

Université Paris 13
UFR Sciences de l'information et de la communication
Master 2 Politiques de loisirs et équipements culturels

Cécilia **JAUNIAU**

DISPOSITIF D'ANNOTATION COLLABORATIVE APPAREIL CRITIQUE POUR DE NOUVELLES PRATIQUES AMATEURS

Expérimentation dans le cadre de l'exposition *Traces du sacré*

Septembre 2008

INTRODUCTION

LE CONTEXTE DE L'ETUDE P1

La commande

L'étude des publics

LE PROGRAMME DE RECHERCHE P2

Les hypothèses

La problématique

1. ÉTAT DE LA RECHERCHE P5

1.1. LE CONTEXTE PHILOSOPHIQUE DE LA RECHERCHE P5

1.1.1. *Les enjeux philosophiques de l'Iri* P5

1.1.2. *Le contexte technologique* P13

1.1.3. *Les appareils critiques d'adresse au public développés par l'Iri* P15

1.2. LE CONTEXTE PHILOSOPHIQUE APPLIQUÉ À L'OUTIL P18

1.2.1. *Le dispositif d'annotation collaborative* P19

1.2.2. *L'exposition Traces du sacré* P22

2. MISE EN ŒUVRE DE LA RECHERCHE P25

2.1. LA METHODOLOGIE P25

2.1.1. *Technique d'enquête adoptée* P25

2.1.2. *Les publics* P25

2.1.3. *Le questionnaire* p29

2.1.3.1. *Les hypothèses et les axes d'analyse prérequis par l'Iri* P29

2.1.3.2. *La grille d'entretien* P34

2.2. PRESENTATION DES RESULTATS P38

2.2.1. *Les pratiques personnelles de visite* P 39

2.2.2. *Les pratiques liées aux fonctionnalités du guide multimédia* P41

2.2.2.1. *L'écoute des commentaires* P42

2.2.2.2. *L'enregistrement* P50

2.2.3. *Les pratiques liées aux fonctionnalités du site Web collaboratif* P58

2.3. INTERPRÉTATION DES RESULTATS P61

2.3.1. *Comment inciter le public à synchroniser ses commentaires à ce qu'il voit pendant sa visite ?* P61

2.3.2. *Comment articuler une parole singulière avec une réaction d'utilisateur ?*
P65

2.3.3. *Comment donner envie au public de prendre la parole et de constituer un apport aux autres ?* P67

3. SYNTHÈSE DE L'ÉTUDE

3.1. *Les enjeux du dispositif d'annotation collaborative* P73

3.2. *Les écarts avec les réactions des publics* P73

3.3. Le contexte de recherche P77

CONCLUSION P78

RETRANSCRIPTION P82

ANNEXES

RÉFÉRENCES

INTRODUCTION

LE CONTEXTE DE L'ETUDE

La commande

Cette étude est née d'une commande passée par l'Institut de Recherche et d'innovation (Iri), structure créée par Bernard Stiegler au sein du Département du Développement Culturel du Centre Pompidou, dans le cadre de l'expérimentation du *Dispositif d'annotation collaborative*, développé par l'Iri autour de l'exposition *Traces du sacré* (7 mai au 11 août 2008).

Le *Dispositif d'annotation collaborative* propose de nouveaux outils d'accompagnement et de prolongement de la visite afin de permettre au public de poser un regard critique sur l'exposition, par la production d'une parole orale et l'ouverture d'un dialogue. Ce dispositif, « critique » et « contributif », ouvre à de nouvelles pratiques de visite.

Dans le prolongement d'un projet déjà amorcé autour de l'exposition *Correspondances* programmée en septembre 2007 au Centre Pompidou, et consacrée aux réalisateurs Victor Erice et Abbas Kiarostami, où une partie du dispositif avait été proposée à un panel restreint de professionnels des arts et de la culture (*Annexe 4 – Présentation du dispositif dans le dossier de presse 2008/2009 de l'Iri*), cette expérimentation cherche à questionner le domaine de la *médiation artistique* et de la réception des œuvres d'art par le public de musées.

L'étude des publics

Mon stage, effectué à l'Iri du 1er mars et 11 août 2008, a été l'occasion de réaliser cette étude des publics autour de l'utilisation du dispositif dans le temps et ultérieurement au temps de la visite de l'exposition.

Cette étude qualitative s'est construite auprès de plusieurs « panels » de visiteurs. Des groupes rencontrés directement à l'entrée de l'exposition et des groupes constitués et sollicités en amont de la visite.

Il m'a également semblé important d'initier en parallèle des projets de *médiation* auprès de ces groupes de publics afin d'explorer d'autres potentialités du dispositif et d'enrichir l'étude par des expériences de visites innovantes.

Nous distinguerons l'expérimentation du dispositif en 2007 autour de l'exposition *Correspondances* de celle proposée en 2008. En 2007, aucun rapport n'a été produit suite à de nombreux problèmes techniques détournant l'expérimentation du cadre de son étude. Aucun travail comparatif n'est donc envisageable, sauf à travers le témoignage d'un visiteur qui a participé aux deux expérimentations.

LE PROGRAMME DE RECHERCHE

Ce travail tente de répondre aux hypothèses qu'inspire la confrontation entre les théories philosophiques de Bernard Stiegler et la mise en application de ses théories à travers la réalisation de maquettes et de prototypes de nouveaux dispositifs d'*adresse au public*. L'Iri définit ces outils d'adresse au public comme un moyen de favoriser de nouvelles modalités de rencontres entre une œuvre de l'esprit et le public, et notamment la rencontre entre *esprit* et *art*. Cette rencontre passe par la revalorisation de la *figure de l'amateur*, telle que Bernard Stiegler la définit, celui qui *aime* et qui *pratique*, en opposition à celle d'un public de masse, alimenté par les industries culturelles, « *désindividué* », sans *désir* et donc sans *jugement*, et qui est dans une relation de consommation avec les œuvres. Ces dispositifs d'adresse au public sont développés dans ce contexte de profond bouleversement des modèles classiques des industries culturelles et du développement de nouvelles pratiques sur les réseaux numériques, dû au phénomène de *numérisation* repensant les formes de production, de diffusion et de consommation des œuvres.

Le *dispositif d'annotation collaborative* a été conçu pour favoriser l'approche et l'analyse des œuvres d'art dans le contexte muséal. Il s'inscrit dans un contexte institutionnel en partenariat avec le Centre Pompidou et est proposé au « tout public » de l'exposition « Traces du sacré ».

Notre recherche vise à analyser la pertinence du *dispositif d'annotation collaborative* à répondre aux enjeux de l'Iri dans le domaine de la médiation artistique *participative* et *collaborative* et de la réception des œuvres de l'esprit par le public¹.

¹ La médiation artistique dans les musées, pour reprendre l'expression d'Elisabeth Caillet dans *A l'approche du musée, la médiation culturelle*, Lyon, Presses Universitaires de Lyon, 1995, est entendue comme la construction d'une interface entre deux univers étrangers l'un à l'autre afin de permettre une appropriation de l'œuvre par le public.

Premier axe de recherche : La pratique de l'utilisateur

C'est à travers la pratique qu'un modèle d'utilisateur (d'amateur selon l'expression de Bernard Stiegler) se définit à l'Iri en même temps que le développement des outils d'annotation proposés par l'Iri. Les premiers utilisateurs sont à la fois le « grand » public de l'exposition, ainsi que des publics « d'amateurs ». La pratique s'effectue par la prise en main de plusieurs outils techniques d'annotation. Ce qui implique d'analyser cet apprentissage de l'outil dans le contexte dans lequel il est proposé et de cerner les « compétences » qui peuvent s'avérer nécessaires à la prise de contrôle de cet outil.

Notre premier axe de recherche sur la pratique de l'utilisateur privilégie deux problématiques :

1 : Le contexte de la visite

Le *dispositif d'annotation collaborative* propose de nouvelles pratiques de visite, favorisant un nouveau rapport à l'œuvre ou au discours de l'exposition. Il nous paraît donc intéressant d'analyser la pertinence des outils à répondre au mieux à ces enjeux dans le contexte de l'exposition. En effet, est-ce que le dispositif permet d'étendre ou de favoriser de nouvelles pratiques de visite ? Comment inciter le public à expliciter un jugement alors qu'il est dans un rapport émotionnel avec l'œuvre ? Comment inciter le visiteur à prendre la parole alors que le contexte du musée induit d'autres pratiques ? Comment inciter le public à produire un discours en réponse au discours officiel des commissaires ?

La première hypothèse qui concerne l'utilisateur interroge la pertinence du dispositif à inciter les visiteurs à adopter de nouvelles pratiques amateurs. Cette hypothèse s'articulera autour de deux sous-questions. Qu'est-ce que le *dispositif d'annotation collaborative* permet ? Qu'est-ce que le *dispositif d'annotation collaborative* impose ?

2 : Les compétences requises

Le public doit prendre en main les outils techniques proposés par le dispositif, et c'est à partir des comportements et expériences de visite que les ingénieurs de l'Iri font évoluer ces outils afin de les rendre plus intuitifs pour l'utilisateur. Cependant, le dispositif d'annotation collaborative incite à de nouvelles pratiques répondant à des logiques de

socialisation des comportements des publics dont les réflexions des contributeurs² (les « grands amateurs » selon Bernard Stiegler) sont données pour modèle³. Cette logique va des « grands amateurs » vers le public. Alors, à quel groupe de public ce dispositif est adapté? comment le public non-spécialiste se positionne par rapport à ces discours concentriques d'érudits ? Qu'est-ce qui incite le public à prendre la parole et à se constituer en communautés d'amateurs ?

Le deuxième axe concerne aussi les utilisateurs, mais interroge plutôt la pertinence du dispositif à s'adapter au public non-spécialiste.

Deuxième axe de recherche : une nouvelle pratique du musée

Le projet ambitieux de l'Iri induit chez le visiteur une pratique répétée et donc un processus long pour adopter de nouveaux comportements et acquérir ce regard critique. L'institution culturelle doit prendre part au projet en cherchant à « fidéliser » les publics, non pas à consommer toujours plus d'objets culturels, mais à prendre le temps d'être avec les œuvres. Comment motiver les publics à un tel investissement pour adopter ces nouvelles pratiques ? Qu'est-ce que le dispositif implique pour l'institution muséale ?

Notre deuxième hypothèse de recherche pose la pertinence du dispositif à s'institutionnaliser.

La problématique

Ces hypothèses de recherche posent la problématique suivante : quelle est la pertinence de la diffusion du dispositif d'annotation collaborative comme outil de médiation favorisant l'approche des œuvres et le développement des pratiques amateurs chez le public des musées ? En d'autres termes, est-il profitable d'utiliser ce type de dispositif auprès du public « amateur » et « non amateur » pour favoriser de nouvelles pratiques permettant une relation durable avec les œuvres et une communication des publics amateurs entre eux ?

L'étude qualitative des publics vise à apporter des hypothèses de réponses à ce questionnement.

² Personnalités du monde des arts et des lettres qui sont venus enrichir le discours sur l'exposition, dont l'intégralité de leurs contributions est proposée au public sur le site internet de l'exposition et des extraits sur les guides multimédia.

³ Cf. 1.2.1. LE DISPOSITIF D'ANNOTATION COLLABORATIVE.

1. ÉTAT DE LA RECHERCHE

1.1. LE CONTEXTE PHILOSOPHIQUE DE LA RECHERCHE

1.1.1. LES ENJEUX PHILOSOPHIQUES DE L'IRI

La question de l'adresse au public vient en réponse à une transformation majeure de la culture et de la « vie de l'esprit » qui trouve ses origines au 19^{ème} siècle à travers la « division industrielle du travail et l'apparition des machines et des appareils technologiques produisant une segmentation et une spécialisation des savoirs qui conduit à leur atomisation. Cette division du travail intellectuel et culturel produit des effets d'opacités sociales et de désorientation, alors même que la culture devient une fonction économique majeure».

Ce questionnement autour des nouvelles formes d'adresse au public trouve une légitimité dans un contexte culturel où « la baisse de la valeur de l'esprit » (Paul Valéry, 1939), « qui accompagne à la fois ce que l'on appelle la démocratie culturelle et la croissance de ce que Adorno caractérisa en 1944 comme industrie culturelle impose de repenser les conditions de l'adresse au public. (...) Comment un public se constitue t'il autrement que comme un simple flux de visiteurs, comment une œuvre, autrement dit, ouvre t'elle un espace et un temps publics, comment les médiations techniques surdéterminent t'elles cette ouverture (...) ? ».

Ainsi de la question du jugement : comment juge-t-on ? (...) Nous voulons ici revenir vers la question kantienne de la faculté de juger, mais en posant que celle-ci a une histoire. Le destinataire d'une oeuvre est un amateur, là où notre époque tend à y substituer une relation de consommation, peu compatible avec la notion même d'oeuvre : celle-ci, comme son nom l'indique, ouvre – et elle ouvre précisément à ce qui reste inconsommable parce qu'incommensurable, c'est-à-dire singulier.

Bernard Stiegler⁴

⁴ STIEGLER Bernard, « Institut de recherche et d'Innovation : vers une renaissance de l'amateur ? », *Coursives* n° 53, Juillet 2006.

Introduction

Dans son allocution d'ouverture de la dernière séance du séminaire *Muséologie, muséographie et nouvelles formes d'adresses au public*⁵, dirigé par l'Iri en 2007 afin de questionner l'impact des différents dispositifs d'adresse au public sur les pratiques muséales, Bernard Stiegler introduit le sujet du *musée comme média de masse*, c'est-à-dire, vu comme un support de diffusion massive d'objets culturels, en mettant en évidence le fait de *l'incompatibilité de la relation aux œuvres*. Incompatibilité du fait de la disparition du « désir », de la « libido » chez le public, s'opposant à la figure de l'amateur, « qui aime et pratique ce qu'il aime ». Cette incompatibilité vient également de la notion même d'œuvre, telle qu'elle est définie par Bernard Stiegler, en tant qu'elle n'est pas « consommable ».

Comment les musées sont devenus à leur tour des médias de masse ?

Pour Bernard Stiegler, les musées sont devenus des médias de masse pour deux raisons. D'une part, ils font partie des circuits touristiques parisiens et apparaissent comme les médias principaux du tourisme, donc favorisent les flux de visiteurs. Le tourisme est la première activité économique de Paris et le public des musées tend à devenir une audience « qui se compte ». Nous ajouterons à cet état de fait un extrait des recherches faites par Elisabeth Caillet sur la fréquentation des musées et qui complète, voire corrobore le discours du philosophe.

« Le nombre de visiteurs de musées n'a cessé d'augmenter depuis la deuxième moitié des années 80. Cette augmentation tient essentiellement à trois raisons : l'augmentation de la population et donc du nombre de gens susceptibles d'aller au musée ; le développement du tourisme et donc le fait que les musées soient un des lieux privilégiés du tourisme culturel des étrangers ; la transformation des musées en objets de communication » et à une offre grandissante : création de musées, multiplication des expositions temporaires et des différentes activités proposées aux différents publics. Cette offre foisonnante suscite un appel à la curiosité. L'institution en développant et en accueillant cette diversité de publics qu'elle attire doit

⁵ STIEGLER Bernard, « Annotation, enrichissement des contenus par le visiteur, parcours pédagogiques : vers des communautés d'amateurs », 27 juin 2007, dernière communication du séminaire « Muséologie, muséographie et nouvelles formes d'adresse au public », Centre Pompidou, 2007. Enregistrements sonores réalisés par l'Institut de recherche et d'innovation (Iri) et disponible sur le site de l'Iri www.iri.centrepompidou.fr/ grâce au soutien de la MRT/Ministère de la Culture et de la Communication.

répondre à une attente qui n'est plus celle d'un public amateur et « éclairé »⁶.

La deuxième raison pour Bernard Stiegler, qui fait que les musées sont des médias de masse, est que « les médias de masse se sont imposés dans la vie quotidienne des gens de telle manière qu'ils ont « surdéterminé » une « attitude spectatorielle »⁷, c'est-à-dire qu'à force de regarder des images animées à la télévision en permanence, ils finissent par regarder le réel comme la télévision, et donc à désapprendre à regarder le réel »⁸. Ainsi, les médias de masse « surdéterminent » notre façon de regarder le réel, mais aussi les œuvres. Pour Bernard Stiegler, « regarder » ne se définit pas simplement au sens de poser sa vue sur une oeuvre, mais se définit dans le sens de poser un regard critique sur les œuvres.

Conséquence de ce développement du « capitalisme culturel »⁹ sur la réception des œuvres

Le public désapprend à regarder les œuvres

Cette « ère du capitalisme culturel » tend à faire disparaître l'individualité et à standardiser les comportements de chacun. C'est ce que Bernard Stiegler appelle la « misère symbolique »¹⁰ : « Elle consiste à désindividualiser les gens, à les hypersynchroniser, à les désingulariser, à transformer le singulier en particulier. Le singulier n'est pas calculable alors que le particulier est calculable. »¹¹. Bernard Stiegler retient deux faits pour appuyer ce discours. D'une part, il s'appuie sur une expérience de Daniel Arrasse, historien d'art, spécialiste de la peinture italienne et de la Renaissance italienne, selon laquelle il lui avait fallu 20 ans pour apprendre à aimer la Joconde. D'autre part, il s'appuie sur une récente étude du Louvre selon laquelle un visiteur passait

⁶ CAILLET Elisabeth *Les médiateurs culturels dans les musées*, Bull. Bibl. France, Paris, t. 39, n°5, 1994.

⁷ Bernard Stiegler reprenant l'expression citée par François Jost, dans JOST François, *Introduction à l'analyse de la télévision*, Ellipses, Paris, 2004.

⁸ STIEGLER Bernard, « Annotation, enrichissement des contenus par le visiteur, parcours pédagogiques : vers des communautés d'amateurs », 27 juin 2007, dernière communication du séminaire « Muséologie, muséographie et nouvelles formes d'adresse au public », Centre Pompidou, 2007. Enregistrements sonores réalisés par l'Institut de recherche et d'innovation (Iri) et disponible sur le site de l'Iri www.iri.centrepompidou.fr/

⁹ Expression reprise par Bernard Stiegler à Christian Salmon dans SALMON Christian, « Voilà le capitalisme culturel », *Libération*, 1er juillet 2004. Cette expression désigne l'influence des industries culturelles sur les individus dans un objectif de valorisation marchande.

¹⁰ STIEGLER Bernard, *De la misère symbolique 1 – L'époque hyperindustriel*. Galilée, Paris, 2004.

¹¹ Citation reprise à Bernard Stiegler dans un document interne à l'Iri. STIEGLER Bernard, « La question amateur », entretien avec Sébastien Rongier, et la participation de Pierre Dumonthier, 2006.

en moyenne 42 secondes devant un tableau. Ces faits tendent à mettre en parallèle l'expérience d'un *amateur-professionnel* qui a une relation singulière, voir exceptionnelle avec l'œuvre, une relation basée sur un rapport au temps avec l'œuvre, une relation durable avec l'œuvre. D'autre part, le philosophe décrit un public, produit de l'industrialisation culturelle, qui désapprend à regarder les œuvres. L'industrialisation culturelle, par son processus de reproduction et ses nouvelles logiques d'échanges, intègre « l'individu » dans un processus de consommation de la culture. Cette relation du public aux œuvres est de plus en plus quantitative et les musées comme le Louvre ou le Centre Pompidou tendent, par l'abondance de leur fréquentation liée aussi à leur offre, à favoriser ce type de comportements. Nous verrons à ce sujet, à travers l'étude du *dispositif d'annotation collaborative* sur l'exposition *Traces du sacré*, comment le public décrit, d'un côté, la trop forte densité des œuvres exposées et d'un autre la volonté de tout voir, leur donnant alors l'impression de survoler l'exposition.

Les propos de Bernard Stiegler semblent s'inscrire dans le prolongement de ceux de Theodor Adorno et Max Horkheimer. Pour ces deux théoriciens, l'« industrie culturelle », concept qu'ils ont créé, participe d'un processus complexe d'autodestruction de la *Raison*. Les biens culturels sont soumis aux mêmes schémas de planification et d'organisation que des biens industriels classiques. Ils se standardisent et se ressemblent. L'objet d'art devient un objet commercial, donc un objet consommable quelconque. De plus, ils critiquent la valeur d'échange sur la culture dont l'effet est de priver l'homme de la valeur d'usage, en se faisant passer pour un objet de plaisir. « Les standards de la production sont prétendument basés sur les besoins du consommateur (...) le terrain sur lequel la technique acquiert son pouvoir sur la société est le pouvoir de ceux qui la dominent économiquement »¹². Theodor Adorno et Max Horkheimer se positionnent donc plutôt dans la critique envers la technique et son rôle dans le système de l'économie capitaliste.

Or, Bernard Stieger se situe également dans la continuité de la pensée de Walter Benjamin¹³, selon laquelle la nouveauté réside dans le fait que la technique permet à l'art de s'adresser aux masses, que c'est un moyen de toucher un large public et donc de démocratisation de l'art. Or, la question de la démocratisation de l'art est un sujet défendu comme étant un apport positif par Benjamin mais décrié par Adorno et Horkheimer.

Bernard Stiegler ne cherche pas à se détourner de « l'industrie culturelle », mais voit des moyens d'action dans la critique de l'industrie culturelle et dans le rôle fondamental des

¹² ADORNO Theodor W. & HORKHEIMER Max, *La dialectique de la raison*, Gallimard, coll. « tell », Paris, 1974 (édition originale 1944), p 130.

¹³ BENJAMIN Walter, *L'œuvre d'art à l'heure de sa reproductibilité technique* in *Œuvres III*, Gallimard, Paris, 2000 (Première édition 1936).

techniques pour rapprocher l'art et le public. En effet, à travers les dispositifs qu'il développe il cherche à proposer aux consommateurs une autre forme de relation aux œuvres.

L'œuvre n'est pas un objet consommable

Ces nouvelles relations à l'œuvre sont des relations de consommation de l'œuvre, et donc des relations qui ne s'accordent pas avec la notion même d'œuvre : « inconsommable parce que incommensurable »¹⁴. Nous ajouterons pour compléter ce point de vue, celui de Jean Caune pour qui l'objet culturel est un objet de consommation s'il vaut « dans le temps immédiat de son usage »¹⁵. La relation du public à l'œuvre, lorsque le public est dans une relation de consommation avec l'œuvre, donc de rencontre de plus en plus courte avec l'œuvre (« 42 secondes »), où le public ne prend pas le temps de la rencontre avec l'œuvre puis l'oublie, transforme l'œuvre en objet consommable. Il « ingurgite et digère »¹⁶, pour reprendre une expression de Bernard Stiegler, ce qui lui est donné à voir.

C'est aussi autour de ce rapport au temps, ennemi des économies d'échelle et de la consommation, tout comme la singularité qui caractérise l'« Amateur » chez Stiegler, que l'Iri développe ses recherches en cherchant à favoriser une relation durable à l'œuvre : cette relation qualitative qui a permis à Arras d'aimer la Joconde et qui vient s'opposer au consumérisme culturel.

