



HAL
open science

Circulation documentaire au musée : du compagnon au livre d'or

Viviane Couzinet, Isabelle Fabre

► **To cite this version:**

Viviane Couzinet, Isabelle Fabre. Circulation documentaire au musée : du compagnon au livre d'or. OCIM. Médiations culturelles innovantes : observations croisées dans deux musées toulousains., pp.71-89, 2021, 9782111620360. hal-03476859

HAL Id: hal-03476859

<https://hal.science/hal-03476859>

Submitted on 13 Dec 2021

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.

Circulation documentaire au musée : du compagnon au livre d'or

Viviane Couzinet

Professeure émérite des universités en Sciences de l'information et de la communication

Laboratoire d'études et de recherches en sciences sociales (LERASS, EA 827)

Equipe Médiations en information-communication spécialisée (MICS)

Université Toulouse III-Paul Sabatier

115 B, Route de Narbonne

BP 67701

F 31077 Toulouse cedex

viviane.couzinet@iut-tlse3.fr

Isabelle Fabre

Professeure en Sciences de l'information et de la communication

UMR Education Formation Travail Savoirs (MA 212), Université de Toulouse II-Jean Jaurès.

Ecole Nationale Supérieure de Formation de l'Enseignement Agricole (ENSFEA)

2 Route de Narbonne

BP 22687

F 31326 Castanet-Tolosan

isabelle.fabre@ensfea.fr

Résumé : Après avoir posé dans le séminaire précédent le dossier d'œuvre comme construction documentaire visant à accompagner l'œuvre et montré en quoi il est partie prenante dans l'attribution à priori du statut d'œuvre, il s'agit ici d'analyser le rôle d'un autre objet, le livre d'or, considéré comme objet documentaire. Un retour sur les travaux qui fondent le concept de document en science de l'information-communication permet d'interroger la circulation documentaire. Produit par les visiteurs de l'exposition le livre d'or est alors envisagé comme élément de la reconnaissance de l'œuvre à posteriori et de sa mise en scène.

Mots clés : Circulation documentaire, médiation documentaire, document, livre d'or.

Circulation documentaire au musée : du compagnon au livre d'or

Introduction

Dans le premier séminaire consacré à l'observation des médiations culturelles innovantes (OMCI 1) nous avons travaillé le dossier d'œuvre comme artefact de la médiation documentaire en nous appuyant sur le cas du Musée des Augustins à Toulouse. Au sein du musée il participe à l'accompagnement de l'œuvre dans ses déplacements internes ou externes par un ensemble de documents organisés visant à justifier son appartenance à une collection, à suivre toutes les étapes de sa vie dans cette collection et à rassembler des travaux scientifiques ou d'expertise auxquels elle a donné lieu. Nous avons pu poser le dossier et l'œuvre dans une relation de compagnonnage et précisé que cette dernière ne se limitait pas à renseigner elle était aussi partie prenante dans le positionnement comme œuvre dans la collection. Ainsi avec d'autres dispositifs, la banque de données *Micromusée* par exemple, la médiation documentaire contribue à la mise en visibilité de l'œuvre. De fabrication interne, mais de consultation aussi ouverte au public, cette médiation particulière ainsi élaborée pose, de manière plus générale, à travers ses dispositifs, la question de la circulation documentaire au Musée.

Cependant il ne s'agit là que de productions documentaires internes qui, même si elles mobilisent tous les acteurs du musée et si elles prennent en compte des apports extérieurs, comme les publications de spécialistes, restent liées au lieu et à l'œuvre comme objet singulier d'une collection. La médiation documentaire semble alors réservée au travail interne ou au travail sur l'œuvre. Qu'en est-il alors de la mise en scène de cette dernière dans l'exposition ? Ouverture sur l'extérieur, l'exposition appelle l'intervention du public. Comment le visiteur participe-t-il à la reconnaissance de l'œuvre ? En restant dans la problématique de la circulation documentaire nous allons tenter de répondre à ces questions en analysant le rôle que joue un objet, le livre d'or, dont nous préciserons la valeur informationnelle. En l'intégrant à la catégorie des documents et d'intermédiaire entre les acteurs du musée et le public nous faisons en effet l'hypothèse qu'il assure une médiation documentaire qui joue un rôle dans la reconnaissance de l'œuvre par le visiteur.

1. Du compagnon au livre d'or : passage par le document

1.1. Le document

Paul Otlet (1934) est considéré par l'Ecole francophone du document comme le fondateur de la documentation qu'il précise comme ensemble de techniques. Il a également posé les jalons d'une science du document qu'il désigne par documentologie ou bibliologie. Cette dernière désignation a progressivement été réservée sous l'influence des travaux de Robert Estivals (1993) à la science du livre puis à la science de l'écrit. La notion de documentologie est alors plus extensive dans la mesure où « document » s'applique à l'écrit mais aussi à l'image, et les fondements possibles d'une iconologie ont été posés par Gérard Régimbeau (2006), aux objets de toute sorte qui à un moment sont considérés comme porteurs d'information par un usager. C'est ainsi que Jean Meyriat, comme les historiens, donne un sens plus large au mot. Le support, jusque-là essentiellement le papier et ses précurseurs, devient secondaire. L'information véhiculée devient première.

