



Études de communication

langages, information, médiations

46 | 2016

Regards sur l'innovation. Les médiations des patrimoines vers la culture numérique ? (2)

Faire l'expérience de dispositifs numériques de visite et en suivre l'appropriation publique : vers de nouveaux rapports aux œuvres et aux lieux de l'expérience ?

Experiencing digital devices for heritage visits and studying their public appropriation: towards a new relation to art and space?

Juliette Dalbavie, Émilie Da Lage et Michèle Gellereau



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/edc/6575>

DOI : 10.4000/edc.6575

ISSN : 2101-0366

Éditeur

Université Lille-3

Édition imprimée

Date de publication : 1 juin 2016

Pagination : 109-128

ISBN : 978-2-917562-15-4

ISSN : 1270-6841

Référence électronique

Juliette Dalbavie, Émilie Da Lage et Michèle Gellereau, « Faire l'expérience de dispositifs numériques de visite et en suivre l'appropriation publique : vers de nouveaux rapports aux œuvres et aux lieux de l'expérience ? », *Études de communication* [En ligne], 46 | 2016, mis en ligne le 01 juin 2018, consulté le 19 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/edc/6575> ; DOI : 10.4000/edc.6575

Faire l'expérience de dispositifs numériques de visite et en suivre l'appropriation publique : vers de nouveaux rapports aux œuvres et aux lieux de l'expérience ?

Experiencing digital devices for heritage visits and studying their public appropriation: towards a new relation to art and space?

Juliette Dalbavie

Univ. Lille, EA 4073 – GERiiCO – Groupement d'Études et de Recherche Interdisciplinaire en Information et Communication,
F-59000 Lille, France
juliette.dalbavie@univ-lille3.fr

Émilie Da Lage

Univ. Lille, EA 4073 – GERiiCO – Groupement d'Études et de Recherche Interdisciplinaire en Information et Communication,
F-59000 Lille, France
emilie.dalage@univ-lille3.fr

Michèle Gellereau

Univ. Lille, EA 4073 – GERiiCO – Groupement d'Études et de Recherche Interdisciplinaire en Information et Communication,
F-59000 Lille, France
michele.gellereau@univ-lille3.fr

Résumé / Abstract

La constitution d'une culture numérique dans le domaine des médiations patrimoniales est questionnée à partir de trois recherches-actions sur des dispositifs de médiation numérique. La mise en place d'une démarche de recherche commune et le croisement de nos résultats font apparaître les transformations de deux dimensions essentielles de l'expérience culturelle de la visite : la construction narrative et son appropriation par le visiteur ; l'engagement des corps et l'évolution des rapports aux œuvres et aux lieux. L'expérience culturelle de la visite semble résulter du métissage d'un ensemble de pratiques sociales qui se stabilisent dans des formes d'appropriation publiques des dispositifs.

Mots-clés : médiations patrimoniales, dispositif numérique, expérience culturelle.

We explore the creation of a digital culture in the field of heritage mediation by considering three examples of action research conducted on digital mediation systems. Our shared research approach and compared results allow us to identify transformations within two essential dimensions of the cultural experience of the heritage visit: narrative construction and its appropriation by the visitor; involvement of the body and evolving relationships to artifacts and places. The cultural experience of visiting seems to result from the blending of a set of social practices stabilized in public forms of appropriation of digital devices.

Keywords: heritage mediation, digital devices, cultural experience.

Nous proposons d'aborder la question de la constitution d'une culture numérique dans le domaine des médiations patrimoniales à partir de trois recherches-actions. Nous avons accompagné la phase de conception de dispositifs de médiation numérique dits « innovants » et la phase d'évaluation de leurs usages grâce à des financements de la Région Nord-Pas-de-Calais. Il s'agira de développer les points convergents et les différences dans les dispositifs étudiés pour montrer la manière dont ceux-ci permettent de réinventer des pratiques sociales liées à la sortie culturelle qui ne mobilisent pas seulement des compétences relatives à une « culture du numérique ». Ces dispositifs de médiation numériques, dont le caractère dit « innovant » est *a priori* reconnu quand il est sélectionné dans le cadre d'appels à projets, déclenchent des enquêtes qui remettent sur le métier l'étude des formes de médiation et de visites. Dans cet article, nous ne proposerons pas un bilan d'ensemble des études réalisées lors de ces recherches¹, ni l'analyse d'un dispositif en détail, mais nous reviendrons sur les résultats de trois expériences, afin de tenter de dégager, à partir des pratiques des acteurs et des publics, ce qui permet de nourrir la réflexion sur l'expérience culturelle des dispositifs numériques.

