



**HAL**  
open science

## Les activités muséales et les médiations culturelles : de nouveaux terrains d'études et de nouvelles collaborations pour l'ergonomie

Anne Bationo-Tillon, Dounia Lahoual, Djimmy Alexandre, Céline Mateev, Clément Tichadou, Françoise Decortis

### ► To cite this version:

Anne Bationo-Tillon, Dounia Lahoual, Djimmy Alexandre, Céline Mateev, Clément Tichadou, et al.. Les activités muséales et les médiations culturelles : de nouveaux terrains d'études et de nouvelles collaborations pour l'ergonomie. 48e Congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française (SELF), Aug 2013, Paris, France. hal-04308938

**HAL Id: hal-04308938**

**<https://hal.science/hal-04308938>**

Submitted on 27 Nov 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.



*Texte original\*.*

# Les activités muséales et les médiations culturelles : de nouveaux terrains d'études et de nouvelles collaborations pour l'ergonomie

**Anne Bationo-Tillon<sup>1</sup>, Dounia Lahoual<sup>2</sup>, Djimmy Alexandre<sup>3</sup>, Céline Mateev<sup>3</sup>, Clément Tichadou<sup>3</sup> et Françoise Decortis<sup>4</sup>**

<sup>1</sup> Professeure associée en Ergonomie, C3U/Laboratoire Paragraphe/Université Paris 8, 2 Rue de la Liberté 93526 Saint-Denis Cedex et Ergonome à Orange Labs 4 rue du Clos Courtel 35510 Sévigné, [anne.bationo@orange.com](mailto:anne.bationo@orange.com)

<sup>2</sup> Doctorante en Ergonomie, C3U/Laboratoire Paragraphe/Université Paris 8, [dounia.lahoual@gmail.com](mailto:dounia.lahoual@gmail.com)

<sup>3</sup> Étudiants en Master 2 Professionnel Ergonomie, Université Paris 8, [celine.mateev@etud.univ-paris8.fr](mailto:celine.mateev@etud.univ-paris8.fr), [clement.tichadou@free.fr](mailto:clement.tichadou@free.fr), [alexandre.djimmy@yahoo.fr](mailto:alexandre.djimmy@yahoo.fr)

<sup>4</sup> Professeur en Ergonomie, C3U/Laboratoire Paragraphe/Université Paris 8, [francoise.decortis@univ-paris8.fr](mailto:francoise.decortis@univ-paris8.fr)

Cet article présente les résultats de trois études exploratoires menées au sein d'instituts culturels. Ils s'inscrivent dans le « Projet Ergonomie Jeunes Publics » (ErgoJ'Plus) dans le cadre du projet Labex Arts-H2H porté par l'Université Paris 8 en partenariat avec la RMN-Grand Palais et le Centre Pompidou. Dans une perspective de développement de l'ergonomie à destination des musées, le projet vise à définir, adapter, améliorer les dispositifs de médiation et renforcer l'accessibilité et la sensibilisation du jeune public à l'art sous toutes ses formes. Pour cela nous avons analysé des situations de médiations culturelles instrumentées, des activités de visites muséales (adultes et enfants) ainsi que des activités réalisées dans des ateliers de production et de création destinés aux adolescents. Les résultats finaux permettent ainsi d'orienter la conception et la co-construction de dispositifs de médiations culturelles adaptés aux publics et aux situations instrumentées rencontrées.

Mots-clés : Médiation culturelle, jeunes publics, instruments, nouvelles technologies.

## Museum activities and cultural mediations : new study fields and new cooperation for ergonomics.

This paper presents the results of three explorative studies made in cultural institutes. These studies are issued from the « Young Visitors Ergonomics Project » in the context of Labex Arts-H2H Project supported by the University Paris 8 in partnership with RMN-Grand Palais and the Centre Pompidou. This project aims to promote ergonomics approach and to define, adapt, improve the mediation devices and reinforce accessibility and awareness of young visitors to art in all its forms. In order to ensure this, we analysed situations of cultural mediations instrumented, activities of museums visits (adults and children) and activities realized in production and creation workshop for teenagers. The final results will help the design and the co-construction of cultural mediations devices adapted to visitors and instrumented situations.

Keywords : Cultural mediation, young visitors, instruments, new technologies.

---

\*Ce texte original a été produit dans le cadre du congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française qui s'est tenu à Paris du 28 au 30 août 2013. Il est permis d'en faire une copie papier ou digitale pour un usage pédagogique ou universitaire, en citant la source exacte du document, qui est la suivante : *Bationo-Tillon, A., Lahoual, D., Alexandre, D., Mateev, C., Tichadou, C. & Decortis, F. (2013). Les activités muséales et les médiations culturelles : de nouveaux terrains d'études et de nouvelles collaborations pour l'ergonomie.* Aucun usage commercial ne peut en être fait sans l'accord des éditeurs ou archiveurs électroniques.

## INTRODUCTION

Durant ces trente dernières années, de nombreuses études sur le domaine muséal et les visiteurs ont vu le jour. Elles proviennent essentiellement des sciences humaines et sociales (sociologie, linguistique, psychologie, histoire, économie, etc.) en s'intéressant autant à ce que « *fait l'exposition au visiteur* » qu'à ce que « *le visiteur fait de l'exposition* » (Davallon, 2000 ; Eidelman, Roustan & Goldstein, 2007). Cet intérêt grandissant pour l'évaluation muséale provient principalement du besoin de prendre en compte les publics, leur appropriation de l'exposition et de comprendre les usages des nouvelles technologies implantées comme outils de médiations (Le Marec et Chaumier, 2009). Au-delà de la connaissance des publics, sonder l'activité des médiateurs est devenu tout aussi important car ils représentent les principaux acteurs mettant en œuvre une médiation culturelle destinée aux publics dans les structures culturelles. Ainsi l'accessibilité aux œuvres, la rencontre entre l'œuvre et son destinataire sont questionnées du point de vue des pratiques de médiation.