Le consommateur a remplacé l'« Amateur »

Le destinataire d'une œuvre est un amateur, pour Bernard Stiegler, et ce fait tient sur la notion même d'œuvre (« inconsommable ») et de la relation qu'entretient l'« Amateur » avec les œuvres. Le philosophe se réfère à la question du « temps passé devant, avec et surtout dans l'œuvre »¹⁷ pour déclarer qu'il faut être un amateur pour rentrer dans l'œuvre (il utilise par opposition la métaphore du consommateur qui reste devant la porte). Le public est dans l'attente d'une jouissance esthétique immédiate.

¹⁴ STIEGLER Bernard, « Institut de recherche et d'Innovation : vers une renaissance de l'amateur ? », *Coursives* n° 53, Juillet 2006.

¹⁵ CAUNE Jean. *La démocratisation culturelle. Une médiation à bout de souffle*, PUG, Paris, 2006.

¹⁶ Expression utilisée par Bernard Stiegler dans un document interne à l'Iri, « L'Amateur du XXI^{ème} siècle ».

¹⁷ STIEGLER Bernard, « Annotation, enrichissement des contenus par le visiteur, parcours pédagogiques : vers des communautés d'amateurs », 27 juin 2007, dernière communication du séminaire « Muséologie, muséographie et nouvelles formes d'adresse au public », Centre Pompidou, 2007. Enregistrements sonores réalisés par l'Institut de recherche et d'innovation (Iri) et disponible sur le site de l'Iri www.iri.centrepompidou.fr/

La figure de l'Amateur est au centre des théories de Bernard Stiegler et du travail de l'Iri, en indiquant comme hypothèse que le 21^{ème} siècle pourrait être « le temps retrouvé des amateurs ». Pour Bernard Stiegler, le retour de l'amateur permettrait un retour de la vie de l'esprit. Il prend là presque une position politique, que l'on connaît aussi à travers sa position au sein de l'association *Ars Industrialis*¹⁸, s'insurgeant contre le « devenir-consommateur des corps individuels et sociaux, et de leurs âmes ». En même temps, l'Amateur du 21^{ème} siècle s'inscrit dans un milieu technique nouveau qui se développe sur les réseaux numériques.

La figure de l'amateur

Selon Bernard Stiegler, l'Amateur tend à être éliminé au XX^{ème} siècle avec l'apparition du consommateur d'industries culturelles. Stiegler ne néglige pas de préciser, en citant Antoine Hennion¹⁹ selon qui la reproductibilité ouvre une nouvelle époque de l'Amateur (le collectionneur de disques par exemple), que cette figure, si elle n'a pas complètement disparu, reste plus réduite.

L'Amateur, c'est l'amoureux et le praticien selon Bernard Stiegler, pour qui la pratique permet de mieux appréhender et comprendre une œuvre. L'amateur est celui qui a une pratique artistique (le *musicien-amateur*, le *comédien-amateur*) par l'utilisation des mêmes instruments que l'artiste. Mais c'est aussi l'*amateur-collectionneur-fréquentateur* qui pratique un art à travers d'autres instruments techniques ou technologiques lui permettant de pratiquer l'œuvre à l'aide d'un support de mémoire, ou par une fréquentation soutenue des œuvres. « L'amateur ne se contente pas de voir : il revoit, c'est-à-dire qu'il regarde et donc il garde »²⁰. À ce sujet, la position de Bernard Stiegler renvoie aux conclusions de l'étude sur les publics des musées d'art européens de Pierre Bourdieu et de Alain Darbel²¹, dans *L'amour de l'art. Les musées d'art européens et leur public* : « L'amour de l'art naît des longues fréquentations et non du coup de foudre ». Pour les sociologues, la familiarisation avec les œuvres est lente et l'apprentissage

¹⁸ Association dont Bernard Stiegler est le co-fondateur. L'association titre son manifeste : « Association internationale pour une politique industrielle des technologies de l'esprit », disponible sur <http://www.arsindustrialis.org>.

¹⁹ HENNION Antoine, MAISONNEUVE Sophie et GOMART Emilie, *Figures de l'amateur. Formes, objets, pratiques de l'amour de la musique aujourd'hui*, Documentation Française, Paris, 2000.

²⁰ STIEGLER Bernard, « Annotation, enrichissement des contenus par le visiteur, parcours pédagogiques : vers des communautés d'amateurs », 27 juin 2007, dernière communication du séminaire « Muséologie, muséographie et nouvelles formes d'adresse au public », Centre Pompidou, 2007. Enregistrements sonores réalisés par l'Institut de recherche et d'innovation (Iri) et disponible sur le site de l'Iri www.iri.centrepompidou.fr/

²¹ BOURDIEU Pierre & DARBEL Alain, *L'amour de l'art. Les musées d'art européens et leur public*, Éditions de minuit, Paris, 1969, p91.

artistique suppose un contact répété avec l'œuvre (ou une œuvre de la même classe). Ainsi, l'amateur fréquente les œuvres qu'il ne consomme pas et pour lesquelles il consacre du temps.

L'amateur, c'est donc aussi celui qui peut critiquer et juger. Car si l'amateur aime, pour Bernard Stiegler, « c'est dans la stricte mesure où il discerne les motifs de ses préférences, en cela il juge toujours déjà. Ainsi, seul le jugement, c'est-à-dire le discernement et donc l'argumentation permettent de rapprocher l'art et l'esprit ».

L'amateur est celui qui aime, pratique, mais aujourd'hui prend aussi la parole. Car l'amateur produit des formes de sociabilité en formulant et en communiquant sur ce qu'il a vu ou entendu.

Conclusion

Le discours de Bernard Stiegler peut paraître élitiste. En effet, en prenant pour modèle de ces nouvelles pratiques, l'amateur du XIXe siècle, qui était un amateur bourgeois et cultivé, et en reconnaissant la valeur du discours d'André Malraux sur cette relation presque idéalisée du public avec les œuvres²² et qui nécessite en fait une certaine connaissance des œuvres et de l'histoire de l'art, donc une certaine « aptitude héritée »²³, le philosophe semble s'adresser à un public cultivé (à l'époque où l'on opposait encore « culture élitaire » à « culture populaire »). Or, aujourd'hui, et comme le dit Jean Caune dans *La démocratisation culturelle. Une médiation à bout de souffle*, il s'agit plutôt d'une dichotomie « culture cultivée » et « culture de masse ». La question des formes et des objets culturels (culture cultivée d'un côté et culture de loisirs et de

²² MALRAUX André. *Le Musée imaginaire*. Gallimard, Paris, 1965.

Extrait p13 : « Notre relation à l'art, depuis plus d'un siècle n'a cessé de s'intellectualiser. Le musée impose une mise en question de chacune des expressions du monde qu'il rassemble. Au « plaisir de l'œil » la succession, l'apparente contradiction des écoles ont ajouté la conscience d'une question passionnée, d'une récréation de l'univers en face de la Création. Après tout, le musée est un des lieux qui donnent la plus haute idée de l'homme. Mais nos connaissances sont plus étendues que nos musées ; le visiteur du Louvre sait qu'il n'y trouve significativement ni Goya, ni les Grands Anglais, ni la peinture de Michel-Ange, ni Piero della Francesca, ni Grünewald ; à peine Vermeer. Là où l'œuvre d'art n'a plus d'autre fonction que d'être œuvre d'art, à une époque où l'exploration artistique du monde se poursuit, la réunion de tant de chefs-d'œuvre, d'où tant de chefs-d'œuvre sont absents, convoque dans l'esprit *tous* les chefs-d'œuvre. Comment ce possible mutilé n'appellerait-il pas tout le possible ? ».

²³ Pierre Bourdieu et Alain Darbel, (dans *L'amour de l'art. Les musées d'art européens et leur public*, Les Editions de Minuit, Paris, 1966) remettent en cause le postulat de démocratisation culturelle et la notion de « choc esthétique », centrale chez Malraux, selon laquelle la relation esthétique entre l'œuvre et le public varie en fonction de facultés et de dispositions innées, de l'ordre du sensible et de l'intelligible. Pour Bourdieu et Darbel, le privilège des classes cultivées d'acquérir des compétences artistiques et esthétiques (via l'éducation familiale et la scolarisation) permet une « familiarité » à l'art. La visite d'un musée fait partie de leur mode de vie. Tandis que les classes populaires, dont le capital culturel est moins élevé, du fait de l'infériorité de leur niveau d'instruction, des inégalités face à l'éducation familiale et à l'École, évitent les musées ou imitent les classes cultivées dans leurs attitudes et appréciations, alors qu'elles en ignorent le plus souvent la signification, puisqu'elles ne possèdent pas les codes de la contemplation des œuvres.

divertissement de l'autre) s'est substituée à la question des publics. En effet, selon Jean Caune, les publics ne se distinguent plus selon leur classe sociale, « culture populaire » et « culture élitaire », mais en fonction du type d'objet « consommé » et des formes de « consommation ». Si l'objet culturel est consommé pour le loisir, le divertissement, donc très vite digéré, il s'agit d'un objet de « culture de masse ». Si l'objet est diffusé par des médias de masse (comme le musée pour Bernard Stiegler), l'objet est également qualifié d'objet de « culture de masse ». C'est dans cette lignée que s'inscrit la pensée de Bernard Stiegler, pour qui toutes les catégories sociales professionnelles peuvent devenir un public de masse²⁴ provoqué par les médias de masse. C'est donc de l'intérieur des industries culturelles, tout en s'adaptant à ce contexte industriel, que Bernard Stiegler cherche à opérer. Si Stiegler retient de la théorie de Malraux ce rapport cultivé aux œuvres, il souhaite favoriser cette relation chez le public de masse que produisent aujourd'hui les musées. Stiegler ne cherche pas à réduire l'audience des musées, ni à faire disparaître ces modèles industriels en passe d'être remplacés par les technologies qui émergent du phénomène de numérisation, mais en questionnant de nouveaux modèles industriels permettant un retour à la vie de l'esprit, un retour à de nouvelles relations entre art et esprit. Stiegler propose aux visiteurs, consommateurs de culture de masse, visiteurs qui passent au musée en *zappant* d'une œuvre à l'autre, mais qui ne se rendent pas au musée pour aller à la rencontre des œuvres, de retrouver ou de trouver ce désir d'être avec les œuvres en vivant des expériences esthétiques participatives à partir des appareils critiques que l'Iri cherche à développer.

Stiegler n'est pas dans le « choc esthétique » initié par la rencontre du public avec les œuvres, comme le préconisait Malraux, mais dans l'accompagnement, la médiation, dont les enjeux ne sont pas simplement culturels, mais aussi politiques, dans une période qui tend à massifier les comportements des « citoyens », qui tend à faire disparaître l'individualité de chacun.

Cette thèse qui tend à favoriser cette « faculté de juger » de l'individu faisant référence à une « autonomie » de la pensée au sein du groupe (de la masse), fait écho à une étude sociologique récente du DEPS²⁵. Cette étude dirigée par Hana Gottesdiener et Jean-Christophe Vilatte a montré que parmi des variables sociologiques et psychologiques, c'est la personnalité qui semble jouer le rôle le plus important pour expliquer les différences individuelles constatées dans la fréquentation des musées d'art et dans le goût pour l'Art. L'individu peut évoluer à l'intérieur du groupe. L'étude précise que ces différences se manifestent au sein d'un groupe homogène du point de vue des variables

²⁴ Public, tel que la division industriel du travail, dont a souffert les « esprits » et la démocratisation culturelle jumelée au développement des industries culturelles a produit.

²⁵ Gottesdiener Hana & Vilatte Jean-Christophe, « L'accès des jeunes adultes à l'art contemporain. Approches sociologique et psychologique du goût des étudiants pour l'art et de leur fréquentation des musées », Les travaux du Département des Études, de la Prospective et des Statistiques, ministère de la Culture et de la Communication (DDAI/Deps), mai 2006.

« niveau d'études » et « âge ». Dans cette étude, Hana Gottesdiener et Jean-Christophe Vilatte²⁶ citent également Michel de Certeau, dans *L'invention du quotidien. Art de faire*²⁷. Michel de Certeau montre que ceux qui ne possèdent pas certaines des compétences culturelles, nécessaires à la contemplation de l'œuvre, peuvent arriver par tactique ou par stratégie à s'approprier activement les objets culturels et à leur donner sens. Ils déclarent ainsi que les publics, objet des recherches en sociologie de la réception, se voient accorder aujourd'hui, quelle que soit leur origine sociale, une capacité critique, c'est-à-dire un comportement informé, distancié ou analytique à l'égard des objets culturels ou artistiques, une capacité créatrice et non plus reproductrice. Cependant, dans la thèse de Bernard Stiegler, le phénomène qui tend à massifier les comportements est un phénomène qui n'épargne personne. Comme le dit Jean Caune, on ne parle plus en termes de publics (*élitaire/prolétaire*), faisant référence aux variables sociologiques « catégorie socio professionnelle » et « niveau d'étude » mais en termes de formes et d'objets culturels (*culture cultivée/culture de masse*). La question est donc de savoir s'il est aujourd'hui possible, grâce aux outils de médiation techniques développés par l'Iri, de faire encore évoluer l'individu au sein du groupe, de la masse en incitant sa capacité critique ? Mais aussi, car finalement c'est la question qui se pose ici, est-il possible de faire évoluer l'individu au sein du groupe compte tenu d'un contexte politique, technologique et social favorisant cette massification ?

1.1.2. LE CONTEXTE TECHNOLOGIQUE

Pour le philosophe, les médias de masse, comme la presse en premier lieu, mais aussi les grandes institutions culturelles comme le Centre Pompidou, la Tate Modern à Londres, Le Moma à New York, etc. sont aujourd'hui en crise. On assiste à une rupture des modèles classiques pour s'orienter vers des médias « démassifiés, déhiérarchisés, segmentés du fait de ce que l'on appelle la numérisation ».

Les nouvelles pratiques liées au contexte technologique

Le modèle classique des médias de masse reposait sur l'idée émetteur-récepteur, producteur-consommateur. Aujourd'hui, ce modèle tend à se modifier à cause des

²⁶ Gottesdiener Hana & Vilatte Jean-Christophe, « L'accès des jeunes adultes à l'art contemporain. Approches sociologique et psychologique du goût des étudiants pour l'art et de leur fréquentation des musées », Les travaux du Département des Études, de la Prospective et des Statistiques, ministère de la Culture et de la Communication (DDAI/Deps), mai 2006.

²⁷ DE CERTEAU Michel, *L'invention du quotidien. Arts de faire*, Gallimard, Paris, 1990 (édition originale 1980).

usages numériques émergents qui se déploient sur les réseaux numériques. Le *Web 2.0.*, mais, également le développement de logiciels libres²⁸ par exemple, induisent d'autres pratiques, qui selon Bernard Stiegler, relèvent plus de la « figure de l'Amateur »²⁹ que de celle du consommateur.

« La figure de l'amateur est en effet en train de se réinventer à travers les technologies de ce que l'on appelle le web 2.0., où le *destinataire* est de plus en plus un *destinateur*, et participe directement à la circulation de ce qui lui est destiné, c'est-à-dire au circuit de l'adresse par lequel une oeuvre s'ouvre. Du *podcasting*³⁰ au *blog*³¹, en passant par des formes plus élaborées, comme le *sampling*³², et demain par nos appareils critiques, s'exprime une tendance de la société à aller vers l'invention d'une nouvelle forme d'amatorat »³³.

L'utilisateur produit des données qu'il partage ensuite sur les réseaux numériques. Ces contenus produits par des amateurs, parce que « non-professionnels », peuvent court-circuiter les contenus professionnels. L'amatorat se professionnalise sur les réseaux numériques. Il est possible par exemple de trouver sur le web 2.0. des visites guidées d'expositions proposées par des utilisateurs indépendants, et téléchargeables gratuitement par *podcast* par d'autres utilisateurs. Le Web 2.0. représente un nouveau réseau d'interactions sociales.

Pour Bernard Stiegler, nous pouvons tous faire de ces outils technologiques des instruments privilégiés d'exploration et de connaissance du monde. Bernard Stiegler

²⁸ Un **logiciel libre** est un logiciel dont la licence dite *libre* donne à chacun le droit d'utiliser, d'étudier, de modifier, de dupliquer, de donner et de vendre ledit logiciel sans contrepartie. Les logiciels libres constituent une alternative à ceux qui ne le sont pas, qualifiés de « propriétaires » ou de « privateurs ». (Référence Wikipédia : http://fr.wikipedia.org/wiki/Logiciel_libre).

²⁹ Cette expression de « figure de l'Amateur » représente à la fois cet amoureux et celui qui développe une pratique de ce qu'il aime permettant de retrouver une forme de participation aujourd'hui disparue.

³⁰ **Podcasting** : Le podcasting ou baladodiffusion, est un moyen gratuit de diffusion de fichiers audio ou vidéo (ou autres) sur Internet, appelés *podcasts* ou *balados*. Par l'entremise d'un abonnement aux flux RSS ou Atom, le podcasting permet aux utilisateurs l'écoute ou le téléchargement automatique d'émissions audio ou vidéo pour les baladeurs numériques en vue d'une écoute immédiate ou ultérieure. (Référence Wikipédia : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Podcasting>)

³¹ **Blog** : Un blog (mot-valise de *web log*) ou blogue est un site web constitué par la réunion de *billets* agglomérés au fil du temps, et souvent, classés par ordre antéchronologique (les plus récents en premiers). Chaque billet (appelé aussi *note* ou *article*) est, à l'image d'un journal de bord ou d'un journal intime, un ajout au blog ; le *blogueur* (celui qui tient le blog) y délivre un contenu souvent textuel, enrichi d'hyperliens et d'éléments multimédias, sur lequel chaque lecteur peut généralement apporter des commentaires. (Référence Wikipédia : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Blog>).

³² **Sampling** : Un *sample* (« échantillon » en anglais) est un extrait de musique ou un son réutilisé en dehors de son contexte d'origine afin de créer une nouvelle composition musicale (Référence note de bas de page de STIEGLER Bernard, « Institut de recherche et d'Innovation : vers une renaissance de l'amateur ? », Coursives n° 53, Juillet 2006).

³³ STIEGLER Bernard, « Institut de recherche et d'Innovation : vers une renaissance de l'amateur ? », Coursives n° 53, Juillet 2006.

pense que la technique peut rapprocher le public de l'art. Pourtant, dans la lignée des appareils de reproduction et de standardisation des objets culturels comme l'appareil photographique, le phonographe, la radio, la télévision, les nouveaux appareils technologiques comme l'ordinateur finalement tendent à prolonger ce phénomène de désingularisation des individus et de consommation culturelle, car leurs possibilités sont immédiatement récupérées par les industries culturelles à leur profit. Ces questionnements soulèvent des questionnements idéologiques passionnants sur les possibilités des technologies numériques, qui en produisant de nouveaux appareils libèrent les individus des schémas classiques (producteurs/consommateurs) des industries culturelles. Ces nouveaux appareils numériques permettent aux utilisateurs qui les pratiquent de se placer en tant que « destinataire », donc producteur et diffuseur d'une culture *amateur* (ici, dans le sens de non-professionnel). Mais, les possibilités des technologies numériques sont aussi « immédiatement instrumentalisées et retournées par les industries culturelles à leur profit »³⁴. L'Iri explore les possibilités de ces « technologies culturelles et cognitives numériques » pour favoriser un « véritable amatorat » que Bernard Stiegler oppose à l'« amateurisme ». Les appareils intégrant par exemple des dispositifs de captation photographique, tels que les téléphones portables et les appareils photographiques, induit un rapport de consommation aux œuvres d'art. L'Iri profite de cette nouvelle ère technologique pour induire un « retour » à une figure de l'amateur comme contre-tendance à ce que les industries culturelles cherchent à reproduire.

Ainsi, c'est à travers ces nouveaux appareils critiques et ces nouveaux types de pratiques, orientées vers l'utilisateur et résolument relationnelles, que l'Iri développe ses appareils critiques.

1.1.3. LES APPAREILS CRITIQUES *D'ADRESSE AU PUBLIC* DEVELOPPES PAR L'IRI

Les nouveaux appareils *critiques* et *technologiques* développés par l'Iri marque le temps d'un retour de la figure de l'amateur : l'amateur du 21^{ème} siècle, tout en cherchant à réduire la position du consommateur. L'Iri appaie les publics afin de les engager, à travers de nouvelles pratiques liées aux nouvelles possibilités de l'outil, à poser un jugement critique sur les œuvres et à échanger leurs appréciations avec d'autres

³⁴ Expression utilisée par Bernard Stiegler dans un document interne à l'Iri, « L'Amateur du XXI^{ème} siècle ».

amateurs, afin de les impliquer à produire une « relation durable avec les œuvres et entre eux, entre amateurs ».

Ces outils sont autant un moyen de favoriser de nouvelles pratiques en donnant les moyens au public de « s'exprimer » (et de sortir du discours ascendant comme il est généralement proposé par les institutions, tout comme il était proposé sur le Web avant l'émergence du Web 2.0.) et de donner au public amateur les moyens de prolonger leurs pratiques.

« Ces outils doivent permettre d'offrir aux visiteurs de nouveaux modes d'accès aux musées, qui ne viennent pas remplacer la visite, mais qui la précèdent, lui succèdent, la transforment même pendant la visite, en permettant au visiteur d'entretenir une relation durable avec les œuvres, mais également entre eux, entre amateurs. »³⁵

L'approche

L'Iri cherche à développer chez l'utilisateur des pratiques inspirées des pratiques professionnelles en proposant des outils inspirés des outils professionnels.

La plupart des instruments donnés ne sont plus à « double sens ». Ils sont des outils didactiques. Si l'on prend l'exemple de la télévision, cet important média de masse propose une division émetteur-récepteur de massification des cerveaux et donc, comme nous l'avons vu précédemment, de relation de consommation. Ce modèle industriel a détruit les pratiques sociales³⁶ et les pratiques esthétiques et donc, prive le « spectateur » d'un espace d'émotion, de « désir » pour reprendre les termes de Bernard Stiegler, et donc de jugement.