Dans une première partie, nous décrivons les terrains et les méthodologies des trois projets (*le Vase qui parle*, *Les murs ont des voix* et *Muséo+*). Puis, dans les deux parties suivantes, nous exposerons les axes qu'il nous semble intéressant de privilégier pour faire apparaître que la compréhension des pratiques et des médiations qu'engendrent les dispositifs numériques ne se réduit pas à la seule question du numérique (Proulx, 2015). Nous montrerons comment les publics (et tout particulièrement ceux associés aux tests) hybrident des pratiques issues d'univers différents et les stabilisent en rendant publique leur expérience. C'est pourquoi, nous avons fait le choix d'axer cet article autour de deux questions :

- × celle de la médiation narrative et de son appropriation par le visiteur,
- × et celle de l'engagement des corps dans les dispositifs et de l'évolution des rapports aux œuvres et/ou aux lieux.

Il s'agira d'analyser, au regard des projets et des valeurs qui leur sont attribuées, les activités que les visiteurs réalisent dans le temps de leur visite, pour appréhender la manière dont ces activités prescrites ou braconnées sont à la base d'une transformation de l'expérience publique de la visite. Et donc de suivre la manière dont se pratique et s'autorise aujourd'hui un rapport public au patrimoine via les dispositifs numériques étudiés.

1 Au fil du texte nous renverrons aux rapports de recherche réalisés pour chaque projet.

1.

Trois projets collaboratifs d'« expériences interactives » fondées sur des dispositifs numériques « innovants » : terrains et méthodologies

Décrivons rapidement les trois dispositifs.

Le *Vase qui parle*² est la reproduction en toile et en très grand format d'une céramique grecque antique conservée au Palais des Beaux-Arts de Lille. Cet artefact interactif offre aux publics des possibilités d'interrogation et de découverte des scènes mythologiques peintes sur le vase par l'intermédiaire de pointeurs restituant des informations dans un casque audio. Porté par l'Université Lille3, le *Vase qui parle* est un projet collaboratif qui a réuni plusieurs partenaires lors de sa conception éditoriale visant à valoriser l'apport culturel de l'objet patrimonial. La conception numérique de ce dispositif a été confiée à l'association Dév-ô-Cité. Retenu dans le cadre de l'appel à projets « services numériques culturels innovants » 2012 (Ministère de la Culture et de la Communication), lauréat du fonds « Expériences interactives » du Pôle Images Nord-Pas-De-Calais (Pictanovo) 2012, ce projet témoigne de la volonté institutionnelle de renouveler voire de moderniser les médiations d'objets patrimoniaux antiques moins connus du grand public grâce au numérique.



Figure 1: *Le Vase qui parle*, Photo Mosquito, 2013

2 Le rapport de recherche peut se télécharger en consultant le site du laboratoire GERiCO: <http://geriico.recherche.univ-lille3.fr/> (Rubrique « Recherche » puis « Projet de Recherche »).

L'application *Les murs ont des voix*³ est une promenade littéraire audio-guidée autour d'une friche industrielle en cours de réhabilitation au cœur d'un quartier populaire de la ville de Lille. L'application propose un espace sonore à parcourir autour de la friche, encore fermée au public, à partir de la géolocalisation d'extraits d'un livre écrit par un auteur en résidence dans le quartier, Lucien Suel, et d'une création musicale du musicien David Beausseron. Ce dispositif est énoncé comme un dispositif « d'immersion sensible par la littérature » dans le patrimoine industriel. Porté par une start-up spécialisée dans l'édition de livres audio, Book d'oreille, elle a nécessité la mise en place d'un réseau de collaborations entre la maison d'édition du livre de Lucien Suel, *La Contre Allée*, une association spécialisée dans la mémoire du travail et un prestataire technique. Lauréat du fonds « Expériences interactives » 2013, le projet a été accompagné pour sa phase de test public par le laboratoire GERiiCO⁴ de Lille3.