Dans ce cadre, les demandes d'intervention émanant des partenaires culturels au projet (RMN-Grand Palais et le Centre Pompidou) concernaient autant les questions d'identification des médiations culturelles mises en place, leur effet sur les publics, de l'appropriation des expositions/ateliers par les publics que des questions sur l'appropriation de technologies utilisées par les médiateurs dans leur activité et de leur impact durant la visite muséale.

L'étude présentée ici se propose de s'appuyer sur les cadres théoriques et les méthodes développés dans le champ de l'ergonomie et d'envisager sa contribution singulière par rapport aux études actuelles dans le champ des sciences sociales. Jusqu'ici, à part quelques études (Bach, Salembier, Dubois, 2010 ; Bationo-Tillon et al., 2009 ; 2010 ; 2012), le domaine muséal a été relativement peu étudié par l'ergonomie. Il s'agit ainsi d'approcher ces activités dans le champ de l'ergonomie en apportant un premier regard sur la façon d'éclairer les activités muséales en explorant trois situations : des visites instrumentées à la RMN-Grand Palais et deux ateliers destinés aux adolescents au Studio 13/16 du Centre Pompidou (« Ateliers planète mangas » et « On Air »). Pour appréhender ces questions, nous situerons l'objet de notre étude au sein de divers travaux et cadres théoriques mobilisés. Nous présenterons le déroulement de l'intervention ainsi que ses résultats. Et enfin, nous discuterons des résultats obtenus afin de proposer des recommandations et des perspectives de recherche adaptées aux spécificités de chaque institution.

## APPRÉHENDER LES MULTIPLES FACETTES DU VISITEUR ET DE SON ACTIVITÉ

### Le visiteur, acteur d'une visite muséale singulière

Si plusieurs études actuelles cherchent à évaluer la satisfaction du visiteur dans le contexte muséal – en passant par l'identification de la composition des publics, de leurs pratiques et de leurs besoins vers la production de connaissance sur l'expérience et le ressenti des visiteurs –, force est de constater que les contributions en sociologie tendent davantage à percevoir le visiteur comme un usager ou un client plutôt qu'un acteur et un auteur de sa visite. Ainsi, plusieurs éléments sont souvent occultés : tels que la singularité, le sens de cette visite vécue par le visiteur, l'interprétation qu'il en fait, son apport culturel et la façon dont il s'approprie les dispositifs de médiation (Eidelman, Roustan & Goldstein, 2007). Afin d'apporter des éléments à ces questions, ces auteurs proposent d'évaluer l'expérience muséale à travers des catégories pré-définies : l'univers des perceptions et émotions, l'univers de la connaissance expérientielle (aspects cognitifs et fonctionnels liés au dispositif de médiation) et l'univers axiologique lié aux valeurs et à l'éthique.

Toutefois, l'ergonomie est une discipline qui apporte un éclairage et une compréhension qualitative sur le déroulement d'une activité de visite muséale tout en prenant en compte sa singularité, ainsi que son caractère situé et finalisé (Rabardel, 2005). Sans partir d'hypothèses ou de catégories a priori, l'analyse de l'activité s'effectue par de nombreux aller-retours entre le terrain et la littérature afin de saisir la richesse de cette activité à la fois complexe, dynamique et instrumentée. Pour répondre à ces différents enjeux, notre proposition de recherche consistera à articuler la question de Goodman avec celle du sujet capable. Comme l'indique Goodman (1996) : une œuvre d'art n'est jamais assurée de fonctionner, cela dépend des capacités et de l'attention du spectateur, de l'environnement et des circonstances de la contemplation. Quant à Rabardel (2005), il nous invite à considérer que le sujet est acteur de son activité (il transforme le réel tout comme il se transforme lui-même) et que les ressources internes et externes qu'il mobilise donnent forme à ses différents rapports au monde. D'où l'importance d'investiguer cette activité depuis le point de vue du sujet afin de saisir la façon dont le visiteur devient acteur durant son activité de visite avec des ressources qui vont enrichir cette rencontre avec l'œuvre d'art.

De cette façon, nous portons ces trois postulats dans cette étude. Le visiteur est tout d'abord acteur de sa visite. La rencontre avec l'œuvre d'art ainsi que les diverses ressources de médiation culturelle seront interrogées depuis la cohérence propre de l'activité de visite. Et enfin, l'activité est éclairée à partir de l'identification des paradoxes et des tensions qui constituent des gisements pour la conception et la co-construction de pistes d'actions avec les acteurs concernés dans les institutions culturelles.

## Les multiples déterminants du « devenir visiteur »

Le « devenir visiteur » suggère un processus continu et toujours en construction qui associe à la fois les expériences passées des visites, l'expérience de visite vécue au présent et le projet de visite susceptible d'être élaboré par le visiteur (Octobre, 2007, in Eidelman, Roustan & Goldstein, 2007).

Si l'on s'attache à étudier les premières expériences de visite, nous pouvons remarquer que les institutions scolaires et la famille se révèlent être les deux lieux de socialisation culturelle majeurs auprès du jeune public. Néanmoins avec le temps, l'activité de visite devient une pratique rare et peu actualisée chez les jeunes. Ce qui amène à questionner les déterminants de la fréquentation et à identifier les freins et les barrières de l'accès au musée pour tenter de les lever.

