Interprétation du statut d'un audioguide

Interpretation of the Status of an Audio Guide

Sophie Deshayes

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/edc/995>

DOI : 10.4000/edc.995

ISSN : 2101-0366

Éditeur

Université Lille-3

Édition imprimée

Date de publication : 1 décembre 2001

Pagination : 71-90

ISBN : 2-9514961-2-5

ISSN : 1270-6841

Référence électronique

Sophie Deshayes, « Interprétation du statut d'un audioguide », *Études de communication* [En ligne], 24 | 2001, mis en ligne le 19 octobre 2009, consulté le 01 mai 2019. URL : <http://journals.openedition.org/edc/995> ; DOI : 10.4000/edc.995

Ce document a été généré automatiquement le 1 mai 2019.

© Tous droits réservés

Interprétation du statut d'un audioguide

Interpretation of the Status of an Audio Guide

Sophie Deshayes

- 1 Ainsi posée, la question de l'usage de dispositifs techniques d'aide à l'interprétation¹ (des œuvres) a le mérite de positionner clairement le débat dans le champ de la médiation : c'est elle qui est visée plus que l'outil puisque aussi bien le texte « qui envahit les murs autour des œuvres » que les audioguides relèveraient de la même famille, didactique, qui semble sous-entendre une part de prêt à penser ou de pré-interprété².
- 2 Comment, de son point de vue, le visiteur vit-il cette proposition ? Comment l'interprète-t-il à son tour ? Des études d'usages de tels dispositifs et l'expression d'attentes à leur égard dans d'autres contextes muséologiques³ autorisent une confrontation des pratiques aux opinions préconçues. Ainsi, les audioguides, en interprétant à la place du visiteur, simplifieraient l'activité de visite, la réduiraient à une collecte d'informations (qui plus est univoques), fermeraient définitivement la polysémie de l'objet par des mots dits, accapareraient toute l'attention jusqu'à détourner le regard, escamoter le rapport à l'œuvre... Autant de préjugés sur lesquels nous allons tenter de revenir pour restituer toute la complexité de l'usage où ne sont pas seulement appréciées les fonctionnalités de l'outil mais également les modalités d'interprétation qui s'offrent aux visiteurs de manière tout à fait inédite.
- 3 Telle que nous l'envisageons, la pratique de l'évaluation consiste précisément à mettre en évidence les pratiques interprétatives des visiteurs. Elle ne vise donc pas seulement à améliorer l'impact des dispositifs d'interprétation sur le public, elle vise avant cela, à continuellement casser les stéréotypes sur le public, pour rendre sensible le caractère sans cesse indéterminé et complexe des activités et des interprétations des visiteurs. Cette démarche d'évaluation qualitative cherche à interpréter, pour les acteurs culturels, les interprétations des visiteurs observées et écoutées dans le but d'éviter sans cesse que ne se figent les représentations du public dans des visions trop réductrices. Ainsi, l'évaluation sert moins à construire la figure du visiteur qu'à déconstruire tout ce qui

ressemblerait justement à une « figure » du visiteur. Elle s'écarte ainsi d'une approche instrumentale du public comme donnée (dont on se sert ou au contraire qu'on évite de consulter) en favorisant la rencontre entre concepteurs et visiteurs comme constitutive du processus de communication.

- 4 Concernant l'usage des audioguides, les résultats témoignent de l'activité d'interprétation que les visiteurs ne manquent pas d'opérer, en poussant à bout des logiques d'usage amorcées ou en recherchant derrière chacune des propositions de contenus, les intentions qui les sous-tendent. Où l'on voit que l'usage de l'audioguide s'avère, pour le visiteur, plus libérateur que contraignant : d'une approche conceptuelle dirigiste, les visiteurs se saisissent de la dimension d'autonomie qu'on leur confère. Où l'on voit que les interprétations des visiteurs ne s'en tiennent pas à ce qui est professé : la réception et les attentes de contenus s'écartent du modèle didactique initial pour s'apparenter à celui de la médiation au sens propre du terme.

Interprétations d'une situation de visite : de la prescription de parcours à l'expérience de leur liberté

- 5 Dans le cas des dispositifs évalués, au musée des arts asiatiques de Nice ou au musée d'art et d'histoire du Judaïsme à Paris, les audioguides sont conçus sur la base d'une technologie numérique : le principe est celui de séquences enregistrées correspondant à un numéro d'appel présent en salle, soit au mur, soit à proximité des œuvres (sur les cartels, ou à coté etc.). Cette configuration technique détermine des conditions d'usage sensiblement différentes d'autres technologies, notamment celle de l'infrarouge qui impose bien davantage des déplacements dans l'espace en fonction desquels se déclenchent les commentaires. Ce type de système induit généralement une trame continue que le visiteur doit suivre au risque de décrocher sans possibilité de reprendre aisément le cours du commentaire. C'est souvent l'anticipation de tels principes de fonctionnement, quelque peu rigides, assortis de l'emploi d'un casque qui isole le visiteur de l'environnement, qui génère des réticences de principe chez certains visiteurs⁴. Les dispositifs pris en main, simplement posés momentanément à l'oreille, le temps de l'écoute d'un commentaire, consulté à l'initiative du visiteur, semblent à cet égard mieux répondre à l'environnement muséal. La souplesse de leur utilisation convient en effet aux contraintes des visiteurs qui ont à gérer leur déambulation dans l'espace (le choix de leurs arrêts, vers quel(s) objet(s) se déplacer ?) et dans le temps, celui nécessairement limité de la durée de la visite. De ce point de vue, l'audioguide, version numérique, est un instrument au service de l'économie de la visite, mais pour autant, la numérotation proposée ne prédéterminent-elle pas par trop un parcours de visite formaté sur la base de ces commentaires et non plus sur le rapport à l'espace, au temps, et aux œuvres reléguées, in fine, au second rang ?
- 6 Les récits des pratiques et usages de l'audioguide (Béra M. P., Deshayes S., 1999) révèlent au contraire combien, sous réserve de certaines conditions⁵, l'usage de tels dispositifs libère le visiteur plus qu'il ne le contraint. Ainsi par exemple, contre toute attente, à l'usage, la numérotation de l'audioguide n'induit pas un ordre chronologique vécu comme un sens de visite « obligé ». Au contraire, les visiteurs insistent sur l'autonomie que confère le système, la souplesse d'usage et soulignent la grande liberté de parcours. En réalité, dans un premier temps, c'est le rapport à l'espace, aux lieux, qui induit un

