



HAL
open science

Quelle articulation methodologique pour rendre compte
de l'appropriation des visiteurs dans les lieux
d'exposition muséale? Retour d'expériences au musée
Fabre et à la Panacée-mo.co

Valérie Méliani, Caroline Buffoni

► To cite this version:

Valérie Méliani, Caroline Buffoni. Quelle articulation methodologique pour rendre compte de l'appropriation des visiteurs dans les lieux d'exposition muséale? Retour d'expériences au musée Fabre et à la Panacée-mo.co. *Interstudies*, 2022, 32, pp.83-92. hal-03944294

HAL Id: hal-03944294

<https://hal.science/hal-03944294>

Submitted on 17 Jan 2023

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.

INTERSTUDIA

Revue du Centre Interdisciplinaire
d'étude des formes discursives
contemporaines
Interstud

2022

32

© Copyright 2022, Editura Alma Mater, Bacău, România

ISSN 2065 – 3204

Toate drepturile rezervate

Centre interdisciplinaire
d'étude des formes
discursives contemporaines

INTERSTUDIA

**Observer les expériences
scénographiques :
créations professionnelles et
activités de réception**



**ALMA MATER
BACĂU
2022**

INTERSTUDIA
**REVUE SEMESTRIELLE DU CENTRE INTERDISCIPLINAIRE
D'ÉTUDE DES FORMES DISCURSIVES CONTEMPORAINES
INTERSTUD**

COMITÉ DE RÉDACTION

Directeur : Adriana - Gertruda Romedea

Directeur adjoint : Simina Mastacan

Secrétaire de rédaction : Veronica Grecu Balan

Conseil scientifique

Simona ANTOFI, Université « Dunărea de Jos », Galați, Roumanie

Anne BECHARD-LEAUTE – Université « Jean Monnet », Saint-Etienne, France

Michel BENIAMINO – Université de Limoges, France

Ahmet BEŞE – Université « Atatürk », Erzurum, Turquie

Dominique BERTRAND – Université « Blaise Pascal » de Clermont-Ferrand, France

Elena BONTA – Université « Vasile Alecsandri » de Bacău, Roumanie

Dumitru BORTUN – S.N.S.P.A., Bucarest, Roumanie

Maria CARPOV – Université « Al. I. Cuza » Iași, Roumanie

Alexandru CĂLINESCU - Université « Al. I. Cuza » Iași, Roumanie

Elena CROITORU – Université « Dunărea de Jos », Galați, Roumanie

Mircea DIACONU – Université « Ștefan cel Mare » de Suceava, Roumanie

Felicia DUMAS - Université « Al. I. Cuza » Iași, Roumanie

Dylan GLYNN – Université Lund, Suède

Ion GUȚU – Université d'Etat de Moldavie, République de la Moldavie

Aida KASIEVA – Université Manas Kirghizistan-Turquie, Bichkek

Pierre MORELLI – Université de Lorraine, France

Stephen MORRISON – Université de Poitiers, France

Emilia MUNTEANU – Université « Vasile Alecsandri » de Bacău, Roumanie

François PÉREÁ - Université Montpellier III, France

Sergio PIRARO – Université de Messine, Italie

Jean-Christophe PITAVY – Université « Jean Monnet », Saint-Etienne, France

Michael RINN – Université Européenne de Bretagne, France

Luminița ROȘCA – Université de Bucarest, Roumanie

Nina SIRKOVIĆ – Université de Split, FESB, Croatie

Marta SOBIESZEWSKA - Université « Marie Curie-Skłodowska », Lublin, Pologne

Albin WAGENER, Université de Rennes 2 / INALCO, France

Brîndușa-Elena STEICIUC – Université « Ștefan cel Mare » de Suceava, Roumanie

Mükremin YAMAN – Université « Atatürk », Erzurum, Turquie

Zdzisław WASIK – Université « Adam Mickiewicz » Poznan, Pologne

Membres : Elena Bonta (coord.), Brîndușa Amălăncei, Raluca Bălăiță, Cătălina Bălinișteanu, Elena Ciobanu, Cristina Cîrțiță-Buzoianu, Raluca Galița, Maricela Strungariu

Responsables du numéro : François Perea, Lucie Alidières, Simina Mastacan

Adresse de la rédaction : Université « Vasile Alecsandri » de Bacău
8, rue Spiru Haret, Bacău, Roumanie