L'existence d'une information est liée à son intérêt pour un « lecteur ». Le document peut ainsi avoir été produit intentionnellement pour informer ce lecteur, c'est le cas par exemple d'un traité, d'une charte ou encore d'un contrat mais si personne ne le consulte il reste un document potentiel, un « document dormant » (Meyriat, 1981). L'approche est celle de l'information telle qu'elle est définie en science de l'information-communication. Pour exister elle a besoin d'être activée, ou réveillée si l'on prolonge la métaphore du sommeil. L'expression « dormance documentaire » a été avancée (Couzinet, 2015) par référence à la biologie végétale. Elle met l'accent sur l'état de repos du document qui est un objet en devenir. De là la nécessité de le conserver, ou de le déposer, dans des archives ouvertes par exemple, pour un usage éventuel.

Donner la primauté à l'information autorise l'utilisation de la notion de document dans un sens plus étendu. Un objet concret qui a une fonction bien précise, J. Meyriat prend l'exemple de sa bicyclette (1981), peut devenir document pour celui qui cherche des réponses à ses questions. Ainsi parallèlement aux documents par intention il existe des objets, très nombreux, non prévus à priori pour être des documents, qui se voient attribué une fonction documentaire. Tout objet est un document latent par absence d'intérêt informationnel, l'attribution d'un intérêt le transforme en document. Toujours par référence à la biologie végétale le passage de l'état d'objet physique à objet documentaire par le questionnement pour s'informer est désigné par anabiose documentaire (Couzinet, 2015).

La partition en deux catégories de documents s'inscrit dans l'approche sociale de l'information. Si l'utilité est essentielle les possibilités d'utilisation sont multiples. Un manuscrit peut être questionné sur son contenu mais aussi sur son support matériel, sur ses enluminures, sur la matière qui compose les couleurs, sur l'art de la reliure... Le support n'est pas anodin car il doit permettre la stabilité de l'information dans la mesure où l'idée de document se fonde sur sa capacité à permettre l'étude ce que révèle son sens ancien, instruire une affaire juridique (Rey, 1995). Cependant il a aussi un poids particulier sur l'information dans la mesure où tous les supports ne permettent pas de faire la même chose. Une scène de la vie quotidienne exposée dans un texte écrit sur du papier ou représentée sur un vitrail d'église ou gravée dans la pierre du fronton d'un monument ne mettra pas en évidence de la même manière les mêmes détails.

La complexité de la notion de document a été mise en évidence notamment dans les musées ou elle cohabite avec la notion de monument et parfois se confond avec elle. C'est le cas par exemple en archéologie où tour à tour et suivant le regard porté l'un peut être désigné par l'autre et vice versa à tel point que les deux mots peuvent être rassemblés par un trait d'union (Frayssé 2013).

Nous avons posé ailleurs l'importance du contexte de fabrication du document. Il permet en effet de comprendre ce dont il est l'enjeu, ce que veulent dire ou faire ses auteurs et de définir la part de crédit qu'on peut lui accorder (Couzinet, 2004). Ainsi la circulation des documents n'est pas anodine, elle est toujours partie prenante dans un projet plus ou moins visible. Qu'en est-il des documents présents dans les musées ?

1.2 Du compagnon au livre d'or

Dans une recherche précédente, nous sommes parties du constat que le travail documentaire bien que lié intrinsèquement à l'activité muséale et participant au processus de médiation (Fabre, 2012) restait peu interrogé dans les tentatives d'approche de la médiation culturelle. Cependant la production documentaire occupe une position particulière dans la mesure où elle est une sorte de passage obligé de l'activité au sein du musée. L'entrée d'un objet dans un

fonds et son attribution à une collection donnent lieu à la collecte, à l'élaboration et au rassemblement d'un ensemble de documents organisés en dossiers, les dossiers d'œuvre. En nous focalisant sur ceux disponibles au centre de documentation du Musée des Augustins à Toulouse nous avons essayé de comprendre leur rôle auprès de l'œuvre.

Une analyse documentographique a permis de mettre au jour la manière dont les dossiers sont constitués. L'approche que nous avons développée se réfère donc à la documentologie (Meyriat, 1981) et plus particulièrement à la fabrique du document et des ensembles documentaires comme dispositifs de médiation entre un ou des auteurs et un ou des utilisateurs. Nous avons pu définir les fonctions remplies par le dossier : identifier l'œuvre, donner son état de santé, dresser sa généalogie, la mettre en visibilité dans le musée, faire connaître les regards portés sur elle, la suivre et la remplacer lorsqu'elle se déplace hors de son musée de rattachement. Consultable en interne il est aussi mis à la disposition du public. Ceci nous a conduites à le poser comme intermédiaire entre l'objet muséal et les acteurs du musée et entre cet objet et le public. Ainsi le dossier assure la médiation documentaire car il est porteur d'informations artistiques, administratives, techniques et scientifiques.

Si le dossier est essentiellement préparé par le documentaliste les strates qui le composent sont apportées par tous les acteurs du musée. Il est alors une construction documentaire partagée sur laquelle s'appuie l'archivage, la conservation mais aussi la relation avec d'autres objets dans la mise en scène au sein d'une exposition. Pour nous il est partie prenante de la médiation culturelle dans la mesure où cette dernière n'est possible que si elle est fondée sur une médiation documentaire. Nous en avons conclu une interdépendance fondée sur un compagnonnage entre le dossier et l'œuvre. Le dossier compagnon en étant le témoin de l'intérêt porté à l'œuvre participe à sa reconnaissance comme objet d'un fonds et d'une collection digne d'intérêt. Il peut alors être exposé, mis en scène et offert au regard du public. Celui-ci sera invité à faire des commentaires qu'il pourra consigner dans un document spécifique, le livre d'or, et nous avons cherché percevoir la manière dont il entre en complémentarité avec le dossier d'œuvre en nous penchant sur les divers volumes produits par les visiteurs du Musée St Raymond musée des antiques de Toulouse.