Ce processus représente ainsi un enjeu central pour les institutions culturelles souhaitant ajuster l'offre muséale et établir des stratégies culturelles adaptées. Pour ces raisons, il convient de questionner les usages, les attentes, les représentations et le rapport qu'entretient ce public avec les institutions culturelles (Octobre, 2007, in Eidelman & Roustan, 2007).

Afin de recenser l'opinion de cette population, quelques études révèlent des éléments contrariants détaillés par les adolescents : ils mentionnent le fait de ne pas se sentir à l'aise au musée ou se décrivent comme étant plus passifs qu'actifs pendant la visite (O'Connell et Alexander, 1979, in Lemerise et Soucy, 1999). D'autres études (Andrew & Asia, 1979, in Lemerise et Soucy, 1999) soulèvent des éléments irritant le jeune public : la condescendance des adultes, le mépris des gardiens, les discours ennuyants, la fatigue des visites rapidement installée et la difficulté à décoder les messages décrits, etc.

Toutefois, d'autres éléments positifs sont aussi soulignés, comme le plaisir d'aller au musée accompagnés d'amis, une exposition qui rencontre leur goût et leur intérêt ainsi que la satisfaction provenant des interactions avec les artistes présents. En somme, ce public souhaiterait être plus actif afin de participer à des expositions en lien avec leur culture. Et si l'apprentissage est souvent valorisé dans les musées, les adolescents jugent tout de même important de pouvoir s'y divertir (Lemerise et Soucy, 1994, 1999).

« *Devenir visiteur ne suppose pas seulement de venir au musée : encore faut-il y revenir...* », cette citation d'Octobre (2007) pose ainsi la question de la fidélisation du jeune public et du « devenir visiteur » : comment se constitue la curiosité à l'égard de l'art ? Le goût pour l'art existe-t-il auprès de ce public ? Dans ce cadre, Gotessdiener et Vilatte (2007, in Eidelman, Roustan & Goldstein, 2007) ont questionné les déterminants de la fréquentation de musées d'art moderne et contemporain auprès d'étudiants en associant les approches sociologiques et

psychologiques. Au-delà de l'influence familial et scolaire sur la fréquentation, les auteurs mettent en avant deux principales variables associées à la visite des musées. Il s'agit de la personnalité et du goût pour la fréquentation des musées comme le fait d'aimer l'art, avoir une forte « ouverture aux rêveries » et à l'esthétique, être ouvert aux expériences, aimer la danse contemporaine, être plutôt solitaire et avoir une pratique artistique ou connaître quelqu'un qui en a une.

Les résultats singuliers de cette étude posent les jalons d'une nouvelle stratégie culturelle pouvant être orientée vers les différences inter-individuelles plutôt que des caractéristiques socio-démographiques, en développant notamment des situations muséales qui rencontreraient les intérêts et les goûts du jeune public (Gotessdiener et Vilatte, 2007, in Eidelman, Roustan & Goldstein, 2007).

## Devenir et être acteur au musée

Plusieurs études nous ont ainsi démontré l'importance d'inviter le jeune visiteur à échanger, participer, entrer en contact avec les intervenants (Andrew & Asia, 1979, in Lemerise et Soucy, 1999), à privilégier notamment des activités centrées sur la manipulation, l'expérimentation et le recours aux nouvelles technologies afin de rendre ludique l'expérience muséale et de renforcer la compréhension et la mémorisation des messages véhiculés au sein des musées (Timbart et Girault, 2006).

Dans cette perspective, l'étude de Doublet (2007) menée au Palais de Tokyo montre que les ateliers à destination du jeune public vont encourager l'enfant à devenir un acteur du musée en réalisant ses propres productions tout en mettant à contribution ses mains, ses mouvements, ses déplacements, etc. Tout un ensemble d'activités manuelles et de découverte qui permettront de dépasser la simple contemplation pour accéder à l'œuvre par d'autres entrées possibles telles que les activités ludiques (Doublet, 2007). Ce type d'approche empirique est également développée auprès du Centre Pompidou où les enfants sont invités à « *toucher et à ressentir à travers des ateliers et des expositions (...) ils créent eux-mêmes tout en observant les techniques d'un artiste* » (Trochu, 2009). Ainsi, les activités ludiques et créatives visant à sensibiliser le jeune public à l'art mériteraient d'être étudiées de plus près. Et jusqu'alors, les activités créatives – qui constituent des ressources essentielles pour faire face aux situations innovantes – ont été relativement peu étudiées comme outil de médiation auprès du jeune public pour découvrir les arts alors qu'elles constitueraient des passerelles intéressantes afin d'encourager cette curiosité.

Par ailleurs, si les situations et les expériences créatives constituent des passerelles pour découvrir et appréhender une œuvre d'art, l'inverse est également possible. En effet, l'exploration des œuvres d'art peut également enrichir et nourrir une activité créative.

D'où l'importance d'investiguer les médiations culturelles qui jouent un rôle d'intermédiaire pour «favoriser la rencontre entre l'œuvre artistique et son destinataire» et notamment pour renforcer l'expression individuelle, collective et le partage (Jacob et Bihan-Youinou, 2008).

Ce second lien a été mis en avant lors d'une étude ergonomique réalisée en 2012 auprès de jeunes visiteurs entre 11 et 17 ans. Cette étude visait la compréhension d'une activité de visite muséale au Grand Palais. Une production de récits était proposée dans le cadre d'ateliers d'écritures organisés autour de l'exposition Monumenta et de l'œuvre d'Anish Kapoor (Folcher, Bationo-Tillon, Decortis, Brassac, Lompré, 2012). Pour comprendre cette activité muséale, les auteurs se sont appuyés sur deux modèles théoriques : le modèle NAM et le modèle MARO.