Email: interstudia@ub.ro

<http://interstudia.ub.ro/>

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	9
Gaëlle Crenn	13
<i>Les dispositifs immersifs dans les musées d'histoire de l'esclavage : empathie, trauma et reconnaissance dans la représentation du passage du milieu</i>	
Brigitte Auziol	26
<i>Quand le design contribue à la mise en scène du territoire. Isabelle Daëron et le chemin des Roches à Cieux</i>	
Lucie Alidières	42
<i>La scénographie entre œuvre et ouvrage : une ethnolinguistique des interactions professionnelles</i>	
François Perea	51
<i>Observer les expériences de visites culturelles libres. Éléments pour une approche des interactions sujets/objets</i>	
Isabelle Illanes, Arnaud Vena	68
<i>Saisir le vécu expérientiel des visiteurs de musée. Expérimentation d'un dispositif de géo-localisation augmenté</i>	
Valérie Méliani, Caroline Buffoni	83
<i>Quelle articulation méthodologique pour rendre compte de l'appropriation des visiteurs dans les lieux d'exposition muséale ? Retour d'expériences au musée Fabre et à la Panacée-MO.CO</i>	
Nawel Belghith	93
<i>Représentations scénographiques : de la mutation spatiale à la mutation sociale</i>	
VARIA	
Luminița Diaconu	105
<i>Le « Don du cœur » et ses métamorphoses. Du paradigme courtois à l'iconographie médiévale</i>	

Simina Mastacan 120
Quelques remarques sur le devenir d'un idéal linguistique.
Le roumain face au modèle français

COMPTES RENDUS

François Perea, *Des objets qui parlent ?*
(Et ce qu'il reste aux humains),
MKF, coll. « Les Essais Numériques », 2022
(Jérémi Sauvage) 133

Florence Eloy (dir.) et **Collectif Médiations**,
Comment la culture vient aux enfants : repenser
les médiations, Presses de Sciences Po
/ Ministère de la Culture,
coll. « Questions de culture », 2022
(Élodie Hommel) 135

**QUELLE ARTICULATION MÉTHODOLOGIQUE POUR RENDRE
COMPTE DE L'APPROPRIATION DES VISITEURS DANS LES
LIEUX D'EXPOSITION MUSÉALE ?
RETOUR D'EXPÉRIENCES AU MUSÉE FABRE ET À LA
PANACÉE-MO.CO**

Méliani Valérie

Université Paul-Valéry Montpellier 3, France
valerie.meliani@univ-montp3.fr

Buffoni Caroline

Université Paul-Valéry Montpellier 3, France
caroline.buffoni@univ-montp3.fr

Résumé :

Depuis 2015, nous menons régulièrement des études auprès de publics de musées ou de centres d'art de la ville de Montpellier (Carré Sainte Anne, Pavillon Populaire, Espace Dominique Bagouet, Espace Saint Ravy, musée Fabre et Panacée-MO.CO). Encadrées par l'équipe pédagogique, elles sont conduites par les étudiants en 3^{ème} année de Licence information-communication à l'université Paul Valéry Montpellier 3, inscrits au cours « d'Analyse des publics », soit un effectif d'environ 200. Pour la promotion 2017-18, l'étude a été réalisée auprès des publics du musée Fabre et de la Panacée-MO.CO, de janvier à avril. En accord avec les partenaires, le questionnaire principal portait sur la manière dont les publics s'approprient ces deux lieux, soit respectivement un musée des beaux-arts et un centre d'art contemporain. Nous présentons ici le protocole d'enquête mis en œuvre pour appréhender ces terrains et détaillons notamment l'articulation méthodologique élaborée en réponse à la problématique. Outre l'apport des résultats pour comprendre l'appropriation des visiteurs quant aux différents espaces des lieux investigués, l'étude permet de développer des modalités pédagogiques qui visent à confronter les étudiants aux réalités du terrain.

Mots clés : *publics, étude qualitative, exposition, art, pédagogie.*

Abstract :

Since 2015, we have been regularly conducting studies with audiences in museums or art centers in the city of Montpellier (Carré Sainte Anne, Pavillon Populaire, Espace Dominique Bagouet, Espace Saint Ravy, Musée Fabre and Panacée-MO.CO). Supervised by the teaching team, they are led by students in the 3rd year of the Information-Communication Degree at the Paul Valéry Montpellier 3 University, enrolled in the "Audience Analysis" course, i.e. a staff of about 200. For the 2017-18 class, the study was carried out among the audiences of the Fabre Museum and the Panacée-MO.CO, from January to April. In agreement with the partners, the main question focused on the way in which the public appropriates these two places, respectively a museum of fine arts and a contemporary art center.

We present here the survey protocol implemented to understand these fields and detail in particular the methodological articulation developed in response to the problem. In addition to the results provided to understand the appropriation of visitors to the different spaces of the places investigated, the study makes it possible to develop pedagogical modalities that aim to confront students with the realities of the field.

