Rapport ICOM CECA 2023

Anne Jonchery, Marie-Pierre Delaporte, Katy Tari.
Coordinatrices du GIS

GIS "Recherches autour de la réception par les publics des programmes éducatifs"

Objectifs du Gis

Le Gis a été créé en 2020 pour susciter une continuité d'échanges entre les membres du CECA au-delà de la conférence annuelle et participer à son animation.
Ce groupe cherche à faire émerger les thématiques et interrogations qui agitent des professionnels et des chercheurs en sciences sociales et en muséologie, sur la réception des offres éducatives par les visiteurs au regard des objectifs fixés par les concepteurs et telle qu'elle ressort des usages et comportements, ou encore des représentations développées par les visiteurs.

Les coordinatrices

Le comité de coordination reposait sur trois personnes en France et au Québec, mais en septembre 2023, Anne Jonchery s'est retirée de la coordination. La recherche d'une autre coordinatrice ou d'un autre coordinateur pour lui succéder est en cours. Les coordinatrices actuelles sont Marie-Pierre Delaporte, chargée de développement des publics au musée d'art et d'histoire du Judaïsme à Paris (marie-pierre.delaporte@mahj.org) et Katy Tari, Directrice des Collections - Programmes et services au public de Pointe-à-Callière, à Montréal (ktari@pacmusee.qc.ca).

Les participants

Le groupe a réuni une dizaine de participants en moyenne par réunion sur un groupe d'une trentaine de personnes investies régulièrement. Les participants vivent en Allemagne, au Brésil, au Canada, en Suisse et surtout en France.

Les réunions

Le Gis s'est réuni en ligne une fois par mois, sauf l'été. Des comptes-rendus partagés résument les échanges.

27e réunion - mars 2023

Les intervenants de l'année :

- **Eric Triquet,** professeur des universités à Avignon université, directeur de publication de *Culture et musées*, Agorantic : enquête autour de l'exposition « Terra Data. Nos vies à l'ère du numérique » du 4 avril 2017 au 7 avril 2018 à la cité des Sciences et de l'Industrie (23e réunion, le 14 novembre 2022).
- **Frédérique Lafon,** Muséum national d'histoire naturelle : « Limites et vertus des livres d'or numériques » (24e réunion, le 9 décembre 2022).
- **Cindy Lebat**, Mêtis-lab : « Pratiques d'enquête auprès de visiteurs avec handicap sensoriel dans les musées » (25e réunion, le 13 janvier 2023).
- **Héloisa da Costa, Marie-Pierre Delaporte, Joséphine Dezellus, Laurence Dhaene, Frédérique Lafon, Ewa Maczek, Stéphanie Wintzerith :** « Les enquêtes auprès des enfants ou des élèves » (26e réunion, le 10 février 2023).
- **Laurence Dhaene**, chargée du développement des publics au musée des ducs de Bretagne à Nantes : « De la médiation d'une exposition à celle de la collection. Le rôle de l'enquête dans la pérennisation de dispositifs de médiation d'« Abîmes » vers la collection permanente » (27e réunion, le 10 mars 2023).
- **Anne Jonchery**, DEPS, ministère de la Culture :« La visite de musées et d'expositions selon les âges » (28e réunion, le 14 avril 2023).
- **Lucie Ribeiro**, Responsable de l'observatoire des publics, Direction de la stratégie du Louvre Lens : « Présentation de l'Observatoire permanent des publics du Louvre Lens » (29e réunion le 12 mai 2023).
- **Marie-Laure Bernon**, sociologue : « Comparaison de la socio-démographie des publics des expositions en ligne et in situ » (30e réunion le 9 juin 2023).
- **Lucie Ribeiro**, Responsable de l'observatoire des publics, Direction de la stratégie du Louvre Lens « L'enquête du Louvre-Lens sur les médiations in situ gratuites » (31e réunion, le 8 septembre 2023).
- **Frédéric Bigo**, conservateur à la métropole de Rouen en charge des services aux publics pour la réunion des musées métropolitains : « La Chambre des visiteurs et son modèle participatif » (32e réunion le 13 octobre 2023).
- **Marie-Pierre Delaporte**, développement des publics du musée d'art et d'histoire du Judaïsme **et Alix Potier**, étudiante de l'École du Louvre : « Les Amis du mahJ, un public particulièrement écouté » (33e réunion, le 10 novembre 2023).
- **Léa Le Calvé et Benoît Vaillancourt**, doctorants en muséologie, médiation, patrimoine à l'Université du Québec à Montréal : « Synthèse du colloque organisé par l'université du Québec en Outaouais les 26 et 27 octobre 2023, « Muséo-Connexion : concepts et pratiques » (33e réunion, le 10 novembre 2023).