Le premier modèle de l'activité narrative (NAM), a été construit par Decortis (2008, 2013) à partir de l'observation de situations éducatives. Il comporte quatre phases : une phase d'**exploration** fait référence à l'interaction entre le sujet avec son environnement qui peut être soit directe, soit médiatisée par des interactions sociales. Ensuite, la phase d'**inspiration** favorise le processus de dissociation en relevant certaines caractéristiques qui paraîtront pertinentes au sujet, c'est un moment à la fois de réflexion et d'analyse de sa propre expérience. Puis la phase de **production** permet au sujet d'externaliser le fruit de son imagination afin de produire un contenu nouveau grâce aux diverses ressources explorées précédemment. Et enfin, la phase de **partage** permet de raconter et présenter ses productions aux autres : le sujet peut ainsi échanger sur sa production, vérifier l'effet de celle-ci sur les autres et faire vivre sa production dans le monde social.

Le second modèle, le modèle de l'activité de rencontre avec une œuvre d'art (MARO) développé par Bationo-Tillon (2012) intègre deux orientations de l'activité : l'**activité sensitive** et l'**activité analytique**. La première consiste pour le sujet à faire émerger ses impressions, ses sensations au contact de l'œuvre avec différentes classes de situations existantes : l'immersion, l'imprégnation et l'imagination. Tandis que l'autre intègre trois autres classes de situations : la description fine, la distanciation et l'émergence de questions. Afin de faciliter l'accessibilité et la compréhension de l'œuvre en situation, des animatrices – jouant un rôle de médiateur – ont utilisé les nombreuses visites de l'œuvre intérieure et extérieure<sup>1</sup>, ainsi que des allers-retours entre activité sensitive (en les invitant à exprimer leurs sentiments, à explorer l'œuvre, etc.) et analytique (en leur délivrant des éléments de connaissance sur l'œuvre ou en les incitant à confronter leurs points de vues). Plusieurs ressources

ont également été déployées : des jeux, des ateliers d'écriture, des dessins, des questions, etc.

Ces éléments nous amène à questionner tout d'abord la façon dont la diversité des ressources irriguent les activités créatives et productives du jeune public et la façon dont ces dernières peuvent offrir un moyen de rebond pour découvrir ou re-découvrir les œuvres d'art. Il s'agit également de comprendre le rôle des visiteurs et la façon dont ils deviennent acteurs de ces activités culturelles. Comme nous l'avons précédemment dit, appréhender le visiteur comme un «*auteur de sa visite*» qui élabore du sens dans cette activité singulière et qui porte des motivations et des attentes, a été relativement peu étudié jusqu'à présent (Eidelman, Roustan & Goldstein, 2007). C'est pourquoi il serait intéressant d'envisager le visiteur comme un sujet capable d'agir, de transformer le réel et de se transformer lui-même grâce à la mobilisation des ressources internes et externes lui permettant de répondre à l'objet de son activité (Rabardel, 2005). Ainsi, étudier l'activité humaine et créative implique de les envisager sous l'angle de la diversité des instruments et des ressources à disposition des sujets qui seront mobilisés dans l'activité.

## INTERVENTION ERGONOMIQUE AUTOUR DES ACTIVITÉS DE MÉDIATION CULTURELLE ET DE VISITE MUSÉALE

### Pluralité des études et des terrains

Dans le cadre de cette intervention, trois études ont été menées auprès des adolescents et des médiateurs au sein d'instituts culturels partenaires au projet :

1. La première étude porte sur la compréhension d'une part, de l'effet de l'usage de la tablette numérique au sein de l'activité des conférenciers et son mode d'appropriation, et d'autre part, sur la compréhension des activités réalisées dans les visites muséales et les ateliers pour enfants au Grand Palais.

2. La seconde est centrée sur l'activité située des adolescents, des médiateurs et des artistes au sein d'une série d'ateliers portant sur la thématique « Planète Mangas » et proposé à l'atelier 13/16 du Centre Pompidou au printemps 2012.

3. La troisième porte sur la compréhension des activités réalisées par des adolescents auprès d'une fresque murale et dans un cube musical, les deux espaces faisant partie du projet « On air » mis en place à l'atelier 13/16 du Centre Pompidou durant l'été 2012.

### Méthodologie

Les différentes analyses des activités muséales ont donné lieu à des observations situées des visites muséales d'adultes et d'enfants, des ateliers créatifs réalisés par des adolescents et enfin des expositions visitées par des adultes et des adolescents. L'observation de ces activités ont été commentées du point de vue des acteurs avec les médiateurs principalement (verbalisations consécutives à

<sup>1</sup> Il s'agissait de l'œuvre du Léviathan d'Anish Kapoor au Grand Palais qui était visitable de l'intérieur et de l'extérieur.

l'activité, entretiens semi-directifs, auto-confrontation) et elles ont été complétées par d'autres données (photos, plans des lieux). Parmi ces activités, nous nous sommes intéressés aux situations comportant des interactions entre les visiteurs et les conférenciers, des interactions entre pairs (les enfants ou les adolescents entre eux), la rencontre entre les visiteurs et les œuvres d'arts, les situations comportant l'usage de divers instruments (tablettes tactiles, carnet de dessin, une console, les productions de certains adolescents, etc.), l'utilisation de l'espace ainsi que la place et le rôle des acteurs au sein des ateliers.

Par ailleurs, les deux modèles théoriques mentionnés plus hauts (MARO et NAM) ont été mobilisés afin d'éclairer d'un point de vue systématique les activités de médiation culturelle lors des visites muséales et les activités de production et de création réalisées durant les ateliers et ce, tant du point de vue des visiteurs que des conférenciers et des médiateurs.

