'a trouvé aucun indice. L'espace qu'il recherche de longues minutes en face de ce dispositif est seulement localisé un étage plus haut. Il aurait aimé avoir des illustrations de ces appartements ou toute autre élément signalétique le lui indiquant. Cela lui aurait paru logique d'en trouver sur ce comptoir d'orientation, « plus que *La Joconde* », précise-t-il. Il ajoute également, à propos des niveaux : « si on ne sait pas qu'on est au -I au niveau des bannières, ce qui est mon cas, on s'arrête au premier niveau des escalators puisque la bannière indique le premier étage. Et quand on se retrouve ici, plus rien. C'est dommage ».

Deux jeunes visiteurs chinois examinent le comptoir d'orientation. L'un d'eux pointe l'extrémité sud de Sully puis la boussole. L'autre sort son téléphone de sa poche et ouvre son application boussole. Ils l'examinent quelques instants puis se dirigent avec assurance vers la cour Puget.

Nous les arrêtons et nous leur demandons s'ils souhaitent de l'aide. Ils nous disent que tout va bien. Ils vont voir la Vénus de Milo. Ils semblent surpris de mes explications, par le fait que cette œuvre se trouve à l'extrême opposé de la direction qu'ils s'apprêtaient à prendre.

Je me dirige vers la partie sud du palier des escalators et leur montre les bâtiments vus de l'extérieur, leur expliquant la disposition générale des trois ailes, leur emplacement et celui de la Vénus de Milo, qu'ils peuvent deviner de ce point de vue vers l'extérieur. Ils me remercient chaleureusement et indiquent qu'il serait bien de mettre ce plan près des fenêtres de ce côté-là.

Une partie des visiteurs étrangers, notamment, ont traversé les mailles des tentatives d'orientation depuis le carrefour Richelieu et se retrouvent sur ce

palier, recherchant les œuvres importantes qui se situent de l'autre côté du musée. Les amener à s'orienter de façon générale en les guidant vers les points de vue extérieurs semblerait les aider à s'orienter par rapport à un plan en deux dimensions. Comme nous venons de le voir avec la situation précédente, l'indication d'une boussole ne suffit pas, car mal comprise : le nord indiqué par la boussole ne permet pas toujours au visiteur de suivre une orientation réelle. Un changement d'emplacement pour ce comptoir serait peut-être judicieux, d'autant que ce niveau offre, sur l'extérieur, un bon point de vue vers Sully et Denon.

Panneau d'orientation intra-collection



Concernant ce panneau souvent peu perçu, nous avons interrogé les visiteurs concernant son contenu. À propos, tout d'abord, de l'illustration choisie, le parti pris a été de placer le détail de la tête de l'un des chevaux sculptés de Marly. L'identification du cheval, simplement en tant que tel, a demandé à certains un petit temps de concentration. Un

visiteur a même ironisé en disant avoir pensé, dans les premières secondes, à un élan. Précisons que ce visiteur connaissait les chevaux de Marly. À l'inverse, certains les identifient immédiatement et replacent cette illustration dans son espace d'exposition, c'est-à-dire vis-à-vis des sculptures se situant dans la cour Marly, et des chevaux qui y sont exposés.

En montrant la photographie de l'une des sculptures dudit cheval aux visiteurs, ceux ne l'ayant pas identifié sur le panneau se montraient dubitatifs, disant que l'association n'était pas évidente, même en voyant la photographie. « Elle est cadrée grande. C'est trop resserré pour le reconnaître. Ça fait presque un peu abstrait quand on regarde rapidement ». Nous



avons entendu à plusieurs reprises cette remarque concernant le cadrage de l'illustration, y compris lors de nos observations entre les salles 226 et 227. « Une petite sculpture de plain-pied sur le côté serait mieux. Là c'est trop serré. Je n'associe pas l'image à une œuvre de ce parcours ». Ce visiteur nous dit pourtant connaître les chevaux de Marly, « de nom ». « Moi je vois juste un animal qui a l'air stressé, nous dit encore un autre visiteur. Mais après, je ne suis pas experte en sculpture ». Il est en effet problématique que l'identification d'une œuvre majeure, destinée à aider à l'orientation, soit à peine associée à une sculpture. Le principe de la relation entre un détail d'œuvre et une œuvre des collections