Pour l'Iri, tous les outils doivent être repris en main et doivent favoriser des pratiques sociales et des pratiques esthétiques de participation où les gens apprennent quelque chose et développent des goûts ou un jugement. C'est en ça que l'amateur, par opposition au consommateur, a une capacité et un jugement « technique » plus élevés. L'amateur maîtrise bien les outils « professionnels »³⁷, mais il doit utiliser ces outils, pour s'exprimer, pour comprendre. Ainsi, selon Stiegler, pour bien écouter ou voir une œuvre, il ne faut jamais couper l'œuvre de son outil de production. C'est pourquoi, les *outils de*

³⁵ STIEGLER Bernard, « Annotation, enrichissement des contenus par le visiteur, parcours pédagogiques : vers des communautés d'amateurs », 27 juin 2007, dernière communication du séminaire « Muséologie, muséographie et nouvelles formes d'adresse au public », Centre Pompidou, 2007. Enregistrements sonores réalisés par l'Institut de recherche et d'innovation (Iri) et disponible sur le site de l'Iri www.iri.centrepompidou.fr/

³⁶ Les Fanfares populaires par exemple

³⁷ L'amateur, c'est l'amoureux et le praticien non professionnel.

visite développés par l'Iri cherchent à favoriser à la fois la « lecture » et l'« écriture », mais une pratique de l'« écriture », inspirée par Barthes, comme prise en main technique d'un outil, non pas pour créer une œuvre, mais pour comprendre les mécanismes de création de l'œuvre, et donc l'œuvre. Pour illustrer ce propos, nous avons repris deux citations utilisées par Bernard Stiegler pour illustrer ses discours sur *l'amateur du XXIème siècle*.

« Nous voulons *écrire quelque chose*, et en même temps, nous *écrivons tout court*. Bref notre époque accoucherait d'un type bâtard : l'écrivain-écrivain »

Roland Barthes.

« Barthes partage les écrivains entre ceux qui écrivent quelque chose (ce que Sartre désignait comme écrivain), et les écrivains véritables, qui n'écrivent pas quelque chose, mais qui simplement écrivent. Ce sens intransitif du verbe écrire, Barthes ne l'assume pas seulement comme source de la félicité de l'écrivain mais aussi comme modèle de liberté »

Susan Sontag.

Ces nouvelles pratiques favorisent de nouvelles expériences esthétiques

Les appareils critiques développés par l'Iri cherchent à inciter le public à décortiquer l'œuvre en la formulant afin de mieux la comprendre. Pour étayer cette thèse, Bernard Stiegler fait référence aux Amateurs du 19^{ème} siècle qui copiaient les tableaux dans les musées. Pour le philosophe, si on copiait une œuvre, on devait comprendre comment l'œuvre est construite. Pour illustrer ce point de vue, il prend l'exemple des amateurs au Louvre au 19^{ème} siècle représentés à travers le tableau de Hubert Robert, *Vue de la Grande galerie du Louvre* en 1796. Cette peinture représente les visiteurs (amateurs) de cette époque en train de copier (en dessinant) les tableaux exposés (*Annexe 6*).

Ces appareils incitent le visiteur à une analyse critique de ce qu'il voit ou entend lorsqu'il est confronté à une œuvre de l'esprit, soit par la copie de tableaux chez les amateurs du 19^{ème} siècle, soit par la prise de parole dans le cadre du *dispositif d'annotation collaborative*. Le visiteur fixe en l'explicitant une réflexion ou une émotion, ce qui lui permet de porter un nouveau regard sur les œuvres en favorisant l'attention qu'il porte à ce qu'il voit ou à ce qu'il entend. Ces pratiques permettent à l'individu de « s'individuer » par rapport aux comportements standardisés de la « société de contrôle »³⁸ puisqu'ils

³⁸ STIEGLER Bernard, « Le désir asphyxié, ou comment l'industrie culturelle détruit l'individu », *Le Monde diplomatique*, juin 2004.

produisent une observation personnelle, une annotation subjective, qui est le résultat de la rencontre entre le public, le discours et l'œuvre d'art.

La constitution de « cercles d'amateurs » communiquant entre eux

Or, l'amateur pour Bernard Stiegler, est, aujourd'hui, aussi celui qui « prend la parole », qui est capable de raisonner, d'argumenter, mais aussi de partager son opinion. Le principe même qui fonde l'idée de communautés d'amateurs vient de l'importance de recevoir et de donner. Pour le philosophe, « l'expérience esthétique est l'expérience d'un don et d'un contre don »³⁹. L'amateur est donc capable d'explicitier comment il a été affecté en communiquant avec d'autres amateurs, en se constituant en cercles.

Ce « don et ce contre don » permettent à l'amateur d'une part de mieux comprendre l'œuvre qu'il voit ou qu'il entend. Bernard Stiegler fait référence à Cézanne dans ses entretiens avec Gasquet⁴⁰, pour qui « voir ça signifie montrer, et que ce que l'on ne peut pas montrer, on ne l'a pas vu. ».

D'autre part, ces communautés permettent aux amateurs de s'alimenter, de se former entre eux. Ce schéma de production culturelle et cognitive est favorisé par une diffusion « horizontale » des savoirs, modifiant le modèle industriel classique producteur-consommateur, d'une production de savoir divisée, hiérarchisée et descendante. De plus, ces communautés d'amateurs rassemblent des groupes d'individus réunis autour d'opinions diverses favorisant la discussion et la diffusion d'une culture par le biais des appareils critiques et de masse comme internet. La constitution de cercles d'amateurs apparaît ici comme un projet démocratique, accessible à toutes les classes de la société.

1.2. LE CONTEXTE PHILOSOPHIQUE APPLIQUE A L'OUTIL

Le *dispositif d'annotation collaborative* intègre la catégorie des nouveaux appareils critiques puisqu'il propose, à partir d'un appareil d'audio guidage et d'une plateforme Web collaborative, de donner les moyens aux visiteurs de poser un regard critique sur l'exposition *Traces du sacré* et de partager leurs points de vue.

³⁹ Citation reprise à Bernard Stiegler dans un document interne à l'Iri. STIEGLER Bernard, « La question amateur », entretien avec Sébastien Rongier, et la participation de Pierre Dumonthier, 2006.

⁴⁰ GASQUET Joachim, *Cézanne*, Les Editions ENCRE MARINE, Paris, 2002 (Première édition GASQUET Joachim, *Cézanne*, Les Editions BERNHEIM JEUNE, Paris, 1926).

1.2.1. LE DISPOSITIF D'ANNOTATION COLLABORATIVE

Description du dispositif

Écoute de la visite guidée et de commentaires additionnels

Sur les guides multimédia⁴¹ (*Annexe 7*), le public peut écouter la présentation de la visite par les commissaires de l'exposition Jean de Loisy et Angela Lampe, enrichie, selon les thèmes ou les œuvres, de points de vue de personnalités du monde des arts et des lettres⁴².

Le visiteur peut également écouter à partir de son téléphone portable⁴³ personnel les contributions de ces personnalités pendant leur visite, mais également au-delà de la visite à partir de n'importe quel téléphone.

De plus, sur le site Internet développé par l'Iri pour l'occasion, ces contributions de personnalités sont largement développées. Elles sont indexées afin de faciliter la recherche par mots-clés et constituent en cela une base de données audio. Il est possible, à partir de ce site Internet, de sélectionner et télécharger ces commentaires en podcast.

Enregistrement des commentaires personnels des visiteurs

Le visiteur peut lui-même contribuer au débat en enregistrant ses commentaires ou ses questions sur son guide multimédia ou sur son téléphone portable. Il peut également réaliser des dessins et prendre des notes graphiques sur l'écran du guide multimédia.

⁴¹ Les guides multimédia ont la forme d'un petit boîtier de la taille d'une calculatrice, qui se tient dans la main et dotés d'un écran tactile associé à un stylet. Les visiteurs peuvent écouter des commentaires audio et s'enregistrer. Les guides multimédia sont produits et mis à la location par la société Antenna Audio.

⁴² Paul Ardenne, Barbara Cassin, Michel Deguy, Marcel Gauchet, Youssef Ishaghpour et Jacqueline Lichtenstein

⁴³ Appel facturé au prix d'une communication locale via le téléphone mobile ou gratuit de chez soi pour les personnes disposant d'un abonnement ADSL.

Consultation, annotation et partage de commentaires via Internet

Chaque visiteur accède sur le site internet de l'exposition, développé par l'Iri pour l'occasion, à ses propres annotations qu'il peut amender, annoter et indexer à son gré avant de les publier, s'il le souhaite, sur un site collaboratif développé à cette occasion à partir du logiciel *Lignes de temps*⁴⁴.

(Annexes 5 – Dépliant de présentation distribué au public sur place)

Les enjeux

Les appareils mobiles

La particularité du dispositif d'annotation collaborative est de proposer au public une fonctionnalité d'enregistrement en mobilité afin de lui permettre de s'exprimer en fonction de ce qu'il voit ou de ce qu'il entend pendant sa visite. Les contenus proposés sur les guides multimédias et les téléphones portable ont vocation d'inciter le visiteur à réagir, et à prendre la parole.

L'annotation orale pendant la visite de l'exposition doit induire chez le visiteur un autre rapport aux œuvres et à l'exposition. Cette pratique consistant à expliciter une opinion doit impliquer le public dans sa visite, donc l'inviter à poser un regard critique sur l'exposition.

Ces appareils mobiles ont également pour objectif d'alimenter un débat en réaction aux discours des commissaires d'exposition. Les *contrepoints* développés par les personnalités diverses du monde des arts et des lettres servent d'articulation entre la parole singulière du commissaire, sous-entendue la parole officielle telle qu'elle est servie sur les appareils mobiles, et les réactions des visiteurs. L'Iri tente par ce biais de « réindividuer » le public en l'engageant à produire une parole subjective, et de surcroît divergente au discours légitimé par l'institution.

⁴⁴ *Lignes de temps* : logiciel d'annotation audio ou vidéo en libre téléchargement sur le site de l'Institut de recherche et d'innovation (IRI).

Les disfonctionnements

L'Iri a invité plusieurs personnalités du monde des arts et des lettres à produire un commentaire, à partir du parcours de visite commenté par le commissaire de l'exposition Jean de Loisy, afin d'alimenter le débat. Les commentaires du commissaire, livrés sur les guides multimédia, ont été produits par la Direction de l'Action Educative et des Publics (DAEP) du Centre Pompidou. Les contrepoints livrés sur les guides multimédia sont des extraits de discours plus longs et plus généraux que l'Iri propose partiellement sur un serveur téléphonique et en intégralité sur son site internet collaboratif. Pour l'Iri, les extraits ont été difficiles à sélectionner étant donné la grande richesse des discours des personnalités, le défaut de liens entre le parcours commenté de l'exposition et les commentaires des contributeurs, la limite de temps imposée sur les guides multimédia (1 minute 30 sur des discours d'une demi-heure à plus d'une heure) et la modération des propos trop divergents. Nous verrons au fil de notre étude combien le public a ressenti ces contraintes et eu du mal à réagir. Cette division des tâches entre la DAEP et l'Iri tient des fonctions attribuées à ces deux structures. La DAEP a pour mission la prise en charge des accompagnements de visite, alors que l'Iri est un institut chargé de développer des maquettes et des prototypes de nouveaux dispositifs d'*adresse au public*. L'un est dans la mise en application de dispositifs d'accompagnements à grande échelle (l'exposition *Traces du sacré* a réalisé 278 800 entrées), l'autre dans l'expérimentation de nouveaux appareils. Or, cette nouvelle fonctionnalité d'enregistrement et les contrepoints sont venus enrichir les guides multimédia classiques, donc ont été proposés au grand public. L'Iri était dans un moment où il se sentait assez mature pour proposer le dispositif au grand public. Le projet de ce dispositif s'intégrant dans un projet plus large (*Cinélab – Annexe 14 - Description du projet*) auquel même la société de location des guides multimédia (Antenna Audio) était partenaire. Des problèmes sociaux et techniques au sein de cette société pendant la durée de l'exposition ont parfois gêné l'expérimentation : mises à jour sur le dispositif repoussées, carences techniques, manque d'implication du personnel sur place, etc.

Le site collaboratif Traces du sacré

Le site Web collaboratif a été conçu afin de permettre aux visiteurs d'approfondir leur réflexion sur l'exposition par la « lecture », « l'écriture » et « l'échange » de commentaires à partir du logiciel *Lignes de temps*..

La « lecture » à partir du logiciel permet au visiteur d'avoir sous les yeux une représentation graphique du contenu audio révélant son découpage (*Annexe 9*). Ainsi, en

sélectionnant un segment d'une ligne de temps, l'utilisateur a accès au « chapitre » (Bernard Stiegler parle « d'audio-livres ») correspondant dans le commentaire audio. Ce chapitre peut être décrit et analysé par des commentaires textuels, audio ou documenté par des liens internet.

Le site Web collaboratif permet d'accéder à un chapitre en faisant une recherche directement par mots clef ou en cliquant sur le numéro d'une salle placé sur le plan (*Annexe 8*).

Le deuxième enjeu du développement de l'outil est « l'écriture ». Les utilisateurs peuvent ajouter leur propre ligne (commentaire textuel ou audio) en s'appuyant ou non sur les découpages disponibles. Ils peuvent ensuite poser des marqueurs, la segmenter, puis commenter chaque segment et leur attacher des mots-clefs (*Annexe 12*) « gérés par une base de données partageable entre une multitude d'utilisateurs »⁴⁵.

Le troisième enjeu du logiciel est la « «communautisation», qui permet à l'auteur de partager sa ou ses lignes de temps avec un cercle choisi, ou encore de manière ouverte et publique. Les lignes de temps des différents contributeurs peuvent en effet être échangées, superposées ou modifiées par les uns ou les autres indépendamment du site collaboratif. »⁴⁶

Donc, le visiteur peut enrichir sur le site collaboratif les annotations qu'il a produit dans l'espace d'exposition. Il prolonge l'expérience critique en fonction des pistes de réflexion qu'il désire approfondir. Donc, le « praticien du logiciel » peut « lire », « écrire » et « partager sa ligne », donc son commentaire construit à partir de *Lignes de temps* (avec toutes les possibilités qui en résultent), avec un « cercle choisi ». Ce qui suppose finalement que l'utilisateur peut interagir avec d'autres utilisateurs ayant le même niveau d'expertise. Nous verrons dans l'étude que la question des niveaux d'expertises a induit les comportements des publics. Le visiteur publie enfin son commentaire sur le site collaboratif pour le rendre accessible en ligne à tous les utilisateurs en créant une visite (*Annexe 15 : Étapes de création d'une visite et de publication*).

Le site collaboratif incite le « praticien », à travers les pratiques que nous venons juste d'énoncer, d'*argumenter* son jugement car, « l'amateur est capable d'explicitier comment il a été affecté », puis de le partager afin d'enrichir et de prolonger sa réflexion grâce aux commentaires des autres et à la discussion que la pratique induit.

⁴⁵ Dossier de presse de l'Iri, juillet 2008, p16.

⁴⁶ Dossier de presse de l'Iri, juillet 2008, p16.

1.2.2. L'EXPOSITION TRACES DU SACRE

« Au terme de ce qu'on a coutume d'appeler le « désenchantement du monde », une partie de l'art moderne s'est inventée dans un paysage de croyances bouleversées qui continue de participer à l'invention des formes contemporaines. Dans un parcours qui embrasse toute l'histoire de l'art du XXe siècle, de C.D. Friedrich à Kandinsky, de Malevitch à Picasso et de Barnett Newman à Bill Viola, l'exposition veut donc interroger la manière dont l'art continue de témoigner, dans des formes souvent inattendues, d'un au-delà de l'ordinaire des choses et demeure, dans un monde tout à fait sécularisé, la voie profane d'une nécessité irrépressible d'élévation. »⁴⁷

La scénographie

L'exposition *Traces du sacré* est une exposition thématique pluridisciplinaire qui rassemble près de 350 œuvres. Sa densité visuelle et sonore, ses nombreux niveaux de lectures, tenant autant de la thématique générale développée par les concepteurs que du choix de la scénographie, en font l'illustration d'un produit culturel de masse. L'exposition qui a attiré près de 280 000 visiteurs en trois mois invite au *zapping*, donc à une relation immédiate avec les œuvres. Les publics ont cherché à tout voir, sans finalement passer le temps nécessaire pour réussir à la saisir dans son intégralité. S'ils ont censuré de manière arbitraire ou sensible des œuvres, car assommés ou saturés par leur parcours, ils en tirent un plaisir immédiat qui ne vient que valoriser leur position de consommateur (« l'amateur entre dans l'œuvre alors que le consommateur reste devant la porte »).

La thématique

L'Iri a vu dans la thématique de l'exposition l'occasion de justifier de la pertinence du dispositif à produire des points de vue critiques et à alimenter un débat. Pour cela, l'Iri a proposé au commissaire de l'exposition, Jean de Loisy, à des personnalités du monde de l'art et de la pensée et aux visiteurs, d'exprimer des « contre-points » sur le site internet contributif, accessibles par extrait sur les appareils mobiles. Le commissaire s'est porté partie prenante dans l'expérimentation. Il a donc accepté d'essayer la critique éventuelle, puisque le dispositif tend à favoriser une confrontation d'opinions.

⁴⁷ Extrait du communiqué de presse *Traces du sacré*

Cependant, étant donné l'étendue d'interrogations que sa thématique suscite et les différents niveaux de lecture induits par sa scénographie, le visiteur doit prendre suffisamment de recul par rapport à l'exposition pour réussir à nourrir une réflexion critique, donc personnelle. Or, l'exposition ne renvoie pas vraiment à une interrogation du spectateur. Le propos des concepteurs est trop historique pour interroger le visiteur. En ce sens, elle n'est pas une exposition populaire. Elle aurait été une exposition populaire si les visiteurs avaient pu se projeter à tous moments dans des interrogations sur le sacré, ce qu'il en reste dans les mouvements artistiques, et comment cela a été traduit. L'exposition nécessite donc un certain niveau d'expertise pour produire une réflexion.

Conclusion

Il est donc important de prendre en compte dans l'expérimentation, l'influence du contexte dans lequel le dispositif est présenté sur la réception et l'utilisation du dispositif par les publics. Si le dispositif offre une multitude de possibilités aux utilisateurs, le milieu dans lequel il s'inscrit peut en limiter les possibilités, voir détourner les visiteurs des pratiques induites par l'outil.

2. MISE EN ŒUVRE DE LA RECHERCHE

Nous avons fait le choix en accord avec les membres de l'Iri de focaliser notre attention, d'une part sur les attitudes, les comportements, les motivations ou les freins que les publics ont lorsqu'ils vivent l'expérience de la visite avec le dispositif, et d'autre part, sur les aspects techniques, graphiques et éditoriaux, du dispositif que l'Iri souhaitait faire évoluer pendant la durée de l'exposition.

2.1. LA METHODOLOGIE

2.1.1. Technique d'enquête adoptée

La démarche méthodologique adoptée a consisté en des entretiens semi-directifs individuels approfondis. Le travail d'enquête s'est déroulé en deux temps :

- Entretiens individuels après la visite de l'exposition pour recueillir des témoignages sur la visite accompagnée des dispositifs mobiles (guides multimédias ou téléphones portables),
- Entretiens individuels entre 10 et 20 jours plus tard pour recueillir des témoignages sur le site collaboratif.

Ces entretiens ont été enregistrés (dictaphone).

2.1.2. Les publics

Au fil des entretiens auprès des visiteurs rencontrés directement sur place, nous nous sommes vite aperçus de la difficulté pour ces visiteurs de prendre en main le dispositif et notamment les fonctionnalités les plus novatrices comme l'enregistrement d'annotations pendant la visite de l'exposition. Il nous a donc semblé nécessaire de constituer d'autres groupes de visiteurs sensibilisés au projet en amont pour enrichir la recherche.

Ce qui distingue ces groupes est l'application à tester les fonctionnalités. Les personnes rencontrées sur place ne sont pas venues pour expérimenter le dispositif mais pour visiter l'exposition. Elles se sont donc moins employées à tester le dispositif que les publics sensibilisés en amont. Les personnes rencontrées sur place ont écouté les commentaires audio sur les guides multimédia, mais ne se sont pas enregistrées, et n'ont pas partagé leurs points de vue sur le site collaboratif. Il faut préciser que ces publics rencontrés directement sur place avaient fait le choix de louer un guide multimédia pour

accompagner leur visite, afin de trouver des commentaires sur le propos général de l'exposition et les œuvres présentées, sans savoir ce que le dispositif proposait. Ces visiteurs n'ont pas développé leurs pratiques au-delà de ce qu'ils attendaient de l'outil. Cette remarque montre que le dispositif expérimental présenté au « grand public » sans accompagnement ou sensibilisation a peu de chance d'être expérimenté, d'où l'importance de constituer des groupes.

Malgré tout, leurs comportements et leurs réactions par rapport au dispositif recourent ceux des publics amateurs et non amateurs sollicités pour l'expérimentation. Nous ne distinguerons donc pas dans l'analyse les visiteurs rencontrés directement sur place des visiteurs sensibilisés en amont.

Ainsi, dans un souci d'approfondissement de l'étude, nous avons opté pour constituer 3 panels de publics :

- Un panel composé de 14 amateurs d'art⁴⁸ et experts (les « amateurs-professionnels » pour reprendre la terminologie de Bernard Stiegler), ayant tous un intérêt et une expérience dans le domaine des arts plastiques,
- Un panel composé de 5 amateurs non professionnels (les « amateurs-amateurs ») ayant une pratique répétée des expositions et des œuvres,
- Un panel de 7 « non-amateurs » d'arts plastiques, ne manifestant pas d'intérêt pour les arts plastiques ou qui nous intéressent plus comme consommateur traditionnel d'expositions.

Au fil de l'analyse nous nous sommes rendu compte que les témoignages des 2 groupes d'amateurs (« amateurs-professionnels » et « amateurs-amateurs ») se recoupaient. Nous avons donc choisi de regrouper ces 2 panels et de constituer plus que 2 groupes de publics que sont les « amateurs » et les « non amateurs » au sens de Bernard Stiegler.

Pour enrichir l'expérience et inciter les visiteurs à avoir une approche plus créative, et ce, afin d'élargir les possibilités d'application de l'outil, aucune consigne spécifique n'a été donnée au démarrage de l'étude. Mais, au fil des entretiens, nous avons décidé de proposer aux publics des modèles d'utilisation des outils, afin d'inciter les visiteurs à aller plus loin dans l'expérimentation en se détournant des contraintes dont ils nous faisaient régulièrement écho et qui étaient amenés à disparaître, et donner plus de matières à notre étude.

⁴⁸ J'entends ici par « amateur », les personnes qui nous ont confirmées leur intérêt pour les Arts plastiques, fréquemment traduit par une fréquentation courante des musées et des expositions.

Les 14 amateurs d'art et experts

La démarche auprès des professionnels des institutions culturelles et des étudiants a consisté à leur faire une présentation générale du dispositif d'annotation collaborative : son contexte, ses fonctionnalités et ses enjeux. Les présentations ont été faites par Vincent Puig, directeur adjoint de l'Iri, et Yves-Marie Haussonne, chef de projet de la plateforme collaborative.