## RÉSULTATS

### Quand les conférenciers élaborent des stratégies pour répondre aux aléas des situations et des publics...

Durant les visites muséales et les expositions au Grand Palais, les médiateurs – ici des conférenciers – amènent les visiteurs adultes vers une activité majoritairement analytique (remise en contexte, description fine et réflexions sur l'œuvre). Tandis qu'ils semblent peu outillés pour amener le visiteur adulte vers une activité sensitive orientée vers les sensations et le ressenti face à l'œuvre d'art (Cf. Schéma 1).

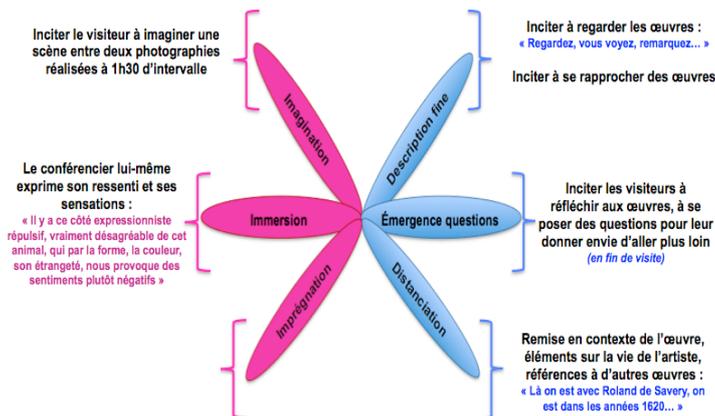


Schéma 1 : Occupation des classes de situations selon le modèle MARO privilégiée par les conférenciers durant la visite avec les adultes

Plusieurs raisons évoquées par les conférenciers expliquent ce résultat, tout d'abord l'orientation analytique est une première étape essentielle durant la médiation afin de comprendre une œuvre d'art : « une œuvre seule hors du contexte ne veut rien dire » (verbatim d'un conférencier). De plus, les conférenciers expriment leur gêne et leur difficulté

avec un public adulte qui participe peu et qui ne souhaite pas se sentir évalué au niveau de ses connaissances sur l'art : « en France c'est comme cela, ils n'acceptent pas d'être placés dans la position de l'enfant à qui on demande de répondre de ses connaissances » (verbatim d'un conférencier). Ces éléments témoignent ainsi d'un déséquilibre lorsqu'il s'agit de favoriser la rencontre entre l'œuvre et le public : établir ce lien par l'analyse des œuvres semble plus accessible que le fait de guider un visiteur adulte vers une activité sensitive.

En revanche, les conférenciers possèdent davantage de ressources pour guider les visiteurs enfants autour de l'activité sensitive. En effet, les déictiques langagiers, le jeu de rôle, le mime ou la théâtralité sont autant d'outils mis en place par les médiateurs pour favoriser la participation et l'intérêt des plus jeunes à la visite muséale (Cf. Tableau 1). Le tableau ci-dessous répertorie toutes les stratégies utilisées par les conférenciers durant les visites avec les adultes et les enfants qui ont été identifiées à partir des observations situées et des entretiens réalisés auprès des médiateurs. Nous mettons également en avant les objectifs sous-jacents poursuivis par cette population en fonction des stratégies utilisées (ex : favoriser l'engagement, transmettre, etc.).

### Un outil numérique au service des acteurs

Parmi les dispositifs techniques implantés au Grand Palais pour soutenir la médiation, nous retrouvons la tablette numérique utilisée par les conférenciers durant les visites-conférences. Les observations nous indiquent que l'insertion de cette tablette dans l'activité des conférenciers constitue une véritable ressource lors des visites avec les adultes. En effet, elle donne l'occasion au conférencier d'être moins contraint par les choix prescrits par le commissaire d'exposition. Grâce à la sélection d'œuvres supplémentaires sélectionnées et montrées aux visiteurs, il développe ses marges de manœuvre lui permettant de se réajuster au plus près des caractéristiques de son public pour chaque visite guidée.

En ce qui concerne les visiteurs, l'utilisation de la tablette tend à développer d'une part, la compréhension de l'œuvre en montrant des photographies, des peintures, des scènes de films qui sont immédiatement reconnues et nommées par les visiteurs lors des comparaisons (ex : « Ah oui c'est Hitchcock », verbalisation d'un visiteur ; « Avant, sans tablette ils étaient sceptiques, avec tablette, avec la photo donc de comparaison, ils comprennent aussitôt », extrait d'entretien d'un conférencier).

D'autre part, la tablette contribue à renforcer la participation des visiteurs durant la visite muséale lorsque les conférenciers posent des questions puis montrent la réponse à travers la tablette. Bien que les prises de parole restent occasionnelles, les visiteurs sont ainsi incités à s'exprimer, ils nomment l'image identifiée, ils se rapprochent du conférencier, ils acquiescent ou bien sourient.