*Muséo*⁵ est une application ludo-pédagogique accessible via une tablette numérique destinée à aider les enfants de 6 à 12 ans avec ou sans handicap à découvrir les œuvres du Palais des Beaux-Arts de Lille en groupe ou en famille. Le synopsis est le suivant : Karine, une passionnée d'art collectionne des reproductions et des informations sur les œuvres du musée. Mais un petit personnage espiègle surnommé Mange-Tout met en désordre ses dossiers. Elle sollicite alors les enfants pour l'aider à retrouver 7 œuvres présentées dans le musée. À travers des séquences vidéos, des jeux interactifs et en s'appuyant sur un plan du musée intégré à l'application, les enfants découvrent chacune des œuvres. Les vidéos de l'application sont doublées en Langue des signes française (LSF), avec une voix-off et un sous-titrage. L'application a été conçue pour que les enfants effectuent le parcours sans médiateurs humains spécifiques. Financée par plusieurs mécènes, ainsi que par Pictanovo dans le cadre du fonds « Expériences Interactives » 2011, *Muséo* a été scénarisée au Palais des Beaux-Arts de Lille, en collaboration avec 2Visu production par l'association Signes De Sens, qui conçoit des dispositifs pédagogiques innovants pour des publics en situation de handicap avec pour objectif de les diffuser ensuite auprès d'un public plus large. Une étude intitulée *Design for all et contenus culturels* financée par le programme « Chercheurs et Citoyens » du Conseil régional Nord-Pas-de-Calais réunissant trois laboratoires (deux en sciences de l'information et de la communication, DE Visu/Université de Valenciennes et GERiiCO/Lille3 et un en psychologie, Scalab/Lille3) a évalué cet outil numérique éducatif accessible à tous et questionné notamment la démarche de conception universelle.

3 <http://lesmursontdesvoix.fr/>

4 Univ. Lille, EA 4073 – GERiiCO – Groupement d'Études et de Recherche Interdisciplinaire en Information et Communication, F-59000 Lille, France.

5 http://www.signesdesens.org/portfolio_page/etude-design-for-all-et-contenus-culturels/



Figure2: *l'application Muséo+ utilisée devant le Retable de St Georges (Palais des Beaux-Arts de Lille).*
 Photo J. Dalbavie, 2015

1.1. Une demande sociale tournée vers l'innovation

Les trois projets ont été lauréats de différents fonds publics et privés permettant le développement de prototypes et leur évaluation par GERiiCO. Les deux financements principaux: « Services culturels innovants » du ministère de la culture et le « fonds d'expériences interactives », de la Région NPDC sont explicitement dédiés au soutien à l'innovation, particulièrement par le numérique dans le secteur de la culture. Ajoutons que la sélection du projet *Design for all* financé également dans le cadre d'un projet chercheurs-citoyens en valorise la dimension sociale et pour les porteurs de ce projet, le numérique est perçu comme une opportunité pour développer de nouvelles formes de

médiation. Pour ces trois projets, la reconnaissance de leur caractère innovant est liée explicitement à la mise en œuvre de technologies numériques. Nos recherches se trouvent de fait prises dans une demande sociale d'analyse et de confirmation du lien numérique/innovation. Orienter les travaux vers des études d'usages des dispositifs technologiques ferait courir le risque de l'adoption d'une conception technocentrée du rapport à la culture. En travaillant à rebours de cette injonction, nous avons tenté de nous saisir des opportunités d'enquête pour inviter nos partenaires à prendre en compte la manière dont les publics inscrivent leur visite, médiée technologiquement, dans leur champ d'expériences (Da Lage et Gellereau, 2015). Sortir l'analyse de la seule question des usages, permet de dépasser le face à face organisé de l'utilisateur et de la technique pour tenter d'appréhender les modalités de transformation de l'expérience publique (Quéré, 2002, Le Marec, 1993) que constitue la visite d'un musée ou d'un quartier.