(certes phare de la sculpture française) est ici en cause. Pour les visiteurs connaissant cette sculpture, pas de doute néanmoins, l'œuvre est bien choisie. Le problème réside dans le cadrage ayant été retenu.

Concernant la compréhension du code couleur, les visiteurs interrogés, y compris certains habitués, n'avaient pas du tout vu le liseré beige placé à gauche du titre. De façon générale, et nous retrouvons ce problème ailleurs, l'association d'une collection en fonction de sa couleur est mal comprise. Par conséquent, la couleur « beige » de ce panneau n'est pas mise en relation avec celle présente sur le comptoir d'orientation, où la collection en question est coloriée de façon identique. Un visiteur l'avait compris lui, malgré le fait qu'il s'agisse de sa première visite, mais il le justifie en se disant « plus visuel que lecteur ».

La plupart des visiteurs ont compris que les nombres étaient des dates, même si ce n'était pas le cas pour d'autres, se demandant s'il ne s'agissait pas de numéros de salle. Selon nous, ce problème ne tient pas tellement à la signalétique de ce panneau, mais plutôt à celle des panneaux de salle, en règle générale. Tous les membres du personnel interrogés ont souligné les difficultés des visiteurs, qu'ils observent chaque jour, à voir la nouvelle signalétique des numéros de salles. Ils seraient placés beaucoup trop haut, irrégulièrement à l'entrée ou à la sortie des salles, et leur couleur discrète se fondrait totalement avec les murs de pierre. Si le visiteur confond donc les nombres présents sur les panneaux d'orientation inter-collections avec des numéros de salle, c'est bien parce qu'il n'a pas vu la signalétique type indiquant, en hauteur, les numéros de salles.

À propos du texte du panneau, un visiteur remarque : « il est quand même étrange que l'information principale du panneau, à savoir le début du parcours se trouve ici, ne soit pas placé bien en évidence en haut du panneau, mais en bas. Il n'y a pas de message principal qui ressort. Moi, quand je lis un panneau ou n'importe quoi d'autre, je commence par le haut. C'est le début. Là, sculptures françaises, oui, je les vois les sculptures puisque je suis juste en face. Alors je zappe le reste puisque je pense avoir compris le message principal. En fait, non ».

Un autre visiteur remarque que l'indication de la flèche prête également à confusion. « Si je veux faire le parcours, je me dis OK, je descends. Mais je descends jusqu'où ? Juste ces quelques marches ? Dans ce cas, après, j'attends un autre panneau identique qui flèche la suite. Il y a quelque chose après au moins ? » Cela soulève un point important concernant le début effectif du parcours, sur lequel nous reviendrons. Disons simplement, pour l'instant, que le visiteur n'a pas une conscience du parcours des sculptures françaises dans son entier. Ceux que nous avons rencontrés affirment ne pas savoir où se trouve la salle 200, y compris le visiteur infirmier auquel nous faisons référence précédemment, et qui avait entièrement effectué ce parcours. Ce numéro 200 est néanmoins présent, en gros caractères gras, sur le plan-information. Si cela signifie que le visiteur ne pourra se rendre au début du parcours qu'en suivant son plan, il attendrait

d'autres panneaux relais du même type, jusqu'à cette fameuse salle 200. Et celui de la crypte Girardon, nous le verrons, est certainement trop éloigné des autres puisqu'il est très peu utilisé et ne remplit pas cette fonction de signalétique relais.