parcours de visite, une logique de déambulation et dessine un parcours général de visite à l'échelle du musée. Dans un second temps, c'est-à-dire à l'échelle d'un espace particulier, une salle, c'est le rapport aux œuvres qui l'emporte : les visiteurs consultent les numéros qui se trouvent sur les cartels des œuvres devant lesquelles ils se trouvent, sans se soucier de respecter la chronologie de l'audioguide. Au Musée des arts asiatiques de Nice, un visiteur ira même jusqu'à déclarer que « les numéros ne se suivaient pas ». Sa propre logique de parcours ne correspondant pas à l'évidence à l'ordre chronologique suggéré par l'audioguide qui n'a, dans ce cas extrême, pas même été repéré.

- 7 Rares sont les visiteurs qui cherchent à suivre scrupuleusement la numérotation de l'audioguide pour se déplacer dans le musée, en cherchant systématiquement le numéro 2, après, le numéro 1, puis, le 3 et le 4, etc... Ce peut être par exemple le cas d'une dame âgée davantage à la recherche d'une prise en charge que d'autonomie et qui réinvestit avec profit le système qui « remplace les flèches d'autrefois qu'on trouvait dans les musées, les flèches qui indiquaient dans quel sens on doit aller pour le sens de visite, on a suivi la visite, on regardait les numéros » (visiteur du MAAN)⁶. Mais pour la plupart des utilisateurs, tout ce passe un peu comme si « faire la visite dans l'ordre » était au contraire un contre sens tant le système en soi semble fait pour favoriser une visite à se construire « sur mesure ». La liberté et l'autonomie que confère l'audioguide sont interprétées par les visiteurs comme une modalité d'usage : ils s'en saisissent et s'en servent volontiers en ce sens en dépit de l'idée reçue qui assimile la visite audioguider à un parcours dirigé et forcé.
- 8 De manière significative, l'audioguide est une proposition interprétée comme une alternative à la visite guidée, qui peut être, à l'opposée, perçue comme disqualifiante dans la mesure où elle positionne le visiteur dans une logique « d'assisté ». De ce point de vue, la liberté que confère l'audioguide est vécue comme un affranchissement valorisant et investi en tant que tel : « En fonction de ce qui me plaît, j'écoute ce qui m'intéresse mais je ne l'utilise pas de façon systématique, le N° 1 etc. ... j'aime bien faire un tour par moi-même sinon je trouve ... c'est trop guidé » (visiteur du MAAN). L'audioguide, qui permet d'effectuer une visite individuelle, épargne au visiteur les inconvénients de la visite guidée qui s'effectue en groupe et qui suppose un minimum de contrainte dans l'organisation de la visite (inscription préalable, heure fixe de rendez-vous ...). « On a quand même beaucoup d'autonomie et on peut aller dans le sens qu'on veut, où on veut, regarder comme on veut, parce qu'avec un guide, en plus, on est en troupeaux, et il faut pousser pour arriver à voir » (visiteur du MAAN).
- 9 L'argumentation des visiteurs qui s'articule pour partie sur l'inconfort de la visite guidée⁷ est, à notre sens, à interpréter dans le cadre général du contexte social de la visite. A ce sujet, Debenedetti (1999) rappelle après d'autres (Hood M. G., 1994 ; MacManus P. M., 1994) que la visite s'effectue rarement seul (en singleton) mais suppose le plus souvent un contexte social intime (compagnie de proches qui motivent largement la visite) et s'inscrit dans un contexte social élargi (les autres visiteurs). À notre sens, l'économie de la visite (Le Marec J., 1995 ; Le Marec J., Deshayes S., 1994) peut donc être (re)définie comme la nécessaire gestion du rapport à l'espace (aux œuvres qui le ponctuent, à la scénographie qui l'organise), au temps (durée de la visite, moments d'arrêt, temps de consultation, d'observation, de lecture etc...) et aux autres (ceux avec qui on est venus et ceux qui sont là).
- 10 Les interactions sociales sont ainsi des instruments de gestion du rapport aux autres dans le temps de la visite, elles ont une fonction de réassurance (Debenedetti) et de régulation

d'une situation qui peut être vécue comme contradictoire : le visiteur devant résoudre un conflit entre « demande d'affiliation et d'anonymat ». Quand, par exemple, les motivations de visite à plusieurs entrent en contradiction (ou s'accompagnent) avec le besoin de s'isoler et d'éprouver seul le rapport aux objets. Se retrouver par moments pour échanger des impressions, commenter après coup est une modalité fréquente des visites qui s'effectuent « ensemble » mais pas nécessairement « soudés ». Celle-ci suppose que le rythme de la visite soit un ajustement permanent aux déambulations des membres du groupe d'intimes (et s'accommode mal d'un rythme imposé de l'extérieur par une visite guidée). Cette modalité de visite suppose également que les interactions verbales priment sur le discours du guide qui n'autorise pas de tels échanges⁸.