Ces *amateurs-professionnels* se composent de :

- 6 professionnels travaillant dans les grandes institutions culturelles et Centres d'Art d'Ile de France comme le Musée du Louvre, La Réunion des Musées Nationaux, le Centre des monuments nationaux et Le Laboratoire. Ces professionnels ont tous en commun de travailler autour des parcours et des outils d'accompagnement de visite, de nourrir un intérêt professionnel pour les nouvelles technologies et personnel pour les arts plastiques.
- 3 jeunes diplômées de l'Ecole du Louvre et 1 étudiante en Master 2 Conception d'expositions scientifiques à l'Université Paris 13. Ces étudiants ont tous suivi un cursus ou ont une expérience en muséologie et médiation culturelle, et ont un intérêt personnel pour les arts plastiques.
- 1 Maître de conférence en Arts Plastiques à l'Université Paris 8 et 1 philosophe et théoricienne de l'art qui enseigne au Collège National d'Art à Dublin.
- 1 rédacteur en chef d'une revue d'art sacré (et bénédictin). Cet amateur est un visiteur régulier des expositions d'arts plastiques. Nous avons sollicité cette personne directement sur place à la sortie de l'exposition. Ce visiteur avait pris spontanément l'audio guide pour enrichir sa visite.
- 1 personne travaillant dans l'édition d'art sacré. Cette personne a à la fois suivi un cursus en histoire de l'art et a un intérêt professionnel et personnel tout particulier pour l'art sacré.

Les 5 amateurs d'art et non professionnels

Ces *amateurs-amateurs* ont également été sensibilisés en amont mais n'ont pas bénéficié de la même présentation. Il s'agit de 5 amateurs d'art fréquentant régulièrement les expositions.

Les 7 non amateurs

Ce panel de publics a été sensibilisé en amont et a bénéficié de la même présentation du projet que les amateurs-professionnels. Il s'agit de professionnels ou étudiants ne manifestant pas d'intérêt (au sens amateur) pour les arts plastiques ou des personnes qui nous intéressent plus comme consommateur traditionnel d'expositions.

- 2 jeunes diplômés du Strate Collège Designers en formation au Laboratoire,
- 1 étudiante en Master 2 Management de la culture et des médias à Sciences Politiques Paris, faisant des recherches sur les dispositifs de médiation dans les musées,
- 1 professionnel du Musée du Louvre ayant surtout une expérience dans la production des guides multimédias et compositrice,
- 1 professionnel du Théâtre Gérard Philippe, Responsable des relations avec le public, sollicité pour avoir des avis de professionnels attachés à d'autres disciplines artistiques,
- 1 étudiante en Master 2 Politiques de Loisirs et équipements culturels, amateur de musique et ayant une expérience dans la diffusion musicale en milieu associatif,
- 1 touriste Suisse, qui développe des logiciels. Ce visiteur est le seul de ce groupe rencontré directement sur place. Il a fait le choix personnel de louer un guide multimédia et a bénéficié de la présentation standard du dispositif par le personnel de la société Antenna Audio⁴⁹. Ce visiteur a décidé de faire le tour des grandes institutions culturelles pendant son séjour à Paris et a découvert par hasard l'exposition *Traces du sacré*, puisqu'il avait fait le choix de venir voir l'exposition Louise Bourgeois qui était présentée en même temps. Les billets d'entrée de l'exposition Louise Bourgeois permettaient de visiter aussi l'exposition *Traces du sacré*. Ce visiteur a donc profité de cette offre.

Afin d'enrichir notre enquête de témoignages, nous avons proposé à la société Antenna Audio de prendre les coordonnées des publics intéressés par le projet et prêts à répondre à l'enquête, lorsque nous n'étions pas présents sur place pour les rencontrer. Pour cela, nous avons proposé au personnel d'accueil d'Antenna Audio un texte de présentation du dispositif et de l'enquête, ainsi qu'un formulaire d'inscription à l'expérimentation (*Annexe 2*).

⁴⁹ Société qui produit et loue les guides multimédias à l'entrée de l'exposition. Prix du guide multimédia : 5 euros (tarif plein), 4 euros (tarif réduit).

2.1.3. Le questionnaire

Les axes de questionnement de l'entretien

Ce recueil de témoignages à la sortie de l'exposition, puis autour du serveur, a été établi à partir d'une grille d'analyse avec, en premier lieu les coordonnées et des données factuelles sur chaque visiteur, puis une série de questions identiques pour chaque visiteur (assez ouvertes pour que les visiteurs puissent s'embarquer dans leur propre logique).

Cette série de questions a débuté par une question ouverte relative au ressenti du visiteur, afin de recueillir un avis général sur la visite, avant d'aborder les questions techniques. Cette première question est l'occasion de canaliser les observations construites par le visiteur pendant la visite et recueillir ensuite un avis plus spontané et plus proche de l'expérience personnelle de la visite. En effet, l'entretien avait pour objectif de cerner les comportements des visiteurs dans cette expérience précise de visite et non pas d'avoir un avis sur l'outil détaché de l'expérience. Il fallait donc ramener le public systématiquement à sa propre expérience de visite.

Objets de l'étude

L'étude consiste à analyser les comportements et les attitudes des publics dans le cadre de cette expérience de visite, tout en gardant en tête les items définis en fonction des hypothèses posées par l'Iri.

2.1.3.1. Les hypothèses et les axes d'analyses prérequis par l'Iri

Cadre et objectifs

Cette étude réalisée à l'instigation de Bernard Stiegler, Directeur de l'Iri, et de Vincent Puig, Directeur adjoint, s'appuyait sur une volonté de cerner les réactions des publics face aux nouvelles fonctionnalités du dispositif.

L'Iri m'a donc proposé de travailler autour de trois présupposés, reposant à la fois sur l'ergonomie, l'aspect technique et les contenus éditoriaux du dispositif, afin de répondre

au mieux aux « attentes » des publics dans le temps court de l'exposition (du 7 mai au 11 août 2008).

Cette étude fut également l'occasion pour l'Iri de profiter de ma présence dans les espaces d'accueil du public : l'espace de location des guides multimédias proposés par le personnel de la société Antenna Audio, et l'espace de consultation du « site collaboratif » (4 ordinateurs en libre accès placé à l'entrée de l'exposition). Cette collaboration a été aussi l'occasion de rendre compte des améliorations à apporter sur l'environnement dans lequel le dispositif était proposé et de renseigner les visiteurs qui en exprimaient le souhait.

Les axes de recherche de l'Iri

La synchronisation entre « Lecture / Écriture »

Q : Comment inciter le public à synchroniser ses propres commentaires à ce qu'il voit pendant sa visite ?

l'IRI cherche et expérimente les différentes voies de synchronisation entre les objets saisis sur le mobile (annotations orales laissées sur les audio guides et téléphones portables) et l'exposition.

Rappel du contexte

Le public peut déposer un commentaire sur son guide multimédia ou sur son téléphone portable pendant la visite de l'exposition *Traces du sacré*.

Pour cela, il doit composer un numéro (de 600 à 627) (*Annexe 7*), sur l'un de ses appareils mobiles, qui le renvoi à un commentaire des commissaires⁵⁰ sur la salle

⁵⁰ Les commentaires des commissaires de l'exposition, Jean de Loisy et Angela Lampe, débutent par la description d'une ou plusieurs œuvres citées pour illustrer le thème de la salle dans laquelle elles sont placées. Ces commentaires ont été conçus, quasiment sans montage, sous la direction du DAEP (Département de l'Action Educative et des Publics) du Centre Pompidou et récités par les commissaires eux-mêmes.

associée et parfois, également, à un contrepoint⁵¹ (liste des salles et des numéros associés et retranscription intégrale des commentaires des commissaires en *Annexe 1*).

Ces numéros apparaissent dans l'espace d'exposition sous les œuvres citées par les commissaires dans leurs commentaires.

Une soixantaine d'œuvres, sur les 350 œuvres exposées, sont commentées sur les guides par les commissaires et les contributeurs.

L'Iri s'intéresse à la manière dont procède le visiteur pour enregistrer des commentaires sur une œuvre qui n'est pas citée dans les commentaires audio.

Chaque entretien était ainsi ponctué de la question :

- Avez-vous eu envie de laisser un commentaire sur une œuvre ou un thème qui ne correspondait pas au point d'entrée du guide multimédia ?

Questionnement autour de la scénarisation des contenus

Q : Comment articuler un discours officiel (une parole singulière) avec une réaction d'utilisateur ?

L'objectif de l'IRI est d'inciter le visiteur à enregistrer ses propres commentaires à partir d'éléments synchronisés à son déplacement dans l'espace d'exposition, par sélection manuelle sur son guide multimédia ou sur son téléphone portable. Le guide multimédia ou le téléphone portable proposent comme nous l'avons vu, des éléments complémentaires à l'exposition (commentaires des commissaires de l'exposition et des contributeurs). L'IRI s'interroge **sur la scénarisation des commentaires audio** qui inciterait le mieux le visiteur à réagir au discours officiel de l'exposition et à enregistrer un commentaire.

⁵¹ À partir d'un parcours de visite proposé par Jean de Loisy, commissaire de l'exposition, plusieurs personnalités du monde des arts et des lettres (Paul Ardenne, Barbara Cassin, Michel Deguy, Marcel Gauchet, Youssef Ishaghpour et Jacqueline Lichtenstein) ont été invitées à alimenter le débat ouvert par cette manifestation. Des extraits audio de leurs contributions ont été proposés au public sur les guides multimédias et sur le serveur vocal accessible avec son téléphone portable pendant la visite de l'exposition ou à partir d'un poste fixe de chez lui par exemple. Ces contributions ont été réalisées sous la direction de L'Iri

Question posée dans les entretiens :

- Est-ce que les contenus audio incitent à réagir ?

Questionnement autour du partage de points de vue sur le site au sein de « cercles d'amateurs »

Q : Comment donner envie au public de prendre la parole et de constituer un apport aux autres en publiant ses réflexions (partage communautaire des annotations) ?

Contexte

L'IRI développe un site collaboratif *Traces du sacré* à l'occasion de l'exposition (en préfiguration de la revue et de la plateforme collaborative *L'Amateur*⁵²).

La plateforme se situe à l'intersection entre technique et contenus.

Pour quelle rencontre, pour quelle interaction, comment créer des interactions entre des gens qui ne se connaissent pas ?

Fonctionnalités du site

Organisation et stockage selon une structure de description et des indexes adaptés

Le public a accès sur le site collaboratif aux contributions des personnalités du monde des arts et des lettres invitées par l'Iri et aux contributions d'autres visiteurs qui ont souhaité partager leurs propres commentaires. L'intégralité de ces contributions est

⁵² Extrait du dossier de presse 2008/2009 de l'Iri sur la revue *L'Amateur* : « Le site d'écriture et d'annotation collaborative construit autour de Lignes de temps a pour objectif de constituer des cercles d'amateurs en fournissant au public les documents et outils collaboratifs nécessaires à l'exploration d'un thème ou d'un événement. Cette plate-forme est actuellement principalement utilisée pour deux projets éditoriaux : le site d'annotation collaborative alimenté par audioguides et mobiles pour l'exposition *Traces du sacré* et les annales des Entretiens du nouveau monde industriel.

Ce dispositif offre la possibilité de consulter des contenus critiques proposés par une équipe éditoriale et des personnalités associées, mais également par tous les membres inscrits sur le site (les amateurs). Le site se veut collaboratif en offrant la possibilité de « signatures » multiples, et critique en étant organisé par fils de discussion où les membres peuvent contribuer et débattre autour des commentaires publiés à travers des technologies de coopératives de savoirs appropriées.

La revue *L'Amateur* : Espace critique à part entière, la revue *L'Amateur* souhaite provoquer et stimuler la production critique par une activité éditoriale centrée sur les objets de recherche et les activités de l'IRI et du Centre Pompidou. D'un point de vue technique, la revue doit permettre aux amateurs de retrouver en ligne une plate-forme complète d'annotation avec des outils dont ils ne disposent pas forcément sur leurs ordinateurs (encodeurs, indexeurs...) mais surtout leur permettant d'échanger les points de vue et de développer de nouvelles formes d'écriture collaborative. »

enregistrée et indexée sur le site permettant ainsi une recherche par auteur, par mots-clefs ou à partir des salles de l'exposition.

Sur le site web (<http://web.iri.centrepompidou.fr/traces/forum/stat/front>), le public retrouve les annotations qu'il a faites sur les appareils mobiles (guide multimédia ou téléphone portable) pendant sa visite. Il peut les amender et les indexer à son gré avant de les publier (partager), s'il le souhaite, sur le forum collaboratif⁵³ (*Annexe 8*).

D'autres visiteurs pourront à leur tour réagir à ces commentaires, ou télécharger leurs enregistrements pour effectuer de nouvelles "visites signées"⁵⁴ à partir de leurs propres commentaires audio qu'ils auront indexés par salles, thématiques ou œuvres.

La navigation et l'annotation dans l'ensemble des enregistrements audio sont facilitées par le logiciel *Lignes de temps*⁵⁵ qui propose une représentation graphique et une navigation par mots-clés de tous les enregistrements.

Gestion des droits d'accès et de publication

Des outils de modérations permettent de valider les demandes de publication des utilisateurs.

Questions posées dans les entretiens :

- Avez-vous publié vos commentaires ?
- Qu'est-ce qui vous a incité à le faire ?
- Pourquoi ne l'avez-vous pas fait ?

⁵³ Ce qui est défini comme forum sur le site collaboratif *Traces du sacré* est l'espace public sur lequel les utilisateurs peuvent accéder aux commentaires des autres utilisateurs (directement ou à partir d'une recherche par mots clefs ou par salles).

⁵⁴ Concept hérité des « Écoutes signées » développées à l'Ircam à l'initiative de Bernard Stiegler, puis des « Regards signés », les « Visites signées » incarnent le point de vue d'un *amateur* construit à l'aide du logiciel *Lignes de temps*. Ces « Visites signées » sont disponibles sur la plateforme collaborative *Traces du sacré*.

⁵⁵ *Lignes de temps* est un logiciel libre d'annotation et d'indexation spécifiquement développé pour le traitement de flux audio ou vidéo. Ces flux peuvent être des enregistrements de films, de séminaires, d'œuvres scéniques théâtrales ou musicales, etc. qui peuvent ainsi être décrits directement dans leur déroulement temporel à partir d'une spatialisation graphique du temps. *Lignes de temps* doit permettre d'aborder toutes les œuvres d'art et de l'esprit – et en particulier, les arts visuels, les arts vivants et la littérature. Le programme de recherche de l'IRI prévoit dans les prochaines années d'explorer de nouvelles formes de lecture/écriture notamment pour l'image fixe.

Questionnements autour de l'ergonomie du site et du dispositif éditorial qui doit favoriser l'ouverture du « dialogue »

Interface lisible, mode d'emploi efficace, navigation facile ?

- Avez-vous récupéré facilement vos propres annotations ?
- Avez-vous réussi à accéder facilement aux commentaires des autres contributeurs ?
- Avez-vous compris que vos commentaires pouvaient être publiés ?
- Avez-vous compris que vous pouviez indexer votre propre visite ?
- Avez-vous réussi à publier vos commentaires ?
- Quels problèmes avez-vous rencontré ?

Ces prérequis recourent les hypothèses posées par l'analyse des enjeux philosophiques de l'Iri.

I. En quoi le *dispositif d'annotation collaborative* incite le public des musées à adopter de nouvelles pratiques amateurs ?

II. Est-ce que le *dispositif d'annotation collaborative* s'adapte aux publics de spécialistes et de non spécialistes ?

III. Est-ce que le *dispositif d'annotation collaborative* peut se généraliser ?

2.1.3.2. La grille d'entretien

Question ouverte pour démarrer l'entretien

- Pouvez-vous me décrire vos ressentis sur votre visite ?

Questions concernant les habitudes de visite

- Est-ce votre première visite ?
 - Si oui, l'avez-vous préparée en amont ? dans quel objectif ?
 - Si non,
 - Vous êtes vous documenté entre les deux visites ?
 - L'aviez-vous faite avec les audio guides ?
 - ◆ Si oui, aviez-vous laissé des commentaires la première fois ?

- Si oui, aviez-vous réagi aux mêmes choses que lors de la deuxième visite?
- Quelle différence faites-vous entre les deux visites ?
- ◆ Si non, qu'est-ce que vous a apporté la visite avec le guide ? Aviez-vous pris des notes la première fois ? Si vous avez laissé des commentaires cette fois-ci qu'est-ce que ça vous a apporté de plus par rapport à votre première visite?

- Avez-vous l'habitude pendant vos visites d'exposition de prendre des notes ?

Questions concernant l'utilisation des appareils mobiles pendant la visite :

- Avez-vous écouté les commentaires et les contrepoints ?
- Qu'est-ce que les contrepoints vous ont apporté de plus ?
- Avez-vous rencontré des difficultés pour utiliser l'appareil ?

- Vous êtes-vous enregistré ?
 - Si oui, qu'est-ce qui vous a fait réagir ?
 - Si non, pourquoi ne l'avez-vous pas fait ?
 - Qu'est-ce que ça vous a apporté de plus de vous enregistrer ?
 - Dans quel objectif l'avez-vous fait ?
 - Quels problèmes avez-vous rencontrés ?
 - Comment ressentez-vous la possibilité de cette fonctionnalité ?
 - Avez-vous eu envie de publier vos commentaires en ligne ?
 - Avez-vous eu envie de laisser un commentaire sur une œuvre ou un thème qui ne correspondait pas au point d'entrée du guide multimédia ?

- Est-ce que les contenus audio incitent à réagir ?
- Qu'est-ce que cet appareil vous a apporté de plus dans votre visite ?

Questions concernant le site collaboratif

Lien entre l'exposition et le site

- Êtes-vous allé sur le site collaboratif après votre visite ?
- Qu'est-ce qui vous a incité à poursuivre la visite sur le site collaboratif ?

- Comment avez-vous navigué sur le site ?
- Qu'est-ce que le site a apporté de plus à votre visite ?
- Est-ce que le site correspond à ce que vous cherchiez ou à ce que vous imaginiez ?
- Est-ce que le site fait suffisamment le lien avec l'exposition ?
- Qu'est-ce que ça vous a apporté de retrouver vos annotations prises pendant la visite ?
- Est-ce que le site a suscité l'envie de retourner voir l'exposition et pourquoi pas de laisser à nouveau des commentaires ?

Publication

- Avez-vous publié vos commentaires ?
- Qu'est-ce qui vous a incité à le faire ?
- À quel moment avez-vous partagé vos commentaires ?
- Quel type de commentaires avez-vous partagé ?
- Qu'attendiez-vous d'un tel partage ?
- Qu'est-ce que ça vous a apporté de plus de le faire
- Pourquoi ne l'avez-vous pas fait ?
- Comment imaginiez-vous cet espace public ? Qu'auriez-vous aimé y trouver ?

Visite du site collaboratif

- Retournez-vous régulièrement sur le site collaboratif ou sur votre page personnelle pour l'agrémenter ?
- Qu'est-ce qui vous donne envie d'y retourner ou pourquoi n'y retournez-vous pas ?

Prise en main de l'outil et pratiques personnelles du Web

- Quels problèmes avez-vous rencontrés ?
- Avez-vous des pratiques internet régulières ?
- Avez-vous l'habitude de débattre sur le Web ?
- Le feriez-vous avec ce type de dispositif ?

Intérêt du dispositif

- Comment ressentez-vous les possibilités du dispositif ?
- Pensez-vous que ce dispositif soit généralisable à d'autres expositions ?
- L'utiliseriez-vous ?
- Souhaitez-vous pouvoir accéder plus tard à ce site ou à des commentaires favoris ?

Pratiques personnelles de visite

- Avez-vous l'habitude de prolonger vos visites par des recherches post visite?
- Qu'est-ce que le dispositif apporte de plus à vos pratiques ?

2.2. PRESENTATION DES RESULTATS

Les résultats seront présentés suivant les deux phases d'entretien et l'ordre chronologique des questions. Le premier entretien réalisé juste après la visite concerne l'expérience de la visite avec le dispositif (guide multimédia et téléphone portable). Le deuxième entretien concerne les comportements et les ressentis des visiteurs sur le site collaboratif.

Le premier entretien nous a permis de recueillir des informations sur les habitudes de visite des publics interrogés, ainsi que sur leurs attitudes et comportements face aux nouveaux contenus éditoriaux (commentaires et contrepoints) et aux nouvelles fonctionnalités (enregistrement en mobilité) proposés par les outils.

- Les ressentis sur l'exposition
- Les pratiques personnelles et les habitudes de visite
- La prise en main des outils et des fonctionnalités en mobilité (« lecture » des commentaires audio et annotations orales) en fonction des contenus éditoriaux et du contexte de l'exposition.

Le deuxième entretien nous a permis de cerner les comportements des utilisateurs face aux nouveaux outils techniques (d'annotation, d'indexation et de partage) et aux nouveaux usages sociaux (le partage de données) que propose le site collaboratif. Il nous a également permis de cerner les motivations et les freins liés à son utilisation.

- L'emploi des nouvelles fonctionnalités proposées sur le site collaboratif (écoute, production et partage de commentaires) est analysé en fonction des témoignages sur la technicité des appareils, les contenus éditoriaux, la pertinence du site comme outil de suivi de visite, les compétences requises par l'utilisateur.

2.2.1. Les pratiques personnelles de visite

LE PUBLIC AMATEUR

La prise de note à l'écrit

« Ça permet de se souvenir d'une œuvre qui m'a touchée ou d'une réflexion que je me suis faite. » et « Ça permet de revenir dessus ensuite. ». Voilà les deux points de réflexion qui reviennent souvent chez les amateurs lorsqu'ils expliquent la raison pour laquelle ils prennent des notes écrites.

Les publics amateurs ont tous des pratiques de visite, que l'on pourrait définir pour certaines de rituelles « Je refais le tour, c'est comme une mémoire corporelle et après j'achète le catalogue », mais la majorité des amateurs (12 sur 19) a l'habitude de prendre régulièrement des notes écrites pendant leurs visites. Les notes ont en général une valeur documentaire et permettent de se rappeler une œuvre sur laquelle le public souhaite faire des recherches : « J'ai noté le titre de cette œuvre, parce que j'avais envie de retrouver cette œuvre que je ne connaissais pas, que je voulais aller chercher en me documentant. ». Elles sont aussi un moyen de conserver la trace d'une œuvre : « Ça nous arrive un an après de se dire, tu te souviens dans cette exposition, il y avait ce tableau, etc. ». Les notes sont également reprises dans un cadre de recherche précis : « Je prenais des notes quand j'étais en cours d'histoire de l'art, mais plus maintenant » ou encore « En général, je ne prends pas de notes si ce n'est dans un cadre vraiment scolaire pour m'aider dans mes recherches ». Mais, la prise de note apparaît aussi comme un moyen de construire une réflexion sur place : « Le texte est un bon rythme pour la pensée ».

La prise de note à l'écrit est une pratique habituelle chez ces publics. Nous verrons que la question du passage entre l'écrit et l'oral revient alors souvent comme un frein à cette première expérimentation.

Les autres pratiques amateurs

S'ils ne prennent jamais de notes écrites, les amateurs interrogés déclarent dessiner, lire les textes explicatifs ou visiter les expositions à plusieurs et échanger leurs points de vue pendant la visite « Je vais rarement voir les expositions seule, et la visite se fait en

dialogue avec l'autre. ». Ils développent aussi des pratiques après leur visite. Certains, déclarent revenir voir les expositions (3) « Ça peut m'arriver, si l'exposition m'a plu une première fois, de ramener des personnes avec moi une fois suivante. » ou achètent régulièrement les catalogues d'exposition (3).