Keywords : *visitors, qualitative study, exhibition, art, pedagogy.*

Notre initiative part d'une volonté de rapprocher l'apprentissage d'étudiants en formation universitaire des réalités professionnelles empiriques. Il s'agit plus précisément de les confronter aux difficultés à saisir l'expérience vécue des publics de centre d'art dans leurs pratiques de visite (Goffman, 1974). Du point de vue de l'enseignant, cela consiste à s'investir dans le développement de nouvelles modalités pédagogiques qui visent à déplacer les étudiants vers la réalité du terrain, en dehors de l'université. Autrement dit, un des enjeux est de leur faire expérimenter des difficultés méthodologiques et empiriques auxquelles ils ne sont pas habituellement confrontés dans leur formation universitaire (Delhaxhe *et al.*, 2011).

1. Intentions pédagogiques et principes d'action

Les intentions pédagogiques correspondent aux trois principes d'action mis en évidence par Catherine De Lavergne (2007) à propos de l'importance du caractère situé, contextualisé et socialement distribué de la compétence :

- *Le principe d'aménagement de contextes* pour lequel les apprenants mobilisent des ressources leur permettant de définir la situation par contextualisation. Le dispositif aménage « un certain nombre d'indices, de repères, qui déclencheront spontanément des routines et en excluront d'autres » (Quéré, 1997, p.174).
- *Le principe de mise en situation active* a pour finalité d'incarner les apprentissages. L'environnement est vécu comme un système d'activités au sein duquel les apprentissages sont incarnés et se réalisent pour les étudiants dans l'action, sous forme d'investigations.
- *Le principe d'implication dans la situation* (lié au principe précédent). Les apprenants ne sont pas idéalisés, leurs préoccupations sont prises en compte afin qu'ils considèrent l'utilité de la situation. Le dispositif pédagogique les incite à acquérir des routines de travail au cours du processus d'apprentissage.

Aussi, nous avons élaboré une articulation méthodologique spécifique à un contexte d'étude, qui a pu voir le jour après plusieurs expérimentations empiriques. Autrement dit, il a été nécessaire de prendre du temps pour construire une conception non évidente dans le rapport classique à l'enseignement tout en négociant des relations avec les instances partenariales.

Dans cette dynamique, rappelons que plusieurs enquêtes ont déjà été expérimentées dans le cadre d'enseignements dispensés par notre formation universitaire auprès de publics d'établissements culturels de la ville de Montpellier. Depuis 2015, l'enseignement « Analyse des publics » encadré par Valérie Méliani –

Maître de Conférences en Sciences de l'Information et de la Communication –, à destination des étudiants en 3^{ème} année de Licence Information-Communication a donné lieu à de nombreuses enquêtes réalisées en partenariats avec différents lieux artistiques et culturels : Carré Sainte Anne, Pavillon Populaire, Espace Dominique Bagouet, Espace Saint Ravy, musée Fabre et Panacée-MO.CO. Ces études sont considérées par les équipes enseignantes comme des opportunités pédagogiques, soit des « situation[s] contextuelle[s] où se déroulent les processus d'enseignement et d'apprentissage » (Legendre, 1993). Pour ce qui est de l'enseignement « Analyse des publics », la conduite de ce type d'études vise un ensemble d'objectifs pédagogiques :

- mobiliser les connaissances théoriques pertinentes, problématiser et émettre des hypothèses de recherche ;
- concevoir des protocoles d'enquête et organiser le travail d'équipe ;
- utiliser plusieurs techniques qualitatives de terrain, analyser les données recueillies et présenter les résultats à l'oral et à l'écrit aux enseignants et partenaires culturels.

Le défi auquel sont confrontés les enseignants-chercheurs est de répondre aux objectifs pédagogiques de formation qui visent à laisser une place importante aux activités de raisonnement et d'appropriation des étudiants lors de leur investigation sur le terrain, tout en prenant en compte les attendus des différents partenaires.

2. Les études de publics : une modalité de partenariat entre l'université, la métropole et les institutions culturelles

Outre leur finalité pédagogique, ces études s'attachent à apporter aux structures culturelles des éléments de réponse à leurs questionnements spécifiques.

Considérant l'accord cadre Culture 2017-2020 établi entre notre université avec Montpellier Métropole et l'intérêt du Service rayonnement et développement culturel de la Métropole pour les enquêtes de publics, il a été convenu d'enquêter sur les usagers de deux établissements phares : le musée Fabre et la Panacée-MO.CO, de janvier à avril 2018. En adéquation avec les questionnements de ces établissements, il s'agissait de comprendre *de quelles manières les visiteurs s'approprient ce musée des beaux-arts et ce centre d'art contemporain*. Nous nous sommes intéressées aux contraintes et possibilités que ces deux lieux portent en eux, aux plans matériel et symbolique, tout en étant particulièrement attentives aux expériences faites par les publics et aux décalages relevés par rapport aux usages prescrits (Bardini, 1996).