IV. Entre les salles 226 et 227

IV. a) Modalités d'usage



Les enjeux du passage entre les salles 226 et 227 correspondent au fait qu'il s'agit de la jonction entre l'espace des sculptures françaises et celui des antiquités orientales. Tout d'abord, il faut préciser qu'une œuvre majeure est présentée à quelques mètres de là, au sein du département des antiquités orientales. Il s'agit du Code de Hammurabi, qu'un bon nombre de visiteurs vient voir. Il n'a pas été rare d'en voir certains l'observer avec beaucoup d'attention, se rendre quelques instants du côté des sculptures françaises, puis faire demi-tour. C'est donc un point de jonction clef pour signifier aux visiteurs qu'ils passent d'un espace à l'autre, d'un premier parcours à un second. Au vu des nombreux demi-tours et premiers regards adressés aux œuvres que nous avons observés, il semble que la distinction entre ces deux espaces soit perçue. Peu de personnes néanmoins accrochent leur regard sur les deux panneaux situés sur les portes de ladite jonction, celui de gauche pour les antiquités orientales et celui de droite pour le parcours des sculptures françaises.

Comme la photographie ci-dessus en témoigne, ces deux panneaux ne sont vraiment lisibles que si le visiteur s'arrête. Or, c'est aussi un lieu de passage et le nombre de personnes l'empruntant est souvent important, compte tenu de la présence d'une œuvre majeure située à proximité. De nos observations, nous en déduisons que le lien entre les panneaux eux-mêmes n'est pas fait³. Les visiteurs regardent soit l'un, soit l'autre, mais nous n'en avons observé aucun consulter les deux. Plusieurs nous indiquent qu'il serait bon de mettre une flèche pour signaler avec plus de visibilité le sens du parcours.

IV. b) Modalités de réception des nouveaux dispositifs

« Seuil secondaire »

À propos du parcours des sculptures françaises tel qu'il est matérialisé sur des dispositifs d'orientation ou sur un plan, il nous a semblé important de comprendre comment le visiteur se l'appropriait en fonction du sens de visite que ces dispositifs proposent. Il est effectivement indiqué salle 200 sur les panneaux et – même si la plupart des visiteurs nous indiquaient ne pas vraiment comprendre à quoi faisait référence le chiffre 200 – il a fallu observer le comportement des visiteurs dans cette salle précisément, c'est-à-dire bien loin de la fin du parcours, à la jonction avec les antiquités orientales. Dans quel sens les visiteurs l'empruntent-ils majoritairement ?



Nous devons tout d'abord signaler que la fin du parcours est indiquée par la signalétique présente entre les salles 226 et 227, ainsi qu'au niveau 0 du palier de l'escalator. Néanmoins, rien ne fait référence au début du parcours à l'entrée, c'est-à-dire juste avant d'entrer dans ladite salle 200. En d'autres termes, la fin du parcours est bien signalée *in situ*, mais pas son début.

Cette photographie est prise depuis l'escalier du ministre. Nous apercevons l'ouverture qui mène vers la salle 200, située juste après. Comme nous pouvons l'observer, aucun indice ne permet au visiteur de savoir qu'il débute ici l'un des parcours du musée. C'est une question que nous ont posée certaines personnes :

³ L'un des deux panneaux est d'ailleurs plus ancien et n'appartient pas au nouveau dispositif de signalétique proposé dans l'aile Richelieu.

le commencement du parcours et l'indication de la salle 200 est-il indiqué de ce côté ? La réponse est non. De plus, lorsque nous entrons dans cette salle, le numéro 200 se situe au-dessus de la grande porte que nous venons de franchir. Il faut donc chercher un indice nous assurant que nous nous trouvons bien au début du parcours.