1.3 Le livre d'or dans la recherche

Dans sa recherche de compréhension de ce qui est de l'art pour le sens commun, la sociologue, Nathalie Heinich a décrit et produit une analyse typologique des argumentaires utilisés par les gens pour manifester leur rejet de l'art contemporain. Elle justifie l'appui de son travail sur un corpus de livre d'or bien qu'ils ne soient pas représentatifs de tous les visiteurs. Ils lui ont permis de pallier le manque de matériau pour conduire cette recherche. Elle y a puisé des réflexions qui ne sont pas liées au monde de l'art mais aux valeurs du monde ordinaire (comme l'incompréhension qu'une exposition dans une gare ne « vantait pas les cheminots »), aux protestations liées à des valeurs politiques (l'interprétation de signes comme représentant l'extrême droite), aux objets ou aux valeurs investis par les gens (de la nourriture répandue sur le sol), au respect de la personne humaine (des femmes nues exposées donnent lieu à des contestations des féministes et de progressistes qui y voient la transgression d'un tabou) à la morale sexuelle, à la valeur attribuée à l'œuvre en tant que travail et à la rationalité économique (lien entre le prix et la nature de l'objet), à la valeur de fonctionnalité et d'utilité sociale, à la valeur de démocratie (accusation d'élitisme par exemple), à la valeur du patrimoine (qui peut être considéré comme défiguré par l'installation d'une œuvre contemporaine), à la valeur de pureté (la proposition de l'artiste est considérée comme déplacée), à la valeur civique (privation d'un lieu considéré comme appartenant à tout le monde) et à l'exigence herméneutique (Heinich,1999). Ces onze registres de valeurs de

sens commun que les « gens ont à leur disposition pour argumenter leurs émotions, leurs indignations, leurs opinions » se fondent sur les textes relevés dans des livres d'or dont un qu'elle qualifie de « livre d'or en plein air » qui est constitué par les écrits sur les palissades qui ont entouré le chantier d'installation des colonnes de Buren et qui ont été entreposées et photographiées. Ici il s'agit donc d'analyser l'énoncé des messages afin de construire la typologie des arguments. Le livre d'or est le matériau sur lequel se fonde la recherche.

Avant de proposer au visiteur de s'exprimer sur ce qui a été mis en scène pour lui une longue préparation de l'exposition est nécessaire. Des questions se posent pour l'agencement des objets exposés dans ce qu'ils peuvent dire du projet, mais aussi dans la nécessité de leur protection, dans les difficultés de leur mise en espace dans un lieu qui a ses propres contraintes, dans les discussions avec tous les intervenants et aussi dans la nécessité de dépasser les possibles. C'est ce que nous livre Emmanuelle Héran (2002), conservateur des sculptures au Musée d'Orsay sur l'exposition *le Dernier portrait* (printemps, 2002) qui a suscité de nombreux textes des visiteurs, un livre par mois a été nécessaire en plus des courriers postaux ou électroniques. Elle adresse une sorte de réponse aux visiteurs qui manifestent leur réprobation du choix du sujet. Ici aussi le livre d'or sert de matériau mais il est utilisé pour justifier des choix et permettre une meilleure compréhension du projet. Dans une recherche à paraître, Hélène Cussac et Emmanuelle Lambert analysent les livres d'or, conservés depuis 1820, et mis en exposition dans la maison-musée des Charmettes, lieu de séjour de Jean-Jacques Rousseau. Mis en exposition ils sont alors objet testimonial et objet patrimonial.

Pour nous, il s'agit de l'analyser comme matériau pour conduire des observations mais aussi de déplacer le regard à travers ce corpus pour faire évoluer le concept de document en définissant des formes particulières dont les caractéristiques permettraient de nuancer ou de compléter la définition initiale. Cette recherche s'inscrit dans l'approche sociale du concept.

2. Le livre d'or comme objet d'observation

2.1 le livre d'or

L'appellation « livre d'or » provient, d'après le Grand Larousse en cinq volumes du « livre sur lequel était inscrits en lettre d'or les noms des familles nobles dans certaines villes italiennes » ; elle est aussi utilisée pour désigner le « livre où sont inscrits des noms héroïques ou des faits mémorables » ; l'expression sert également à désigner « la tradition qui perpétue ces noms, ces faits » mais elle est actuellement plutôt réservée au « registre où les visiteurs inscrivent leur nom, notent leurs éloges, leurs réflexions et qui est conservé comme souvenir » (1987, vol.3, p.1864) Alain Rey dans son *Dictionnaire historique de la langue française* (1995, p. 1138) fait remonter son aspect matériel « un cahier, un registre » à 1598, précise qu'il a évolué de « registre portant les noms des nobles vénitiens (1740) » à « répertoire des pairs de France sous la Restauration (1842) ». Au cours du XX^{ème} siècle (1928) il prend le sens de « registre destiné à recueillir les signatures et commentaires des visiteurs » (1928). C'est ce dernier sens qui est retenu dans les musées.