|                              |   |   |
|------------------------------|---|---|
| VISITE<br>MUSÉALE<br>ADULTES | Favoriser<br>l'engagement<br>/la<br>participation | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Déictiques langagiers (« regardez, voyez ») et déictiques gestuels en pointant, se tournant ou en s'approchant des œuvres</li> <li>2. Mise en place d'une théâtralité pour inciter les visiteurs à se rapprocher des œuvres : « J'essaye de les inciter mais par un moyen détourné en leur faisant un peu la comédie de la personne passionnée : « alors là c'est vraiment trop intéressant, il faut regarder de près ! » (...) Ils sont complètement captifs, ils y vont ».</li> <li>3. Inciter à l'émergence de questions éthiques ou questions centrales auprès des visiteurs pour marquer la visite et leur donner envie d'aller plus loin...</li> <li>4. Utiliser la tablette tactile pour inciter les visiteurs à interagir avec le conférencier</li> </ol> |
|                              | Transmettre                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introduire une œuvre en partant du général (mise en contexte) au particulier (description)</li> <li>2. Décrire eux-mêmes les œuvres pour éviter de placer l'adulte dans la position d'un enfant qui devrait répondre de ses connaissances</li> <li>3. Utiliser la comparaison et la mise en contexte des œuvres ==&gt; renforcer la compréhension</li> <li>4. Utiliser la tablette pour renforcer la compréhension des comparaisons entre œuvres</li> </ol>   |
|                              | Avoir un<br>feedback                              | Observer certains signes non-verbaux pour savoir si les visiteurs apprécient ou non la visite (les sourires, le langage visuel, les mimiques du visage, rapprochement /éloignement de l'œuvre)  |
|                              | Inciter à<br>exprimer                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jouer sur la froideur d'une description pour inciter les visiteurs à exprimer leurs ressentis</li> <li>2. Utiliser la tablette pour inciter à répondre aux questions, nommer une image identifiée</li> </ol>  |
| VISITE<br>MUSÉALE<br>ENFANTS | Transmettre                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mise en condition d'écoute pour calmer les enfants et les inciter à écouter : « Je les assoit pour qu'ils soient tranquilles, pour qu'ils voient bien qu'il y aura quelque chose à observer »</li> <li>2. Introduire par une mise en contexte ==&gt; donner des repères dans l'histoire pour améliorer la compréhension des œuvres</li> <li>3. Se servir de l'art pour instruire les enfants sur d'autres domaines (ex : jardin des plantes, découverte de l'Amérique, l'avenir de la planète) grâce à la comparaison (situation de distanciation)</li> <li>4. Proposer un jeu de rôle avec le chercheur de curiosité pour que les enfants s'intéressent à l'activité, qu'ils dessinent des croquis en détail durant la visite</li> </ol>                         |
|                              | Inciter à<br>participer                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utiliser un jeu de devinettes ==&gt; renforcer l'attention et la participation des enfants</li> <li>2. Déictiques corporels et langagiers : mimer, pointer les œuvres, se rapprocher pour les inciter à regarder et à s'intéresser aux œuvres</li> <li>3. Les inciter à exprimer leurs ressentis ou imaginer une scène vivante du tableau ==&gt; rendre la visite muséale vivante et engageante pour les enfants</li> </ol>   |

Tableau 1 : Ressources élaborées par les conférenciers durant les visites muséales avec le public adulte et enfant

Par ailleurs la tablette n'est pas du tout utilisée lors des ateliers avec les enfants. En effet, les conférencières délaissent complètement cet outil durant ces visites afin d'accentuer les interactions avec les enfants, la description des œuvres et la prise de parole. Et contrairement aux adultes, où des comparaisons sont réalisées avec des œuvres absentes durant la visite à l'aide de la tablette, les conférencières vont privilégier les comparaisons avec les œuvres présentes et mobiliser l'expérience personnelle des enfants à l'aide des animaux rencontrés, des musées visités ou des films déjà vus.

### **De multiples interactions pour soutenir les ateliers créatifs**

Dans une optique d'enrichissement du processus de production et de création lors des ateliers mangas au studio 13/16 du Centre Pompidou (espace destiné aux adolescents), plusieurs éléments ont été investigués : les médiations culturelles mises en place, les divers échanges et l'appropriation de l'espace par les adolescents. Nous remarquons ainsi que les nombreuses interactions entre les adolescents et les autres acteurs alimentaient principalement les phases d'exploration, d'inspiration et de production (provenant du modèle NAM). Parmi ces acteurs, nous retrouvons les adolescents lorsqu'ils discutaient entre eux à propos de la sélection d'un personnage dans un magazine ou de la production d'un adolescent. Les échanges avec les intervenants permettaient d'apporter des conseils sur la sélection d'une couleur pour la production d'un personnage, sur la facilité ou la faisabilité du dessin à réaliser, sur la nécessité d'explorer une création « modèle » ou conseiller

l'utilisation d'outils et de catachrèse<sup>2</sup>. Nous retrouvons aussi des échanges avec les parents qui accompagnaient leurs enfants dans les productions par leur connaissance et leur savoir-faire.

Toutefois, nous remarquons que la phase de partage est souvent absente lors de ces ateliers car elle est coûteuse en temps et en présence d'acteurs pour la soutenir (médiateurs, intervenants et artistes). Elle n'est présente que de façon informelle et se réalise de façon spontanée lorsqu'il s'agit d'alimenter l'inspiration ou les échanges sur les productions en cours avec d'autres pairs ou des médiateurs. Pourtant, lorsque cette phase est présente, elle contribue au renouvellement de ce processus créatif en rendant possible l'échange, la discussion et la vérification de la production sur les autres, tout en offrant des opportunités de rebond vers l'inspiration ou la production (Decortis, 2008).

Concernant l'agencement spatial, les espaces ouverts et sans cloisons invitent au déplacement vers d'autres lieux : l'espace lounge, la bibliothèque et les autres ateliers. Cet agencement facilite également les échanges avec d'autres interlocuteurs tels que les adolescents, les parents, les intervenants, les médiateurs, etc. Cela contribue grandement à enrichir la phase d'exploration et d'inspiration des activités réalisées durant les ateliers : des adolescents quittaient par exemple leur table pour chercher l'inspiration dans des mangas provenant de la bibliothèque, d'autres se déplaçaient pour observer la production des autres adolescents. Puis cette ouverture et cette libre circulation incitaient notamment de jeunes « récalcitrants » restés à l'espace lounge à venir participer aux ateliers.

<sup>2</sup> Exemple de catachrèse : utiliser une balle de golf pour en faire un outil de construction de personnage en mettant de la pâte à modeler dessus.