Les thèmes abordés lors des réunions

Les réunions reposent sur des échanges ouverts, qui permettent de se familiariser à des conceptions différentes de la mise en place d'enquêtes dans les musées. Des références communes s'élaborent, matérialisées par des comptes-rendus, le partage d'une bibliographie, un glossaire, des cartes mentales réunies sur GoogleDrive.

1/Des lignes de force émergent

Du point de vue des résultats :
L'enquête comme mise au jour de l'inscription de la visite dans des processus collectifs peu visibles

- L'inscription de la visite dans les temps de la vie, voire dans la culture d'une génération si on considère les résultats issus des *Pratiques culturelles des Français* qui montrent le vieillissement des plus fidèles visiteurs de musées. L'effet d'âge, lié aux changements de centres d'intérêt, au temps de loisirs disponible – surtout à l'heure des enfants - se marque dans le mode d'organisation des visites (les jeunes adultes improvisent davantage) et leur motivation (Nourrir sa sensibilité pour les jeunes ou les âges intermédiaires, Voir des choses précieuses pour les plus âgés), dans l'intensité de pratique, dans le type de musées visités. (28e réunion).
- L'inscription de la visite en salle dans une pratique des loisirs à l'extérieur de chez soi, dans des espaces publics et collectifs et inversement lors d'une pratique surtout virtuelle de la visite, la préférence marquée pour les loisirs numériques (30e réunion).

Du point de vue de la méthodologie de l'enquête :

L'enquête comme mise au jour des situations spécifiques de visite doit encore progresser. Pour restituer la complexité des expériences, les méthodes d'enquête doivent s'adapter. L'enjeu est important car il permet de bousculer les grilles de l'expertise suivant lesquelles les institutions ont tendance à s'auto-évaluer :

- C'est le cas pour l'accessibilité des musées, parfois constituée de cases à cocher (existence de livrets en facile à comprendre, existence de boucle magnétique, etc.). Saisir cette variété des publics lors d'enquêtes demande de veiller à l'accessibilité de l'enquête et au questionnement sur les situations de handicap. Enfin, les enquêtes qualitatives peuvent faire émerger des rapports spécifiques à la visite de musée. (25e réunion)
- Un défi des enquêtes est aussi de donner la parole à des publics moins à l'aise avec le langage comme les enfants. Il s'agit alors de créer des situations propices à les interroger : réaliser une enquête ludique, en même temps que les enfants visitent les salles. (26e réunion)
- Un autre défi est l'enquête auprès de groupes organisés comme les scolaires ou les familles : les moyens manquent pour saisir tout le monde en même temps. (26e réunion)
- L'enquête réussit plus facilement à donner forme à ce qui constitue des collectifs initiés par le musée comme les Amis du musée (33e réunion) ou un comité d'usagers (29e réunion).
- Enfin, une précaution méthodologique avant toute comparaison : les médias utilisés pour les enquêtes (en ligne, in situ, livres d'or) produisent des résultats à comparer dans le temps sans les agréger entre eux. (24e réunion).

Du point de vue de la relation enquête-institution :

La pratique discontinue de l'enquête caractérise souvent les institutions

- Les enquêtes internes mettent souvent à contribution des agents dont le métier n'est pas d'enquêter. La posture de l'enquêteur est à transmettre par des formations, et à entretenir (résultats des enquêtes et leurs conséquences). Ce d'autant que les enquêtes sont parfois exercées de façon discontinue dans les institutions. (29e réunion)

La tentation d'accélérer les retours de visiteurs

- Les livres d'or numériques apportent à la connaissance de la satisfaction : l'intelligence artificielle est un outil puissant de décryptage des verbatim. Sa vitesse montre la volatilité de la satisfaction et rend visible le travail des agents

face au publics, pour réparer la relation aux visiteurs par les réponses qu'ils apportent. (24e réunion)

La force de l'enquête lorsqu'elle accompagne les équipes de conception

- Ainsi des résultats d'une enquête sur la médiation en salle. Elle met en exergue de grands principes : lire est une activité automatique sur laquelle repose l'information. Les écrits les plus consultés sont les cartels, alors même que les textes de salle portent le discours de l'exposition. Écouter est moins spontané. Même les médiations humaines gratuites et sans réservation concernent des visiteurs minoritaires. Enfin, quelques visiteurs ne veulent pas d'information. À la suite de l'enquête, des cartels ludiques, littéraires etc. se sont multipliés et leur lien au discours de l'exposition a été étoffé. (31e réunion)

