La Lettre de l'OCIM

Musées, Patrimoine et Culture scientifiques et techniques

154 | 2014
juillet-août 2014

L'Observatoire permanent des publics de l'Espace des sciences de Rennes

par Michel Cabaret et Lucien Mironer

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/ocim/1429>

DOI : 10.4000/ocim.1429

ISSN : 2108-646X

Éditeur

OCIM

Édition imprimée

Date de publication : 25 juillet 2014

ISSN : 0994-1908

Référence électronique

par Michel Cabaret et Lucien Mironer, « L'Observatoire permanent des publics de l'Espace des sciences de Rennes », *La Lettre de l'OCIM* [En ligne], 154 | 2014, mis en ligne le 25 juillet 2016, consulté le 30 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/ocim/1429> ; DOI : 10.4000/ocim.1429

Ce document a été généré automatiquement le 30 avril 2019.

Tous droits réservés

L'Observatoire permanent des publics de l'Espace des sciences de Rennes

par Michel Cabaret et Lucien Mironer

L'Espace des sciences à Rennes, au premier plan du bâtiment des Champs Libres.

© Musée de Bretagne/Alain Amet

- 1 L'Espace des sciences de Rennes est un centre de culture scientifique, technique et industrielle. Avec près de 200 000 visiteurs par an, c'est aujourd'hui le centre de sciences le plus fréquenté en région. Créé en 1984, cet espace d'expositions et d'animations a

débuté ses activités dans un centre commercial : Colombia, au centre ville de Rennes. Il y a poursuivi son développement jusqu'en 2006, année de son installation aux Champs Libres, aux côtés du musée de Bretagne et de la Bibliothèque de Rennes Métropole, sous la forme d'un centre de sciences nouvelle génération, intégrant dans ses équipements un planétarium (entièrement numérique et piloté en temps réel).

- 2 Depuis son origine, l'Espace des sciences est resté un terrain d'expérience original dans le domaine de la diffusion de la culture scientifique et technique. Ses équipes se sont diversifiées et professionnalisées. Sa programmation a séduit des publics divers, de plus en plus larges. Globalement, sa fréquentation annuelle, toutes activités confondues, est passée de 40 000 visiteurs durant les années Colombia à près de 200 000 aux Champs Libres, en comptant, sur le site, les visiteurs de tous âges qui fréquentent ses expositions (120 000), son planétarium (60 000), le public scolaire (1 600 classes par an, soit plus de 40 000 jeunes, dont 2/3 de primaire, 1/3 collèges et lycées), les auditeurs de ses conférences, Les mardis de l'Espace des sciences (20 000) et, hors les murs, le public occasionnel de ses manifestations, dans le cadre d'événements tels que la Fête de la Science (25 000) et le Festival des Sciences (24 000 en 2013), sans compter les visiteurs de ses expositions itinérantes, et les lecteurs de sa revue Sciences Ouest (12 000).
- 3 Depuis 1995, l'Espace des sciences confie l'évaluation de ses activités au cabinet d'études ARCMC, en particulier celle de ses expositions, dans le cadre de l'Observatoire permanent des publics (OPP).

L'OPP, un protocole d'enquête in situ auprès des visiteurs

- 4 L'OPP avait été conçu en 1990 par le cabinet d'études ARCMC, à l'initiative du département des publics, des actions éducatives et de la diffusion culturelle de la Direction des Musées de France. Pour Évelyne Lehalle, qui en avait exprimé la demande, il s'agissait « *d'aider les responsables de musées à formuler un projet culturel cohérent, vis-à-vis de leurs publics, en leur permettant d'appréhender, durant une période assez longue, un ensemble de données significatives sur les pratiques de la visite, le profil, les attentes et le niveau de satisfaction des visiteurs, les difficultés que ceux-ci pouvaient rencontrer dans leur rapport au musée, depuis la connaissance qu'ils en avaient jusqu'aux conditions qui leur étaient offertes pour le visiter* ». L'observatoire envisagé devait remplir trois conditions principales :
 - fournir des informations statistiquement fiables sur les visiteurs interrogés ;
 - être d'un coût accessible pour des musées de toutes sortes, quelle que soit leur taille ;
 - faire participer à son fonctionnement les établissements où il serait mis en place.
- 5 La première condition impliquait la réalisation d'une enquête par sondage auprès d'un échantillon représentatif des visiteurs, durant au moins douze mois, si l'on désirait qu'elle puisse rendre compte des variations saisonnières de la fréquentation et des événements qui animent et marquent la vie d'un musée : expositions temporaires, campagnes de communication...
- 6 La deuxième condition n'était pas compatible avec la première si l'on envisageait de recueillir ces informations sous la forme d'entretiens individuels réalisés par des enquêteurs auprès des visiteurs. Ce type d'enquête n'était pas envisageable, pour un musée, en raison de son coût, mais, il n'était pas non plus le mieux adapté aux

informations à recueillir, ni au cadre et à la situation dans lesquels les visiteurs seraient interrogés.