Par ailleurs, les processus d'évaluation, en situant explicitement le visiteur comme testeur d'un « dispositif innovant » participent de l'institution de ce lien. En effet, si la recherche accompagne « des démarches d'identification de propositions nouvelles, des stratégies d'exploration de ces propositions et l'anticipation des usages possibles » (Gauzins et Le Marec, 2003), notre travail a également consisté à resituer et contextualiser ce processus. Nous avons donc déployé une méthodologie qualitative permettant de considérer les formes de la médiation engagée par les dispositifs en situation, grâce à des observations ethnographiques des situations de visites, et nous avons eu recours aux capacités interprétatives des testeurs conscients de participer à une expérimentation, en conduisant des entretiens semi-directifs, individuels ou en groupe, pendant l'expérience ou après la visite. L'un des enjeux des récits produits par les testeurs ne résidait pas seulement dans le recueil d'usages possibles, mais dans l'identification des enjeux sociaux et culturels que les dispositifs révèlent à travers les pratiques des visiteurs.

L'introduction de dispositifs numériques s'inscrit dans un contexte social et politique de promotion de la culture de l'expérimentation et de l'évaluation et la rend sensible aux publics testeurs. Dans ce contexte, la recherche apparaît comme un lieu nécessaire de médiation depuis lequel interroger l'intrication toujours plus forte entre dispositifs techniques, expérimentations scientifiques et innovations politiques (Latour et Weibel, 2005, Cefai et Terzi, 2012, 23). Introduire des méthodologies qualitatives, proposer une place aux testeurs pour penser non seulement les usages, mais les enjeux sociaux et culturels de l'introduction du numérique, résister à l'introduction de dispositifs de surveillance⁶ au profit de l'observation négociée avec les usagers relève de choix méthodologiques,

6 Les dispositifs numériques peuvent facilement devenir des outils de recueil de données accessibles aux chercheurs et dont la collecte n'est pas perceptible par les utilisateurs.

scientifiques et éthiques. Par ailleurs, le travail de terrain permet d'interroger les conceptions et les imaginaires techniques partagés par les publics et les concepteurs plutôt que de les naturaliser dans nos méthodes.

1.2. Saisir les formes de la publicité de l'expérience

L'une des caractéristiques des dispositifs étudiés est d'équiper les visiteurs de technologies permettant l'écoute individuelle en public – ou partagée de manière restreinte pour *le Vase Qui Parle* (que nous nommerons désormais *le Vase*) et *Muséo+*. Dans les trois cas étudiés les dispositifs nécessitent que les publics aménagent dans l'espace du musée ou de la rue un temps et un espace pour une activité propre – écouter un texte, résoudre une énigme – qui diffère des activités habituellement pratiquées dans ces lieux. La prise en compte, par les testeurs eux-mêmes, de la publicité de l'expérience proposée par les dispositifs de médiation, nous a amené à considérer, à la fois la manière dont les testeurs interagissent avec leur environnement matériel et trouvent des prises dans l'espace du musée ou de la rue pour réaliser leurs activités solitaires – une marche d'escalier pour poser la tablette sur ses genoux, une perspective comme point d'appui visuel à l'écoute d'un texte – mais également, leurs interactions avec un environnement socio-culturel organisé par des croyances, des conventions, des différences. Dans nos différents cas d'étude, la question de la différence qu'elle soit de genre, liée à un handicap ou aux différences générationnelles ont été particulièrement centrales.

Il s'agit donc de saisir ces différentes dimensions de l'expérience publique – entendue ici comme un processus qui s'inscrit dans la durée, qui nous affecte et que nous composons (Quéré 2002, 134), qui opère une transformation de notre rapport au monde – mais aussi, comme le propose Marie-Christine Bordeaux, de comprendre « ce que font les individus lorsqu'ils sont impliqués dans des activités culturelles » et sont « co-producteurs du sens de cette expérience » (Bordeaux, 2014, 97). En effet, il nous semble que les publics que nous avons observés ne font pas qu'utiliser un dispositif numérique : ils hybrident des pratiques issues d'univers différents, les négocient et les stabilisent en rendant publique leur expérience. Pour saisir cette complexité, nous aborderons les questions de la médiation narrative et de l'engagement des corps dans les rapports aux œuvres et/ou aux lieux.

2.