Nous sommes restée de longues heures dans cette salle pour observer si les visiteurs entraient par la salle 200 ou en sortaient. 205 personnes ont été observées en tout, dans un sens ou dans l'autre. 32 % seulement progressaient en entrant dans la salle 200, tandis que les 68 % restants arrivaient dans le sens contraire de la chronologie prescrite. Parmi ceux-là, certains ne réfléchissent pas aux parcours prescrits, mais évoluent simplement en déambulant. La part de hasard n'est alors pas négligeable puisque ces visiteurs disent ne pas tenir compte de la signalétique mais se fier uniquement aux œuvres rencontrées. D'autres se fient à leur audioguide et précisent ne pas trouver de correspondance entre la signalétique d'un parcours de visite et le contenu multimédia.

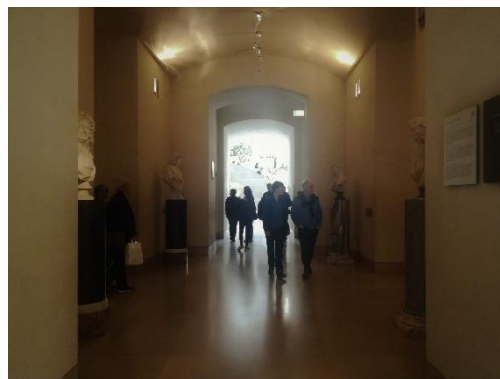
Parmi les personnes que nous avons interrogées et qui progressent dans le sens du parcours, quelques visiteurs en ont parfaitement conscience, mais nous signalent que ce n'est pas la signalétique qui les y a amenés. Nous rencontrons également des visiteurs qui se retrouvent dans la salle 200, mais qui cherchent en réalité les antiquités orientales, les appartements Napoléon III, voire, *La Joconde*.

La compréhension du panneau de début de parcours n'est donc pas corroborée par ces observations effectuées *in situ*. Aucun visiteur rencontré ne nous a indiqué avoir suivi la signalétique présente entre les salles 226 et 227 ou sur le palier des escalators. Ils se rendent ici, en tout état de cause, mais se sont aidés de leur plan-information ou de leur audioguide.

V. Crypte Girardon (salle I04)

V. a) Modalités d'usage

La Crypte Girardon est à la fois un espace intermédiaire entre les Cours Marly et Puget et un espace d'exposition à part entière, au sein duquel le visiteur peut déambuler dès son entrée dans cet espace ou au retour. Nos observations montrent qu'il y passe un temps moindre comparé aux cours, qu'il parcourt plus longuement. Un certain nombre de visiteurs soulignent, au cours de nos entretiens, que l'ambiance des lieux (lumière zénithale, calme ambiant et fréquentation moindre) les pousse à s'asseoir dans l'une des cours et à attendre, ou simplement s'arrêter au sein de leur parcours de visite. La Crypte Girardon est alors une brève ponctuation permettant de passer de l'une à l'autre.



V. b) Modalités de réception des nouveaux dispositifs

Panneaux d'orientation intra-collection et panneaux de salle



Nos premières observations dans la crypte Girardon ont montré qu'un faible nombre de visiteurs percevaient ou regardaient les panneaux d'orientation intra-collections situés sur le passage vers les cours Marly et Puget (à droite sur la

photographie de gauche et à gauche sur la photographie de droite). Il s'agit effectivement d'un espace de circulation où la plupart des visiteurs sont comme happés par la vision même des cours, lumineuses de surcroît et bien visibles une fois arrivés sur le seuil de ladite crypte. Beaucoup de ceux qui utilisent l'audioguide y entrent quelques minutes, les yeux plongés dans leur outil, puis font demi-tour. Ceux-là n'ont même pas vu les cours et retournent au carrefour Richelieu. Parmi eux, certains s'avancent jusqu'à la première sculpture située au centre de la crypte, *Alexandre vainqueur* (probablement d'après un modèle de Pierre Puget). Cela n'empêche pas de nombreux demi-tours, après avoir apprécié cette œuvre pendant quelques dizaines de secondes.