- 7 La troisième condition, relative à la participation des personnels de l'établissement, ne visait pas seulement à réduire le coût de l'enquête, mais aussi à favoriser la « professionnalisation » des agents d'accueil, leur implication dans leurs fonctions auprès du public, en les associant, sur le terrain, à une démarche visant à mieux connaître les visiteurs qu'ils avaient à accueillir tous les jours.

Entre ciel et terre : la dernière exposition – consacrée à l'histoire de l'homme dans l'espace et les technologies spatiales – présentée par l'Espace des sciences dans le centre commercial Colombia, d'octobre 2005 à janvier 2006.

© Espace des sciences

- 8 Une méthode d'enquête par sondage s'imposait d'emblée pour remplir ces trois conditions : l'enquête par questionnaire écrit, « auto-administré ». L'organisation et la vie ordinaires d'un musée offrent des conditions d'application idéales pour cette démarche (pratiquée généralement dans des circonstances tout à fait différentes, pour réaliser des enquêtes par la voie postale).
- 9 Connaissant les dispositions d'esprit des visiteurs d'un musée ou d'une exposition, leur curiosité, leurs interrogations, leurs attentes, les satisfactions et les insatisfactions qu'ils pouvaient éprouver, on était fondé à croire qu'ils accepteraient de répondre, à la fin de leur parcours, à un questionnaire consacré à leur visite et qui leur permettrait d'en faire le bilan.
- 10 Ce questionnaire serait remis aux visiteurs, à leur arrivée sur le site, suivant une règle de sélection aléatoire par l'agent d'accueil en poste à la billetterie ou au contrôle¹. Il serait accompagné d'une courte lettre dans laquelle la direction de l'établissement leur dirait l'intérêt qu'elle attache à leurs réponses et leur demanderait de bien vouloir remplir ce questionnaire à la fin de leur visite et le déposer à l'accueil avant de quitter le musée. Elle leur signalerait aussi qu'un petit souvenir leur serait offert à cette occasion pour les

remercier de leur participation ; promesse de gratification dont ils se souviendraient probablement, même après une visite qui pourrait durer plusieurs heures.

- 11 Le bon déroulement de cette démarche dépendait de l'adhésion des agents d'accueil et des visiteurs.
- 12 L'adhésion des agents d'accueil reposait, d'une manière générale, sur leur attention pour les visiteurs, mais elle dépendait aussi du rôle qu'on leur demanderait de jouer, à la caisse ou au contrôle, pour distribuer le questionnaire et la lettre d'accompagnement à un visiteur sur n. La sélection aléatoire des visiteurs ne devrait pas accaparer leur attention au point d'entraver la délivrance ou le contrôle des billets. La lettre les dispenserait d'avoir à présenter l'enquête aux visiteurs interrogés et de solliciter oralement leur accord. Il suffirait qu'ils les invitent à la lire, au moment même où ils leur remettraient le questionnaire.
- 13 Pour l'adhésion des visiteurs, on pouvait miser sur l'intérêt qui les avait fait venir et sur leurs dispositions à s'exprimer sur la visite qu'ils venaient de faire. Mais il était indispensable qu'ils ne soient pas rebutés par le questionnaire. Le grand nombre et la diversité des informations que l'on souhaitait recueillir nécessitaient un questionnaire de plusieurs pages, ce qui imposait d'autant plus qu'il soit agréablement présenté, clairement formulé, facile à lire et à remplir, pertinent dans ses questions et dans les réponses proposées, afin que les visiteurs puissent s'y reconnaître et y trouver la possibilité de s'exprimer.

L'exposition Gorilles, une création de l'Espace des sciences qui permet au visiteur de deviner progressivement, grâce à une scénographie ludique et interactive, la véritable nature de ces étonnants animaux.

© Espace des sciences

- 14 Interrogés dans ces conditions, ils prendraient le temps de bien lire les questions et de choisir leurs réponses parmi celles qui leur seraient proposées ; mieux d'ailleurs qu'ils ne pourraient le faire devant un interlocuteur, sans craindre de perdre la face, sans être tentés de se mettre en valeur et sans être influencés comme cela peut se produire dans un entretien, si l'enquêteur est trop pressant, trop présent, ou s'il lit maladroitement les questions.