Cependant, ce public amateur n'utilise que très rarement les audio guides comme outil d'accompagnement de visite. Seule une personne, chargée de la production des guides multimédias au Musée du Louvre, nous a déclaré spontanément prendre une fois sur trois les audio guides : « Ce n'est pas forcément dans l'idée de retenir quelque chose, c'est plutôt comprendre les choix, pourquoi ces œuvres, et puis, de repérer les œuvres à côté desquelles on passe complètement sinon. ». D'autres n'hésitent pas à affirmer qu'ils n'en prennent jamais : « Je ne visite jamais les expositions avec les audio guides, mon truc c'est le visuel, même si au Centre des Monuments Nationaux, je m'occupe des audio guides. ».

Conclusion

Ce public interrogé a déjà adopté des pratiques de visites, pendant et après la visite. L'enrichissement de la visite (et de la rencontre avec les œuvres) qui passe par la prise de notes, l'échange entre visiteurs pendant la visite, puis par la lecture de documents sur l'exposition et les œuvres ou l'échange ultérieur entre amis, montrent déjà une pratique que l'on peut qualifier d'amateur au sens de Bernard Stiegler, celui qui aime et qui pratique ce qu'il aime.

Il est donc intéressant de ce point de vue, de voir comment le dispositif permet à ces publics de se détacher de leurs pratiques courantes pour en adopter de nouvelles ? Et qu'est-ce que le dispositif apporte de plus aux pratiques déjà établies des praticiens ?

LE PUBLIC « NON AMATEUR »

Généralement, les publics non amateurs déclarent apprécier visiter les expositions en se laissant guider par leurs émotions. Ils cherchent à vivre une relation immédiate avec les œuvres « S'il faut que j'écoute toute l'introduction de Jean de Loisy, que j'aillie sur le site avant, c'est trop d'investissement par rapport à ma propre pratique, à ma propre expérience des œuvres. ». Les publics non amateurs déclarent également aimer être guider par les discours de présentation qu'ils trouvent sur les audio guides ou sur les

cartels : « C'est très libérateur d'être accompagné et justement de ne pas avoir l'impression de rater quelque chose parce qu'on nous dit en gros, ce qu'il faut voir. ».

Ils adoptent toutefois aussi des attitudes plus actives pendant leur visite en prenant des notes écrites ou en dessinant. Ces pratiques n'ont pas pour finalité d'alimenter une réflexion autour des œuvres, mais de garder en mémoire une œuvre, une émotion ou une réflexion qui pourrait leur servir dans le cadre d'un travail de recherche : « Le fait de mener une recherche sur un sujet particulier, fait que, quand je me retrouve dans ce genre de situation, j'ai envie de prendre des notes en fonction de cette recherche. ». Plus généralement, la prise de notes n'aboutit à rien : « Généralement, les notes que je prends restent dans un coin, c'est juste pour le plaisir de l'exposition. » et « Je ne sais pas ce que je vais en faire, mais j'avais envie de le retenir. ». Si certains des visiteurs non amateurs dessinent « juste pour le plaisir de dessiner », ils ont aussi parfois l'impression de mieux retenir ce qu'ils ont vu : « Quand je dessine quelque chose ou quelqu'un, j'ai un sentiment d'appropriation de la personne et de l'objet, et du moment présent, et ça se fixe beaucoup plus dans ma mémoire. ».

Quelles soient les pratiques de visites adoptées, le public non amateur semble rechercher un plaisir de visite et de rencontre immédiate avec les œuvres. Cette quête de plaisir ne leur permet pas de poser un regard critique sur les œuvres ou sur l'exposition. Ces faits sont intéressants à reporter, puisqu'ils nous permettent de comprendre l'expérience de visite des publics non amateurs. Ils nous interrogent sur la pertinence des dispositifs à proposer de nouvelles expériences esthétiques, à favoriser une réflexion sur les œuvres.

Nous tenterons d'y répondre au fil de notre analyse.

2.2.2. Les pratiques liées aux fonctionnalités du guide multimédia

L'étude porte essentiellement sur l'utilisation du guide multimédia pendant la visite de l'exposition étant donné les difficultés et les limites imposées par l'utilisation du téléphone mobile pendant la visite :

- Temps d'écoute des commentaires au prix d'une communication locale.
- Problème de qualité des enregistrements (qualité téléphonique)
- Interpellation régulière des agents d'accueil dans les salles d'exposition, pour qui, cette nouvelle pratique, malgré plusieurs réunions d'informations, n'avait pas encore été intégrée.
- La mise à disposition de ce nouveau « service » en accompagnement de visite n'a pas fait l'objet d'une campagne de communication soutenue. Une minorité de visiteurs

connaissait l'existence de ce dispositif (information recueillie lors de conversations avec le personnel d'Antenna Audio). À ma connaissance, cette information n'a pas été reprise par les médias. Seul un encart présentant le dispositif apparaît à la page 8 du dossier de presse de l'exposition *Traces du sacré*. Il est intéressant de se demander s'il n'est pas nécessaire d'informer le public plus en amont étant donné que le public d'amateurs, comme nous l'avons vu précédemment, n'est pas le public qui prend majoritairement des audio guides. Par ailleurs, les contenus gratuits diffusés sur le serveur vocal, même s'ils étaient différents, furent perçus par Antenna Audio comme « potentiellement concurrents ».

2.2.2.1. L'écoute des commentaires

- Avez-vous écouté les commentaires et les contrepoints ?
- Qu'est-ce que les contrepoints vous ont apporté de plus ?
- Avez-vous rencontré des difficultés pour utiliser l'appareil ?

LE PUBLIC AMATEUR

Les pratiques d'écoute des amateurs se dessinent de manière assez hétérogène. 8 d'entre eux déclarent avoir écouté les contenus audio dans leur intégralité. 3 d'entre eux déclarent avoir écouté partiellement les commentaires explicatifs des commissaires et les contrepoints. 8 amateurs déclarent n'avoir écouté que les commentaires des commissaires, après avoir tenté d'écouter les contenus dans leur intégralité. Enfin, plus minoritairement, 2 d'entre eux ont abandonné intégralement l'écoute des contenus en cours de parcours.

Les enjeux des contenus audio

Les commentaires des commissaires permettent de comprendre le propos général

Les commentaires audio des commissaires, livrés sur les guides multimédias, permettent de cerner le propos général de l'exposition et de repérer des œuvres qui seraient passées inaperçues autrement, notamment dans le cadre d'une exposition regroupant près de 350 œuvres : « J'ai été vraiment contente d'avoir un accompagnement. Surtout

quand c'est une exposition qui a été autant pensée et qu'il y a vraiment une logique » et « L'audio guide aide à voir certaines œuvres que je n'aurais pas vu sans ».

Pourtant, les commentaires des commissaires n'incitent pas les visiteurs à approfondir le propos de l'exposition, à nourrir une réflexion pouvant aboutir à l'ouverture d'un débat. Le discours n'est pas assez développé pour appuyer la réflexion du visiteur. Autrement dit, il énonce des faits qu'il ne développe ou ne justifie pas.

« Les commentaires de Jean de Loisy sont presque trop collés aux œuvres qui sont présentées, trop proches et d'une certaine manière trop limpides. Des commentaires qui n'incitent pas à aller au-delà, mais qui sont très explicatifs et très bien faits quand même. ».

« Comme c'est une exposition difficile, puisque thématique, il faut qu'il y ait des choses à plusieurs vitesses, que ce soit signalé dans le menu, « textes courts », « textes longs », je n'en sais rien peut être, pour approfondir. ».

« Les commentaires sont vraiment de qualité, mais n'expliquent pas comment on arrive à Mondrian, etc. ».

Les commentaires accompagnent les visiteurs en livrant un discours enregistré par les commissaires eux-mêmes. Ce parti pris de ne pas embaucher de comédiens pour répéter la parole des concepteurs donne au discours une dimension plus captivante, puisque les commissaires s'adressent directement aux visiteurs. De plus, les commentaires ont été réalisés quasiment sans montage audio, ce qui rend le discours plus spontané. Pourtant, selon les visiteurs, le ton demeure « professoral ». Les commentaires des commissaires apparaissent comme l'expression séduisante d'un savoir difficilement contestable. Ce sentiment est renforcé par le fait que l'exposition est difficile et qu'il est difficile, même en tant qu'amateur, de construire un regard critique en réponse à la parole de « spécialistes » : « Le propos du commissaire était très bien défini, je ne me suis pas sentie libre d'apporter quelque chose de personnel. (...) Je trouve qu'on est un peu trop encadré par le propos du commissaire. (...) Je trouve que finalement, entre guillemets, « c'est tellement bien dit » qu'on n'a pas grand-chose à rajouter ».

Les contrepoints permettent d'avoir un autre avis et d'élargir le propos

Tous les amateurs, qu'ils aient ou non écouté les commentaires audio dans leur intégralité, s'accordent à penser qu'il est intéressant de proposer des contrepoints au

discours des commissaires (sous entendu à la parole officielle). Ils voient, dans le principe des contrepoints, l'occasion d'avoir un point de vue différent sur l'exposition : « Les commentaires permettent de comprendre la démarche du commissaire et les contributions d'avoir un autre avis. ».

Pour les amateurs qui ont vécu l'expérience de la visite en écoutant les contrepoints dans leur intégralité*, ces différents points de vue leur ont permis d'enrichir leur regard porté sur certaines œuvres : «C'était une œuvre qui était très riche et d'avoir ce double commentaire, ça enrichissait la vision qu'on pouvait en avoir », et d'alimenter un point de vue personnel sur l'exposition : « J'ai bien aimé les contrepoints (...) Je préfère avoir le point de vue des gens qui savent, qui ont un recul, et justement d'avoir les différents points de vue, et moi de me faire un point de vue à partir de ça ». Les contrepoints ont donc permis aux amateurs d'approfondir leur réflexion.

Les contrepoints avaient également été pensés comme moyen de favoriser le débat, voir d'appuyer la controverse. Cependant, sauf exception, la majorité des amateurs ne souhaitent pas prendre une position polémique sur les problématiques développées par les concepteurs. Cette déclaration n'est pas uniquement le fait des contenus livrés par les guides multimédia, mais de la recherche d'une expérience esthétique qui n'intègre pas le débat. Nous verrons dans les prochains paragraphes (« enregistrement » et « partage de points de vue » ce qui motivent ces déclarations).

* Il est difficile de prendre en compte les témoignages des visiteurs qui n'ont écouté que partiellement les contrepoints, à moins d'analyser la pertinence de chaque contrepoint à nourrir une réflexion et à ouvrir la discussion.

Les difficultés de lecture

Difficile d'élargir le propos dans une exposition aussi dense dès la première visite

Certains amateurs ont pris le parti de n'écouter que les commentaires des commissaires, voir, ont parfois abandonné la lecture des contenus audio en cours de route. Ces deux expériences de visite sont expliquées par la difficulté, dès la première visite, d'être à la fois dans la recherche de la compréhension de la logique de l'exposition et dans

l'approfondissement, l'interrogation des contenus. Ce sentiment est expliqué, par les publics, par la complexité et la densité, de l'exposition : « *Trop de peintures pour expérimenter le sacré* ». Dans un tel contexte, les publics légitiment le dispositif plutôt comme outil de suivi de visite, d'approfondissement de la visite ultérieurement à la visite, ou par la nécessité d'une deuxième visite pour prendre en main le dispositif.

« Pour une première visite, j'ai eu besoin déjà de découvrir et de comprendre l'exposition avant d'approfondir ».

« J'étais d'abord dans une recherche de compréhension des contenus. C'est une exposition qu'il faudrait voir plusieurs fois pour pouvoir s'interroger sur les contenus, car elle est tellement dense et dure à aborder au départ, ce qui fait que c'était trop tôt pour commencer à avoir des avis inverses, ou en contrepoint justement. »

Le dispositif implique un parcours de visite

Ces stratégies de visite, consistant à négliger les contrepoints ou à abandonner l'audio après quelques salles, ont été développées par quelques les visiteurs afin de pouvoir se replacer au centre de l'expérience. Ces visiteurs étaient en quête d'émotions personnelles dont le dispositif semblait les détourner. Ils expliquent ainsi la grande difficulté qu'ils ont rencontrée à suivre le parcours de visite proposé par le dispositif. La déambulation que les contenus impliquent vient gêner la fluidité de la visite, déconcentre les visiteurs et les détourne de leur réflexion.

Ils soulignent d'une part la difficulté de repérer les œuvres citées en suivant les commentaires :

« On sent que la scénographie est faite pour la scénographie de l'exposition, indépendamment de l'outil. Du coup, on cherche, le numéro est à la fin, il nous fait revenir. On est perturbé. Ça complexifie. On sent que ce n'est pas encore pensé dans un ensemble et ça manque. ».

« Ce n'est pas très bien fait, on cherche les numéros. En fait, bizarrement j'ai trouvé que ce dispositif était aliénant alors que c'est censé de pas l'être. Ce qui est aliénant, c'est le type de déambulation que ça implique, ça détermine la déambulation en fait. (...) Après, j'étais en train de chercher les œuvres en fonction des commentaires. ».

Une des personnes interrogée va même jusqu'à s'énerver :

« Vous passez votre temps à chercher les numéros, donc, au bout de la 3^{ème} salle vous en avez ras le bol de chercher les numéros, vous abandonnez. ».

D'autre part, le parcours de visite propose parfois aux visiteurs de circuler dans toute la salle en l'invitant à revenir sur ces pas pour retourner voir l'œuvre commentée. En effet, dans la salle « Nostalgie de l'infini » par exemple, le commentaire de Jean de Loisy s'appuie sur une œuvre qui se situe quasiment à la sortie de la salle et le contrepoint de Paul Ardenne fait référence ensuite à une œuvre qui se situe à l'entrée de la salle, obligeant le visiteur à revenir sur ces pas. Ce déplacement dans les salles a pu gêner la commodité du parcours de visite et détourner le public de son expérience et de sa réflexion.

« Dans un début d'exposition, il y'a souvent un flux de visiteurs assez important donc c'est un exercice aussi de revenir en arrière pour voir de quoi on nous parle, sur quoi éventuellement on attend un retour de notre part. Donc il y a une situation inconfortable sur le début qui s'améliore par la suite. »

« Je reviens un peu en arrière, mais le problème est que vous êtes déjà happé visuellement par autre chose, et le temps que vous comprenez qu'il parle de l'autre œuvre qui est à l'autre bout de la salle, il faut revenir en arrière (...) C'est très inconfortable. ».

Les dispositifs d'accompagnement dans l'exposition et le dispositif ne se complètent pas

Certains déclarent avoir eu des difficultés à s'accommoder à la fois des propositions audio et textuelles livrées dans l'exposition et par les appareils mobiles. Les publics justifient ce sentiment par le fait que les informations ne se complètent pas, mais viennent s'additionner et alourdir le parcours de visite, rendant l'emploi des dispositifs difficile et non intuitif.

« Au début, c'est un peu difficile de naviguer entre les commentaires, les contrepoints, les cartels, l'œuvre, le parcours. (...) On est dans un zapping constant. Au début, on a envie de tout voir, l'œuvre, le cartel, le contrepoint. Et finalement, à partir de la 4^{ème} salle, on se rend compte que ce n'est pas possible et on prend une certaine liberté. ».

« Vous avez l'exposition en elle-même, vous avez les notices dans les salles, vous avez l'audio et tout ça, si vous vous intéressez à tout, vous êtes obligé d'additionner tous ces dispositifs. Et à chaque pas que vous faites, vous êtes obligé de faire un choix. Vous êtes tiraillé entre des choix. Vous n'êtes pas dans une position confortable de visite, vous êtes en permanence dans l'inconfort de devoir choisir entre voir ça, écouter ça, lire ça, et ça vous met dans un état de tension et d'énervement qui m'a fait lâcher l'exposition à la troisième salle, en me disant je reviendrais libre et je regarderais tranquillement parce que ça m'a l'air super. ».

Ces éléments, associés à l'apprentissage de nouvelles pratiques, à l'observation de nouveaux usages et à la découverte de nouvelles expériences esthétiques, ont parfois rendu l'expérimentation plus difficile.

Les œuvres citées dans les commentaires

Enfin, si les visiteurs ont pu être gênés par le parcours qu'engage le dispositif et par la densité des informations à appréhender pour expérimenter le dispositif, la majorité déclare avoir été touchée par des œuvres qui n'avaient pas été citées dans les commentaires. Les visiteurs nous ont fréquemment suggéré de proposer un dispositif ouvert, moins « directif », afin de les replacer au centre de leur expérience et de leur permettre de prendre en main leur visite. Les visiteurs veulent organiser leur visite en fonction de leurs désirs afin de prendre plus de plaisir et donc favoriser leur jugement.

« Parfois il y a des œuvres qui ne sont pas analysées et qui, en terme de regard, nous analysent plus, nous intéressent plus que celles qui sont mises en valeur dans l'outil .».

« Vous tombez sur des œuvres qui vous intéressent, mais il n'y a pas de commentaire dessus. (...) Vous êtes obligé de suivre une sélection d'œuvres qui est dans l'appareil, et donc on vous impose un chemin dans l'exposition (...) qui ne correspond pas forcément à ce vers quoi vous êtes attiré visuellement .».

Conclusion

Alors que le *dispositif d'annotation collaborative* tend à étendre de nouvelles pratiques favorisant un regard critique sur l'exposition et les oeuvres, l'association de ces dispositifs d'accompagnement semble plutôt produire, à la première expérimentation, un sentiment de « perte de contrôle », voir « d'aliénation » chez les amateurs, au point de rendre plus difficile la rencontre avec les œuvres.

Le public a besoin, dans un premier temps, d'appréhender et de comprendre la proposition des commissaires pour pouvoir nourrir une réflexion sur ce qui lui est proposé. Il a besoin pour développer son analyse, d'outils d'accompagnement qui privilégient ses émotions - ses désirs et ses plaisirs - pour réussir à produire un regard critique sur l'exposition et sur les œuvres. Les dispositifs d'accompagnement doivent donc placer le visiteur au centre de sa visite en privilégiant sa relation à ce qui le touche, à ce qu'il aime. Ces outils doivent pour cela donner le sentiment aux visiteurs d'être en pleine maîtrise de leur parcours et leur donner le choix de contempler et d'analyser les œuvres vers lesquelles leur regard les attire.

LE PUBLIC NON-AMATEUR

Pour certains visiteurs non amateurs préférant se laisser porter par les commentaires que leur dictent les commissaires, l'audio guide est un outil « libérateur ». Les contenus audio les guident dans leur parcours en clarifiant le propos général de l'exposition et en pointant les œuvres qui sont essentielles à voir. Les autres recherchent plutôt le plaisir dans l'expérience qu'ils peuvent trouver à travers une relation immédiate avec les œuvres.

Pourtant, les témoignages semblent affirmer que les contenus audio ne facilitent pas, voir détournent le public de ces pratiques. Tous s'entendent sur le fait que le niveau des commentaires et des contrepoints est « élevé » et qu'il faut déjà avoir une certaine culture pour comprendre les commentaires (d'autant plus que l'exposition est difficile) : « L'exposition est très intellectuelle et peu intuitive. Et les textes n'aident pas à comprendre ».

Ainsi, pour les publics qui aiment se laisser porter par les commentaires, « Je suis plutôt du côté des spectateurs qui visitent, qui se font raconter quelque chose », la complexité des contenus audio ne facilite pas la réflexion, voir les détourne de leur réflexion. « Pour

avoir une opinion à la hauteur de l'opinion qu'on nous propose, il faut être préparé. (...) Ça doit marcher dans un cadre pédagogique». De plus, ils expriment le sentiment que les contrepoints sont destinés à des spécialistes puisqu'il faut posséder une certaine culture pour les « écouter », donc les comprendre, les intégrer et réagir dessus. Le dispositif, doit-il adapter le niveau de commentaires ?

Pour les autres visiteurs, le ton « professoral » des commentaires les a détourné de l'expérience sensible et immédiate qu'ils recherchent avec les œuvres : « Soit on écoute le guide, soit on fait une visite. (...) D'un côté on sent qu'on a un professeur (...) qui a une approche qui paraît être très informée, et de l'autre côté, il y a ce que l'on ressent (...) ». Un autre visiteur qui avait déjà visité une première fois l'exposition sans le guide multimédia, avoue avoir été troublé par cette deuxième expérience de visite : « J'ai vu l'exposition une première fois sans l'audio guide. J'avais beaucoup aimé. Cette fois ci, c'est comme si je ne l'avais pas vu. » Les paroles d'experts l'ont détourné du plaisir qu'il avait ressenti lors de sa première visite.

De plus, pour certains, la lecture des commentaires ne correspond pas à leur rythme de visite, et « n'intègrent pas comme il le faudrait l'exposition » puisque, d'une part, ils nécessitent trop de temps d'écoute, et d'autre part, ils viennent s'ajouter aux informations déjà proposées sur les cartels : « il est difficile de lire et d'écouter en même temps ».

Les témoignages des publics non amateurs sur les problèmes liés à la scénographie du dispositif (problème de visibilité des œuvres citées, dispositifs audio et visuels ne se complètent pas) recourent ceux des amateurs.

De même, tous s'entendent sur l'idée que les œuvres qui ont été retenues par les commissaires ne sont pas forcément celles qui ont retenues leur attention.

Le public non amateur a généralement décidé d'abandonner certaines fonctionnalités du dispositif. Parfois, il a abandonné les contrepoints, se concentrant uniquement sur les commentaires des commissaires. D'autres fois, ils n'ont utilisé que les fonctionnalités d'enregistrement ou de dessin, abandonnant l'intégralité des contenus audio.

Ceux, qui ont décidé d'écouter les commentaires intégralement, reprennent, comme chez les amateurs, l'exemple de l'intervention de Jacqueline Lichtenstein, comme le commentaire le plus séduisant et le plus impliquant.

Conclusion

En reprenant ces témoignages, il apparaît clairement la grande difficulté pour des visiteurs non amateurs d'appréhender les contenus audio. Certains suggèrent alors de proposer en contrepoint, plutôt le point de vue d'autres visiteurs afin de faciliter l'écoute et de donner envie de réagir, voir d'alimenter un débat : « Ça peut nous rassurer dans nos compétences en tant que critique d'art et ça peut nous amener à faire des commentaires plus facilement, et à développer notre propre vision de l'exposition. »

Cependant, en se détachant des contraintes liées au dispositif, certains visiteurs ont réussi à en faire un outil de visite adapté à leur expérience, mais, loin de celles que cherche à leur proposer l'Iri (poser un regard critique sur les œuvres et développer une relation durable avec les œuvres).