Dans leur forme matérielle « classique », sur support papier, ils se présentent comme un groupe de feuillets épais le plus souvent rassemblés dans une reliure. Ils sont présents sous leur appellation dans les catalogues commerciaux des fournisseurs de matériel de bureau. Il ne s'agit pas de cahiers ordinaires qui ressembleraient aux cahiers d'écoliers. L'aspect extérieur montre l'importance qu'on leur accorde. La mention « or » laisse entendre qu'ils sont

précieux, qu'ils font, en quelque sorte, partie du trésor du lieu. Ecrire dans le livre est alors laisser sa trace et participer au trésor.

Ces livres peuvent être attachés à une exposition particulière ou au musée dans son ensemble. Dans leur contenu les commentaires, rédigés à la fin de la visite, sont manuscrits et textuels parfois iconographiques.

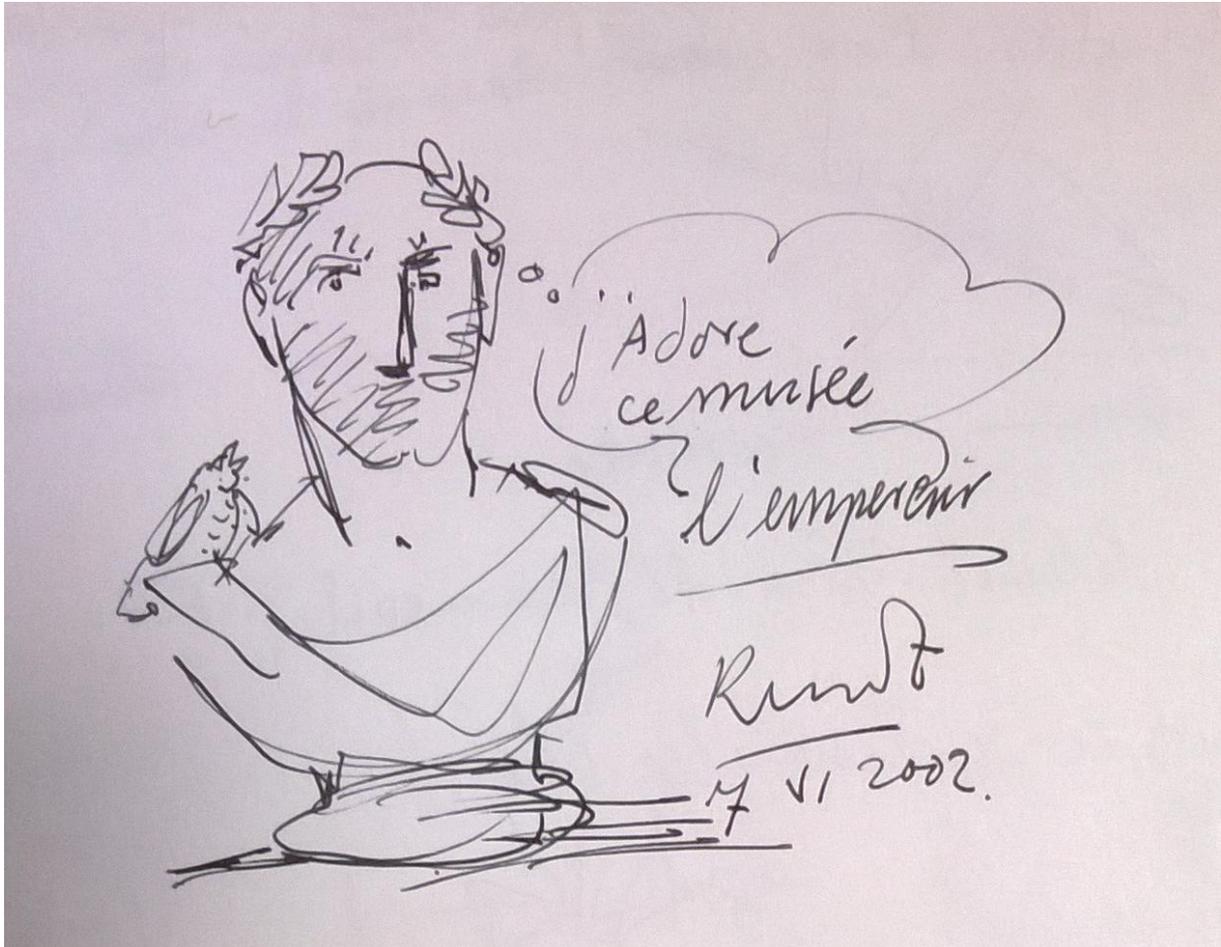


Figure 1. Dessin et texte représentant l'avis d'un visiteur (Vol. 2)

S'ils s'opposent aux Cahiers de doléances et sont souvent élogieux ils peuvent aussi comporter des remarques négatives, faire des suggestions, manifester l'étonnement, l'agacement, le désintéret et toutes réactions à chaud provoquées par la visite.

Cependant ils sont pour les acteurs du musée une source d'information sur la manière dont le public reçoit ce qui a été mis en place et en scène pour lui. Afin de pouvoir mettre à profit ce retour de l'expérience de la visite ils sont classés et conservés pour consultation interne.

2.2. Le livre d'or au Musée St Raymond musée des antiques de Toulouse

Au Musée Saint Raymond il existe sept livres d'or depuis la réouverture en 1999. Chacun a une couverture temporelle qui n'est pas calée sur une exposition. Vingt-trois expositions ont été réalisées entre 1999 et 2015 (voir annexe). Les dates d'ouverture des livres ne sont pas précisées mais elles peuvent être établies avec une marge d'erreur faible à partir du premier et du dernier message daté :

- Volume 1, 06/1999-12/2000
- Volume 2, 12/2000-06/2002
- Volume 3, indisponible lors de nos diverses visites
- Volume 4, 10/2005-09/2008
- Volume 5, 09/2008-06/2012
- Volume 6, 07/2012-05/2014
- Volume 7, 05/2014-07/2015

Ces sept volumes constituent donc le livre d'or du Musée Saint Raymond. Trois sont dorés sur tranche et tous sont reliés cuir ou façon cuir. Ils sont conservés dans le service de documentation et consultables en interne mais aussi consultables par le public.