- 11 Si certains visiteurs de musée répugnent à se munir d'un audioguide précisément parce qu'ils anticipent que cet outil s'accommode mal d'une visite « à plusieurs », à l'usage, il est intéressant de constater que les visiteurs font valoir au contraire des modalités intéressantes d'échange autour de l'audioguide. Cet aspect rappelle que l'isolement peut être recherché : l'usage de l'audioguide, qui favorise l'introspection par l'écoute strictement individuelle, n'est pas vu comme un inconvénient mais comme un instrument de régulation des interactions sociales au musée. La souplesse d'utilisation permet au visiteur d'éprouver l'isolement momentané (le temps d'une écoute) avec profit, sans le vécu d'une coupure radicale avec l'environnement ambiant⁹. Envisagé de cette manière, l'usage de l'audioguide n'apparaît pas comme un frein à la visite à plusieurs puisqu'il permet à chacun de gérer à son gré son rythme de visite tout en maintenant la permanence du groupe amical ou familial. Ainsi on observe généralement que les personnes visitant à plusieurs quittent ensemble un espace avant d'en aborder un autre et que l'usage de l'audioguide favorise des moments de sociabilité où peut aussi bien s'instaurer le commentaire du commentateur...
- 12 Reste que, à l'opposé, l'audioguide peut évidemment être utilisé pour s'isoler et marquer ainsi de manière franche l'individualité de la visite : « C'est sûr qu'on communique moins entre nous avec ça mais même sans ça, de toutes façons, ... mais bon, en général, quand on visite les musées, nous on préfère être chacun de son côté, c'est chacun pour soi ! ... » (visiteur du MAAN). Instrument de régulation des relations interpersonnelles au musée, l'usage de l'audioguide est une véritable « aubaine » pour ces deux adolescentes qui ne demandent qu'à s'extraire de leur collectif familial (observations au MAHJ)¹⁰.

« Écouter et regarder en même temps »

- 13 L'un des avantages fréquemment avancé de l'usage de l'audioguide est, de fait, la possibilité d'écouter le commentaire tout en regardant l'objet dont il est question. L'audioguide en main et à l'oreille, les visiteurs se déplacent, tournent autour, se baissent à l'occasion, pour affiner le regard tel que le commentaire les y invite :
« On n'est pas dépourvu devant une œuvre [...] cela permet de tourner autour de la pièce, de l'admirer [...] il est plus agréable d'écouter que de lire une affiche, [...]. Et quand on est deux ou trois, ça y est on ne peut plus s'approcher pour lire [...] ça permet d'écouter déjà une première fois le commentaire [s'il y a beaucoup de monde] on peut ensuite s'approcher et réécouter si ça nous intéresse » (visiteur du MAAN).
- 14 Ce confort d'observation est spontanément comparé à l'alternative statique de lecture de panneaux de textes. Généralement, dans les expositions, le processus s'établit en deux

temps : prise d'information (lecture) et mise en pratique (observation de l'objet). Avec l'audioguide, la simultanéité contribue grandement, du point de vue des visiteurs, à l'efficacité du processus : c'est ainsi que certains ont le sentiment de « gagner du temps » dans une logique d'économie du temps de la visite. En réalité, on constate que l'usage de l'audioguide favorise des visites plus longues mais ce vécu d'un gain de temps est ici significatif de l'intensité de l'expérience de visite, d'une dynamique qui s'établit de manière positive et durable :

« Ça nous a manqué dans les autres musées [visite touristique des musées de la ville de Nice] finalement parce qu'on prend beaucoup plus d'intérêt en fait et puis au moins, on sait ce que l'on regarde... non, c'est très agréable, les explications sont très agréables, le commentaire, la voix, ça donne envie d'écouter, c'est pas rébarbatif, on s'est pas ennuyé ici ! (rires) » (visiteur du MAAN).

- 15 Par ailleurs, on constate que les visiteurs écoutent et regardent en même temps, non seulement les objets présentés et commentés mais également les cartels associés¹¹ et les textes de médiation qui se trouvent en salle et dont ils peuvent tenter d'évaluer, de visu, le rapport de contenu avec l'audioguide. Qu'entend-on ici qui n'est pas écrit là ? Convient-il de considérer le statut de ce support comme complémentaire ou en concurrence ? Généralement, c'est à l'occasion de l'écoute de commentaires plus généraux (de type introductif par exemple) que les visiteurs écoutent et regardent en même temps autour d'eux, adoptent une vue d'ensemble, se déplacent tout en repérage, observent les autres visiteurs...
- 16 À entendre ce que les visiteurs ont à dire de leur pratique avec l'audioguide et ce qu'ils restituent des contenus enregistrés, on serait tenté de suggérer une piste possible des ressorts de l'usage comme proche de l'écoute flottante, en psychanalyse¹². Technique d'appropriation sélective, elle correspond à une posture, intellectuelle et physique, qui rend bien compte de cet état de grande disponibilité où une possible attention diffuse s'avère prompt à capter des messages essentiels. Une des craintes des conservateurs serait au contraire la trop grande attention requise à l'écoute de l'audioguide mais on constate que les visiteurs ne sont jamais « prisonniers » d'un système qu'ils exploitent à l'occasion fort intensément ou plus distraitemment selon les moments de la visite. L'écoute flottante, si elle n'égale pas tout à fait la lecture en diagonale¹³, s'apparente à une stratégie de décryptage efficace.

Réception et attentes de contenus : l'audioguide, de l'outil d'interprétation au support de médiation

- 17 On l'a vu, du point de vue de la forme, les visiteurs conçoivent l'usage de l'audioguide comme une alternative bienvenue à la visite guidée. En revanche, sur le fond, le type de contenu attendu, la référence au discours d'un guide est omniprésente. Poussant la comparaison entre audioguide et visite guidée jusqu'à son terme, certains visiteurs font tout de même remarquer, au crédit du conférencier, les limites du dispositif : « l'avantage avec un guide, c'est qu'on peut lui poser des questions et il nous répond, là on peut pas (rires !) ». Précisément, les attentes portant sur le type de contenus se situent bien, dans une certaine mesure, du côté des questions qu'on aurait envie de poser à un guide :
« ça s'est fait comme ça, par rapport à ce qu'on avait devant les yeux, ce qui nous plaisait et pour lequel on pouvait avoir une explication, moi j'ai pris toutes les explications de tout ce qui me plaisait, mais pas dans un ordre, je pense pas qu'il y

ait une continuité, sinon, ce serait casse pied. Non, c'est plutôt comme si on était avec quelqu'un, en disant, racontez-moi, ça, ça me plaît, dites moi, racontez moi, je pense que c'est tout à fait comme ça, on l'a pris comme si on avait un partenaire, enfin un interlocuteur, mais pas tout systématiquement » (visiteur au MAAN).