Un protocole d'enquête intégré à l'accueil

- 15 Un protocole d'enquête par questionnaire écrit avait l'avantage de s'inscrire dans la relation entre le musée et ses visiteurs en évitant l'intervention d'un tiers enquêteur, susceptible d'être perçue et ressentie par les visiteurs comme une ingérence. Il devait cependant être validé dans tous ses détails, et adaptable à tous les musées. Une étude pilote, réalisée en 1990 dans une douzaine d'établissements, en a démontré la faisabilité, les conditions d'application particulières et aussi, parfois, les embûches².
- 16 Parmi les difficultés rencontrées, dans quelques musées, à mettre en place et faire fonctionner l'OPP, la seule pratiquement insurmontable a été la mauvaise volonté de certains agents d'accueil à adopter le protocole d'enquête, quand bien même on leur démontrait qu'il ne pouvait les gêner dans leur travail. Mal à l'aise dans leurs fonctions, matériellement ou moralement, peut-être inquiets d'être eux-mêmes évalués à travers les questions posées, visiblement peu disposés à montrer des attentions au public, d'une façon générale, ces agents d'accueil invoquaient des raisons d'ordre pratique, ou prêtaient aux visiteurs leurs propres réticences à l'égard de l'enquête.
- 17 Depuis 1991, un observatoire permanent des publics a été mis en place suivant la démarche ainsi codifiée, dans plus d'une centaine d'établissements, centres d'exposition scientifiques, monuments historiques et principalement des musées, situés dans toutes les régions³. Les quelques échecs rencontrés n'ont pas démenti la validité du protocole de l'OPP, mais ont fait ressortir l'importance essentielle d'un rouage de ce dispositif d'enquête : l'accueil des visiteurs.

Le planétarium de l'Espace des sciences : une salle sous une coupole pour la diffusion de séances d'astronomie en direct.

© Espace des sciences

- 18 L'OPP est un protocole d'enquête intégré à l'accueil. Là où l'accueil est en défaut, un observatoire permanent des publics ne peut pas fonctionner⁴. Ce n'est pas le lieu ici pour un plaidoyer *pro domo* en faveur de l'OPP, son protocole, ses avantages méthodologiques autant que financiers. On fera pourtant remarquer que, bien que son nom et son sigle soient aujourd'hui familiers aux professionnels des musées, l'Observatoire permanent des publics (OPP) est encore largement méconnu, ignoré dans sa démarche et dans ses atouts. On entend fréquemment désigner, sous son nom, des démarches n'ayant, en fait, qu'un lointain rapport avec son protocole. Son nom semble devenu une appellation générique, utilisée pour désigner toute enquête réalisée in situ auprès des visiteurs.

L'Observatoire permanent des publics de l'Espace des sciences

- 19 L'OPP a été mis en place au CCSTI de Rennes en automne 1994. Ce centre d'expositions scientifiques, qui prendra en 1997 le nom d'Espace des sciences, occupait alors, dans les murs du centre commercial Colombia, une salle de 240 m² où ses expositions temporaires étaient présentées, au rythme de trois par an.
- 20 En 1994, le ministère de la Recherche avait mis à la disposition des CCSTI une aide financière destinée à aider quelques-uns d'entre eux qui le désireraient à réaliser, suivant la méthode de l'OPP, des enquêtes auprès de leurs visiteurs. Le premier à saisir cette opportunité a été le CCSTI de Rennes. L'OPP y a été mis en place en automne 1994 en vue d'étudier les publics des trois expositions programmées pour l'année suivante :

L'Exploratoire ; Le lait, la vie et Tous parents, tous différents. Il a été reconduit chaque année depuis lors, au centre Colombia jusqu'en décembre 2005, puis aux Champs Libres à partir de 2006.

- 21 L'attention que l'Espace des sciences portait à l'accueil de ses publics, dans le centre commercial
- 22 Colombia – localisation qui pouvait paraître insolite pour diffuser la culture scientifique et technique – a certainement favorisé la mise en œuvre de l'OPP dans ses murs, en 1995, et son fonctionnement continu jusqu'en 2005. Depuis 2006, la même attention portée à accueillir ses visiteurs, à l'entrée de l'Espace des sciences, après leur passage aux caisses des Champs Libres, continue de jouer un rôle déterminant dans l'adhésion des visiteurs à cette enquête : en moyenne, les deux tiers des visiteurs répondent, à la fin de leur visite, au questionnaire qui leur a été remis à l'entrée.
- 23 Comme les musées où l'OPP est mis en œuvre, l'Espace des sciences dispose, avec cette enquête permanente, d'informations détaillées sur :
 - l'origine géographique et le profil sociodémographique et culturel de ses visiteurs âgés de 15 ans et plus ;
 - les moyens d'information par lesquels ils sont sensibilisés à son existence et à ses activités ;
 - les circonstances dans lesquelles ils y viennent ;
 - leurs appréciations et leur niveau de satisfaction à l'égard de ses expositions, ses autres activités et les services qui les accompagnent, en particulier l'animation ;
 - enfin, leurs dispositions à revenir.
- 24 Ces cinq grands thèmes sont systématiquement abordés dans l'OPP de l'Espace des sciences depuis 1995. Certaines des questions posées ayant peu varié dans leur formulation, on peut examiner aujourd'hui les évolutions observées durant les années Colombia et, depuis 2006, aux Champs Libres. Elles sont plus particulièrement intéressantes pour deux grands thèmes :
 - le profil sociodémographique et culturel des visiteurs,
 - leur niveau de satisfaction.