Au niveau organisationnel, l'étude a été pilotée par trois universitaires spécialisées dans les domaines de l'art et de la culture (Méliani, Buffoni et Moureau, 2018) en charge de la conception générale du protocole d'enquête, de l'encadrement des équipes de terrain, du tri et du croisement des résultats d'analyse produits par les équipes ainsi que de la rédaction d'un rapport.

Sur le plan pratique, l'étude a été menée par une promotion de 151 étudiants inscrits au cours « Analyse des publics » en Licence 3 information-communication. L'effectif a permis de constituer 39 équipes constituées de trois ou quatre étudiants, réparties sur les deux terrains investis.

D'abord ces équipes ont mené des recherches documentaires sur le musée et le centre d'art, puis elles se sont familiarisées avec les différentes techniques de recueil mobilisées au travers du support d'enquête. Chaque équipe a ensuite conduit les investigations in situ et s'est exercée à l'analyse des données. L'importance de l'effectif est contraignante pour l'organisation logistique et temporelle de la mise en œuvre de l'étude mais fournit un recueil conséquent de données et de résultats cumulés conduisant à une étude à la granularité fine et, conséquemment, signifiante.

Aussi, les enseignantes-chercheuses ont dû œuvrer en partenariat avec les personnels des services de médiation du musée Fabre et de la Panacée-MO.CO afin de planifier une visite des terrains respectifs permettant aux étudiants une première prise de connaissance, suivie de la répartition des différentes équipes pour l'investigation in situ. Ainsi, elles ont géré ces rendez-vous avec, d'une part, la Responsable du Service des publics, de la médiation et du service éducatif, associée à la Chargée des publics, Petite Enfance-Famille- Étudiants auprès du musée Fabre ; d'autre part, avec la Responsable des publics et de la médiation auprès de la Panacée-MO.CO. Outre la planification d'accès aux terrains (visites guidées et investigations), les enseignantes-universitaires ont contribué en amont aux dialogues préalables inhérents à la phase de conception de l'enquête. Elles ont, in fine, encadré les présentations des résultats auprès des partenaires sur les lieux de l'étude.

3. L'appropriation des espaces muséaux par les publics comme objet d'étude

En accord avec les partenaires respectifs, l'étude consistait à identifier les usages que les publics font des différents espaces situés au sein de chaque établissement, leurs motivations à y revenir, leurs ressentis et leurs attentes quant aux modalités d'accueil proposées. Ainsi, le questionnement principal porte sur la manière dont les publics du musée Fabre et de la Panacée-MO.CO s'approprient ces deux lieux.

Questionner l'appropriation des lieux conduit à envisager les occupations et les usages, par les publics, des espaces en libre accès. Se pose dès lors une première série de questions ayant trait à ces espaces : quels sont les espaces auxquels ont accès les publics au sein des établissements ? Sont-ils matériellement délimités, désignés, valorisés ? Chacun a-t-il ou non une ou des fonction(s) utilitaire(s) déterminée(s) par l'institution ? Si oui, leurs fonctions sont-elles explicitement communiquées aux publics ?

Une fois les espaces identifiés, il s'agit ensuite de porter attention aux mécanismes et tactiques par lesquels les publics se les approprient effectivement.

Une deuxième série d'interrogations questionne précisément les pratiques spatiales des publics : les publics fréquentent-ils tous les espaces auxquels ils ont accès ou certains de ces espaces ? Quels types d'usages en font-ils ? S'agit-il d'usages normés, dérivés et/ou transgressifs ? S'agit-il d'usages systématiques ou ponctuels ? Quels sont les types de rituels et d'interactions ? Quels sont les attentes, les motivations et les ressentis quant aux modalités d'accueil proposées ?

Ces questions permettent d'aborder la problématique plus générale de l'appropriation des lieux c'est-à-dire une appropriation individuelle et collective aussi bien matérielle (utilisation pertinente ou stratégique des ressources offertes) et cognitive (intérieurisation par familiarisation) qu'affective (attachement aux lieux) et

symbolique (sentiment d'être à sa place, sentiment d'appartenance). L'appropriation des espaces, autrement dit les liens que les publics établissent avec les lieux, n'est pas réductible à la programmation institutionnelle, ni indépendante des prescriptions formalisées. L'appropriation ne se limite pas aux normes et usages institués mais se construit dans le jeu, dans la marge, entre attentes conventionnelles/logique institutionnelle et pratiques effectives/logique interactionnelle, entre aménagements et vécus quotidiens.