« Apprendre des choses »

- 18 Très directement, c'est d'abord la vocation pédagogique du guide qui est en jeu ici ; sa fonction de médiation : de la même manière, le commentaire de l'audioguide permet au visiteur selon, ses propres termes, « d'apprendre des choses ». Cette expression – fréquemment employée pour évoquer le bénéfice de l'usage de l'audioguide – ne doit cependant pas être entendue ici en termes d'apprentissages¹⁴. Les visiteurs établissent d'ailleurs fréquemment la nuance d'eux-mêmes en posant les limites de l'exercice :

« Il y a tellement d'informations en même temps qu'on peut pas tout retenir d'un seul coup mais c'est vrai que cela nous apprend quand même beaucoup de choses sur la civilisation asiatique » (visiteur du MAAN).

- 19 « Apprendre des choses » : quelles « choses » plus précisément ? Et encore, qu'entendent-ils par là ? Sur le fond, de quelle nature sont les contenus dont les visiteurs ont besoin pour avoir le sentiment « d'apprendre des choses » ? Quelle serait au contraire la nature de contenus types qui perturbent ce sentiment, qui éloigne le visiteur de cet idéal d'acculturation ? L'analyse des représentations sous-jacentes permet d'appréhender ce que cela recouvre du point de vue des visiteurs. La référence au discours d'un guide, c'est l'appel à son savoir bien sûr mais également à sa capacité à transmettre ce qu'il y a d'intéressant, de passionnant. Les visiteurs parlent de la personnalité des guides, insistent sur leur implication : ils situent volontiers (interprètent) le « texte » de l'audioguide dans ce registre. La conception d'un audioguide étant ainsi implicitement investie de ce type de rapport particulier au savoir, un rapport « vivant ». Force est alors de constater à quel point la plupart des réalisations proposées contrastent avec cette attente : sur le plan stylistique, le ton est le plus souvent d'une neutralité convenue :

« On s'attend à autre chose justement que ce qui est marqué, quelque chose de plus personnel, les anecdotes [...]. Parce que finalement, quand on voit une statue ou n'importe quoi, il y a juste la petite pancarte qui indique la date etc. et le fait d'écouter, tout à coup, on sait exactement, il retrace l'environnement, l'histoire, les pourquoi. Comme cette déesse qui avait une forte poitrine et un gros ventre, ils expliquaient ce que cela représentait à l'époque et c'est tellement plus intéressant que de regarder une statue sans savoir... » (visiteur du MAAN).

- 20 Le discours du guide, c'est aussi l'insoupçonné, la transmission d'un savoir qui révèle la face cachée des choses. Comme avec ces « anecdotes » dont parlent souvent les visiteurs, ces « petites histoires » qui agrémentent le discours savant d'un guide ou encore « ces détails » qui en réalité n'en sont pas mais que les visiteurs signalent ainsi comme des savoirs qu'ils pressentent comme « moins nobles ». C'est le cas par exemple de cette femme interrogée à l'Historial de Péronne et qui est même un peu gênée de nous avouer combien ce qu'elle a pu glaner au cours d'une visite guidée a été pour elle intéressant. Elle nous parle de « détails », des « anecdotes » dont l'absence sur les cartels renvoie, en creux, au caractère presque illégitime de sa curiosité... :

« On s'est trouvé un moment avec un guide qui faisait visiter le musée à 3 personnes [...]. C'est dommage qu'on n'ait pas voulu lui coller aux talons pendant trop longtemps, mais c'était nettement mieux. La présence d'un guide, ce serait souhaitable [...]. Eh bien des détails sur les uniformes, sur la couleur, la raison de la

couleur, des choses comme ça. Et ça, c'est peut-être des anecdotes, mais ça donne un attrait différent à la visite que de regarder les choses sans savoir, quoi. Ce n'est peut-être pas important de savoir pourquoi ils avaient des pantalons rouges, mais quand on sait, on est plus contents (rire) » (visiteur de l'Historial)¹⁵.

Quand les objets ne parlent pas (toujours) d'eux-mêmes

- 21 Au cours des entretiens que nous avons menés à l'Historial (Béra M. P., Deshayes S., 2000), comme dans d'autres contextes, les commentaires d'objets (un descriptif orienté sur des signes particuliers, l'explication de leur origine, de leur usage, etc.) font souvent office de véritables « révélations », ce qui indique assez bien les besoins de médiation sous-jacents. Les contenus attendus relèvent alors de ces « choses », ces façons d'appréhender, qui donnent vue aux objets, qui permettent de les voir s'animer...
- 22 L'approche de type ethnologique est à cet égard systématiquement prise et constitue un préalable indispensable à l'appropriation des contenus délivrés sur les objets qui se prêtent à ce type de commentaire. Fonctions et usages des objets sont ainsi des éléments marquants du commentaire qui permet de comprendre ce qui est présenté et d'assimiler les informations historiques s'y rapportant :
 - « Quand est-ce qu'on l'utilisait, si c'était pour une cérémonie ou ... parfois, quand on en connaît pas, on ne voit même pas à quoi cela pouvait servir » (visiteur du MAAN).
- 23 Il s'agit aussi d'une mise en perspective de l'objet, souvent qualifiée de « contexte historique » par les visiteurs évoquant ce type de commentaire :
 - « Parler de l'époque en général, et parler de l'œuvre qui se trouve là, qui a été faite, à tel moment, par telle personne, pour telle raison... » (visiteur du MAAN).
- 24 La dimension symbolique des objets ou « ce que cela pouvait représenter à l'époque », maintes fois reprise par les visiteurs restituant leur visite, devient parfois quasi emblématique de l'impact de la visite audioguidée : les visiteurs ont ainsi le sentiment d'accéder au sens des objets présentés et de donner du sens à leur visite :
 - « Dans la pièce chinoise, le Jade et tout ça par exemple, le Jade, c'est bien qu'il montre que ... ça c'est un commentaire intéressant, ils disent que le Jade, par exemple, c'est comme l'or en Occident, donc toute la valeur symbolique attribuée à cette pierre... » (visiteur du MAAN).
- 25 « Apprendre des choses » ce peut être ainsi « accéder à la face cachée », ce peut être également « savoir faire comme ... » (les experts, les historiens, les conservateurs ...), lorsque l'enjeu devient « d'apprendre à voir ».