Formaliser des connexions entre la société et les musées

- La pratique du vote pour rapprocher les citoyens des métiers des musées. Le vote sur des objets de collections implique des citoyens dans la construction d'une exposition. (32e réunion)
- La rencontre aléatoire équipe-visiteur sur la base du partage d'une sélection d'objets. (28e réunion)
- Exposer les enjeux du numérique et s'attendre à un changement de comportement des visiteurs. Analyse d'une exposition fondée sur un discours de l'expertise (le "déficit model") laisse les visiteurs résignés ou en colère lorsqu'il n'est pas épaulé par la proposition de réactions collectives. L'enquête pose la question des conditions de pertinence du média exposition pour faire vivre un débat de société. (23e réunion)
- Enquête sur la réception d'une exposition sur l'esclavage, dont la médiation était renforcée de dispositifs numériques. Plusieurs d'entre eux réutilisés dans la collection permanente sans attendre le retour de l'enquête de public. Une évaluation de l'exposition montrant l'équilibre entre savoir, émotion et engagement citoyen et la cohérence des outils numériques utilisés (documentaires, ligne du temps, projections) qui a renforcé le choc du sujet. (27e réunion)
- Synthèse du colloque organisé par l'université du Québec en Outaouais les 26 et 27 octobre 2023 « Muséo-Connexion : concepts et pratiques ». Ce colloque trente ans après « De muséo-séduction à muséo-réflexion » a impliqué de jeunes chercheurs, dans une recherche action avec le musée régional de l'Outaouais. Quatre thèmes « connexion et musée », « Connexion comme relation, » « Connexion musée-territoire », « connexion-déconnexions plurielles » ont été développés lors de panels et approfondis lors d'ateliers. (33e réunion)

2/Ressources utilisées, bibliographie

Joëlle Le Marec et Igor Babou : « La dimension communicationnelle des controverses » in *Hermès* (France), décembre 2015. https://www.researchgate.net/publication/286926603_La_dimension_communicationnelle_des_controverses

Yves Girault et Grégoire Molinatti (2011). « Comment les musées et centres de sciences s'exposent aux controverses socio-scientifiques ». In *Hermès*, La Revue, 2011/3 n°61 | pages 159 - 166 https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2011-3-page-159.htm

https://metis-lab.com/2018/05/23/methodologie-comment-mener-une-enquete-aupres-de-personnes-deficientes-intellectuelles/

LEBAT, C. et MAYADOUX, A., Le public déficient intellectuel face aux offres culturelles adaptées : musées, monuments et spectacle vivant. Enquête par comité d'usagers, Rapport d'enquête, Ministère de la Culture et de la Communication, Groupe de travail RECA « Évaluation », 2013

Nathalie Berthomier et Anne Jonchery, Visites de musée et d'exposition au fil de l'âge, *Cultures études*, 2023-1 CE-2023-1-Visites de musée et d'exposition au fil de l'âge.pdf

Ewa Maczek et Angèle Fourès (Ocim-secteur développement professionnel), « L'enfant apprenti chercheur-médiateur. Etude d'un Experimentarium hybride », in *Cahier d'études*, Ocim n° 5, 2017-2018 : L'enfant apprenti chercheur-médiateur Etude d'un Experimentarium hybride - Ocim

Jean-Marc Lauret, « Les effets de l'éducation artistique et culturelle peuvent-ils être évalués ? », *L'Observatoire*, vol. 32, no. 2, 2007, pp. 8-11. Les effets de l'éducation artistique et culturelle peuvent-ils être évalués ? | Cairn.info sur le symposium organisé en janvier 2007 au Centre Pompidou

Collectif médiations, sous la direction de Florence Eloy, *Comment la culture vient aux enfants : repenser les médiations*, Question de culture, DEPS, Paris 2021, voir chap 4 : Les écarts entre les conceptions de la médiation et les appropriations effectives.

Krystel Gualdé : [Musées et mémoire de l'esclavage] Entretien avec Krystel Gualdé. – Un regard sur le monde muséal (metis-lab.com) ou :https://entre-temps.net/de-new-york-a-nantes-le-musee-face-a-lesclavage/#_ftn5

Colloque de la BNF du 29 nov. 2022 : Le musée à distance – Quels publics et quels usages pour les contenus culturels en ligne ? | BnF - Site institutionnel

Culture et musées #41 Voir le musée autrement : le champ des possibles

Marie-Sylvie Poli « De l'utilité du « texte enfant » au musée » in Lettre de l'OCIM. https://centrenorbertelias.cnrs.fr/restitution-des-seminaires-museologie-et-culture-et-numerique-avignon-universite-19-janvier-2021/

Les moyens

- gratuits

L'adresse gmail IcomCecaGisPublics2020@gmail.com est utilisée pour partager les enregistrements, comptes-rendus, articles, références administratives sur le drive.

- payants

Compte Zoom de l'Icom Ceca utilisé pour les réunions.