L'enquête menée sur le phénomène d'appropriation des espaces du Musée Fabre et de la Panacée-MO.CO par leurs publics vise à permettre aux deux établissements ainsi qu'au Service Rayonnement et développement culturel Montpellier 3M d'envisager plus précisément :

1) les personnes qui se rendent dans ces deux lieux en tant qu'usagers – et non seulement comme un public ayant la visite d'exposition pour seule motivation et pratique,

2) la diversité des pratiques spatiales de ces usagers – et non seulement la seule pratique de visite d'exposition,

3) les différents modes d'appropriation de ces lieux par les usagers – et non plus seulement l'appropriation physique et matérielle prescrite par les établissements.

En outre, l'étude menée vise également à apporter aux partenaires des préconisations établies sur la base des résultats d'enquête. Touchant à la signalétique, à l'aménagement, à la médiation et à la communication, ces préconisations visent à favoriser l'appropriation des espaces par les usagers du musée Fabre et de la Panacée-MO.CO.

Comment alors élaborer un protocole qui soit en adéquation, d'une part, avec les objectifs de la formation et, d'autre part, avec les objectifs de la recherche scientifique et de la demande institutionnelle ?

4. L'emploi conjugué de l'observation et de l'entretien par la recherche muséologique

La recherche relative aux expositions et à leurs publics n'est pas récente. Dès le début du XX^e siècle des études nord-américaines ont été menées sur les comportements des visiteurs, précisément sur leurs postures au cours de la visite (Gilman, 1916), sur leur degré d'intérêt quant aux œuvres, sur leurs déplacements au sein des galeries (Melton, 1995 [1935]), par exemple. Au plan méthodologique, l'observation était de mise et parfois outillée de l'appareil photographique et/ou du carnet de croquis.

Au fil des siècles, l'observation des comportements en terrain muséographique a permis d'établir la distinction entre parcours de visite proposés et parcours effectifs de visite (Mariani-Rousset, 1993), à rendre compte de la sociabilité entre les visiteurs et de leurs interactions collaboratives (Niquette, 1994 ; Vom Lehn, 2013), à mieux comprendre l'expérience des visiteurs (Schmitt, 2013; Buffoni, 2017), etc. Les sessions d'observation ont alors donné lieu à des relevés graphiques et/ou photographiques mais aussi parfois à l'enregistrement vidéo.

Si l'observation paraît nécessaire à qui veut étudier le phénomène d'appropriation de l'exposition par les visiteurs, elle est souvent envisagée en combinaison avec une ou plusieurs autres méthodes de recueil de données et dûment

cadrée par un guide élaboré en amont et parfois à la suite d'une ou plusieurs visites exploratoires.

Eliseo Véron et Martine Levasseur ne s'y prennent pas autrement lorsqu'ils étudient les pratiques concrètes de visite de l'exposition *Vacances en France 1860-1982*, présentée à la Bibliothèque publique d'information du Centre Pompidou de juin à octobre 1982. Rappelons que cette étude de cas s'inscrit dans un cadre général de recherche sur l'exposition entendue comme média et tentant de « définir une démarche méthodologique qui sache tenir compte de sa spécificité » (Véron & Levasseur, 1991, der. de couv.). Dans leur ouvrage, *Ethnographie de l'exposition* (1991), il est écrit que les méthodologies employées pour les enquêtes de public sont - tout du moins à l'époque - généralement passées sous silence ; les résultats étant souvent perçus comme plus intéressants que la méthode. La démarche employée - d'orientation qualitative plutôt que quantitative - est donc clairement exposée : d'abord, l'observation directe des lieux et des corps ; ensuite, l'entretien - en refaisant la visite aux côtés des personnes interrogées, en montrant aux visiteurs leurs parcours filmés, en faisant dessiner à ces derniers leurs parcours. Ensuite, l'articulation des méthodes d'enquête conçue pour l'occasion est ainsi justifiée :

Il ne s'agit pas d'analyser successivement le message, puis sa réception, selon le bon vieux schéma de la théorie de l'information, mais d'analyser conjointement les propriétés de l'exposition à partir des conditions de sa production, et les "lectures" effectuées par les visiteurs à partir des conditions de leur reconnaissance. (p. 23)

C'est suivant cette logique que les méthodes d'observation et d'entretien ont été envisagées par la suite par d'autres enquêteurs - notamment des chercheurs en sciences de l'information et de la communication - dans le cadre de l'évaluation des expositions et des enquêtes auprès des visiteurs (Méliani, 2007). C'est cette même logique qui a présidé à la décision de l'équipe scientifique d'articuler ces deux techniques lors de la conception générale du protocole d'enquête.