Des commentaires pour « Apprendre à voir »

- 26 Au-delà du registre du commentaire, son statut introductif, général, ou bien sa fonction centrée sur l'objet, il existe du point de vue du visiteur des « genres » différenciés en fonction de la nature du discours tenu et du type de savoir mobilisé. Ainsi, les commentaires de type descriptif ont un impact déterminant auprès des visiteurs qui se voient ainsi dotés d'outils d'observation et d'interprétation des œuvres. D'aide à la visite, l'usage de l'audioguide s'affine pour devenir une aide précieuse à la contemplation « intelligente » des objets. Avec la description commentée des œuvres, le regard porté

change de nature, il devient avisé et donne ainsi le sentiment d'acquérir une compétence directement utile : le commentaire permet « d'apprendre à voir ». Les visiteurs révèlent ainsi « en creux » la difficulté le plus souvent inavouée à regarder une œuvre en l'absence de formation spécifique :

« on apprend des choses au moins, parce que sinon, on se promène juste comme ça mais on apprend rien ... sinon on ne sait pas trop quoi regarder, ce qu'il faut regarder » (visiteur du MAAN).

- 27 « Apprendre à voir », c'est aussi apprendre à discriminer et à un autre niveau, la sélection des œuvres opérée par l'audioguide constitue un fil conducteur précieux pour les visiteurs. Conscients de l'aléatoire de leurs déambulations et pressentant d'inévitables « ratés », ils sont, au contraire, en quête de signes de pertinence pour effectuer leurs choix, de fait, incontournables, dans des contextes muséologiques où « tout voir » n'a pas de sens¹⁶ :

« Cela évite de passer à côté des objets sans le voir ... et puis en écoutant le commentaire général, les objets où il n'y a pas de commentaire, on les regarde aussi, on cherche le commentaire à nous ... cela incite à ne pas passer à côté d'un objet sans l'avoir vu » (visiteur du MAAN).

- 28 Comme pour ce dernier visiteur qui indique explicitement comment il appréhende différemment les objets, y compris ceux où il n'y a pas de commentaire, les enseignements tirés de l'audioguide sont le fruit de réappropriations qui ne se limitent pas au premier niveau d'interprétation possible, celui des informations dispensées. Bien souvent, un second niveau sous-jacent est directement investi par les visiteurs qui s'intéressent particulièrement à la mobilisation des savoirs, à la manière dont ils sont mis en œuvre. C'est souvent cette « manière » qui est source d'enrichissement vécu par les visiteurs. Ainsi par exemple, les commentaires qui prennent en charge le regard, soutenu par une approche expert, provoquent en quelque sorte une double révélation : le visiteur regarde et voit des choses, certains détails qu'il n'aurait pas forcément perçus seul, et d'autre part, il voit, il prend la mesure de « la manière » dont les spécialistes portent un regard avisé sur l'objet.

- 29 Dans le même ordre d'idée, on peut interpréter l'intérêt porté aux partis muséologiques comme la manifestation concrète d'un second niveau d'appropriation, celui où les commentaires sont entendus comme des éléments de discours, celui des acteurs du musée (et assurent la visibilité de leur travail). A l'échelle d'une salle, comme à l'échelle de chacun des objets, la mise à plat des choix muséographiques constitue une attente de contenu originale pour l'élaboration du « texte » de l'audioguide. L'intérêt porté aux œuvres va de paire avec l'intérêt pour la démarche d'exposition, la constitution de la collection, les parti-pris et les intentions des concepteurs et des conservateurs du musée :

« Savoir pourquoi c'est plus important qu'une autre œuvre, pourquoi on a choisi celle là » (visiteur du MAAN).

- 30 De même, les commentaires faisant état des doutes, des incertitudes, des hypothèses d'interprétation, focalisent l'attention des visiteurs qui accordent autant d'intérêt aux connaissances qu'à la démarche scientifique qui s'expose par l'entremise d'un commentaire. Là encore, le décalage est frappant avec des logiques de conception qui tendraient au contraire à n'évoquer que ce que l'on sait, à exclure d'un parcours audioguidé, une œuvre ou un objet qui pose problème aux scientifiques et/ou aux conservateurs. A défaut d'informations suffisamment fiables à délivrer, les choix qui président aux sélections de l'audioguide conduiront plutôt à « passer sous silence »

quand le champ ouvert par ces interrogations, ces errances, serait au contraire un critère pertinent d'intérêt pour les visiteurs.

Les « règles » de la médiation : limites de la formation et respect du parti de vulgarisation

- 31 En présence d'un dispositif muséographique, face aux artefacts d'une exposition et d'une manière générale, au musée, le visiteur se pose implicitement la question : « à quoi ai-je à faire ? ». La logique de visite consiste à tirer parti de l'offre présentée par la mise en œuvre de stratégie optimale d'adaptation. Des modalités d'interprétation sont ainsi continuellement mises en œuvre par les visiteurs pour répondre à cette question et ajuster au mieux le type d'attentes qui en découlent, s'assurer de leur pertinence. En corollaire, certaines exigences s'expriment non pas dans l'absolu, mais en prise directe avec ces attentes : prenant acte des partis pris de médiation, les exigences des visiteurs en assument la cohérence en quelque sorte.
- 32 Ainsi en est-il de la proposition de l'audioguide, centrée sur la formation du regard : si elle est acceptée et largement plébiscitée par les visiteurs, on constate cependant qu'elle porte en germe ses propres exigences. Par exemple, la description se doit d'être fidèle à ce que le visiteur a sous les yeux (il s'avère en effet déstabilisant – voire dévalorisant – de ne pas voir les aspects pointés par le commentaire) et ne doit pas faire l'impasse sur un aspect qui « saute aux yeux »¹⁷.
- 33 Pour d'autres visiteurs, l'exigence s'applique aux commentaires d'objet et à la description qui ne doit pas être « gratuite » mais fournir un supplément de sens par rapport à ce que le visiteur peut effectivement voir, sous peine d'être soupçonnée de prosélytisme :
- « L'objet dans un contexte plus large, c'est plus intéressant pour moi que de donner un détail de ses sourcils etc. ... alors que ça à la limite, c'est presque mon travail, entre guillemet, c'est à moi de voir, d'apprécier de ne pas apprécier peut importe. Enfin, moi, je ne suis pas très intéressé par une description de ce que je vois mais plutôt une description du contexte de l'objet que je vois pour savoir d'où il vient, ce qu'il représente et pourquoi on me le présente d'ailleurs aussi... » (visiteur du MAAN).
- 34 De fait, l'émergence de certaines critiques à l'endroit du « style » du commentaire autorisent des interprétations quant aux limites assignées implicitement aux partis pris de tels supports de médiation. On l'a dit, les visiteurs acceptent volontiers l'idée d'une pédagogie du regard et endossent pleinement leur statut d'apprenant lorsqu'il s'agit d'apprendre à voir. En revanche, il est un terrain sur lequel le commentaire de l'audioguide suscite des réserves : c'est celui de l'émotion, de la jouissance esthétique face aux œuvres. Sur ce terrain en effet, les visiteurs revendiquent plutôt leur libre arbitre, « la libre pensée » et répugnent à s'en remettre à l'autorité du commentaire pour apprécier la qualité des œuvres présentées :
- « [...] ne pas faire un commentaire qualitatif, vous voyez ce que je veux dire ... [...] nous laisser regarder les choses, pas tellement des gens qui donnent leur opinion, la description, on veut seulement, mais pas [...]. Quand on commence à me dire : cette « magnifique » pendule ! (rire) » (visiteur du MAAN).
- 35 Les commentaires « purement » esthétiques sont de fait plutôt rejetés : ils sont vécus sur le mode de l'injonction (« voyez comme c'est beau », « aimez cette sculpture ») qui discrédite le visiteur plus qu'elle ne le guide. Sensibles, à ce titre, au style du