### **Des portes d'entrées pour encourager la rencontre entre le jeune public et les œuvres d'art**

Le studio 13/16 comportait une exposition temporaire durant l'été 2012 : le projet « On Air ». Il comportait en premier lieu un véritable studio d'enregistrement<sup>3</sup> installé dans un cube transparent et insonorisé (seule l'utilisation de casques à l'extérieur de la structure rendait l'expérience sonore). En second lieu, nous retrouvions une fresque murale<sup>4</sup> retraçant les liens entre les créations sonores et les arts visuels où les visiteurs étaient invités à la compléter et à créer de nouveaux liens (ex : des rencontres ou des collaborations entre artistes/plasticiens reconnus et des musiciens) à l'aide d'une craie afin d'élaborer une œuvre commune. De façon inattendue, certains liens conceptuels élaborés par les visiteurs sur la fresque ont permis de convoquer des œuvres d'art absentes ou déjà rencontrées. Les goûts musicaux des adolescents ont également constitué une porte d'entrée intéressante afin d'échanger avec eux et de les inciter à prendre part aux œuvres. Par exemple, en présentant des artistes connus par les adolescents (Kanye West, Daft Punk), le médiateur suscite leur curiosité en leur introduisant des liens entre ces artistes avec un courant artistique ou avec un plasticien contemporain qu'il détaille par la suite. Dans cette activité de médiation, les médiateurs se situent principalement sur un registre analytique en mobilisant des situations de description fine facilitée par l'infographie de la fresque. La distanciation consistait à remettre en contexte des travaux de certains artistes ou de certains courants. Quand à l'émergence de questions basées sur un jeu de questions-réponses, elle favorisait l'interaction afin d'inciter les adolescents à trouver de nouvelles connexions sur la fresque. Ainsi, la configuration même de cette œuvre facilitait la mobilisation de l'activité analytique par les médiateurs.

Quand aux activités de productions musicales au sein du cube, les échanges entre adultes et adolescents ont favorisé une riche transmission de connaissances et ont facilité les interactions afin de co-construire des morceaux musicaux. De plus, la transparence du cube donnant une vue directe sur la fresque murale a enrichi les phases d'exploration et d'inspiration des visiteurs-acteurs afin de trouver des morceaux de musique à jouer.

### **CONCLUSION ET DISCUSSION**

D'un point de vue théorique, notons que les modèles NAM et MARO ont constitué des outils appropriés pour identifier d'une part, les phases de l'activité créative encouragées et empêchées par les dispositifs de médiation proposés par les professionnels du musée et identifier d'autre part, les facettes de la rencontre avec l'œuvre d'art qui sont déployées ou

omis par les dispositifs de médiation. Ainsi, les éléments récoltés nous permettent d'apporter des recommandations en terme de conception pour la médiation culturelle adaptée aux pratiques des conférenciers et des visiteurs. Dans ce cadre, nous proposons de mettre en débat les pratiques des conférenciers au sein de groupes de travail afin de réfléchir et d'échanger sur l'élaboration des ressources communes qui seraient mobilisables au cours des visites muséales, afin d'outiller plus particulièrement la dimension sensitive des œuvres d'art.

Par ailleurs, les contenus adaptés à la tablette numérique pourraient être conçus et développés pour qu'elle devienne un instrument de description fine plus systématique, voire d'imprégnation permettant de soutenir l'attention des visiteurs tout en les invitant à effectuer une exploration active et prolongée de l'œuvre grâce à des mécanismes de comparaison ou encore d'écoute des échos de l'œuvre. Nous remarquons notamment que l'activité de médiation facilitée par la tablette va entraîner une amélioration et une richesse de l'activité de rencontre d'une œuvre d'art par les visiteurs. Pour ces raisons, il s'avère indispensable dans les futures études d'analyser conjointement les pratiques muséales situées et le vécu du visiteur et du médiateur.

En ce qui concerne les ateliers destinés aux adolescents, les aspects participatifs et interactifs des ateliers ont été relevés comme étant des points forts et appréciés du jeune public. Ceci est d'autant plus marqué lorsque les jeunes visiteurs sont invités à la culture du bricolage où ils peuvent faire tout en apprenant et en interagissant avec des artistes et des médiateurs présents. Dans ce cadre, il s'avère intéressant de prolonger le travail de médiation culturelle introduit dans les ateliers afin de privilégier une transition vers les œuvres d'art de la collection du Centre Pompidou. Les ateliers existants invitent les jeunes visiteurs à devenir acteur, à produire, créer, bricoler, imaginer ou réfléchir sur les diverses œuvres et productions pour envisager une rencontre avec les œuvres d'art. Afin de favoriser cette transition entre les ateliers et les salles d'exposition du musée, nous proposons de nous appuyer sur les goûts personnels de l'adolescent pour développer une médiation personnalisée et individualisée. Il serait question ici de faire découvrir quelques œuvres entrant en résonance avec des thématiques qui intéresseraient le sujet. Cela impliquerait notamment la conception d'instruments adaptés pour soutenir ces passages entre ces deux espaces et garder des traces de l'expérience vécue par le sujet.

Cette proposition s'inscrit ainsi dans la lignée des travaux de Bationo-Tillon (2010) concernant les instruments transitionnels. Ces derniers étant des artefacts qui transitent d'une situation à une autre en vue de tisser de la continuité, de la cohérence. Ces instruments transitionnels pourraient donc recueillir le point de vue de l'adolescent sur son activité de

<sup>3</sup> Une œuvre contemporaine pensée par L. Rirkrit Tiravanija : « Untitled 1996 ».

<sup>4</sup> Une infographie murale dessinée par Le Tone.

création au sein de l'atelier. Ceci afin de tisser de la continuité lors de l'activité de rencontre avec une œuvre d'art.