Le Laboratoire de Merlin : salle exploratoire avec 30 manipulations en libre accès et un espace de démonstration pour découvrir et expérimenter quelques beaux sujets de science : l'énergie, la mécanique, le son, la lumière.

© Bertrand Demée

Le profil des visiteurs

- 25 L'installation de l'Espace des sciences aux Champs Libres, en 2006, lui a apporté, outre un environnement conforme à son ambition et à son ouverture culturelle, une dimension et des moyens d'expression sans commune mesure avec ceux dont il avait pu disposer jusque-là dans le centre commercial Colombia. Elle a permis un développement considérable de ses activités : outre les expositions temporaires dans la salle Eurêka, une exposition permanente dans la salle de la Terre, des démonstrations et des expériences dans le Laboratoire de Merlin, enfin, les séances de son Planétarium.
- 26 Deux constatations principales se dégagent des informations recueillies depuis 1995 auprès de ses visiteurs :
 - la première est l'évolution sociodémographique et culturelle du public. Les changements déjà perceptibles à cet égard durant les années Colombia ont été amplifiés, à partir de 2006, avec l'installation de l'Espace des sciences aux Champs Libres, conjointement avec le musée de Bretagne et la bibliothèque de Rennes Métropole.
 - la seconde est un niveau de satisfaction élevé, qui a connu, entre 1995 et 2005, des variations sensibles selon la thématique d'exposition, quand celle-ci était la seule activité proposée, mais que les nouvelles activités de l'Espace des sciences, spécialement le Laboratoire de Merlin et le Planétarium, maintiennent depuis 2006 aux alentours de 75 % (82 % en 2013).

Quatre années ont été retenues comme plus particulièrement significatives, à ces deux égards :

- 1995, année de la mise en place de l'OPP ;
- 1996, pour ne pas s'en tenir aux seules trois premières expositions étudiées, et aussi parce que 1996 a été marquée, sur le plan de la fréquentation, par un public sensiblement plus âgé, attiré par les expositions de cette année-là, en particulier Les Autoroutes de l'Information ;
- 2005, dernière année au centre Colombia ;
- 2013, huitième année aux Champs Libres, pour laquelle on dispose des résultats les plus récents de l'OPP de l'Espace des sciences

Tous vivants, tous différents : exposition permanente pour entrer dans l'aventure de la biodiversité.

© Espace des sciences

Un public s'étendant progressivement au-delà de l'agglomération rennaise

- 27 En 1995, le public des expositions habitait pour moitié à Rennes intra-muros (50 %) et pour près des trois quarts dans l'agglomération de Rennes (71 %). Pour le reste, l'Ille-et-Vilaine représentait 12 % et les autres départements 15 %.
- 28 Cette répartition a peu évolué durant les années Colombia. On observait, en 2005, une légère progression des visiteurs résidant en Ille-et-Vilaine, hors de Rennes intra-muros (les autres communes de l'agglomération et le reste du département totalisaient 37 % en 2005, pour 33 % en 1995) qui pouvait être imputée à un élargissement de la notoriété locale de l'Espace des sciences.
- 29 En 2013, sept ans après l'installation aux Champs Libres, les visiteurs se répartissaient selon leur origine géographique en quatre parts à peu près égales : 25 % pour Rennes intra-muros, 22 % pour le reste de l'agglomération rennaise, 26 % pour les autres

communes d'Ille-et-Vilaine, un dernier quart enfin pour les visiteurs hors département : 26 %, dont 1 % résidant à l'étranger.

Un public plus populaire, féminin et familial..

- 30 L'installation aux Champs Libres a favorisé l'accès à l'Espace des sciences d'un public plus populaire que celui qui visitait ses expositions au centre Colombia.
- 31 Entre 1995 et 2005, la proportion des visiteurs appartenait à la population active était passée de 56 % à 64 % ; celle des employés et ouvriers de 14 % à 21 %. Depuis l'installation aux Champs Libres, le développement du public de l'Espace des sciences a été plus particulièrement marqué dans ces mêmes catégories : en 2013, les actifs représentaient 80 %, les employés et ouvriers 30 %.
- 32 Dans le même temps, la part du public féminin, généralement majoritaire, mais variable selon la thématique des expositions, d'une année à l'autre durant les années Colombia, a sensiblement augmenté : 78 % en 2013, pour 66 % en 2005, 48 %⁵ en 1996, 57 % en 1995.
- 33 Les expositions de ces dernières années ont attiré un plus large public accompagné de jeunes de moins de 15 ans (public majoritairement féminin). La proportion des visiteurs accompagnés d'enfants et jeunes de cet âge a sensiblement augmenté dans le public de l'Espace des sciences, aux Champs Libres, par rapport aux années Colombia : elle était de 81 % en 2013, pour 50 % en 2005. Dans la plupart des cas, ces jeunes sont âgés de 6 à 14 ans (75 % en 2013).
- 34 Corrélativement, la part du public âgé de 35 à 49 ans (classe d'âge à laquelle appartiennent la majorité des parents d'enfants d'âge scolaire) a sensiblement augmenté : 59 % des visiteurs en 2013, pour 41 % en 2005 et 36 % en 1995.
- 35 La proportion des enseignants (en majorité, professeurs des écoles) était, elle aussi, sensiblement plus forte en 2013, par rapport à 2005 : 17 %, pour 11 %, évolution qui n'est probablement pas sans rapport avec le développement du public populaire, féminin et familial, accompagné de jeunes d'âge scolaire.