commentaire, aux nuances qu'un ton, une tournure peut suggérer, les visiteurs invitent à manier l'emphase avec prudence et relèvent des limites tangibles aux commentaires d'un audioguide qui seraient jugés quelque peu péremptoirs.

- 36 Dans le même ordre d'idée, la vocation fondamentalement « vulgarisatrice » de l'audioguide génère un niveau d'attente conséquent. Du point de vue des visiteurs, l'audioguide est destiné à mettre les savoirs et les intentions des concepteurs à la portée du public, à les traduire en termes intelligibles et accessibles au plus grand nombre. Aussi, en terme de contenus, si le propos attendu est certes spécialisé, cultivé – c'est même tout l'intérêt pour le visiteur que cette parole experte, ce regard avisé sur les œuvres – le discours scientifique doit cependant être transposé, explicité pour être transmis. La présence, dans le commentaire, de références qui font appel à des savoirs spécialisés non explicités concourt à l'opacité du discours et décourage le visiteur qui ne s'estime plus destinataire privilégié. Certains termes de vocabulaire non élucidés perturbent ainsi le sentiment « d'apprendre des choses », remettent en cause le parti pris de médiation¹⁸.
- 37 De ce dernier point de vue, l'audioguide est bien attendu comme un outil d'interprétation, au sens propre du terme, même si, sur ce plan, les contenus délivrés inspirés de notices scientifiques ou de textes issus de catalogues d'exposition prennent rarement en charge cette fonction qui apparaît davantage comme une promesse non tenue. Pour autant, la vocation pédagogique de l'outil interdit-elle toute innovation formelle qui permettrait de dépasser l'approche purement didactique qu'on leur dédie généralement ? Les réalisations, souvent conventionnelles, contrastent avec la richesse des appropriations générées par ces outils que les visiteurs investissent comme de véritables supports de médiation. Loin de s'en tenir à ce qui est professé, les appropriations des visiteurs révèlent un intérêt particulier pour un certain rapport au savoir : on peut dès lors « interpréter » cet aspect comme un potentiel de l'outil qui ne risque pas tant de fermer les interprétations, les « enfermer » mais ouvre des pistes de représentation inédites mises à jour par l'usage. On constate en effet que l'audioguide, dispositif d'interprétation ne limite pas les processus interprétatifs mis en œuvre par les visiteurs : ils ne sont pas contraints d'interpréter de telle ou telle manière dès lors qu'il ouvre des interprétations de son propre usage et de l'activité de visite qu'il concrétise en quelque sorte.
- 38 Les études menées auprès des visiteurs, lorsqu'elles leur confèrent une place effective – et en particulier lorsqu'elles rendent compte de leur point de vue argumenté sur des pratiques – permettent de comprendre des phénomènes sur lesquels les opinions expertes ne semblent pas avoir de prise : un certain discours sur la « pauvreté » des audioguides va de pair avec leur généralisation dans les musées au nom d'un satisfecit du public rarement questionné plus avant.
- 39 De même, la part nécessairement imprévisible de l'usage, sans cesse renouvelée par des pratiques qui ne sont jamais figées mais adaptatives, rend hasardeuse la prescription de « règles », voir de « méthodes » de conception pour des objets techniques dont les fonctionnalités ne prédéterminent jamais tout à fait des logiques d'usage, en l'occurrence propre à la visite au musée. C'est d'ailleurs cette part imprévisible qui fait l'intérêt des études d'usages ad hoc. En l'occurrence, pour pertinentes que soient les analyses de Débenedetti sur la dimension sociale de la visite, certaines recommandations induites par la construction de 4 figures types de visiteurs selon leur attitude par rapport au contexte social peuvent s'avérer décalées des logiques d'usage effectives. Aux subtils aménagements propres aux logiques d'appropriation, celles-ci peuvent se révéler plus

riches et nuancées que prévu. Ainsi, l'anticipation de propositions muséales « types » conduit l'auteur à considérer les audioguides comme s'adressant en priorité « au visiteur singleton impliqué et attaché à la tranquillité de sa visite ». A notre sens et compte tenu des résultats d'enquête dont nous disposons, l'usage d'un audioguide peut se révéler également fort précieux pour d'autres « types » de visite, souvent collectives. Par ailleurs, ce serait justement un visiteur fortement impliqué, s'estimant suffisamment « éclairé », qui préférera effectuer (tout à fait) seul sa visite en s'abstenant spontanément du recours à un audioguide. Pour les visiteurs usagers de tels dispositifs en effet, visiter avec l'audioguide c'est précisément être accompagné.