2.2.2.2. L'enregistrement

- Vous êtes-vous enregistré ?
- Qu'est-ce qui vous a incité à réagir ?
- Est-ce que les contenus audio incitent à réagir ?
- Qu'est-ce que cet appareil a apporté de plus à l'expérience de la visite ?

Peu nombreux sont les publics qui se sont sentis à l'aise avec le dispositif. Même les publics qui ont laissé des annotations nous ont exprimé leur inconfort à s'enregistrer. Les visiteurs qui se sont enregistrés l'ont généralement fait pour expérimenter le dispositif. Ce qui suppose que la prise de parole, dans un contexte de visite, n'est pas une pratique qui s'acquiert facilement, ni une pratique que le dispositif a su rendre plus intuitive. Mais, il s'avère que les freins à l'enregistrement ne sont pas du seul fait du dispositif, mais de la difficulté à s'adapter à de nouveaux usages, de se familiariser à de nouvelles pratiques dans un contexte muséal et également dans le contexte tout particulier de cette exposition *Traces du sacré*.

LE PUBLIC AMATEUR

Qu'est-ce qui suscite la réaction ?

Les visiteurs qui se sont enregistrés, l'ont fait, soit à partir d'une réaction suscitée par une émotion (devant une œuvre, un événement marquant dans l'exposition, un commentaire) soit à partir de réflexions construites pendant la visite que les commentaires audio et l'exposition ont suscité : « Ce qui m'a incité à réagir, ce sont les commentaires, mais surtout le thème de la salle, et ce que j'en sors personnellement, comment je me situe par rapport à ça. ».

Ces publics ont trouvé un intérêt à s'enregistrer. Ils témoignent du dispositif comme d'une proposition qui les implique plus dans la visite, les rendant plus actif, les invitant à réfléchir et à se positionner. Ce dispositif est l'occasion d'une nouvelle rencontre avec les œuvres puisqu'il favorise un regard critique et une relation durable avec elles.

« Lorsque l'on parle, ça permet de se faire une réflexion à soi-même, de se dire vraiment ce que l'on ressent, plutôt que de le garder pour soi, donc de construire du sens. C'est un moyen de mieux appréhender les œuvres ».

« Ça m'a amené à me poser des questions (...) que je ne me serais pas forcément posé si je ne m'étais pas enregistrée. J'aurais juste été spectatrice, j'aurais entendu, regarder. Je ne me serais pas forcée à me poser des questions et à m'exprimer. »

« Moi (à la première visite) j'étais venu avec une amie, mais on a visité à des rythmes différents, donc après coup, on en a parlé, mais sur le moment, j'étais juste en train de regarder les œuvres de lire les cartels et pas tellement en train de me faire mon opinion. Alors que là, on est un peu plus à s'interroger sur ce qu'on pourrait dire. »

« Le mode participatif m'a permis de m'approprier l'exposition et certaines œuvres et de mieux les fixer dans ma mémoire ».

Qu'est-ce qui a rendu la prise de parole orale difficile ?

Le passage de l'écrit à l'oral

Pour beaucoup de ces amateurs, il est difficile de développer une réflexion à l'oral plutôt qu'à l'écrit. L'amateur doit adopter la forme parlée pour dérouler sa pensée ou appuyer sa réflexion. Pourtant, beaucoup de ces amateurs n'ont pas réussi à se détacher de leurs pratiques habituelles en abandonnant l'écrit pour l'oral : « Je trouve que l'écrit, c'est quand même largement un meilleur rythme (de pensée). » et « Je préfère beaucoup l'écriture à l'oral, parce que tu peux regarder ton texte, le corriger, le condenser, améliorer, etc. L'expression spontanée orale comme ça ne me convient pas. ». Certains ont continué à prendre des notes tout en expérimentant le dispositif : « J'ai pris des notes. Mais il ne m'est pas du tout venu à l'esprit de les prendre sur l'enregistreur. ». D'autres ont tenté d'écrire sur l'outil dessin : « J'ai essayé de l'utiliser pour écrire, parce que ça, par contre ça m'aurait intéressé de pouvoir prendre des petites notes. ».

La prise de parole dans le musée

Pour les amateurs, la prise de parole n'a pas été facilitée par les usages que le musée induit. Certains amateurs déclarent ne pas oser ou ne pas aimer parler dans un musée : « Sans tomber dans une dimension quasiment religieuse du grand silence des musées, je n'aime pas bavarder ou parler dans un musée. ». D'autres imaginent mal une visite dans un espace d'exposition trop bruyant, au risque de les distraire et de les détourner de leur réflexion : « Si tout le monde parlait et tout le monde devait écouter les autres, ce serait difficile de parler. ».

Le regard des autres

Enfin, la majorité des amateurs s'est sentie embarrassée de prendre la parole au milieu d'autres visiteurs. Ils déclarent n'avoir pas « osé déranger les autres visiteurs », ou être troublés par l'image qu'ils pouvaient renvoyer aux autres visiteurs en parlant seul face à leur machine : « Pour parler toute seule comme ça, je ne me sentais pas du tout. (...) je trouve qu'on a l'air totalement grotesque, donc je ne l'ai pas fait. ». Mais ce blocage vient également de l'embarras de devoir expérimenter cette nouvelle pratique au sein d'un groupe de visiteur qui n'était certainement pas informés de l'expérimentation et de

devenir l'objet d'attention ou de curiosité des autres visiteurs : « On se dit que les autres pensent que l'on parle toute seule. ».

L'expression de la pensée comme quelque chose d'intime

L'enregistrement incite à livrer des réactions personnelles. L'expression d'une opinion ou d'une émotion est trop intime pour être dévoilée en public : « Si on a des bêtises à enregistrer, on aimerait les enregistrer dans un univers plus privé. » et « Je cherchais les coins vides au détour des œuvres. ». Du coup, le fait de prendre la parole « en catimini » rend l'emploi de l'outil moins spontané. De ce fait, certains amateurs imaginent mal partager ces annotations, qui ne sont pas l'expression d'une opinion, c'est-à-dire quelque chose d'affirmée, d'assumée, mais quelque chose de chuchotée.

Difficile de parler seul devant la machine

Enfin, la parole est considérée comme un outil d'échange. Les amateurs déclarent parler plus spontanément et approfondir mieux leur réflexion lorsqu'ils sont à plusieurs : « Peut être que du coup à deux on aurait plus d'échange et on aurait envie d'enregistrer ses échanges » et « Je trouve que la parole, l'oral, le dialogue, c'est fantastique, justement, ça permet de développer une pensée, s'il y a la réaction immédiate. Vous me dites ça, moi je réagis, et vous réagissez, etc. alors on peut construire quelque chose. ».

Des groupes de visiteurs ont alors été sollicités pour expérimenter la visite à plusieurs. Finalement, ces groupes ne se sont pas constitués. Pour les visiteurs sollicités, ça venait ajouter une difficulté à l'ensemble des fonctionnalités déjà proposées. De plus, les amateurs considèrent le guide multimédia comme un outil très individuel : « Créer un parcours commun, mais nous nous sommes dits que c'était très difficile car le dispositif rend le parcours très individuelle. ».

La prise de parole implique

Pour les visiteurs qui ont réussi à contourner les obstacles liés aux usages dans les musées, la prise de parole leur a permis de se sentir plus impliquée par la visite. Elle a été l'occasion d'enrichir leur propre expérience de visite en apportant quelque chose en plus des pratiques habituelles : « La prise de parole est impliquante puisqu'elle permet de noter quelque part ses impressions. ». Nous verrons également qu'elle incite le public à aller sur le site Web collaboratif après leur visite.

La prise de parole dans le contexte de l'exposition Traces du sacré

Beaucoup d'amateurs ont déclaré avoir rencontré des difficultés à nourrir une réflexion et à s'enregistrer.

La scénographie de l'exposition ne favorise pas la réflexion et la prise de parole. L'exposition est perçue comme trop bruyante pour favoriser la prise de parole : « Un point de détail, les environnements sonores comme le rire dans l'entrée ou les mantras deux ou trois pièces plus loin, c'est plutôt gênant qu'autre chose. » et « A différents moments il y a des bandes sonores dans l'exposition, ce qui fait déjà pas mal de bruit. Pour moi ça rajoute une difficulté au fait d'avoir à parler dans un truc. ».

L'exposition est également décrite comme trop dense. La scénographie ne favorise pas la réflexion et la prise de parole. Au contraire, elle détourne le visiteur d'une expérience esthétique avec l'œuvre. Les amateurs suggèrent des « intersalles », « des couloirs », des espaces calmes de réflexion. L'amateur se déclare trop sollicité et distrait par l'environnement qu'il traverse pour pouvoir nourrir une réflexion et enregistrer une opinion.

Si l'exposition avait mieux intégré le dispositif, les expérimentateurs se seraient sentis certainement plus à l'aise pour parler : « Comment créer un espace qui permette de se promener et de parler. ». On demande à un visiteur isolé d'expérimenter de nouvelles pratiques qui redéfinissent les codes et les usages collectifs établis dans les musées et qui viennent remplacer les usages et les habitudes de visites des amateurs. Comment impliquer suffisamment le visiteur à expérimenter de nouvelles pratiques dans un cadre d'exposition qui intègre aussi mal le dispositif ? : « Pour prendre au sérieux les relations, humain, technologie, espace, temps, etc., il faut repenser et réenvisager l'aspect "curatorial". ».

Les ressentis sur l'exposition motive l'enregistrement

Pour certains amateurs, étudiant, professeur ou professionnel, il est difficile d'expérimenter le dispositif autour d'une exposition qui ne les a pas intéressée. Leur opinion sur l'exposition détermine leur volonté de participation à l'expérimentation.

« Je n'ai pas tiré beaucoup de plaisir de ma visite, ce qui a certainement conditionné le fait de ne pas avoir envie d'en laisser une trace pour les autres. ».

« J'ai trouvé ça d'un ennui profond, alors que c'est plein de bonnes questions, trop de choses, beaucoup trop de choses, beaucoup trop de

thématiques, beaucoup trop de questions, et à la fin une espèce de méli mélo où on ne sait plus la différence entre le sacré, le religieux, le primitivisme, la violence, le corps, la transgression, y'a tout qui se mélange, c'est pas du tout productif, en tous cas pour une réflexion. ».

« Je m'imagine beaucoup mieux laisser des commentaires vraiment en lien avec les œuvres dans l'exposition Erice et Kiarostami que dans cette exposition, car c'est vrai, elle ne m'a pas touchée. Elle m'a un peu assommé en fait. ».

Le dispositif d'annotation collaborative doit inciter les visiteurs à développer et à partager un avis critique sur l'exposition. Or, il est difficile pour les amateurs d'approfondir le propos des concepteurs si l'exposition ne les a pas touchés. Ils sont à même de porter un jugement de valeur, mais n'ont pas envie d'exercer et de partager cette critique. Donc, si l'exposition est mal reçue par les visiteurs, à moins de se situer dans une perspective de recherche, comment les inciter à alimenter le débat ?

La parole d'experts

Les contrepoints invitent à ouvrir un débat sur l'exposition en exposant d'autres points de vue que ceux explicités par les commissaires. Nous avons vu comment le choix des œuvres imposé par les commentaires pouvaient parfois gêner le visiteur dans son parcours et dans sa réflexion. Il implique le visiteur à enregistrer un avis à partir de ces commentaires. Cette structure est contraignante chez certains visiteurs, étant donné leur désintérêt prononcé ou la difficulté d'avoir un avis sur les œuvres citées, et la frustration de ne pas trouver de commentaires sur les œuvres qui les ont touchées. Cet état de fait a contribué à gêner l'expérimentation et notamment la prise de parole.

« L'outil vient proposer un regard, au mépris du ressenti personnel du visiteur. La thématique de l'exposition prend le pas sur l'œuvre et l'outil suggère au visiteur de réagir sur un commentaire et une œuvre phare plutôt que sur une œuvre qui fait écho au visiteur. ».

« Je me suis servi du dispositif comme d'un carnet de notes pour noter une œuvre qui n'était pas citée. (...) Le problème est comment parler d'une chose qui n'est pas rattachée à un numéro ? ».

« Pour moi, c'était trop dur d'enchaîner toutes les séquences et de laisser un commentaire après chaque œuvre citée. ».

La parole légitime

Si les contrepoints des spécialistes du monde des arts et des lettres sont en général bien accueillis chez les amateurs, s'ils incitent à nourrir une réflexion, s'ils sont ressentis comme un bon moyen d'inviter au dialogue, leurs contenus peuvent dissuader la prise de parole. Les amateurs ne se sentent pas légitimes à prendre la parole en contrepoint de celles d'érudits : « On se sent néophyte dans ce grand bain. ».

Cette question est fondamentale puisqu'elle détermine le comportement des amateurs dans l'exposition et sur le site Web collaboratif : Quel intérêt à produire, à écouter et donc à partager un point de vue personnel de « non spécialiste » ?

Il est donc intéressant d'analyser ce que les amateurs, dans l'optique de réagir et d'alimenter le débat autour des propos des commissaires, attendaient des commentaires audio. Pour la spécialiste en Arts plastiques, les contrepoints méritaient d'être plus « profonds » et « synthétiques », sous entendus, plus « percutants », afin de soulever des questions, appuyer une réflexion et élever le débat. De même, une des professionnels du Musée du Louvre imaginait trouver dans ces contrepoints des « regards décalés » : « Je m'attendais à un autre registre de langue, un autre registre de remarques et finalement j'ai trouvé que c'était très proche. ». Il nous semble également important de noter quel type de contrepoints a le plus séduit les visiteurs. Le point de vue polémique de Jacqueline Lichtenstein sur l'œuvre écrite de Kandinsky (*Annexe 3*) est celui qui nous a été le plus fréquemment cité. La philosophe vient élargir le propos des commissaires, élevant le débat par la controverse qu'elle alimente. Cette contribution est également séduisante puisqu'elle répond directement au propos du commissaire sur l'œuvre de Kandinsky, et est proposée au moment où le visiteur regarde l'œuvre de l'artiste. Il y a une cohérence entre ce que l'amateur entend et ce qu'il voit.

Ainsi, si les prises de position et l'ouverture de dialogues ne prennent pas tous appui sur les contenus audio livrés sur les guides multimédia pendant la visite de l'exposition, il est intéressant d'analyser les motivations des publics à prolonger leurs recherches sur l'exposition et à aller sur le site collaboratif, et de questionner la pertinence du site collaboratif à favoriser l'ouverture d'un dialogue entre amateurs. En d'autres termes, si les contenus audio ne suffisent pas à donner l'impulsion au public de prendre position en entrant dans la controverse, qu'est-ce qui incite les publics à échanger leurs points de vue ultérieurement sur le site collaboratif (le partage de points de vue entre les amateurs est la condition de la constitution de cercles d'amateurs) ? Nous répondrons à cette question plus tard.

Conclusion

Pour Bernard Stiegler, la copie de chefs d'œuvre au 19^{ème} siècle permettait aux amateurs de comprendre comment les œuvres étaient construites, et donc de mieux les « voir ». L'amateur du 21^{ème} siècle structure sa pensée avec des outils modernes appliqués aux nouvelles technologies.

L'expérimentateur n'imagine pas l'intérêt des outils s'il ne les a pas encore pratiqués. Souvent, il se demande ce qu'il doit apporter au dispositif, sans se demander ce que le dispositif peut lui apporter. Parfois, il se demande ce que nous attendions de lui. Un discours construit comme ceux qui sont livrés sur les guides multimédia ? L'expression d'une émotion personnelle ?

Le dispositif n'est pas suffisamment intuitif pour inciter le visiteur à adopter de nouvelles pratiques et notamment à s'enregistrer. Mais, est-ce que le public a été suffisamment accompagné dans l'expérimentation pour s'approprier le dispositif ? Il aurait souhaité que nous répondions à sa question : « quels types de commentaires dois-je laisser ? ». Les amateurs, et notamment les professionnels des institutions, en extrapolant aussi l'avis de leurs propres visiteurs, nous ont témoigné leur sentiment :

« Ce serait intéressant de rebondir sur les commentaires d'autres visiteurs plutôt que sur les commentaires scientifiques eux-mêmes parce que j'aurais été plus à l'aise. (...) On se sent néophytes dans ce grand bain. (...) Élargir les cercles, les niveaux de lecture pour cette exposition, moi ça m'aurait décoincé pour laisser un commentaire peut être. ».

« Je trouve qu'on nous demande deux choses qui sont un peu contradictoires. C'est-à-dire d'écouter des commentaires, comme on le fait de façon très classique, des commentaires érudits, et d'un autre côté de prendre la parole et il n'y a pas de passerelles entre les deux. Moi, j'aurais peut-être aimé qu'on me pose des questions. (...) Je pensais que les contrepoints avaient plus cette valeur-là, d'avoir deux opinions et nous en tant que visiteur, de nous positionner par rapport à ces deux dialogues, qu'il y ai une amorce de dialogue. ».

« Il faudrait peut-être avoir des pistes, qu'on suscite ton interrogation et tes réponses. Parce qu'une fois que tu as entendu Jean de Loisy parler, tu te sens comme une... Il y aurait une espèce de, je ne sais pas, de petit truc qui te titillerait, ce serait plus facile, sans complexe, de pouvoir s'enregistrer. ».

LE PUBLIC NON AMATEUR

Les discours des publics amateurs et des publics non amateurs se recoupent. Certains ont réussi à suffisamment se détacher des contraintes du dispositif pour laisser des enregistrements. Ces annotations ne prennent pas la forme de commentaires construits, en réaction avec les problématiques de l'exposition, mais de prises de sons, d'ambiances. Généralement, les publics non amateurs souhaitent prolonger la visite sur le site en allant lire les points de vue des contributeurs, mais ne se sentent pas de taille à entrer dans le grand débat.

2.2.3. Les pratiques liées aux fonctionnalités du site Web collaboratif

- Qu'est-ce qui invite à poursuivre la visite sur le site collaboratif ?
- Avez-vous publié vos commentaires ? Pourquoi ?

Qu'est-ce qui invite à poursuivre la visite sur le site collaboratif ?

LE PUBLIC AMATEUR

La plupart des amateurs déclarent être allé sur le site collaboratif pour découvrir leurs propres annotations. C'est en partie l'enregistrement de commentaires pendant la visite de l'exposition qui les a incité à aller sur le site pour retrouver leurs propres annotations. Cette nouvelle pratique « intimidante », « difficile », qu'est l'enregistrement a également suscité la curiosité de découvrir comment les autres visiteurs avaient appréhendé le dispositif malgré ses contraintes : « Quels types de commentaires les autres visiteurs ont eu le courage de publier. ». Les amateurs cherchent aussi dans la lecture des commentaires des autres visiteurs, à cerner la politique éditoriale du site. Pour certains amateurs, cette information manquait de clarté pendant la visite : « Je ne comprends pas quel type de commentaires on attend de nous. ».

Les contrepoints livrés sur les guides multimédias ont également suscité le désir d'aller écouter l'intégralité des discours des personnalités sur le site Web ou certains discours narrés par une personnalité dont le propos les a touché ou dont ils connaissaient déjà les travaux.

Certains amateurs ont cherché dans le site collaboratif une matière pour approfondir leurs réflexions autour de l'exposition : « Je cherchais des réponses aux interrogations que l'exposition suscitait. ». Si les amateurs déclarent avoir eu la curiosité d'écouter les commentaires des experts et des autres visiteurs dans le cadre de l'expérimentation du dispositif, ils posent, par leurs réactions, la question fondamentale du parti pris éditorial du site. Pour certains amateurs, il va de soi que les commentaires publiés auront un intérêt puisqu'ils auront été modérés. Pour d'autres amateurs, les contributions des autres visiteurs ne présentent pas d'intérêt pour approfondir leurs recherches. Ils ne jurent que sur les discours érudits des personnalités.

LE PUBLIC NON AMATEUR

Les publics non amateurs sont allés sur le site pour écouter leurs propres commentaires et les commentaires annexes. Certains cherchent dans les commentaires des autres visiteurs un propos pouvant formaliser les émotions que l'exposition avait pu susciter. D'autres, au contraire, déclarent ne pas ressentir l'envie, ni le besoin d'écouter les contributions qu'ils estiment trop intellectuelles.

L'aspect ludique du dispositif détermine aussi l'implication des publics non amateurs à retourner sur le site et à aller écouter les contributions : « Si c'était plus ludique, je pense que ce serait amusant de comparer mon commentaire avec celui des autres. ». Les publics non amateurs dans le cadre de l'expérimentation sont souvent plus dans l'exploration du site et des contenus que dans une recherche précise que le dispositif aura suscité pendant la visite.

LE PUBLIC AMATEUR ET NON AMATEUR

Les publics amateurs et non amateurs ont retrouvé à la lecture de leurs propres commentaires, le moyen de se replonger dans l'exposition, de se remémorer des émotions et des réflexions que la visite avait suscitées. Ils regrettent cependant de ne pas avoir les images des œuvres sur le site qui illustreraient leur propre parcours et les commentaires des contributeurs. Les illustrations, accompagnées des annotations faites pendant la visite et du plan de l'exposition, permettent aux publics de renouer avec l'exposition et de se replonger dans leur parcours personnel. Elles leur permettent de s'approprier la plateforme collaborative à partir de leur expérience personnelle de visite

plutôt qu'à partir des discours théoriques des contributeurs sur des thèmes plus généraux de l'exposition. Le site doit-il remettre au centre de son contenu l'expérience du visiteur afin de l'inciter à prendre position ?

Publication

Les visiteurs qui ont publiés leurs annotations déclarent l'avoir fait dans l'objectif d'approfondir les questionnements que l'exposition a suscité. Pour eux, le mécanisme pressenti est celui du dialogue et déclarent ne pas être intéressé par la production d'un discours : « Moi, ce qui m'intéressait était l'interaction, la discussion. ». La production d'un discours oral, la construction, l'annotation et l'indexation sur le logiciel *Lignes de temps* et la publication en ligne, peut leur sembler alors laborieux. La forme du discours peu donc décourager certains amateurs à prendre la parole. Les amateurs se sentent prêts à un tel investissement que dans la mesure où les thèmes de recherche de l'exposition correspondent exactement à leur thème de recherche personnelle.

Pour d'autres publics (amateurs ou non), le dispositif est destiné à un public averti informé et n'est pas à la portée de tous. Certains affirment ne pas ressentir la légitimité « d'émettre un avis sur des propos d'érudits » ou de « taille à rentrer dans le cercle des experts. ». Les visiteurs plus experts nuancent ces propos lorsqu'ils admettent que l'exposition ne les a pas assez touché pour avoir envie de rentrer dans le processus.

Lorsqu'ils extrapolent leurs réflexions en fonction de celles qu'auraient pu faire leurs publics, les professionnels estiment que le site n'accompagne pas assez le visiteur dans la publication d'un commentaire. Le visiteur se sentirait désinhibé s'il était guidé par des problématiques simples, à partir desquelles il pourrait produire une réflexion.