Le niveau de satisfaction à l'égard des expositions de l'Espace des sciences au centre Colombia, de 1995 à 2005	Ont "beaucoup" apprécié...				
	L'exposition en général	Le thème, les sujets abordés	Les explications	La présentation	Le décor, l'ambiance
	%	%	%	%	%
2005					
<i>Gaillies</i>	70	71	66	65	63
<i>Entre Ciel et Terre</i>	53	59	50	47	47
2004-2005					
<i>Jeux sur Je</i>	67	68	27	59	68
<i>Jeux de grains</i>	66	61	58	70	66
2003-2004					
<i>Vidua), de l'étrécelle à la pile</i>	46	56	43	38	46
<i>La fabrique du Regard</i>	51	60	38	50	48
2002-2003					
<i>La Chimie naturellement</i>	51	55	46	57	54
<i>Le miroir de Méduse</i>	57	63	59	60	65
<i>La vie laciée</i>	44	54	50	62	72
2001					
<i>Secrets de parfum</i>	71	73	49	74	69
<i>Bats</i>	61	70	54	67	63
<i>Hologrammes</i>	73	74	31	61	58
2000					
<i>Qu'y a-t-il derrière la prise ?</i>	71	75	59	78	69
<i>Un ticket pour les sciences</i>	51	59	37	56	63
<i>2 temps, 3 mouvements</i>	48	54	50	58	59
Le niveau de satisfaction à l'égard des expositions de l'Espace des sciences au centre Colombia, de 1995 à 2005					
	L'exposition en général	Le thème, les sujets abordés	Les explications	La présentation	Le décor, l'ambiance
	%	%	%	%	%
1999					
<i>L'Os vivant</i>	65	66	56	72	69
<i>Tout autour de la Terre</i>	60	73	53	63	70
<i>Planète Sous</i>	52	58	38	57	59
1998					
<i>Des animaux bien élevés ?</i>	47	53	50	55	57
<i>Les Ailes de l'Atlantique</i>	85	84	77	91	88
<i>Pêches en mer</i>	51	57	53	68	79
1996-1997					
<i>Le tra Sommeil</i>	55	67	29	70	78
<i>- 196 degrés</i>	75	76	70	47	62
<i>Les Autoroutes de l'Information</i>	61	58	49	52	57
<i>La symphonie des Matériaux</i>	39	48	40	60	59
<i>Aux origines de l'Univers</i>	54	58	51*	44	*
1995-1996					
<i>Tous parents, tous différents</i>	58	65	67*	57	*
<i>Le Lait, la vie</i>	46	49	58*	55	*
<i>L'Explosione</i>	60	50	58*	61	*
Moyenne	56	63	51	60	64

Tableau n°1 : Le niveau de satisfaction à l'égard des expositions de l'Espace des sciences au centre Colombia, de 1995 à 2005.

Tableau n° 1 : Le niveau de satisfaction à l'égard des expositions de l'Espace des sciences au centre Colombia, de 1995 à 2005.

...et plus diversifié sur le plan des études

- 36 En 2013, les deux tiers du public âgé de 15 ans et plus de l'Espace des sciences avaient accédé à l'enseignement supérieur : 67 %. Cette caractéristique socioculturelle, très variable selon les expositions, était également marquée durant les années Colombia. En 2013, les visiteurs se caractérisaient cependant moins que par le passé par une formation scientifique, technique, médicale ou paramédicale (34 %, pour 41 % en 2005) ; une égale proportion d'entre eux avait poursuivi des études en sciences humaines et sociales, juridiques, économiques, de comptabilité ou en marketing (32 %).