BIBLIOGRAPHIE

Béra, M. P. & Deshayes, S., (juin 1999), *Les audioguides du musée d'Art et d'Histoire du Judaïsme et du musée des Arts asiatiques de Nice*. Rapport d'analyse. Direction des Musées de France, Département des Publics.

Béra, M. P. & Deshayes, S., (septembre 1999), *Les audioguides du musée d'Art et d'Histoire du Judaïsme et du musée des Arts asiatiques de Nice*. Rapport d'évaluation. Direction des Musées de France, Département des Publics.

Béra, M. P. & Deshayes, S., (octobre 2000), *Éléments sonores et muséographies dans les musées d'Histoire. Le cas de l'Historial : une enquête préalable à leur introduction au musée*. Direction des Musées de France, Département des Publics.

Debenedetti, S., (1999), *Le contexte social : un facteur déterminant des comportements de sorties culturelles. Premiers résultats d'une recherche qualitative sur les musées d'art*. Actes du colloque sur le management des arts et de la culture, pp. 688-697.

Le Marec, J. & Deshayes, S., (1994), *Résultats d'évaluation. Bilan muséologique*. Direction des expositions de la Cité des Sciences. Rapport interne (non publié, consultable au Centre de documentation de la DMF).

Heinich, N., (1998), *L'art contemporain exposé au rejet*. Études de cas. Éditions Jacqueline Chambon.

Hood, M. G., (1994), *L'interaction sociale au musée, facteur d'attraction des visiteurs occasionnels*. Publics & Musées, N° 5, pp. 45-57.

Le Marec, J., (1995), *Le visiteur en représentations : les enjeux des études préalables en muséologie*. TH ; N. R., Université Jean Monnet, Saint-Étienne.

Le Marec, J., (1998), *Écrans du regard, regards à l'écran*. in : Actes du colloque « Peut-on apprendre à voir ? ». ENSBA.

McManus, P. M., (1994), *Le comportement social : un déterminant du comportement d'apprentissage dans les musées*. Publics & Musées, N° 5, pp. 59-77.

Rezvani, S., (2000), *Les brûlures de l'art. Entretien avec Natacha Wolinski*. Beaux-arts Magazine, septembre 2000.

NOTES

1. Nathalie Heinich (1998) distingue, selon les registres argumentatifs convoqués, une forme passive de l'action de contemplation que serait la délectation, associée au registre esthétique, et, associée au registre herméneutique, une forme active de la contemplation que serait l'interprétation. Pour notre part, nous pensons que ces deux facettes sont intimement liées : on constate ainsi souvent que l'état de délectation est plus aisément atteint quand la question de l'interprétation n'est pas problématique (soit résolue, soit évincée). Quitter ce registre est ainsi une capacité qui témoigne déjà d'une certaine assurance et d'une familiarité avec l'exercice de la contemplation...
2. En réalité, la dénonciation de tels comportements de visite sert chez Rezvani un dessin critique à l'égard du musée où perçoit la nostalgie de lieux jadis réservés aux érudits, aux « pairs », seuls susceptibles d'en jouir pleinement. L'état de délectation dont parle l'auteur suppose que la rencontre avec l'œuvre soit ainsi première, immédiate et quasi « naturelle ». Émotion et délectation seraient-elles des facultés innées ? Ou bien, considérant que ceux-là mêmes qui en jouissent éprouvent peu ou prou au musée un savoir acquis par ailleurs, ne peut-il être légitime de prétendre se former au musée ou convient-il de reléguer cette fonction en dehors des salles d'exposition ?
3. La synthèse de résultats proposée ici est le fruit d'études menées pour le compte de la Direction des Musées de France, Département des publics : analyse et évaluation des audioguides du musée d'art et d'histoire du judaïsme et du musée des arts asiatiques de Nice (Béra M. P., Deshayes S., juin 1999 et septembre 1999) ; étude portant sur le son dans les musées d'Histoire (Béra M. P., Deshayes S., octobre 2000).
4. Corroborant les analyses de Debenedetti (1999), ces réticences s'expriment, en particulier, chez des visiteurs désirant préserver les interactions au sein du contexte social intime motivant largement leur visite au musée. Par ailleurs, si l'argument d'un sur-coût n'entre pas en ligne de compte (gratuité de l'audioguide inclu dans le prix du billet ...), d'autres facteurs peuvent également motiver des refus d'usage (le cas du visiteur qui s'estime « éclairé », celui de la visite de survol, par exemple « pour s'imprégner de l'esprit des lieux »...).
5. On pense bien sûr à l'ergonomie de l'appareil et ce qu'il convient d'appeler son usabilité, mais aussi et surtout au soin accordé à la signalétique en salle : si le visiteur doit se perdre en repérage et en identification des codes s'y rapportant, l'usage de l'audioguide devient de fait un obstacle à l'optimisation de la visite. À défaut de conditions optimales, l'usage d'un audioguide peut rapidement devenir une nuisance (ce qui était manifestement le cas par exemple, pour l'exposition « La Beauté in Fabula » présentée au Palais des Papes en Avignon du 27 mai au 1er octobre 2000).
6. MAAN : Musée des Arts Asiatiques de Nice.
7. Dont l'effet de groupe nuit à la visibilité des œuvres et qui impose un rythme de visite à l'instigation du guide et non du visiteur.
8. À moins de contrevenir aux règles de bienséance de la visite en groupe qui, elle, impose le respect du contexte social élargi à d'autres visiteurs inconnus, et avec qui, au demeurant, on a pas forcément envie « partager »...
9. À cet égard, l'ergonomie des dispositifs pris en main sera préférée aux casques qui opèrent une coupure plus radicale et obligent à d'inconfortables retraits/mises en place (nonobstant le souci d'hygiène).
10. Musée d'art et d'histoire du Judaïsme, Paris.
11. Au musée des arts asiatiques de Nice où la muséographie exclut le texte, les cartels sont systématiquement regardés : ces éléments scripto-visuels font partie de l'exploration de l'objet.