Conclusion

Nous pouvons regrouper les témoignages selon trois positionnements. Celui des visiteurs qui cherche à approfondir ses questionnements en dialoguant avec les différents contributeurs. Celui des visiteurs qui cherchent sur le site la parole des experts comme point d'accroche à des échanges entre visiteurs (sous-entendus, moins experts). Celui des visiteurs qui ne s'intéressent qu'à la parole des experts et qui ne souhaitent pas apporter quelque chose au débat. Alors, quels types de contenus doit proposer le dispositif pour s'adapter à tous les profils de publics ?

2.3. INTERPRÉTATION DES RESULTATS

Pour interpréter les résultats, nous allons partir des axes de réflexion explicités dans la Mise en œuvre de la recherche⁵⁶, c'est-à-dire, la synchronisation « lecture / «écriture», la scénarisation des contenus, le partage de points de vue sur le site au sein de « cercles d'amateurs ».

Nous précisons qu'il a été difficile d'évaluer l'aspect collaboratif car techniquement, nous avons été confronté à quelques carences. Ce qui ne nous permet pas d'apporter tous les éléments de réponse que l'Iri peut attendre.

2.3.1. Comment inciter le public à synchroniser ses commentaires à ce qu'il voit pendant sa visite ?

L'expérience esthétique du visiteur

Chez Bernard Stiegler, l'amateur est celui qui « aime » et qui « pratique ce qu'il aime ». C'est donc celui qui vit des émotions esthétiques face aux œuvres. L'annotation est perçue comme le moyen de retenir une émotion esthétique qu'une œuvre a suscitée. Pour que le public puisse synchroniser ses commentaires (ses annotations) à ce qu'il voit pendant sa visite, le dispositif doit donc favoriser l'expérience esthétique du visiteur.

Le *dispositif d'annotation collaborative* incite les visiteurs à produire des commentaires oraux en réaction à ceux livrés sur les guides multimédias ou les téléphones portables. Or, les visiteurs déclarent avoir été touchés par des œuvres qui n'étaient pas citées dans les discours des commissaires. Le parcours de pensée qu'engage le mécanisme du guide multimédia et du téléphone portable a été décrit comme « trop directif ». Il détourne les visiteurs des œuvres qui pouvaient provoquer chez eux une émotion. Pour inciter les visiteurs à synchroniser leurs commentaires par rapport à ce qu'ils voient, le dispositif doit donc lui donner le choix d'appréhender et d'annoter les œuvres qui les affectent esthétiquement. Il doit donc permettre au public de commenter les œuvres qu'il a choisies.

⁵⁶ Cf. p 25 - Mise en œuvre de la recherche.

Vers la pratique orale

Le succès de la synchronisation suppose aussi de débarrasser le visiteur des contraintes que soumet ce nouvel outil technologique et qui vient gêner son action. Nous savons que l'expérience des pratiques vient d'une action répétée appliquée à l'outil. Les pratiques régulières et répétées de l'annotation écrite ou des commentaires oraux à plusieurs font désormais partie des habitudes de visite des publics. La visite est confortable car la pratique est « naturelle », dans le sens où elle s'offre d'emblée à l'esprit.

Nous avons vu que dans le cadre de la première expérimentation du dispositif, les visiteurs ne s'estimaient pas capables de prendre la parole devant les œuvres. Ils ne se déclarent pas aptes à adopter spontanément une autre pratique qui induit un nouveau rythme pour la pensée. Ils énoncent aussi leur embarras à s'exprimer à haute voix dans l'espace public du musée. Ils justifient ainsi leur difficulté à exprimer devant d'autres visiteurs un jugement critique et donc construit.

Pourquoi le visiteur a eu des difficultés à construire un propos à l'oral ?

Or, le dispositif a été présenté comme un support destiné à recueillir la critique, dans le sens d'un jugement de valeur pouvant alimenter la polémique que la thématique de l'exposition pouvait susciter. Le visiteur semble avoir eu du mal à imaginer devoir expliciter un propos érudit, construit sur le vif, en réponse aux propos des commissaires. Nous verrons que les commentaires audio ont aussi insufflé cette action. Il a spontanément écarté l'action d'« annotation », c'est-à-dire de « noter » une observation sur une œuvre en s'appuyant *librement* sur les commentaires audio. Le visiteur est resté muet ou à continuer à prendre des notes sur un morceau de papier.

Favoriser la diversité des langages associés à une pensée

Comment le visiteur peut-il formaliser par la parole un sentiment que l'émotion a déclenché ? Donc, pour construire un commentaire, le visiteur doit se placer dans une position de critique questionnant sa position de récepteur, dans le sens où chaque visiteur dans leur diversité pose un regard différent sur les œuvres. Or, les visiteurs déclarent pouvoir livrer spontanément une émotion, mais rencontrer des difficultés à approfondir leur réflexion et à construire un commentaire « sur le vif », donc au moment de la rencontre avec les œuvres (dans le sens de la synchronisation entre un commentaire et ce qu'ils voient). Ils considèrent ne pas avoir la culture nécessaire et

préfèrent produire un commentaire ultérieurement à la visite, après s'être documenté. Donc, produire un commentaire oral « éclairant », « intelligent » sur et devant l'œuvre qui l'a impulsé, est un exercice réservé, à leur sens, à un public érudit très « informé », très « experts ». Il l'est moins si le commentaire est entendu dans le sens d'une observation personnelle produite à partir de l'expérience du visiteur.

Ce qui nous intéresse ici est la capacité du visiteur à pouvoir construire un propos à l'oral. Mais, également, toute l'influence des discours de sensibilisation et des contenus audio sur la prise en main du dispositif. Pour donner la parole aux visiteurs, il faut les rassurer sur leur propre parole. Le dispositif doit alors accompagner l'expérimentation, donc la rencontre du public singulier avec l'œuvre, en se plaçant plutôt du côté de la réception que de celui de l'objet (de l'œuvre ou du texte). Il doit accompagner le public vers « les formes élaborées de la création » dans le respect de la « compétence culturelle » de chacun.

Favoriser d'autres pratiques

Il serait donc aussi intéressant de s'interroger sur la pertinence du dispositif à s'ouvrir à d'autres pratiques tel que l'écrit comme moyen d'annoter les émotions que l'œuvre suscite, ou visuelles comme le dessin ou la photographie, comme moyen d'appuyer ou d'illustrer sa remarque.

Le contexte de l'expérience

Pour synchroniser ses commentaires à ce qu'il voit, le public doit se sentir en confiance. Le visiteur exprime sa difficulté à s'engager seul dans l'expérimentation de crainte d'un « jugement » des autres visiteurs sur son action ou la pertinence de son commentaire. Pour cela, le visiteur ressent la nécessité d'être accompagné. Le passage vers cette nouvelle rencontre avec les oeuvres doit être plus organisé ou à la hauteur de ce que les publics peuvent produire.

Les visiteurs se déclarent plus impliqués lorsque l'application du dispositif s'intègre à un cadre organisé, comme un cadre pédagogique ou de recherche. Le cadre de l'expérimentation, par exemple, a été un bon moyen d'impliquer les publics à tester les fonctionnalités du dispositif. Ils expriment aussi le souhait d'être mieux guidés dans cette nouvelle expérience de visite. Le dispositif doit rendre plus intuitif le lien entre l'outil et son application. La « passerelle » entre les contenus audio, l'exposition et les annotations, ne valorise pas une réaction immédiate. Pour accompagner le visiteur à

s'interroger et à synchroniser ses commentaires avec ce qu'il voit, le dispositif peut lui rappeler régulièrement qu'il peut réagir sur les supports et amorcer ainsi le dialogue.

Pour inviter les publics à synchroniser leurs commentaires, il nous semble également important de repenser le contexte d'exposition dans lequel le public expérimente le dispositif. Nous avons vu comme il était difficile pour le public de prendre en main le dispositif au milieu de tant d'œuvres et dans un environnement sonore aussi présent. Un des visiteurs déclare même, en reprenant volontairement les terminologies choisies par les commissaires dans le titre de l'exposition, qu'il était aussi difficile « d'expérimenter le sacré ». Il l'exprime dans le sens où une telle surcharge d'œuvres s'opposait à la notion même de « sacré » et rendait difficile toute rencontre esthétique. Ce qui nous conduit à penser que malgré la pertinence du dispositif à inciter les visiteurs à enregistrer leurs remarques sur les appareils mobiles, cette volonté de favoriser une nouvelle rencontre avec les œuvres doit être aussi un choix des conservateurs et de l'institution.

En effet, il est difficile de questionner la relation art/humain/machine de manière isolée, c'est-à-dire décontextualisée. Le conservateur doit intégrer à sa scénographie des « espaces » de prise de parole ou penser l'exposition plus en termes d'installations favorisant la prise de parole comme élément de l'exposition. Nous ne pouvons pas nous empêcher de faire le lien avec l'acte provocateur de Marcel Duchamp qui exposa son « ready-made » *Fontaine*, un urinoir en faïence, dans un salon d'art au début du 20^{ème} siècle. Duchamp conçoit ainsi que de simples objets deviennent œuvres d'art par son exposition dans un contexte muséographique et notamment travers le regard de celui qui les reçoit : « Ce sont les regardeurs qui font les tableaux »⁵⁷. Le visiteur contribue à donner une valeur artistique à l'œuvre par l'action de regarder, donc de poser un jugement sur l'œuvre. Le dispositif propose aujourd'hui au « regardeur » de prendre la parole pour exprimer son « amour », donc son jugement. Comment aujourd'hui repenser la valeur des œuvres et la réception à travers ce nouveau modèle de rencontre avec les œuvres ? Tout comme les amateurs qui venaient copier les chefs d'œuvre du Louvre au 19^{ème} siècle devaient avoir assez d'espace pour déposer leur chevalet, les amateurs du 21^{ème} siècle doivent avoir des espaces pour « parler ».

Nous pouvons nous questionner également sur l'importance de la scénarisation des expositions et du choix des œuvres qui tiendrait plus à l'épuration qu'à la saturation. En effet, le dispositif nécessite d'une part un apprentissage lié à l'outil et d'autre part un temps d'adaptation lié au rythme et à l'expérience de visite des publics. Le public a besoin d'assimiler une première fois ce qui lui est présenté avant d'approfondir sa réflexion sur la structure générique de l'exposition (son propos général et les œuvres présentées). Or, cette exposition thématique, par sa surcharge cognitive (surcharge d'œuvres et de problématiques), ne favorise pas ce mode de fonctionnement.

⁵⁷ Citation de Marcel Duchamp

L'exposition *Traces du sacré* induit un *zapping* des œuvres et des thèmes au profit d'une expérience de visite singulière, certes, mais qui n'invite pas à s'interroger. Les visiteurs disent cependant se faire plaisir en optant pour un parcours essentiellement orienté par l'expérience sensible qu'ils vivent avec les œuvres, mais n'ont ni l'espace, ni le temps, pour poser pas un regard critique sur l'exposition.

2.3.2. Comment articuler une parole singulière avec une réaction d'utilisateur ?

Les visiteurs ont vu dans les commentaires audio livrés en contrepoint, le moyen d'enrichir leur réception des œuvres. Les contrepoints permettent d'approfondir les questionnements soulevés par l'exposition, mais ne suffisent pas à provoquer une réaction. Pour analyser comment articuler une parole singulière avec une réaction d'utilisateur, nous devons cerner ce qui aurait pu stimuler la réaction chez les publics qui ont expérimentés le dispositif et ce qui a gêné les publics à réagir aux commentaires.

Ce que les publics déclarent être stimulant

Rappelons que pour le public expert et professionnel, les contrepoints méritaient d'être plus « percutants » et de guider le public à s'interroger sur son propre parcours. Le commentaire en contrepoint qui a le plus séduit les visiteurs est le point de vue polémique de Jacqueline Lichtenstein sur l'œuvre écrite de Kandinsky. La philosophe vient ouvrir le propos des commissaires, élevant le débat par la controverse qu'elle provoque. Son observation litigieuse, presque provocante, permet au visiteur de prendre position. Cette contribution est percutante, puisqu'elle est synthétique, problématique, et fait référence au propos du commissaire sur l'œuvre qu'il décrit (ici, il s'agit d'un tableau de Kandinsky). Ce commentaire est proposé au moment où le visiteur regarde l'œuvre de l'artiste. Il y a donc une cohérence entre ce que le visiteur entend et ce qu'il voit.

Donc, pour permettre aux publics de rentrer dans le débat, il faut qu'il y ai une confrontation d'opinions entre experts et commissaires, d'où l'intérêt de proposer des contenus assez tranchés pour susciter un débat divergent, et en même assez adapté pour inviter le public non spécialiste.

Ce qui gêne l'articulation entre le discours et la réaction des visiteurs

Les commentaires audio livrés sur les guides multimédias et téléphone portables s'appuient sur la thématique générale de l'exposition. À partir d'œuvres de référence citées par les commissaires, ils illustrent le propos déroulé dans chaque salle de l'exposition et restent assez généraux. Les visiteurs auraient parfois apprécié avoir des commentaires interstitiels entre le propos général d'une salle et l'œuvre citée afin de mieux appréhender le choix des commissaires et se positionner par rapport aux œuvres. Les propos des commissaires qualifiés par les visiteurs de professoraux rendent difficile la réaction, puisqu'ils ne posent pas de questions, mais expriment des faits (historiques) qui ne sont pas suffisamment déroulés (lien avec les œuvres) pour permettre aux publics de réagir. Les contrepoints des personnalités du monde des arts et des lettres auraient pu remplacer ces interstices manquants, en développant et problématisant les affirmations des commissaires. Les commentaires des commissaires et les contrepoints restent très généraux puisqu'ils parlent de la thématique globale de l'exposition. Or, nous avons remarqué lors des entretiens que les publics parlaient plus facilement d'une œuvre qu'ils avaient devant les yeux, plutôt que sur la structure générale de l'exposition, à moins d'avoir un point de vue déjà approfondi sur la question. Les publics qui ont pu s'accommoder du dispositif et laisser des commentaires construits à partir des contenus audio et de l'exposition nous ont avoué être déjà dans des problématiques autour de l'art et du sacré. Donc, pour inciter les visiteurs à réagir au discours singulier, l'articulation peut inciter le visiteur à réagir par rapport aux œuvres qu'il voit et non pas directement en réponse au discours des commissaires et des contributeurs.

Ceci d'autant plus que les visiteurs expriment ne pas pouvoir réagir aux commentaires audio du fait de leur sentiment d'*inculture* par rapport aux personnalités érudites qui expriment leurs opinions sur l'exposition. Les visiteurs croient spontanément devoir formaliser un point de vue sur le modèle des points de vue construits autour de la thématique de l'exposition, au lieu de valoriser un point de vue personnel sur les œuvres. Ainsi, le visiteur déclare préférer s'appuyer sur des commentaires de personnes qu'il connaît et dont il admire le travail (un artiste par exemple) ou d'autres visiteurs. Ce qui revient à réclamer la parole singulière (donc originale, pertinente) d'un amateur qu'il apprécie entendre, ou la parole populaire à partir de laquelle il assumerait ses observations puisqu'il se retrouverait entre pairs. Il est bien évident que le discours ne doit pas être nivelé vers le bas, mais l'Iri doit user de méthodes d'accompagnement pour amener le public à poser un regard critique sur ce qui lui est proposé. Le public veut se sentir en confiance. Il veut avoir le sentiment que sa parole est « crédible » et « légitime ». Le dispositif doit-il valoriser la parole singulière du visiteur en diffusant, donc

légitimant, aussi les points d'autres visiteurs ? Le dispositif doit-il se recentrer encore une fois sur l'expérience du visiteur pour valoriser ce qui le singularise, ce qui l'interroge et l'expression de sa sensibilité ?

Ou au contraire, est-ce que le dispositif doit inviter le spectateur à poser un regard critique sur les œuvres à travers une action d'éducation qui passerait par la diffusion de la parole légitimée ? Dans ce cas, le visiteur doit se sentir suffisamment guidé pour prendre la parole et valoriser son opinion. Le dispositif peut accompagner le visiteur à questionner l'exposition et son point de vue par rapport à des points précis. Le dispositif, en incitant les visiteurs à problématiser leur visite, engagerait une nouvelle expérience de rencontre avec les œuvres pour finalement apparaître moins contraignante au visiteur « non assuré ». Mais, comment le dispositif peut à la fois accompagner les publics « non-spécialistes » sans désintéresser les publics « spécialistes », et intéresser les publics « spécialistes » sans exclure les « non-spécialistes » ? Le dispositif doit-il développer un modèle de contenus assez approprié pour engager tous les visiteurs ou doit-il développer des scénarios différents en laissant le choix d'options aux différents publics ?

2.3.3. Comment donner envie au public de prendre la parole et de constituer un apport aux autres ?

Qu'est-ce qui rapproche les utilisateurs ?

Le site collaboratif *Traces du sacré* a été créé spécialement autour de l'exposition *Traces du sacré*. Son objectif est de proposer une plateforme collaborative aux visiteurs de l'exposition qui souhaitent prolonger leur visite en partageant leurs points de vue sur des problématiques liées à l'exposition (à la thématique ou aux œuvres de l'exposition) avec d'autres visiteurs. Les utilisateurs que nous avons interrogés ont en commun d'avoir visité l'exposition, et de porter un regard personnel à partager sur l'exposition.

Qu'est-ce qui suscite l'envie de prendre la parole sur le site collaboratif ?

Approfondir une réflexion par l'échange

Les visiteurs qui ont publié leurs commentaires sur le site collaboratif déclarent avoir pris la parole afin de trouver des réponses aux interrogations que l'exposition avait pu susciter. L'exposition a permis à ces publics d'alimenter des réflexions qui leur tenaient déjà à cœur. Ces visiteurs ont vu dans le dispositif l'occasion d'approfondir leur réflexion en la partageant avec d'autres utilisateurs. Il est intéressant de souligner, ici, la pertinence du dispositif à répondre aux publics amateurs, c'est-à-dire aux publics qui sont déjà dans une posture de recherche personnelle ou professionnelle sur des questions liées à la thématique de l'exposition. Le dispositif permet à l'utilisateur de partir de sa propre expérience de visiteur (à travers sa visite et ses annotations prises sur les appareils mobiles), et de nourrir ses recherches à partir des problématiques développées par les spécialistes et les autres visiteurs. D'autant plus que, et contrairement aux *blogs* qui pourraient proposer ce type de contenus (mais écrits, alors que le site collaboratif propose des contenus audio), le visiteur peut naviguer sur le site *Traces du sacré* en faisant des recherches précises par mots-clefs pour trouver tous les commentaires faisant référence à son sujet de recherche. Le site collaboratif met en effet à sa disposition des outils d'analyse critique lui permettant une « lecture » plus sélective des commentaires, donc plus adaptée à ses recherches. Les outils critiques permettent également d'accompagner la production et la diffusion de discours. Le site met également à sa disposition un outil d'indexation par salle (de l'exposition) afin de recontextualiser les annotations à partir du parcours d'exposition et des commentaires en contrepoint livrés sur les appareils mobiles.

La question de l'expertise

La prise de parole sur les appareils mobiles pendant la visite de l'exposition ou ultérieurement sur le site internet est favorisée par la volonté du visiteur à produire un commentaire afin de constituer un apport à l'autre. Certains visiteurs se déclarent « réfractaires » à l'idée de diffuser des contenus sur le Web produits pas des utilisateurs non-spécialistes. Ils se mettent dans une position de retrait par rapport aux nouvelles formes d'amatorat diffusées sur le net. Ils ne voient pas l'intérêt que peut représenter pour eux ou pour les autres utilisateurs cette production d'informations. Ils s'estiment incompetents à apporter des points de vue valables sur des sujets qui ne font pas partie de leur spécialité (professionnelle ou personnelle). Ces visiteurs ne cherchent donc pas à alimenter une discussion avec des non-spécialistes, mais ne se sentent pas non plus de taille à répondre à des commentaires d'experts. Par contre, ces visiteurs envisageraient

plus un dialogue avec des personnes qu'ils connaissent et avec qui ils « aiment » discuter.

Ces visiteurs prennent position dans un contexte où les nouveaux modes de production et de diffusion génèrent de nouvelles pratiques amateurs et de nouvelles relations de sociabilité. Cette prise de position « élitiste » fondée sur une modération des savoirs les détourne des nouvelles pratiques amateurs comme objet d'approfondissement des savoirs. Cette position marque une nouvelle dualité entre une culture amateur et une culture experte. La culture amateur (il est difficile de créer un profil amateur aujourd'hui à partir des nouvelles pratiques sur le Web) est une culture de masse, puisque générée par des médias de masse, qui se professionnalise, c'est-à-dire, qui devient le référent intellectuel et artistique d'une nouvelle forme de culture. L'ouverture du réseau numérique permet aux amateurs de sortir de l'anonymat en diffusant leurs propres productions. Les visiteurs *Traces du sacré* qui se mettent en retrait par rapport à l'apport de productions amateurs sur internet cherchent plutôt la garantie d'un savoir, d'une parole d'expert qu'ils légitiment.

La question de la légitimité

Chez les publics non-amateurs, les commentaires produits dans l'exposition, puis parfois publiés sur le site Web, sont des commentaires spontanés sur les œuvres, auxquelles les visiteurs ont associé des souvenirs personnels, n'ayant pas forcément trait aux problématiques développées dans l'exposition. Le dispositif devient un outil plutôt « ludique » à partir duquel les visiteurs formulent librement des réactions provoquées par une expérience immédiate et instinctive avec les œuvres, et sans aucune volonté pragmatique d'approfondir une réflexion. Ces publics se déclarent curieux de retrouver en ligne leurs propres commentaires. Ils font, cependant, une distinction entre leur parole et la parole d'experts qui leur est proposé sur le site. Pour eux, il n'est pas question de publier leurs commentaires sur le site, car ils ne se sentent pas en mesure d'intégrer ce « cercle d'amateurs érudits »⁵⁸. Par contre, ils souhaitent écouter les contributions, voir, les points de vue d'autres visiteurs éclairés. Ce public a le sentiment que leur parole n'est pas crédible, ni à la hauteur des commentaires que le site collaboratif s'emploie à diffuser. Il est important de préciser qu'au moment où ces visiteurs sont allés sur le site Web, il n'existait pas encore en ligne de *visites signées* d'autres visiteurs. Ils justifient

⁵⁸ Cette affirmation paraît être en contradiction avec le fait que certains de ces visiteurs aient publié leurs commentaires sur le site. Mais, ces publics nous ont avoué publier leurs propres commentaires afin d'accéder aux commentaires des autres visiteurs. Cela n'est pas sans rappeler le mécanisme de sites collaboratifs que *Facebook* qui imposent aux utilisateurs de partager leur page personnelle pour avoir accès en retour aux pages d'autres utilisateurs.

également ce sentiment en déclarant le site « austère » et « pas assez ludique ». Nous employons le terme « sentiment » à bon escient, car rien, à ce moment-là, ne préfigurait de la politique éditoriale que le site souhaitait tenir. Cette question est fondamentale car comme nous le savons, c'est le choix éditorial qui détermine les profils d'utilisateurs. Encore une fois la question se pose : Comment réussir à toucher, à la fois, des visiteurs qui cherchent une parole érudite et des visiteurs qui cherchent une parole plus proche de la leur ?