2.3 Méthode d'analyse

Chaque volume a fait l'objet d'une lecture exploratoire afin de déterminer la faisabilité des observations. La description documentographique entamée pendant cette phase a été approfondie afin de relever des données relatives à l'énonciation et aux énoncés des messages.

Nous avons ainsi pu collecter des informations qui pourraient être utiles, ou qui se veulent utiles, pour les acteurs du musée. Nous les avons rapportées aux indications livrées par les auteurs sur leur place d'énonciation afin d'estimer le crédit qu'on pouvait leur attribuer. L'origine géographique lorsqu'elle était précisée a été d'un apport complémentaire.

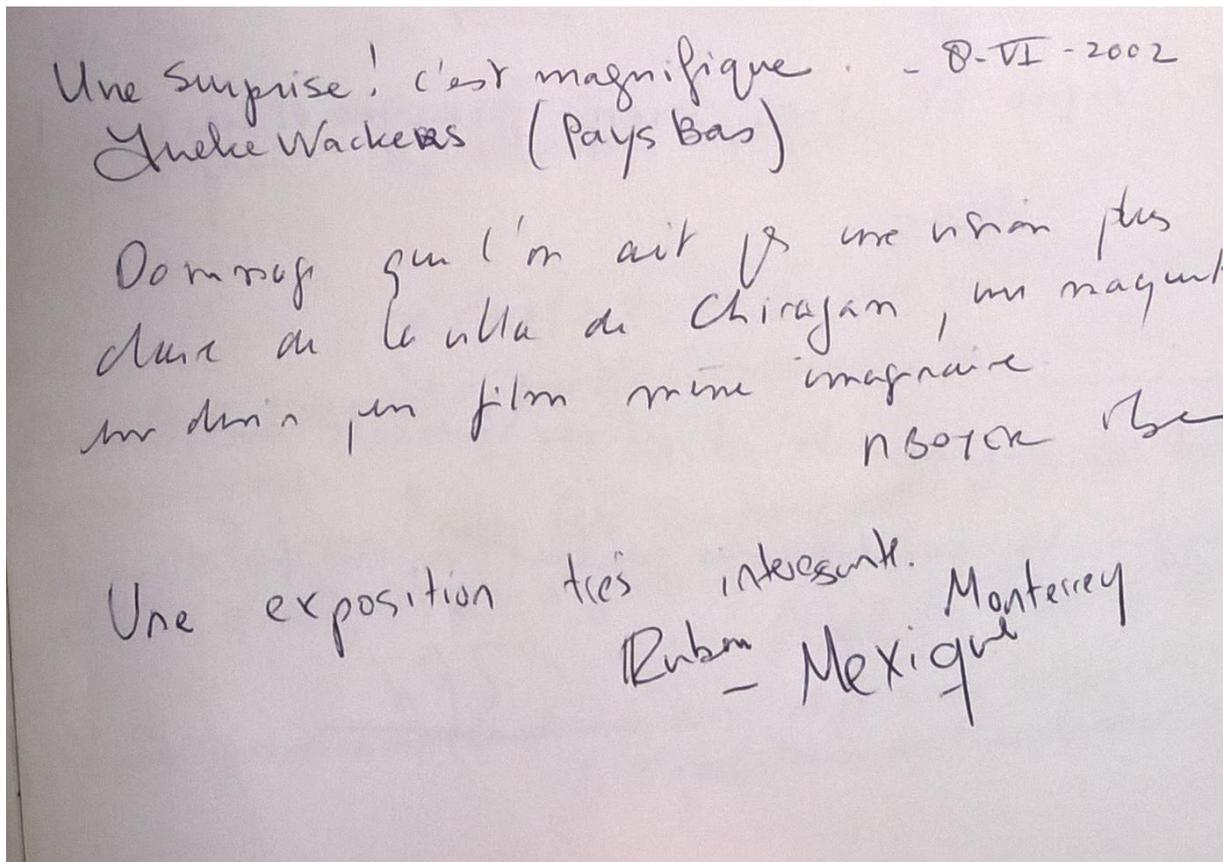


Figure 2. Textes de visiteurs : avis, suggestions et diversité des origines géographiques (Vol. 2)

Cependant nous nous sommes heurtées à quelques obstacles comme la lisibilité de certaines écritures et notre incompréhension de certaines langues (langues arabes et langues asiatiques). D'autres relèvent de l'absence d'information certains commentaires ne sont pas datés et ne comportent pas l'origine géographique de l'auteur.

L'établissement de la liste des expositions et de leurs dates a permis de contextualiser les messages. Ces divers relevés ont été complétés par des entretiens non directifs avec la documentaliste et avec la responsable de la bibliothèque chargée de la conservation des livres.

3. Circulation documentaire

3.1. Le livre d'or comme objet documentaire

La première impression dès le feuilletage et des premiers relevés est celle d'une grande diversité. Diversité des auteurs et de leur origine sociale et géographique, diversité des contenus, diversité des modes d'expression.