La diversité des protocoles d'enquête de la recherche dédiée aux expositions et à leurs publics et menée à l'échelle internationale témoigne de la multiplicité des objets d'étude et de la créativité méthodologique de ses acteurs - les scientifiques mais également les professionnels et spécialistes des musées. Elle témoigne également du souci de ces derniers à bâtir des protocoles d'enquête - articulant plusieurs méthodes - en mesure de saisir les différentes dimensions - y compris celles cachées - de l'objet d'étude, en mesure d'en appréhender toute la complexité et toute la richesse.

Utiliser en combinaison plusieurs méthodes d'enquête et adopter une approche qualitative permet de gagner en profondeur dans l'analyse (Paillé et Mucchielli, 2003). C'est le parti pris que nous avons adopté, sur le plan scientifique, pour étudier l'appropriation par les visiteurs de deux lieux d'exposition muséale.

En outre, utiliser en combinaison plusieurs méthodes d'enquête et adopter une approche qualitative permet également et inmanquablement d'amener les étudiants à se confronter aux difficultés méthodologiques et empiriques auxquelles ils ne sont pas habituellement confrontés et, surtout, à faire usage de créativité tout autant que de rigueur dans leurs tactiques de résolution des problèmes. C'est le parti pris que

nous avons adopté, au plan pédagogique, pour susciter chez les étudiants le développement de ces compétences.

5. Un support didactique d'enquête de terrain

Précisément, quatre techniques de recueil de données ont été formalisées dans un support d'enquête d'une dizaine de pages ajusté aux différentes configurations spatiales des deux terrains investis et pensé pour renseigner les usages et vécus du musée Fabre et de la Panacée-MO.CO. Il est composé :

- d'un guide pour les observations dissimulées¹,
- d'un guide pour les entretiens semi-directifs²,
- d'un *sketch map*³,
- d'un talon sociologique⁴.

Les observations sont qualifiées de dissimulées car les étudiants qui les ont menées ne se sont pas déclarés comme enquêteurs auprès des personnes observées et ce afin d'éviter que ces dernières en viennent à adopter des comportements et/ou à suivre des parcours de manière non spontanée. Pour ne pas être repérés, les étudiants d'une même équipe se sont déployés en différents points stratégiques afin de se relayer durant cette activité discrète d'observation.

Le guide d'observation a été conçu pour systématiser le regard et standardiser la collecte au cours d'un même parcours et d'un parcours à un autre. Un premier cadre fournit des données contextuelles : code de l'observation, lieu, date, heure, caractéristiques des individus observés (sexe, âge, couleur portée), conditions météorologique et nom de l'enquêteur. Le corps du guide est constitué d'un tableau qui liste les différents espaces identifiés sur chaque lieu investi :

- hall d'accueil, vestiaire, librairie, salles d'exposition, soit 17 espaces pour le musée Fabre ;
- entrée, café, patio, salles d'exposition, soit 16 espaces pour la Panacée-MO.CO.

Pour chacun des espaces identifiés, les relevés d'observations renseignent quatre champs : l'ordre et la durée de visite, les postures et attitudes des usagers (non verbal, para-verbal), les interactions entre eux et avec les personnels ainsi que des observations sur le parcours, les usages et les actions.

Les entretiens sont de type semi-directifs car les étudiants-enquêteurs ont dialogué avec les personnes rencontrées en respectant un même guide d'entretien afin d'orienter – en partie seulement – le discours des interviewés vers les sujets pertinents pour l'étude. Ils ont été réalisés à la sortie du lieu investigué. Dans un discours introductif préalable, les étudiants ont expliqué le cadre de l'enquête, informé les personnes des observations qu'ils venaient d'effectuer et les ont invités à prendre un temps pour échanger avec eux sur ces observations. D'une durée de 10 à

¹ Support d'enquête listant ce qu'il y a à observer systématiquement : postures, attitudes, interactions, usages.

² Support d'enquête mentionnant les thématiques et les questions à aborder avec l'enquêté et selon un ordre précis.

³ Carte topographique du lieu sur laquelle est tracé le parcours de l'enquêté après la visite et lors de l'entretien.

⁴ Court questionnaire portant sur des données personnelles.