Nous avons voulu savoir où se rendaient prioritairement les visiteurs entrant dans la crypte. Sur les 275 personnes que nous avons observées, 49 % choisissaient de se rendre directement vers la Cour Puget, visiblement plus attractive. Le restant se rendait soit dans l'autre cour, soit avançait dans la crypte. Nous n'avons vu personne arrivant de la cour Puget et se fiant aux panneaux intra-collections pour rejoindre la salle 200. Cela ne présage pas d'une non-utilisation absolue de ce dispositif, mais nous fait tout de même dire que le parcours en tant que tel n'est pas vraiment suivi par les visiteurs.

Concernant le panneau de salle, rares sont ceux qui le lisent. Il décrit pourtant la crypte Girardon et la replace dans son contexte historique. Certains visiteurs interrogés nous ont confié que le texte était rédigé en trop petits caractères et qu'ils ne comprenaient pas pourquoi il se trouvait si proche du panneau intra-collections. « Quand il y a deux panneaux côte à côte, je vais d'abord me focaliser sur l'un des deux et si le premier ne me parle pas, je zappe l'autre. C'est un peu ce qui se passe ici », nous confie un visiteur que nous avons vu commencer à lire le panneau de salle, avant d'en abandonner la lecture au bout de quelques secondes.

La crypte Girardon est un espace qui n'est pas perçu isolément par les visiteurs. Nous avons conduit une expérience consistant à demander aux visiteurs croisés – en ayant enlevé notre badge – de nous indiquer l'emplacement de la crypte Girardon. Nous nous faisons ainsi passer pour un visiteur cherchant son chemin. Nous avons procédé ainsi pendant plusieurs heures d'affilée et le faisons bien entendu au sein même de la crypte, auprès de personnes regardant les œuvres. Sur les 50 visiteurs interrogés, les réponses furent unanimes : personne n'en avait la moindre idée.

La signalétique de cet espace semble particulièrement difficile à déployer, au niveau de son emplacement physique, tant parce que cet espace représente soit un lieu de flânerie pour ceux qui observent les œuvres et qui ne semblent pas attachés à suivre le parcours prescrit – leur mode de visite étant ainsi fait – soit un espace intermédiaire de circulation permettant d'accéder à l'une des cours. Dans les deux cas, les panneaux sont rarement lus.

Conclusion

Au cours de notre enquête, nous avons fait le choix d'un dispositif méthodologique ne consistant pas en des entretiens longs. Cela s'avérait compliqué compte tenu du type d'espaces couverts et de la fatigue des visiteurs, qui conduit à ne pas vouloir consacrer beaucoup de temps aux entretiens. Ils se montraient souvent pressés, désorientés, parfois mécontents, et souhaitaient surtout que nous les aidions à trouver leur chemin. C'est la raison pour laquelle nous avons privilégié des observations longues, celles des attitudes observées les plus courantes. Nous interrogeons, bien entendu, une partie des personnes rencontrées en fonction du temps dont elles disposaient, souvent de courte durée, mais nous avons aussi remarqué que nous faire passer pour un agent du musée ou un visiteur *lambda* permettait d'obtenir de nombreuses informations.

Même si notre approche ne permet pas de fournir de documents référençant le profil sociologique des visiteurs rencontrés – ils se montraient trop pressés pour attendre que nous remplissions nos formulaires – nous estimons avoir restitué les éléments importants concernant les parcours empruntés et les questions que les visiteurs se posaient en les traversant. La signalétique en phase de test au sein de l'aile Richelieu présente donc un certain nombre de limites au niveau de sa visibilité dans l'espace et de la compréhension de son contenu. Nous l'avons vu en particulier, compte tenu de la difficulté de percevoir le début du parcours des sculptures françaises, ou encore de rattacher le détail de l'illustration du cheval de Marly à l'espace de la cour Marly, signalée comme étant le commencement dudit parcours. Nous espérons avoir restitué fidèlement les points de vue les plus partagés par les visiteurs et les façons les plus courantes de traverser ces espaces du musée, d'y circuler et ainsi, de se les approprier.