Les auteurs peuvent être rassemblés en groupes suivant leur activité lorsqu'elle est mentionnée. Un premier groupe, que nous désignons par « expert », est constitué de spécialistes des musées (conservateurs, directeurs de musée par exemple un texte du directeur du musée d'histoire de la ville d'Osaka, un texte du conservateur en chef du Prado (Madrid), vol. 2), de spécialistes des objets du musée (professeur de latin, sculpteur, professeur d'histoire), de spécialiste du lieu (architecte). Ce dernier est particulièrement intéressant car il

fait le lien avec la réouverture du Musée. Un deuxième groupe clairement identifiable est celui des élèves qui viennent visiter dans le cadre de l'activité scolaire. Il s'agit d'élèves de collège. Enfin un troisième groupe de personnes que nous désignons par « anonymes » ne signalent pas la position qu'il occupe dans la société. Il est probablement le plus important en nombre, il peut être ou non accompagné d'enfants.

Les origines géographiques qui sont mentionnées sont des villes ou des régions françaises et des pays. Par exemple on peut relever au moins 17 pays différents pour le vol. 2 : Brésil, Costa Rica, Ecosse, Suisse, Australie, Afrique du Sud, Philippines, Canada, Pays-Bas, Etats-Unis, Grèce, Mexique, Finlande, Belgique, Italie, Argentine, Espagne. On peut y ajouter, un texte rédigé en langue arabe un autre en langue asiatique c'est à dire des visiteurs originaires d'au moins un pays pratiquant une de ces langues. Les écrits ne sont pas toujours en français par exemple dans le volume 2, dix langues différentes peuvent être isolées, dont l'occitan.

Les textes se présentent sous une forme très cadrée, avec des marges respectées une écriture lisible et « d'adulte ». Cette image du texte varie suivant la longueur du propos mais surtout suivant les auteurs. L'écriture des enfants est très repérable non seulement par ses caractères mais aussi par la place qu'elle occupe. Les textes produits par eux prennent en effet une grande partie de l'espace de la page, textes en diagonale, lignes descendantes ou ascendantes, caractères de grande taille. L'orthographe marque aussi le contraste avec dans un cas quelques mots d'une maman qui excuse son fils et même d'une personne qui se propose de donner des cours.

Les messages se situent dans une volonté d'apporter des améliorations d'ordre technique fondées sur l'expérience d'autres visites. Ils proposent par exemple d'améliorer le confort des visiteurs : de limiter le bruit des scolaires par des séparations en verre ; d'éclairer des espaces qui le sont peu et qui deviennent difficiles pour les mal voyants ; de mettre des bancs pour les personnes âgées ; de signaler les sorties de secours ; de numéroter les vitrines ; de couvrir de verre les mosaïques.

Sur l'exposition et le musée il est suggéré d'améliorer l'information en indiquant la provenance des matériaux. Il est également suggéré de multiplier les outils de médiation par des plaquettes, des livrets, de faire des « étiquettes », de traduire les textes en anglais. Certains veulent pouvoir conserver des traces de leur visite et souhaitent trouver des cartes postales sur les objets de l'exposition.

Ces divers conseils et suggestions proviennent des groupes que nous avons qualifiés d'experts et d'anonymes. Une seule personne entame une discussion sur le rôle de la monnaie dans la société en mettant en avant l'origine juridique du mot (exposition *L'or de Tolosa*).

On voit que l'inscription d'un message dans le livre d'or exprime un souci de partage de l'expérience et la volonté d'améliorer les conditions de la visite. Il s'agit donc de participer à cette amélioration, la plupart du temps en affichant une bienveillance, les suggestions étant introduites par des remarques très positives. En ce sens le livre d'or est porteur d'une information intentionnelle, utile, fixée et consultable. Il est alors un objet documentaire qui apporte le regard extérieur au musée et l'intermédiaire entre l'expérience personnelle du visiteur et ceux qui, au sein du musée, ont conçu la visite.

3.2 Le livre d'or comme objet médiateur

Des félicitations nombreuses et encourageantes sont adressées par les uns aux acteurs avec de nombreux qualificatifs « fabuleux », « incroyable », « fantastique » « merveilleux » « mille bravos, un pur chef d'œuvre », et souvent la mise en scène de l'exposition en cours est jugée « remarquable ». D'autres se focalisent sur le musée « un des plus beaux musées de France » (un nantais, vol. 2), manifestent leur étonnement devant la richesse du fonds et la qualité de l'exposition « c'est fou de voir Rome ici » (un italien). La disponibilité et la compétence des guides et conférenciers, la qualité pédagogique de leur exposé, leur disponibilité pour répondre aux questions sont soulignées, parfois de manière nominative. Des remerciements sont adressés au personnel pour son accueil et sa gentillesse. L'admiration s'étend aussi à la ville « c'est magnifique Toulouse » et à sa région c'est un « beau voyage dans le temps et dans le patrimoine régional ».

Parfois il s'agit de souligner des problèmes imprévus comme un changement d'horaire de visite non signalé, ou alors « il fait froid », « il fait trop chaud », « la visite est interdite aux chiens », « la visite devrait être gratuite ». Là aussi l'étonnement est présent, le ticket d'entrée est comparé par un peintre à un ticket de supermarché et un visiteur manifeste son approbation à l'ouverture le lendemain de l'explosion d'AZF¹ ce qui n'a pas été le cas des autres musées toulousains.