Les œuvres annotées mais pas citées

Nous avons vu que les visiteurs faisaient en général des commentaires par rapport aux œuvres plutôt qu'au discours général de l'exposition, en fonction de problématiques qui les touchent personnellement. Or, et nous l'avons déjà en partie analysé précédemment, les contenus proposés sur le site collaboratif renvoient à des questions génériques, parfois sans se référer aux œuvres ou à l'exposition elle-même. Ainsi, les visiteurs, en retrouvant sur le site collaboratif les annotations produites pendant la visite estiment que le lien avec leur propre parcours n'est pas suffisamment fait. En effet, leurs annotations sont associées à des numéros de salles sans autres indications (visuelles par exemple) qui leur permettraient d'illustrer leur parcours ou les œuvres annotées (*Annexe 16*). De même, les visiteurs font difficilement le lien avec les discours des spécialistes. Leurs annotations d'œuvres se retrouvent juxtaposées à un propos plus général qui n'a pas forcément à voir directement avec l'œuvre annotée. En effet, certaines œuvres peuvent ne pas avoir été citées par les contributeurs. Ainsi, tel qu'il est présenté, le site facilite l'accès aux visiteurs qui ont réagi au propos général (en réponse aux commentaires) plutôt qu'aux visiteurs qui ont réagi à partir d'œuvres. Donc, comment prolonger l'expérience de l'œuvre si l'œuvre n'est pas citée ?

Dialogue ou discours

Les visiteurs qui cherchent des réponses aux interrogations que le propos général de l'exposition et les commentaires des spécialistes ont contribué à enrichir, ne cherchent pas à produire une parole critique (dans le sens exégète, c'est-à-dire, de l'analyse interprétative du discours des concepteurs). Ils déclarent, à travers ce partage, chercher à amorcer un dialogue sur des questions précises, mais ne perçoivent pas l'intérêt de produire un discours. Cette observation pose la question de l'outil et de l'application que les publics, même experts, en ont faits. En effet, les possibilités qu'offrent l'outil et la

liberté des visiteurs à agir dessus peuvent détourner l'outil des finalités souhaitées par l'Iri. Les visiteurs ont publié leurs commentaires tels qu'ils ont été enregistrés dans l'espace d'exposition, donc ni retravaillés, ni approfondis. Pour ces visiteurs, le site collaboratif a plus vocation de fonctionner comme un *forum*, donc un espace Web sur lequel les internautes discutent en échangeant des commentaires sur un sujet donné. Les visiteurs ne cherchent pas à faire une synthèse des discours des contributeurs. Ils souhaitent approfondir la signification d'œuvres ou de thèmes qui les ont fait réagir en confrontant leur propre point de vue avec celui des autres.

Prolonger l'accompagnement amorcée pendant la visite

Le site collaboratif doit aider le visiteur à prendre la parole en le questionnant sur son propre parcours. Si l'Iri décide de proposer des contenus interstitiels à partir des propos des concepteurs pour faire réagir les publics pendant la visite de l'exposition, il peut produire également ce type de scénarios sur le site. En effet, certains visiteurs se disent désireux de s'appuyer sur les discours de spécialistes afin d'approfondir leur réflexion pour ensuite amorcer un dialogue avec les autres.

Les outils

Selon les utilisateurs, le site demande une certaine compétence liée aux habitudes de l'outil informatique, mais également des outils proposés par l'Iri. Chez les visiteurs plus âgés, moins habitués à l'informatique, donc qui naviguent sur le net de manière moins intuitive, le site collaboratif est perçu comme « complexe ». De même, beaucoup de visiteurs déclarent ne pas passer beaucoup de temps sur le net, par choix, par temps ou par habitude. Pour publier un commentaire en ligne, après l'avoir construit, *indexé* et *commenté* à partir du logiciel *Lignes de temps*, l'utilisateur doit intégrer une certaine pratique de l'outil qui n'est pas non plus évidente à acquérir seul. Le visiteur va sur le site pour prolonger sa visite et approfondir sa réflexion. Il demande à pouvoir prendre en main les applications que l'outil propose plus rapidement. Il n'est pas dans l'apprentissage d'un nouvel outil informatique mais dans un échange de contenus intellectuels. Comme pour la fonctionnalité d'enregistrement sur les appareils mobiles pendant la visite, le public doit comprendre les enjeux de telles applications pour justifier d'un tel apprentissage et d'un tel investissement personnel.

3. SYNTHÈSE DE L'ÉTUDE

3.1. Les enjeux du *dispositif d'annotation collaborative*

L'iri souhaite à travers la mise à disposition du dispositif critique et collaboratif apporter les moyens techniques nécessaires aux publics « consommateurs » d'acquérir de nouvelles pratiques amateurs et aux publics « amateurs » de prolonger leurs pratiques en leur permettant « d'entretenir une relation durable avec les œuvres et entre eux, entre amateurs ».

Dans le cadre de l'expérimentation du *dispositif d'annotation collaborative*, ces nouvelles pratiques tendent à inciter les publics à poser un regard critique sur le propos général de l'exposition *Traces du sacré*. Le dispositif critique invite les publics à prendre la parole en enregistrant des observations pendant la visite de l'exposition et en partageant leurs commentaires sur le site collaboratif. Les réactions des publics émanent d'une interaction entre le discours officiel des concepteurs de l'exposition et les experts sollicités par l'Iri.

Ces outils techniques sont un moyen de rapprocher le public de l'art en favorisant la prise de parole comme nouvelle pratique amateur. Le *dispositif d'annotation collaborative* contribue à démocratiser la parole singulière des publics amateurs, dans le sens où il favorise la production de discours non légitimes, à partir d'outils inspirés des outils professionnels. Les amateurs se constituent en groupes d'individus réunis autour d'une opinion collective, résultant d'interactions entre ses membres, et ouvrant à la diffusion et à la discussion d'une nouvelle culture. Cette nouvelle culture prend valeur d'action d'éducation au sein des cercles d'amateurs.

3.2. Les écarts avec les réactions des publics

Effectivement, ce sont les publics amateurs qui ont le mieux appréhendé le dispositif en s'enregistrant puis en publiant leurs commentaires sur le site Web collaboratif, or, et bien que l'étude nous ait aussi conduit à interroger des publics amateurs experts comme des professeurs ou étudiants en arts et des professionnels de la culture, l'écart de position entre les publics experts et les publics non experts n'est pas si important. Ce qui nous permet de relever la difficulté pour les publics *amateurs* d'étendre leurs pratiques à partir du *dispositif d'annotation collaborative*, et pour les publics *consommateurs* d'adopter de nouvelles pratiques.

L'étude nous a permis de relever des écarts entre la manière dont le dispositif a été pensé par ces concepteurs et les réactions des visiteurs.

Le dispositif en mobilité

Les concepteurs du dispositif ont choisi de partir de la parole officielle des commissaires d'exposition pour inciter les publics à réagir.

Le dispositif cherche à inciter le public à réagir à partir du discours des commissaires d'exposition sur le propos général de l'exposition.

Or, les publics ont, soit tendance à vouloir exprimer, au départ, une émotion sur les œuvres, s'ils s'autorisent à prendre la parole. Soit au contraire, les visiteurs ne s'autorisent pas à prendre la parole, car ils se sentent trop écrasés par le poids du savoir des experts, et, donc incapables de s'engager et de se recentrer sur leur expérience pour proposer une expertise à leur niveau.

De plus, il leur a été difficile de construire une réflexion autour du propos général pendant la visite dans un contexte aussi surchargé cognitivement (problématiques, œuvres). L'exposition *Traces du sacré* imposait au visiteur d'avoir une certaine vision de hauteur par rapport aux œuvres, afin d'intégrer les différents niveaux de lectures que l'exposition proposait et de s'interroger par rapport à sa propre expérience.

Les pistes

Ces écarts posent des questions problématiques quant aux choix par rapport au dispositif. En partant de la parole légitime (au sens de la « culture légitime » chez Bourdieu, donc relevant d'aptitudes « héritées »), le dispositif induit une réaction inverse de celle qui a été formulée par l'Iri, de proposer un espace d'expression démocratique, légitimant, justement, la parole populaire. Le dispositif a été perçu comme un dispositif destiné à un public savant, ayant déjà un certain niveau d'expertise. Autrement dit, il n'a pas été perçu comme un outil démocratique, c'est-à-dire, favorisant l'accès des « masses » à l'art⁵⁹, mais comme un outils excluant les publics moins experts. Les publics n'ont pas vu dans le dispositif un moyen de les accompagner à produire un

⁵⁹ Pour ne pas reprendre le concept d'André Malraux, d'un « art pour tous », puisque nous nous situons dans le contexte spécifique des visiteurs des musées. Le dispositif ne tend pas à élargir les publics, mais au contraire à démassifier en réduisant la figure de « consommateur » au profit de celle de l'amateur, selon Bernard Stiegler.

jugement critique sur le propos général de l'exposition, mais l'ont perçu comme un outil immersif de transmission de savoirs, dont ils n'ont pas eu accès, à travers lequel leur individualité n'a pas été prise en compte.

Comment faire évoluer le dispositif pour permettre à tous les publics de prendre la parole ? Cette question suscite des pistes de réflexion quant aux possibilités d'évolution du dispositif.

Pour susciter la réaction des publics en fonction de leurs profils, l'Iri peut-il choisir de créer des familles d'expertises différentes, que le visiteur pourra choisir d'intégrer ? Ce type de proposition implique un travail lourd, puisqu'elle suppose d'analyser et d'évaluer les profils des publics susceptibles d'utiliser le dispositif pendant la visite et de construire des commentaires en fonction de chacun de ces profils. Cette hypothèse nous paraît moins laborieuse si l'Iri choisi de prolonger l'expérimentation du dispositif auprès de groupes restreints. Dans ce cas, l'Iri peut imaginer proposer des contenus adaptés aux profils et aux problématiques que les groupes auront choisi de développer. L'Iri peut de cette manière imaginer toucher des publics aussi diversifiés que le public scolaire, ou le public étudiant par exemple afin d'expérimenter des scénarios, et de profiter de l'accompagnement des enseignants dans le projet. Les enseignants pourraient également s'appuyer sur le dispositif pour accompagner leurs cours.

De même, l'Iri peut-il proposer un discours commun adaptés à tous les publics ? Cette solution impose de repenser l'articulation entre le discours officiel et la réaction des publics. Nous avons vu qu'il devait y avoir une confrontation d'opinions entre les experts et les commissaires pour susciter un débat divergent. Et que cette articulation devait porter sur les œuvres que le public était en train de regarder. Mais, en même temps, l'articulation doit être assez adaptée pour inviter le public non-spécialiste à y participer, donc, pour inciter le visiteur à s'interroger quel que soit son niveau d'expertise.

Comment inciter les publics à prendre la parole en réponse au discours officiel sans les détourner de leur expérience artistique ?

Le visiteur avait plutôt tendance à exprimer une émotion sur une œuvre pendant sa visite. Or, les commentaires qui cherchaient à inciter les publics à réagir étaient plutôt associés au discours général de l'exposition ou à des œuvres imposées. L'Iri peut-il favoriser l'expression d'une émotion, puis inviter les visiteurs à s'interroger ? Cette proposition implique de laisser le choix aux visiteurs de s'exprimer sur les œuvres qu'il choisit de commenter, puis de l'inviter à argumenter. Ce qui supposerait de construire un

commentaire sur chaque œuvre. Il est important alors de prendre en compte la taille de l'exposition et le nombre d'œuvres susceptibles d'être commentées. L'Iri pourrait aussi proposer une articulation s'adaptant à toutes les œuvres commentées. À titre d'exemple, le *dispositif d'annotation collaborative* aurait pu proposer des questions assez ouvertes pour accompagner le public à se projeter dans des interrogations personnelles sur le sacré telles que : Qu'est-ce que signifie le sacré pour vous ? Quel lien fait-vous entre l'œuvre commentée et le sacré ? etc. Ces questionnements auraient pu les accompagner tout au long de leur visite et enrichir la rencontre avec les œuvres.

Comment inciter les publics à s'interroger et à prendre la parole dans le contexte d'autres expositions ayant les mêmes caractéristiques que l'exposition *Traces du sacré* ?

Nous avons bien vu que l'exposition n'était pas faite pour intégrer ce type de dispositif, ce qui est normal, puisque l'Iri se situe dans un cadre expérimental. Mais, nous pouvons nous demander si le dispositif n'aurait pas été plus adapté dans une exposition de plus petite envergure (moins d'œuvres, parcours plus épuré ou moins de niveaux de lectures) ou sur une plus petite partie de l'exposition. De même, est-ce que le dispositif n'aurait pas été plus adapté s'il avait interrogé les publics sur une question précise du parcours ?

Le site collaboratif

Nous avons vu que les visiteurs préféraient partir de leur propre parcours de visite, donc des œuvres qui les avaient affectés, des questionnements qu'ils s'étaient posés, plutôt que des « visites signées » des contributeurs. Or, les visiteurs ont eu des difficultés à se replonger dans leur propre visite, à retrouver les œuvres qu'ils avaient commentées par exemple. Le site collaboratif pourrait plus valoriser le parcours personnel des visiteurs afin de l'inviter à prolonger ses réflexions amorcées pendant la visite. Cela nécessite de repenser l'ergonomie du site afin de le rendre plus impliquant.

Le site propose des « visites signées » de spécialistes, or, les publics se sentent écrasés par la parole experte des contributeurs. Les visiteurs cherchent à intégrer des groupes d'amateurs ayant leur niveau d'expertise. Le site peut-il créer des groupes qui s'adapteraient à chaque profil de public ? Cela implique une étude des différents profils de visiteurs puis d'organiser le site par niveaux d'expertises, pour que le visiteur sache intuitivement quel groupe intégrer, donc avec lequel il peut interagir. Ou au contraire, est-ce que le dispositif doit inviter le spectateur à poser un regard critique sur les œuvres à

travers une action d'éducation qui passerait par la diffusion de la parole légitimée ? Cette proposition implique un important travail d'accompagnement des publics non spécialistes afin de ne pas les exclure du débat. L'expérimentation dans le cadre de groupes restreints nous paraît encore une fois idéale pour accompagner les publics à débattre. Mais, comment le dispositif peut à la fois favoriser les commentaires de publics « non-spécialistes » sans désintéresser les publics « spécialistes » ? Le site collaboratif invite le public non spécialiste à interagir, or, les publics ont tendance à vouloir entendre le point de vue spécialiste et se désintéresser de la parole non experte. Cela implique de proposer une politique éditoriale qui intéresse les uns sans exclure les autres. Donc, nous revenons sur l'idée de proposer des niveaux d'expertises différents sur le site. Or, nous risquons de retomber dans une nouvelle dichotomie, experts et non experts, dont les paroles ne se croisent pas.

Le dispositif propose aux visiteurs de prendre la parole à partir d'outils techniques qui demandent un temps d'apprentissage long (le logiciel *Lignes de temps*). Or, le public a tendance à vouloir dialoguer rapidement sans avoir à passer trop de temps sur la technique. Le dispositif peut-il inviter les publics à prendre le temps nécessaire à la prise en main des outils ? Cela implique un travail d'accompagnement et de formation au logiciel plus important. Dans ce cas, il nous paraît plus adapté de proposer le dispositif dans un cadre de recherche ou de travail plus organisé. Nous avons vu que les visiteurs se sentaient plus impliqués dans l'expérimentation à partir du moment où les problématiques que l'exposition avait pu susciter intégraient leur cadre de recherche.

3.3. Le contexte de recherche

L'intérêt d'expérimenter le dispositif dans un cadre plus restreint, permettrait à l'Iri d'affiner ses recherches autour du dispositif. Le dispositif expérimental induit des fonctionnements et des avis différents chez celui qui l'expérimente. Il repose sur des tactiques que l'Iri doit analyser pour voir jusqu'où il est possible d'aller avec le dispositif et notamment d'échanger des commentaires sur la plateforme collaborative. En effet, l'étude auprès du grand public n'a pas permis d'apporter à l'Iri tous les éléments qu'il attendait, et notamment concernant les pratiques sur le site collaboratif. Des carences techniques ont obligé les visiteurs à abandonner l'expérimentation. De même, les visiteurs n'ont pas réussi à se détourner des contraintes que le dispositif imposait, l'expérimentation n'a pu être que très rarement menée à son terme. Les questions ergonomiques ont également biaisé l'étude, dans le sens où nous n'avons pas pu analyser de manière juste les réactions des publics. Les publics nous ont déclaré que le

site internet leur paraissait complexe, peu intuitif, ce qui a certainement dû les décourager à poursuivre l'expérimentation. Il nous a donc été difficile d'analyser les comportements des publics de manière précise face aux possibilités et aux contraintes que site collaboratif imposait. Or, l'expérimentation sur de petits groupes est l'occasion d'aller plus loin dans l'analyse et de rendre compte de la diversité des approches.

CONCLUSION GÉNÉRALE

Réponses aux hypothèses

La première hypothèse de recherche concernait la pertinence du *dispositif d'annotation collaborative* à inciter le visiteur à adopter de nouvelles pratiques amateurs : la prise de parole et l'apport aux autres de commentaires. Cette hypothèse de recherche s'articule en deux sous-questions : qu'est-ce que le dispositif permet, qu'est-ce que le dispositif impose ?

Les résultats obtenus par l'étude montrent que la prise de parole dans l'espace muséal a donné l'impression au public d'être plus impliqué par la visite, plus actif. Le dispositif engage chez les publics amateurs et les publics « consommateurs » des interrogations que l'outil de visite classique⁶⁰ ou une visite non accompagnée ne permettraient pas. Le dispositif permet aussi au public de mieux retenir l'objet annoté et d'approfondir sa réflexion grâce aux commentaires livrés sur le site collaboratif à partir du logiciel *Lignes de temps* et à l'action d'argumenter et de publier ses commentaires. Le dispositif permet au public d'affiner sa réflexion en se mettant en situation d'échange, d'interaction avec les autres.

Concernant, la deuxième sous-question, qu'est-ce que le dispositif impose, nous avons soulevé deux hypothèses. La première hypothèse concerne la place du visiteur. Le dispositif impose de produire un propos en réponse au discours général de l'exposition alors que les publics ont tendance spontanément à vouloir exprimer une émotion sur une œuvre. Il implique une distanciation avec l'objet que le contexte de l'exposition ne favorise pas. La deuxième hypothèse concerne les habitudes de visite. Les visiteurs ont été bloqués par la prise de parole dans l'espace muséal pour développer une réflexion. Ils se sont sentis d'autant plus gênés par la scénographie saturée et bruyante de l'exposition. Le dispositif implique au visiteur de modifier ses habitudes par un usage répété de l'oral. Il implique également d'avoir une assurance et un niveau d'expertise suffisant pour pouvoir faire abstraction de l'environnement dans lequel il expérimente le dispositif (à moins que l'environnement dans lequel il est proposé lui soit plus adapté).

La deuxième hypothèse de recherche concerne la pertinence du dispositif à s'adapter à tous les publics. Le dispositif incite à la construction d'un discours en réponse au discours officiel qu'un public non expert ne peut pas produire. Le niveau d'expertise des commentaires officiels empêche les visiteurs de prendre suffisamment de recul pour

⁶⁰ Je fais référence ici aux audio guides classiques qui proposent des contenus audio, mais n'offrent pas d'espaces de prise de parole.

exprimer une opinion à leur niveau. Les commentaires de commissaires étaient trop didactiques pour inciter à réagir et ceux des experts ne tranchaient pas assez avec ceux des commissaires. Nous avons vu, qu'à moins de proposer différents groupes d'expertises sur le site collaboratif, au risque de favoriser une *division* des savoirs, la question de l'éducation nous paraît être fondamentale : quel type d'accompagnement faut-il mettre en place ? Si les appareils mobiles nous sont apparus faciles d'utilisation et capables d'être adaptés à tous les publics, le site collaboratif et notamment le logiciel *Lignes de temps*, proposé sur le site comme outils favorisant la pratique amateur, nécessitent encore un accompagnement important, surtout en ce qui concerne la maîtrise de la technique. Donc, est-ce que le dispositif peut favoriser une pratique amateur chez tous les publics ? À cause du caractère expérimental du dispositif et des carences techniques que nous avons déjà énoncées, il est difficile de rendre compte des tendances ou des comportements que le site et le logiciel ont pu susciter. Les résultats obtenus peuvent, tout au plus, proposer des pistes de réflexion que nous devons affiner ultérieurement.

La troisième problématique de recherche concerne la généralisation de l'outil auprès du grand public. Notre hypothèse est que le dispositif semble aujourd'hui plus adapté à un public d'amateur ou à un groupe pédagogique à l'occasion d'un travail particulier. Nous avons vu que les visiteurs se sentaient plus impliqués dans l'expérimentation à partir du moment où les problématiques que l'exposition avait pu susciter intégraient leur cadre de recherche. Cette hypothèse concerne aussi la prise en main des outils. Le dispositif impose au public de trouver suffisamment de motivation pour se lancer seul dans l'apprentissage des outils proposés sur la plateforme collaborative. Au fil des entretiens, nous nous sommes aperçus de la difficulté qu'avaient les publics à cerner l'intérêt de passer par des logiciels aussi « sophistiqués » pour produire un discours et amorcer le dialogue. Cette hypothèse pose encore, comme nous l'avons vu, la question de l'accompagnement des différents publics à l'apprentissage de ces nouveaux outils technologiques. Cette revalorisation de la pratique doit être suffisamment organisée pour ne pas créer de nouvelles inégalités.

Confirmation de la problématique

Rappelons la problématique : quelle est la pertinence de la diffusion du dispositif d'annotation collaborative comme outil de médiation favorisant l'approche des œuvres et le développement de pratiques amateurs chez les publics des musées.

La particularité du dispositif consiste à vouloir toucher tous les publics, à s'adresser au grand public, aux non-spécialistes pour constituer une communauté d'amateurs. Nous avons vu que le *dispositif d'annotation collaborative* pouvait s'adapter à tous les publics, du public expert au public « consommateur », en fonction des scénarios et des contenus éditoriaux imaginés par l'Iri. Le dispositif peut modifier la perception et favoriser l'attention que les visiteurs peuvent porter sur les œuvres. Mais, le dispositif n'a pas suffisamment incité les visiteurs à rendre leur parole publique. S'il a permis aux publics de prendre conscience des nouvelles possibilités de visites que pouvait offrir le dispositif, il n'a pas été assez performant pour remplacer le régime ancien de la « consommation culturelle », car pas assez approfondi. L'expérimentation mériterait d'être prolongée afin d'affiner l'étude en questionnant plus au delà les possibilités et les contraintes imposées par le site collaboratif, et voir jusqu'où il est possible d'échanger ses commentaires et avec quel accompagnement pédagogique (clés de visite, énigmes, jeux, questions orales, ...).