Le niveau de satisfaction des visiteurs

- 37 Dans les années Colombia, la visite de l'Espace des sciences se réduisait aux seules expositions temporaires, lesquelles se succédaient au rythme de trois par an. Aux Champs Libres, elle comprend, outre l'exposition temporaire présentée dans la salle Eurêka, l'exposition permanente de la salle de la Terre et une partie des visiteurs participent aussi aux expérimentations du Laboratoire de Merlin ou assistent à une des séances du Planétarium.
- 38 Considérées globalement, les activités et animations de l'Espace des sciences, en 2013, donnaient satisfaction sans réserves à 82 % des visiteurs, taux général de satisfaction le plus élevé enregistré depuis son installation aux Champs Libres. Le niveau de satisfaction était inégalement élevé selon les aspects de la visite : seulement 67 % des visiteurs se déclaraient « tout à fait satisfaits » des horaires d'ouverture, 79 % du confort offert aux

visiteurs (sièges, température dans les salles, toilettes...), 90 % de l'accueil à l'entrée et dans les différentes salles. Les autres en étaient généralement « assez satisfaits », rarement « peu », exceptionnellement « pas du tout ». La satisfaction des visiteurs, à ces différents égards, a été maintenue à un niveau élevé depuis l'ouverture des Champs Libres.

- 39 Durant les années Colombia, l'amplitude de la satisfaction générale enregistrée pour les expositions avait été grande (voir le tableau n° 1) : 85 % des visiteurs avaient « beaucoup » apprécié *Les Ailes de l'Atlantique*, en 1998, pour seulement 39 % *La symphonie des Matériaux*, en 1997. En moyenne, pour l'ensemble des 29 expositions, le pourcentage des visiteurs très satisfaits avait été de 56 %.
- 40 Les scores de satisfaction enregistrés pour différents aspects de ces expositions éclairaient la satisfaction générale exprimée les concernant. On constatait, par exemple, qu'aux yeux de ses visiteurs *La symphonie des Matériaux* avait péché par son thème général et les sujets abordés, mais surtout par sa médiation, ses explications scientifiques (comme d'autres expositions : *Hologrammes*, en 2001 : 31 %, *Le roi Sommeil*, en 1997 : 29 %, ou *Jeux sur Je*, en 2004-2005 : 27 %). En revanche, *Les Ailes de l'Atlantique* leur avait plu à la fois par son thème et les sujets abordés (la vie des oiseaux marins, la reproduction, le vol, la protection et la conservation des espèces), ses explications scientifiques et surtout sa présentation, le décor et l'ambiance.
- 41 Ces résultats relatifs aux 29 expositions étudiées entre 1995 et 2005 et à la quinzaine de celles qui leur ont succédé, aux Champs Libres ont fourni à l'Espace des sciences des indications sur les centres d'intérêt, les goûts et la sensibilité de son public et des différentes catégories qui le composent.
- 42 Complémentairement aux résultats des échelles d'appréciation proposées dans le questionnaire, les réponses des visiteurs aux deux questions ouvertes qui les invitaient à signaler ce qui leur avait particulièrement plu ou ce qui les aurait déçus, soulignent principalement combien ils ont été sensibles à l'accueil de l'Espace des sciences à l'accessibilité de ses activités pour les visiteurs de tous âges, à la qualité de ses animations, à l'écoute et la disponibilité de l'ensemble de ses personnels.

Le niveau général de satisfaction des visiteurs à l'égard des expositions de l'Espace des sciences aux Champs Libres, de 2006 à 2013	Ont apprécié		
	Beaucoup	Avec	Total
	%	%	%
L'exposition temporaire dans la salle Eureka			
2013			
<i>Parce Queue</i> (début : 24 septembre)	84	84	88
<i>La fabrique à sons</i> (26 mars - 1 ^{er} septembre)	83	33	86
<i>Regardez sur le vivant</i> (fin : 10 mars)	86	39	95
2012			
<i>Regardez sur le vivant</i> (début : 23 septembre)	49	48	87
<i>Vous avez dit chimie ?</i> (27 mars - 2 septembre)	39	51	90
<i>Hommes - Femmes, toutes vos différences</i> (27 septembre - 10 mars)	87	37	84
2011			
<i>Hommes - Femmes, toutes vos différences</i> (début : 27 septembre)	80	58	88
<i>Les Maths à portée de main</i> (20 mars - 28 août)	83	32	85
<i>Bestioles à domicile</i> (fin : 13 mars)	88	50	88
2010			
<i>Bestioles à domicile</i> (début : 7 septembre)	87	50	87
<i>Meurtre à l'Espace des sciences</i> (30 mars - 14 août)	87	30	87
<i>Au temps des Mémoires</i> (fin : 7 mars)	90	46	86
2009			
<i>Au temps des Mémoires</i> (début : 22 septembre)	87	40	87
<i>Naufrageurs vites</i> (31 mars - 30 août)	82	41	83
<i>Au fil des Antiquités</i> (fin : 13 mars)	85	41	86
2008			
<i>Au fil des Antiquités</i> (début : 21 septembre)	82	34	86
<i>Un jour aux Pôles</i> (18 mars - 31 août)	48	46	84
<i>Illusions</i> (fin : 2 mars)	70	28	88
2007			
<i>Illusions</i> (début : 18 septembre)	87	32	89
<i>L'Eau pour tous</i> (fin : 2 septembre)	44	50	84
Le niveau général de satisfaction des visiteurs à l'égard des expositions de l'Espace des sciences aux Champs Libres, de 2006 à 2013			
	Beaucoup	Avec	Total
	%	%	%
2008 (ouverture des Champs Libres le 14 mars)			
<i>L'Eau pour tous</i> (début : 12 décembre)	58	53	81
L'exposition permanente dans la salle de la Terre			
<i>Tous vivants, Tous différents</i>			
2013			
	88	25	87
2012			
	85	51	86
Roches armoricaines			
2012			
	45	44	89
2011			
	44	38	82
2010			
	36	48	84
2009			
	38	45	83
2008			
	40	42	82
Le Laboratoire de Merlin			
2013			
	82	15	87
2012			
	80	19	89
2011			
	72	25	87
2010			
	73	24	87
2009			
	79	19	88
2008			
	71	26	87
Le Planétarium			
2013			
	85	13	88
2012			
	83	15	88
2011			
	81	16	87
2010			
	81	16	87
2009			
	85	14	89
2008			
	81	17	88
2007			
	83	15	88