Certains visiteurs s'interrogent « faudra-t-il venir avec une lampe de poche ? » alors que d'autres manifestent avec plus ou moins de vigueur leur manque d'intérêt « les expositions sont très jolies mais s'(sic) était un peu ennuyeux » ou l'obligation dans laquelle ils se sont trouvés d'être présent « c'est pas mon truc ! », « trop laid », « nule [sic] ». Enfin la découverte de l'objet de musée « c'est cassé, tout est cassé et en plâtre », « ils n'ont pas de nez » s'oppose au contentement exprimé par un mot qui revient sous la plume de certains élèves « cool ». Ce groupe est en effet majoritaire dans ce type d'expression qui peut s'accompagner d'un petit dessin qui complète des mots plus que des phrases.

L'enthousiasme ou le rejet l'emportent sur le soin donné au texte : l'orthographe « c'est nulle », le vocabulaire relâché « c'est pas mon truc », la taille importante des caractères, la place occupée sur la page. Le livre d'or peut apparaître alors comme un défouloir, comme le lieu possible pour faire entendre que la présence a été contrainte et la stupéfaction d'avoir à visiter une exposition d'objets qui ne méritent pas le regard puisque tout est cassé et qu'il s'agit de moulages. Mais il peut aussi être l'espace où on veut témoigner de son émerveillement, de son désir de partager son émotion et laisser une trace de son passage comme un remerciement pour l'instant passé.

Le livre d'or est alors un objet documentaire comme nous l'avons montré précédemment qui, en portant l'avis à chaud du visiteur, exprime l'émotion. Il sert d'intermédiaire entre la réception du lieu, des objets et de leur mise en scène par le visiteur et le travail des acteurs du musée sur ces lieux et objets pour les rendre vivants. Ici il ne s'agit plus de prendre en compte des suggestions mais de comprendre, dans le sens de prendre avec soi, le ressenti du visiteur pour voir si la démarche a été comprise. L'émotion participe à l'appropriation du lieu et de ses objets.

3.3. Du compagnon au livre d'or

¹ Explosion de l'usine chimique AZote Fertilisants (AZF) à Toulouse, 21 septembre 2001 (destruction de bâtiments publics et habitations, 30 morts, 2500 blessés).

Nous avons entendu médiation documentaire au musée comme médiation par des objets fabriqués par les documentalistes. Ces artefacts sont des intermédiaires qui relèvent d'une certaine technicité empreinte de neutralité. Il s'agit d'ordonner, de sélectionner, de condenser, de décrire, de rassembler, d'identifier, de vérifier la validité, de conserver. Les dossiers que nous avons étudiés au Musée des Augustins sont une élaboration intellectuelle qui relève d'une concertation et qui peut s'appuyer sur des normes. Ils supposent des étapes préparatoires, des réécritures, des suppressions, des ajouts et des mises à jour, la définition d'une trame récurrente. Ils sont de fabrication interne au musée même s'ils comportent des éléments extérieurs. Ces derniers ne sont présents dans les dossiers que s'ils ont été détectés, repérés et rassemblés par des acteurs internes.

Le dossier accompagne une œuvre et dans cet accompagnement montre l'importance qu'elle a pour la collection. Il contribue à la définir comme œuvre et donc comme montrable ou comme « *exposable* ». Au-delà de la présentation de la richesse du fonds du Musée il lui attribue une aptitude à contribuer, dans une mise en scène, à la compréhension des savoirs, fonction de l'exposition (Davallon, 1999).

Contrairement au dossier le livre d'or est l'entrée au musée de l'avis du public. Il ne s'agit pas ici d'appliquer des normes mais de respecter un mode d'expression, écrite ou dessinée, mais empreinte de civilité, de respecter l'espace de la page et de se limiter au lieu visité, le tout de manière tacite et souple comme nous l'avons vu. Il présente la particularité d'être élaboré par des personnes extérieures au musée. Si on peut supposer que certaines ont bien réfléchi à ce qu'elles voulaient dire l'élaboration reste limitée dans le temps. Les textes révèlent une spontanéité qui n'existe pas dans les dossiers.

Une autre différence porte sur le sujet. Si le dossier est le compagnon d'une œuvre, le livre d'or est centré sur la mise en scène d'un ensemble d'œuvres. On peut y puiser des idées pour améliorer le déroulement de la visite, améliorer le confort du visiteur, apporter des compléments au contenu des commentaires, développer la signalétique. Il est donc un document : il porte une information utile, stable, il conserve les traces. Son originalité vient de son rôle d'intermédiaire de l'intérêt, de l'indignation comme l'a montré E. Héran, (2002), de l'émerveillement ou du rejet du public. Contrairement à la neutralité du dossier il fait entrer au musée la sensibilité du visiteur. Elle s'exprime par des mots qui disent l'émotion mais aussi par le souhait de contribuer à l'amélioration. Une partie du public veut y participer, une partie seulement car même si le livre est ouvert à tous on sait que tous ne donnent pas ou n'osent pas donner leur avis. L'émotion révèle aussi le sentiment de faire partie des heureux qui ont été touchés par l'œuvre (*Happy few* de Stendhal). Le livre est là pour se rapprocher de ceux qui connaissent les œuvres, pour dire le ressenti et pour les remercier d'avoir fait partager leurs connaissances. Ainsi le public à travers sa production documentaire manifeste sa reconnaissance, ou non reconnaissance, comme œuvre des objets exposés et de leur mise en scène.