Succincts, ils correspondent de fait aux informations scientifiques de base : leur lecture génère l'attente de prolongements et d'éclaircissements qui seraient pris en charge par le commentaire de l'audioguide. C'est ainsi que s'exprime, par exemple, l'enjeu de vulgarisation pour des termes considérés comme « techniques ». Les visiteurs s'attendent à ce qu'un certain vocabulaire soit traduit en termes accessibles au profane, l'audioguide venant jouer à plein ici sa fonction d'interprétation.

12. Dans un court texte de 1912, « Conseil au médecins sur le traitement analytique », Freud démontre comment la règle de l'association libre pour le patient doit avoir pour corollaire pour l'analyste celle de l'attention flottante par laquelle l'analyste se place dans une position de totale ouverture dans son écoute.

13. En particulier lorsque les visiteurs déclarent avoir dû réécouter un commentaire « en entier » pour en saisir à nouveau un passage. De fait « parcourir » une plage numérique impose la durée de l'enregistrement, tandis que « parcourir » un texte à l'œil est un « raccourci » plus efficace. Rechercher un passage, « à l'oreille », en exploitant les fonctions de retour ou d'avance rapide qui tentent de palier cet effet ne s'avère guère convaincant, à l'usage, comparé aux performances visuelles qui autorisent la lecture en diagonale.

14. La question de l'acquisition de connaissances au musée renvoie sur une toute autre problématique de recherche centrée sur l'éducation informelle. L'impact cognitif des expositions ou la portée didactique des supports de médiation demeurent l'objet d'un débat que nous ne prétendons pas trancher : il s'agit plutôt de décrypter le point de vue du visiteur, de mettre à jour ce qui se joue derrière l'expression « apprendre des choses ».

15. Historial de La Grande Guerre. Péronne.

16. Voir la contribution de Joëlle Le Marec au colloque « Peut-on apprendre à voir » (1999) : « Écrans du regard, regards à l'écran ». Et en particulier la référence aux résultats du test du didacticiel « Apprendre à voir » mené auprès de visiteurs du musée d'Orsay. Les représentations de la proposition « apprendre à voir » témoignent souvent d'un objectif sous-jacent qui consisterait à acquérir une culture de visite. « Cette culture est associée à trois types de compétences » dont l'une concerne directement « la capacité à opérer une sélection pertinente dans la masse de tout ce qu'il y a à voir ». L'auteur rappelle ainsi « l'économie très particulière de la visite qui est presque toujours une gestion de la frustration, une capacité à choisir dans un excédent de choses, de renoncer à certaines choses au profit d'autres ».

17. C'est le cas par exemple au Musée d'art asiatique pour une statue Mingqi (Chine) dont les deux trous apparents à la place des mains n'ont pas manqué de susciter des interrogations inassouvies : « Là, on nous dit rien sur les trous, ils n'en parlent pas, pourtant ... on ne voit que ça ... on aurait envie de savoir si ... savoir si les figurations des mains ont été enlevées ou détruites ou s'il y a une autre symbolique ... si elle poussait une carriole ou quelque chose comme ça » (visiteur du MAAN).

18. Par exemple : « Bon, là, il faut connaître, ça s'adresse à des connaisseurs de sculpture... taillé en 'ronde-bosse'. Moi, personnellement, ça me parle pas... » (visiteur du MAAN).

RÉSUMÉS

Participant d'une palette d'outils de médiation mis à disposition des publics de musée, l'audioguide, qui assure traditionnellement la traduction en langues étrangères, a désormais vocation d'aide à la visite et à l'interprétation des œuvres. Comment les visiteurs s'approprient-ils cet outil ? Quels usages en font-ils ? Comment interprètent-ils la situation de visite proposée

et l'activité de contemplation elle-même ? La démarche d'évaluation mise en œuvre est, elle-même, interprétative des discours et des comportements de visiteurs sollicités sur leurs pratiques de visite avec audioguide. Elle révèle le sens que ceux-ci lui confèrent, en écho à d'autres interprétations de professionnels des musées ou d'avis experts. À l'usage, l'audioguide est ainsi porteur de liberté et d'autonomie pour les visiteurs qui interprètent la proposition dans ce sens et non pas comme une contrainte. La logique d'accompagnement l'emporte sur le sentiment d'être assisté, ou « enfermé » dans une logique de parcours dirigiste. L'activité de sélection et d'interprétation des œuvres devient un modèle pour « apprendre des choses » au musée : apprendre à voir et accéder aux savoirs, aux « façons de faire » qui fondent le regard éclairé, à fortiori quand « les objets ne parlent pas d'eux-mêmes ».

The audio-guide, one of the tools used by museum visitors and traditionally devoted to translation, is now meant to help the public visit the museum and understand the exhibits. How do visitors use the audio-guide? How do they interpret this new way of visiting museums and of contemplating works of art? This paper is based on surveys through which we collected visitors' points of view and experiences with the audio-guide. Results highlight what they think about this tool, with their interpretations differing from those of museum staff and experts. It appears that the audio-guide offers visitors freedom and autonomy in how they visit museums. They feel more like being accompanied rather than being forced to follow a pre-determined route. They choose what they want to hear about and thus try to learn how to observe.

INDEX

Mots-clés : muséologie, traduction, musée, didactique, dispositif technique, usage, public, médiation

Keywords : museology, translation, museum, didactics, technical device, use, audience, mediation

AUTEUR

SOPHIE DESHAYES

Sophie Deshayes est initialement formée en sciences de la communication. Membre pendant cinq ans de l'ancienne Cellule Évaluation de la Direction des Expositions de la Cité des Sciences à Paris, Sophie Deshayes est à l'origine d'une démarche qualitative d'étude et recherche en muséologie (DEA au CEREM). Ces activités se prolongent actuellement, en relation avec le Laboratoire Culture et Communication de l'Université d'Avignon, et sur les terrains de l'action culturelle où la dimension du public et de la réception est prise en compte (vulgarisation scientifique, dispositifs multimédia, musées et expositions...). Régulièrement chargée d'étude, d'évaluation, ou d'expertise pour le ministère de la Culture ou directement missionnée par des institutions au service de leurs projets de médiation, Sophie Deshayes est actuellement consultante en ingénierie culturelle.