Tableau n°2 : Le niveau général de satisfaction des visiteurs à l'égard des expositions de l'Espace des sciences aux Champs Libres, de 2006 à 2013

Tableau n° 2 : Le niveau général de satisfaction des visiteurs à l'égard des expositions de l'Espace des sciences aux Champs Libres, de 2006 à 2013.

- 43 Depuis l'installation aux Champs Libres, les plus hauts niveaux de satisfaction des visiteurs de l'Espace des sciences sont enregistrés pour le Planétarium et le Laboratoire de Merlin (voir le tableau n° 2). Deux expositions permanentes se sont succédé dans la salle de la Terre : *Roches armoricaines*, de 2006 à juin 2012, et *Tous vivants, Tous différents*, depuis septembre 2012. Celle-ci a été plus vivement appréciée que celle-là (voir le tableau n° 2). Parmi les expositions temporaires de l'Espace des sciences présentées aux Champs Libres, les plus appréciées ont été : *Illusions* (fin 2007-début 2008) ; *Meurtre à l'Espace des sciences* (2010) ; *Bestioles à domicile* (2010-2011) ; *Les Maths à portée de mains* (2011) ; *La fabrique à sons* (2013) ; *Parce Queue* (2013).

Le niveau général de satisfaction des visiteurs à l'égard des expositions de l'Espace des sciences aux Champs Libres de 2006 à 2011, selon qu'ils avaient assisté ou non à une animation en les visitant	Ont "beaucoup" apprécié...		
	Ensemble	Avec ou sans l'animation	
		Avec	Sans
	%	%	%
L'exposition temporaire dans la salle Eureka			
2013			
<i>Perce Quene (début : 24 septembre)</i>	64	68	59
<i>La fabrique à sons (26 mars - 1^{er} septembre)</i>	63	66	59
<i>Regards sur le vivant (fin : 10 mars)</i>	56	56	52
2012			
<i>Regards sur le vivant (début : 25 septembre)</i>	49	54	42
<i>Vivre avec du chimie ? (27 mars - 2 septembre)</i>	59	45	24
<i>Homme - Femme, toutes vos différences (2^e septembre - 10 mars)</i>	57	66	48
2011			
<i>Homme - Femme, toutes vos différences (début : 27 septembre - 1^{er} mars)</i>	60	67	62
<i>Les Maths à portée de mains (29 mars - 28 août)</i>	63	63	61
<i>Boutides à domicile (fin : 13 mars)</i>	68	70	56
2010			
<i>Boutides à domicile (début : 2 septembre - 1^{er} mars)</i>	67	72	51
<i>Mémoire à l'Espace des sciences (10 mars - 14 août)</i>	67	70	64
<i>Au temps des Montmoult (fin : 7 mars)</i>	50	59	30
2009			
<i>Au temps des Montmoult (début : 22 septembre)</i>	57	61	51
<i>Nourishment vire (11 mars - 30 août)</i>	52	61	48
<i>Au fil des Aragoïtes (fin : 15 mars)</i>	55	65	37
2008			
<i>Au fil des Aragoïtes (début : 23 septembre)</i>	62	67	52
<i>Une jour aux Piles (18 mars - 31 août)</i>	48	58	25
<i>Illusions (fin : 2 mars)</i>	70	72	73
L'exposition permanente dans la salle de la Terre			
Tous vivants, tous différents			
2013	68	71	65
2012	65	65	65
Roches Armoricaïnes			
2012	45	55	32
2011	44	52	32
2010	35	42	28
2009	38	46	30
2008	40	47	35
Le niveau général de satisfaction des visiteurs à l'égard des expositions de l'Espace des sciences aux Champs Libres de 2006 à 2011, selon qu'ils avaient assisté ou non à une animation en les visitant			
	Ensemble	Avec ou sans l'animation	
		Avec	Sans
	%	%	%
Le Laboratoire de Merlin			
2013	82	85	73
2012	80	82	71
2011	72	75	58
2010	73	76	67
2009	79	79	79
2008	71	71	75

Tableau n°3 : Le niveau général de satisfaction des visiteurs à l'égard des expositions de l'Espace des sciences aux Champs Libres de 2006 à 2011, selon qu'ils avaient assisté ou non à une animation en les visitant.