20 minutes, ces entretiens ont été directement pris en note sur le support d'enquête à la suite des observations relevées – ils n'ont pas été enregistrés par manque de moyens techniques. Il a d'abord été demandé aux enquêtés de retracer leur parcours sur le *sketch map* (document imprimé permettant de visualiser les différents espaces constitutifs de chacun des deux lieux). Ils sont alors invités à verbaliser leur expérience vécue en même temps qu'ils tracent leur parcours. Cette technique du *sketch map* permet de vérifier et de préciser la compréhension des données observées précédemment – par exemple : « vous vous êtes arrêtés un long moment dans telle salle, que faisiez-vous ? Vous êtes entrés dans tel espace et ressortis aussitôt, pourquoi ? ». L'entretien a ensuite été complété par trois questions ouvertes concernant l'intention de départ qui a motivé le déplacement, les bénéfices de la venue sur le lieu et son appréciation, et enfin, les attentes au plan de l'aménagement des espaces. Le discours des personnes interviewées a été recueilli dans une attitude empathique qui mobilise notamment les techniques de relance et de reformulation propres à l'entretien qualitatif.

Enfin, le talon sociologique a permis de recueillir des données statutaires spécifiques aux individus interrogés. De type directif, il a été rempli à la fin de l'entretien. Cette dernière technique a apporté des informations sur quatre points : la situation ou la catégorie socio-professionnelle, le lieu d'habitation, la fréquentation du terrain investi, la fréquentation d'autres lieux d'art de Montpellier Métropole.

Ce support d'enquête est qualifié de didactique dans le sens où sa conception a été menée en concertation entre l'enseignante-chercheuse en charge de l'enseignement et les étudiants en amont de l'investigation in situ, mais également dans le sens où son utilisation a permis, entre autres choses, de sensibiliser les groupes aux principes de systématisation et de standardisation inhérents à la collecte scientifique de données dans le cadre d'une étude comparative⁵.

6. Des résultats scientifiques et pédagogiques

Ce support commun, mobilisant de manière articulée et combinée plusieurs techniques d'investigation, a été pensé pour recueillir et comprendre l'appropriation des visiteurs quant aux différents espaces constitutifs des deux terrains d'enquête. Sa pleine efficacité s'est révélée non seulement lors du recueil de données par les étudiants mais aussi lors du croisement et de l'analyse des résultats par les chercheuses. Il a ainsi pu être explicité aux partenaires institutionnels les différents niveaux et degrés d'appropriation des divers espaces de la Panacée-MO.CO et du musée Fabre par leurs usagers tout comme les types de rapports que ces derniers entretiennent aux plans affectivo-cognitifs et symboliques avec ces deux établissements culturels.

Concernant d'abord l'appropriation physique et matérielle, les usagers de la Panacée-MO.CO ont globalement une utilisation pertinente et stratégique des ressources proposées. Les espaces et leurs fonctions sont clairement identifiés par des éléments matériels relayés par un personnel engageant, mais aussi par la connaissance, voire l'habitude, du lieu qu'en ont les usagers. Le degré d'appropriation physique du musée Fabre par ses usagers est moindre. Ils en ont une

⁵ 390 supports d'enquête ont été renseignés par les 19 équipes d'étudiants qui ont enquêté auprès des visiteurs du musée Fabre et 585 pour les 20 équipes dédiées à la Panacée-MO.CO.

utilisation pertinente mais limitée qui résulte notamment d'un manque d'identification des différents espaces et de leurs ressources dû principalement à un déficit de signalétique et de communication au sein du musée.

Au plan affectivo-cognitif, il a ensuite été révélé une forte appropriation par les usagers de la Panacée-MO.CO (primo visiteurs, occasionnels ou habitués) résultant d'une intériorisation par familiarisation. La mixité possible des usages des différents espaces, leurs habitudes d'occupation et le bon relationnel vis-à-vis des personnels témoignent d'un attachement naturel et personnel au lieu. Quant aux usagers du musée, ils développent un rapport plus conventionnel à l'institution qui se manifeste à la fois par une attitude sérieuse et contenue dans leur parcours de visite comme dans une relative dépendance aux personnels. Leur appropriation du musée Fabre, qu'ils soient primo visiteurs, occasionnels ou habitués, résulte pour ces usagers d'une intériorisation par projection (association forte et limitée à la seule fonction du lieu d'exposition) et d'un attachement traditionnel et général aux lieux de culture.

En outre, l'appropriation symbolique est de mise aussi bien pour les usagers de la Panacée-MO.CO que du musée Fabre : ils ont le sentiment d'être à leur place dans un lieu de vie pour le premier et dans un lieu de patrimoine ou de culture pour le second. Leur appropriation relève respectivement du lien affectif pour le cas du centre d'art contemporain et du lien social pour le cas du musée d'art.

Il ne fallait pas moins qu'un support d'enquête polyvalent pour saisir la complexité de l'appropriation spatiale ou plutôt des appropriations spatiales du « média exposition » (Davallon, 1999).