La richesse et la complexité de ce terrain d'étude nouveau pour l'ergonomie nécessite d'y accorder plus de temps afin de recueillir d'autres éléments qui n'ont pu l'être faute de temps et de contraintes éthiques liées à la préservation de l'anonymat des jeunes visiteurs et à la non reproduction des œuvres d'arts. Pour cela nous envisageons de poursuivre ce travail exploratoire auprès des instituts culturels afin de co-construire ces pistes de recommandations et de concevoir une diversité de ressource pour la médiation culturelle privilégiant une véritable rencontre avec des œuvres d'art combinée à une diversité de supports destinés aux publics et plus particulièrement aux adolescents. Ces réflexions alimenteront notamment la question des nouveaux genres d'engagement et de production privilégiés par les jeunes générations s'impliquant dans une culture multi-instrumentée et participative (Ackermann, 2011).

## REMERCIEMENTS

Nous remercions les divers partenaires culturels ayant collaboré et pris part à ce projet : la RMN-Grand Palais, en particulier Coraline Knoff (directrice adjointe des publics) et Vincent Poussou (directeur des publics et du numérique), ainsi que le Centre Pompidou, avec Matthias Tronqual (responsable de l'action publique) et Mauricio Estrada Munoz (chef de projet). Nous tenons également à remercier les différents médiateurs, les conférenciers et les visiteurs ayant pris part à cette étude.

## BIBLIOGRAPHIE

**Ackermann, E.** (2011). Minds in motion, media in transition. Growing-up in the digital age : areas of change. *Child research net*.

**Bach, C., Salembier, P. & Dubois E.** (2010). Co-conception d'expériences interactives augmentées pour les musées : application à la découverte de la cladistique. In G. Valléry, M.-C. Lepout & M. Zouinar (Eds.), *Ergonomie, conception de produits et services médiatisés*. Paris: PUF.

**Bationo-Tillon, A.** (2009). De l'analyse de l'activité de visite muséale à la conception d'un guide de réalité augmentée. *Actes Epique 2009*.

**Bationo-Tillon A., Folcher V. & Rabardel P.** (2010) Les artefacts transitionnels : une proposition pour

étudier la diachronie des activités narratives. *Activités*, 7(2), 63-83.

**Bationo-Tillon, A. & Folcher, V.** (2012). De l'interaction homme-machine à l'activité médiatisée : apports et limites de la réalité augmentée en situation de visite muséale. *Revue des interactions humaines médiatisées*, Vol 12, n°12.

**Chaumier, S.** (1999). Les méthodes de l'évaluation muséale. Quelques repères au sujet des formes et des techniques. *La lettre de l'OCIM*, n° 65.

**Decortis, F.** (2008). L'activité narrative et les nouvelles technologies pour les enfants. *Habilitation à Diriger des Recherches*. Université de Paris 8.

**Doublet, S.** (2007). L'art en jeu... pour une médiation ludique et adaptée aux enfants. *The Game*, n°7, décembre 2007.

**Eidelman, J., Roustan, M. & Goldstein B.** (2007).

La place des publics : de l'usage des études et recherches par les musées. *La documentation française*, Paris.

**Folcher, V., Bationo-Tillon, A., Decortis, F., Brassac, C. & Lompré, N.** (2012). Arts et handicap. Médiations humaines et techniques pour un accès durable à l'offre culturelle. *Rapport de recherche universitaire*, Janvier 2012

**Goodman, N.** (1996). L'art en théorie et en action. *Folio essais*.

**Jacob, L. & Le Bihan-Youinou, B.** (2008). Présentation : la médiation culturelle : enjeux, dispositifs et pratiques. *Lien social et politiques*, n°60, 2008, p. 5-10.

**Le Marec, J. & Chaumier, S.** (2009). Évaluation muséale : Hermès ou les contraintes de la richesse. *La lettre de l'OCIM*, n°126, Novembre-décembre, 2009.

**Lemerise, T. & Soucy, B.** (1999). Le point de vue d'adolescents montréalais sur les musées. *Revue canadienne de l'éducation*, 24, 4. P.355-368.

**Rabardel, P.** (1995). Les hommes et les technologies: approche cognitive des instruments contemporains. Paris, *Armand Colin*.

**Rabardel, P. & Pastré, P.** (2005). Modèle du sujet pour la conception : dialectiques activités développement. Octarès.

**Timbart, N. & Girault, Y.** (2006). Représentations sociales et pratiques déclarées d'adolescents franciliens sur les musées. *Colloque « adolescence : entre défiance et confiance »*, Avril 2006, Roubaix.

**Trochu, E.** (2009). Un.Deux.Trois.Musées. L'art contemporain et la jeunesse. *Evene.fr*, Avril 2009.

Cette recherche exploratoire a donné lieu à 3 mémoires de Master 1 en Ergonomie \*. Elle a été réalisée avec le soutien de la RMN-Grand Palais (Coraline Knoff et Vincent Poussou) et du Centre Pompidou (Matthias Tronqual, Mauricio Estrada Munoz et Patrice Chazottes).

\* ALEXANDRE D. (2012). *Analyse de l'activité de visite muséale des jeunes publics en milieu institutionnel : l'activité des publics du Studio 13/16*.

\* MATEEV C. (2012). *Usage de tablettes tactiles par des conférenciers lors de visites guidées au musée : un nouvel outil de médiation culturelle ?*

\* TICHADOU C. (2012). *La création de manga comme médiateur culturel pour les adolescents*.

Mémoires de Master 1 de psychologie, mention : Ergonomie cognitive et Conseil Psychologique. Sous la co-direction de Françoise Decortis et Anne Bationo-Tillon, Saint-Denis : Université Paris 8 –Vincennes – Saint-Denis.