Tableau n° 3 : Le niveau général de satisfaction des visiteurs à l'égard des expositions de l'Espace des sciences aux Champs Libres de 2006 à 2011, selon qu'ils avaient assisté ou non à une animation en les visitant.

- 44 L'animation, aspect auquel l'Espace des sciences accorde depuis plusieurs années une spéciale attention, contribue de façon importante à la satisfaction des visiteurs des expositions (voir le tableau n° 3). Quatorze animations sont proposées chaque jour aux visiteurs de l'Espace des sciences. Le niveau de satisfaction à l'égard des expositions se révèle généralement très inégal selon qu'ils assistent ou non à une animation à cette occasion. Rares ont été, ces dernières années, les expositions temporaires dans lesquelles l'animation n'a pas joué un rôle à cet égard : *Illusions* et *Les Maths à portée de mains* en sont les seuls exemples.
- 45 Si le niveau de satisfaction des visiteurs de ces expositions a été égal, qu'ils aient assisté ou non à une animation, c'est probablement que les images et les jeux présentés dans ces expositions elles-mêmes, leur ont procuré autant de plaisir dans les deux cas. On peut toutefois estimer que, avec ou sans animation, la nature de leur satisfaction n'a peut-être pas été exactement la même. Le même phénomène était observé, en 2008 et 2009, pour la satisfaction exprimée par les visiteurs du Laboratoire de Merlin. En revanche, assister à l'animation était plus particulièrement nécessaire, dans la Salle de la Terre, pour apprécier l'exposition permanente *Roches armoricaines*.
- 46 Ces derniers résultats nous ramènent à l'accueil, qui traduit l'attention portée aux visiteurs dans un lieu d'exposition, musée ou CCSTI. La qualité de l'accueil est une dimension essentielle de la relation que l'Espace des sciences entretient depuis toujours avec ses visiteurs. Elle s'exprime aujourd'hui non seulement à l'entrée, avec un personnel attentif et souriant, mais aussi, tout au long de la visite, grâce aux médiateurs scientifiques attachés à transmettre le plaisir de la découverte.

- 47 Pour l'Espace des sciences, l'animation n'est pas seulement un moyen de favoriser l'accès des visiteurs au contenu de ses expositions ; c'est aussi une façon de les accueillir, tout au long de leur parcours. Le contact direct entre les médiateurs scientifiques et le public est la marque de fabrique de l'Espace des sciences.
-

NOTES

1. L'échantillonnage des visiteurs interrogés est généralement lié aux derniers chiffres du numéro figurant sur les billets. À défaut d'une numérotation des billets lisible pour l'agent d'accueil chargé de la distribution du questionnaire, d'autres modes d'échantillonnage aléatoire peuvent généralement être adoptés, en accord avec les responsables de l'accueil.
 2. Cette étude a fait l'objet d'une publication de la Direction des musées de France : Lehalle, É. et Mironer, L. Musées et Visiteurs, Un observatoire permanent des publics. 1993, 120 p.
 3. Un ouvrage édité en 2001 sous l'égide de la Direction des musées de France a présenté une synthèse des enseignements apportés par les Observatoires mis en place depuis 1991 Mironer, L. Cent musées à la rencontre du public. France Édition, 2001.
 4. Sur le thème de l'accueil dans les musées et les expositions, on pourra lire : Les trois moments de l'accueil vus depuis l'Observatoire permanent des publics, Publics & Musées, 1994, vol. 4, n°4, pp. 125-135.
 5. La thématique des expositions de l'année 1996 (voir le tableau n°1) a été plus attractive que d'ordinaire pour le public masculin.
-

RÉSUMÉS

Après avoir rappelé la méthodologie mise en place par l'Observatoire permanent des publics pour interroger in situ les visiteurs des institutions muséales, les auteurs montrent comment ce protocole, appliqué depuis 1994 à l'Espace des sciences, a permis d'appréhender sur la longue durée les pratiques de visites et en particulier, de mesurer les évolutions du profil sociodémographique et culturel des visiteurs ainsi que leur niveau de satisfaction.

AUTEUR

PAR MICHEL CABARET ET LUCIEN MIRONER

Michel Cabaret est directeur de l'Espace des sciences
michel.cabaret@espace-sciences.org

Lucien Mironer est directeur du cabinet d'études ARCMC
lucien.mironer@orange.fr