Au-delà de ces résultats d'enquête excessivement condensés ici pour compléter les intentions initiales de l'article, nous constatons aussi des apports sur le plan pédagogique. D'abord, les étudiants acquièrent des compétences en termes de travail de groupe au sein de leur propre équipe et inter-équipes puisque l'ensemble de l'effectif est aussi organisé collectivement en groupe TD pour mutualiser les données recueillies en vue de répondre au questionnaire lié à chacun des terrains. Ils expérimentent alors différentes modalités de répartition du travail, ils s'organisent selon les phases de l'enquête pour progresser vers un objectif commun. Les étudiants négocient également entre eux leur organisation au sein de l'équipe en termes de rôles et tâches, et éprouvent ainsi l'évolution des relations entre membres d'une même équipe. Ces compétences inhérentes au travail de groupe sont aussi éprouvées tout au long du cours « d'Analyse des publics » dans les relations avec l'équipe enseignante encadrante et les professionnels commanditaires. Cet enseignement favorise tout autant la mise à l'épreuve de savoirs en termes de méthodes de recueil et d'analyse des données que l'acquisition de savoir-faire et de savoir-être dans des situations de groupes professionnalisantes.

BIBLIOGRAPHIE

BARDINI, Thierry, 1996, « Changement et réseaux socio-techniques : De l'inscription à l'affordance », *Réseaux*, n°76, pp. 125-151.

BUFFONI, Caroline, 2017, « De la distance entre les visiteurs et les œuvres au sein de l'exposition muséale d'art : une approche communicationnelle des marges péri-opérales », [Thèse de doctorat, Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse – Avignon], TEL archives ouvertes (02144588), 2017.

DAVALLON, Jean, 1999, *L'exposition à l'œuvre*, Paris, L'Harmattan.

DE LAVERGNE, Catherine, 2007, « Principes d'action pour favoriser les émergences apprenantes dans les dispositifs socio-techniques d'apprentissage », *Revue internationale de Psychosociologie*, vol. 13, 29, pp. 123-161.

DELHAXHE Michel, HOUART Mireille, POLLET Marie-Christine, 2011, « Comment développer des compétences méthodologiques et organisationnelles ? », in Parmentier, P. (Dir.), *Recherches et actions en faveur de la réussite en première année universitaire*, CIUF, Bruxelles.

GILMAN, Benjamin, 1916, « Museum fatigue », *The scientific monthly*, vol. 2, 1.

GOFFMAN, Erwin, 1974, *Les rites d'interaction*, Paris, Éd. de Minuit.

MARIANI-ROUSSET, Sophie, 1993, « L'étude des parcours en muséologie des sciences et des techniques », *La Lettre de l'OCIM*, 27, p. 17-21.

MÉLIANI, Valérie, 2007, « Pour une approche qualitative dans l'étude de dispositifs artistiques numériques », in *Approches des questions culturelles en sciences de l'information et de la communication*, actes du colloque, 9 et 10 décembre 2004 à Lille, Éditions de l'Université Charles-de-Gaulle - Lille 3, pp. 261-268.

MÉLIANI, Valérie, BUFFONI, Caroline, MOUREAU, Nathalie, 2018, « L'appropriation des lieux : quels usages et vécus des différents publics. », Rapport d'étude des publics du musée Fabre et de la Panacée-MO.CO., co-produit par l'ITIC, le LERASS-CERIC et l'Université Paul Valéry Montpellier 3 en partenariat avec Montpellier Méditerranée Métropole, Novembre 2018.

MELTON, Arthur W., 1995, [1935], « Effets des variations du nombre de tableaux exposés dans une salle de musée », *American Association of Museums/Publics & Musées*, 8, pp. 21-45.

NIQUETTE, Manon, 1994, « Quand les visiteurs communiquent entre eux : La sociabilité aux musées », *La lettre de l'OCIM*, 36, pp. 20-28.

PAILLÉ, Pierre, MUCCHIELLI, Alex, 2003, *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*, Paris, Armand Colin.

QUÉRÉ, Louis, 1997, « La situation toujours négligée ? », *Réseaux*, 85, p.163-192.

SCHMITT, Daniel, 2013, « Décrire et comprendre l'expérience des visiteurs », p. 205- 216, in *Le visiteur particulier : chacun et n'importe lequel d'entre nous*, Actes du 35e Symposium annuel de l'ICOFOM, du 12 au 14 août 2013 / sous la direction d'André Desvallées.

VÉRON, Éliseo, LEVASSEUR, Martine, [1989] 1991, *Ethnographie de l'exposition*, Paris, Éd. de la Bibliothèque publique d'Information (BPI) / Centre George Pompidou.

VOM LEHN, Dirk, 2013, « Withdrawing from exhibits : The interactional organisation of museum visits », p. 65-90, in *Interaction and mobility* / sous la direction de Pentti Haddington, Lorenza Mondada et Maurice Neville, Berlin : De Gruyter.