Le personnel peut y puiser une certaine satisfaction d'avoir atteint les objectifs qu'il s'était fixés, découvrir de nouvelles idées, parfois éprouver de la déception voire de ressentir de l'ingratitude face à la composition nécessaire entre l'espace disponible, les moyens octroyés et la difficulté de traduire le sujet pour le rendre accessible à un public varié. Ici entrent le ressenti et l'émotion dans un objet qui assure la médiation entre les acteurs du Musée et le public, une médiation documentaire, par un document que nous pouvons nous risquer à qualifier de primaire puisqu'il n'est ni produit par un professionnel de la documentation ni soumis à des règles d'écriture. Support de l'avis du visiteur, outil de réflexion des acteurs du Musée il a une valeur documentaire.

Conclusion

L'appareillage documentaire du musée vise à travers ses particularités à faire connaître les œuvres au public. Les dispositifs analysés ici montrent que la médiation documentaire est fortement impliquée dans l'accompagnement des œuvres et dans la réception de leur mise en scène par les visiteurs. Elle participe à la reconnaissance d'un objet comme œuvre.

Il nous semble au terme de cette recherche qu'elle complète le rôle du dossier. Si ce dernier, élaboré à priori, apporte, par l'accompagnement, une contribution significative à la construction d'un objet comme œuvre à montrer, le livre d'or élaboré *a posteriori*, participe à la construction de l'objet et de sa mise en scène comme œuvre reconnue comme telle par le public. Par ailleurs ces deux types de reconnaissance produisent des formes documentaires différentes mais toutes deux sont des sources d'information pour les acteurs du Musée. Ainsi l'invisibilité de la médiation documentaire soulignée dans l'interrogation sur l'accompagnement de l'œuvre peut s'expliquer, pour les deux formes analysées ici, par son utilisation essentiellement interne, malgré sa contribution dans la fabrique de la médiation culturelle.

Références

Couzinet, V. A Documentologic Approach of Herbarium: Documentary Anabiosis and Phylogenetic Classification. In *Proceedings from the Annual Meeting of the Document Academy*: Vol. 2, Article 16, 2015.

<http://idealexchange.uakron.edu/docam/vol2/iss1/16>

Couzinet, V. Le document : leçon d'histoire, leçon de méthode. *Communication et langages*, juin, n°140, 2004, p. 19-29

Cussac, H. , Lambert E. Valeurs testimoniale et patrimoniale des livres d'or : les écrits de visiteurs de la maison-musée des Charmettes, in Soulier V., Castaner-Munoz E. Gellereau M. *Les témoins au musée. Mémoires du patrimoine mémoriel* (à paraître)

Davallon, J. *L'exposition à l'œuvre*. Paris : L'Harmattan, 1999.

Estivals, R. (dir.), Meyriat, J., Richaudeau, F. (collab.). *Les sciences de l'écrit : encyclopédie internationale de bibliologie*. Paris : Retz, 1993.

Fabre, I., Desmet N. Organisation des connaissances au musée : entre acte curatorial et médiation documentaire. 1^{er} colloque international CIA, *Connaissances et Informations en Action*, Bordeaux : 22 et 23 mai 2014.

Fabre, I. Médiation documentaire et culturelle dans le musée. *Communication & langages*, n° 173, septembre, 2012, p. 83-99.

Frayse, P. Document et monument au Musée Saint-Raymond, musée des antiques de Toulouse. *Culture et Musées*, n°21, 2013, p. 67-110.

Heinich, N. Les rejets de l'art contemporain. *Publics et Musées*, n°16, 1999, p. 151-162.

Héran, E. Le dernier portrait. *Les Cahiers de médiologie*, n°15, 2003, p. 181-188.
doi:10.3917/cdm.015.0181

Meyriat, J. Document, documentation, documentologie. *Schéma et schématisation*, n° 14, 1981

Otlet, P. *Traité de documentation : le livre sur le livre*. Bruxelles : Editions du Mundanéum, 1934. (nouvelle éd. en fac simulé, Liège, CLPCF, 1989).

Régimbeau, G. Le sens intermédiaire : recherches sur les médiations informationnelles des images et de l'art contemporain. Habilitation à diriger des recherches : sciences de l'information et de la communication : Université de Toulouse II, 2006

Annexe : Expositions depuis la réouverture du Musée (23 expositions)

Les arts du métal, janvier-octobre 2000

Riche comme Crésus, novembre 2000-mai 2001

L'or de Tolosa, octobre 2001-janv2002

Terre d'Italie, mars-juin 2002

Archéologie à Toulouse en 2002-2003 : dernières découvertes, juin-septembre 2003

Périple méditerranéen, novembre 2003-avril 2004

Gaulois des Pays de Garonne, mai 2004-janv2005

Portraits du 1^{er} siècle de l'empire romain, juin 2005-mars 2006

Tarraco, juin-novembre 2006

La fragilité dans le temps, le verre dans l'antiquité, décembre 2006-avril2007

Metropolis, juillet 2007-mars 2008

Ovide, avril-juin2008

Marbres, hommes et dieux, juillet 2008-mars 2009

La voie de Rome, mai-novembre 2009

Héritage gaulois, novembre 2009-février2010

Dieux du ciel ! mai 2010-octobre 2010

Ex pots cassés, histoires de restauration, décembre 2010-octobre 2011

L'image et le pouvoir, novembre 2011-mars 2012

Bruts de fouille, mai 2012-novembre 2012

Annie Favier : la poétique des ruines, avril-septembre 2013

Permis de construire : des romains chez les gaulois, novembre 2013-septembre 2014

L'empire de la couleur, novembre 2014-mars 2015

Dans l'œil du viseur, mai 2015-septembre 2015.