La médiation narrative et son appropriation par le visiteur

Dans les trois projets, la narration est un point clé de la médiation, ces dispositifs racontent des histoires et mettent en scène des personnages. C'est aussi une narration qui invite à se déplacer autour de l'œuvre, dans le musée,

dans la rue, les outils étant portables. Pour s'approprier le contenu des textes enregistrés, le visiteur doit s'approprier les lieux à la fois dans leur caractère spatial, esthétique, institutionnel ou public. Il active des bribes narratives souvent fragmentées et doit reconstruire sa propre histoire dans une expérience de visite propre. Les trois projets constituent néanmoins trois figures possibles du public et de leur rapport au patrimoine.

2.1. Des scénarios narratifs de guidage fondés sur un projet de médiation culturelle ou éducative

S'ils sont très différents dans leurs structures, les trois dispositifs ont en commun de poser une mise en intrigue (Ricœur, 1985) close sur elle-même et que le visiteur ne peut pas faire évoluer en tant que production narrative. En effet, à la différence de certains dispositifs d'art numérique centrés sur des contenus interactifs qui laissent au public une possibilité d'apport, ou de narrations interactives dont l'histoire évolue par la co-construction, les récits ou boucles narratives ne peuvent être ici modifiés par le visiteur. Le visiteur est guidé selon différentes modalités, et doit composer à l'intérieur d'un scénario dont il active des éléments. C'est dans le processus de médiation que se réalise l'interactivité qui permet la transformation par la visite.

Les trois scénarios se fondent sur une visite guidée ou accompagnée par des personnages. Deux d'entre eux (*Le Vase* et *Muséo+*) guident le visiteur en utilisant des formes éducatives assez classiques: le visiteur adulte ou enfant doit accepter de se laisser emporter par le récit mythologique du Vase ou d'aider Karine à reconstituer ses dossiers, ce qui implique de reconstituer la logique des histoires pour chacune des œuvres présentées. Ainsi, c'est le Vase lui-même, devenu guide, qui s'exprime en se présentant, à la fois comme objet archéologique et comme récit mythologique proposant un sens d'exploration lié à une mise en intrigue qui se dessine dans ses motifs. L'artefact et la scénographie mettent en valeur le fait que ce vase antique est organisé comme une bande dessinée. Grâce au procédé interactif, le visiteur active lui-même un récit dont il va découvrir l'intrigue au fil de la visite. Il n'y a donc pas d'innovation dans cette narration fondée sur le récit mythologique du vase authentique, mais plutôt dans la sensation de s'immerger dans le monde antique du vase original.

Pour *Muséo+*, des séquences narratives invitent à retrouver les œuvres dans le musée pour aider Karine à reconstituer ses dossiers. On se retrouve dans le modèle classique des quêtes proposées par les contes: le visiteur doit réparer les dégâts en retrouvant la cohérence. Une des œuvres préférées des jeunes visiteurs est un retable du Moyen-Age représentant St Georges tuant le dragon: l'intrigue se noue autour de la reconnaissance des personnages et de la restitution de sa lance à St Georges; stimulés par le récit audiovisuel des actions des personnages dans le scénario multimédia, et observant le chevalier en bois polychrome, certains enfants, utilisant l'espace muséal devant l'œuvre, miment le chevalier et d'autres personnages et inventent leur propre histoire.

Dans ces deux dispositifs, si l'action demandée correspond à une pédagogie classique, dans leur appropriation, les visiteurs articulent des imaginaires déjà intégrés (ceux de la mythologie, du conte) à des possibilités ouvertes par le dispositif numérique et spatial.

Pour *les Murs ont des voix* (que nous nommerons *LMODV*), le procédé narratif est différent; le guide est l'auteur du livre que le visiteur écoute. Il invite les visiteurs à mettre leurs pas dans les siens, lui-même ayant posé ses propres pas dans ceux des ouvriers et des habitants du quartier. Il leur permet ainsi de coproduire en marchant le paysage et l'histoire qui semble brisée, en morceaux, de ce quartier de Lille. Les textes eux-mêmes, très éclatés, ne respectent pas une structure classique de narration et multiplient les registres: témoignage, poésie, introspection. L'œuvre est pensée d'abord comme une expérience sensible qui, par ailleurs, donne accès à du contenu informationnel. Le récit fait médiation avec le quartier et permet au visiteur de construire son propre rapport aux lieux.

Dans les trois cas étudiés, le dispositif demande au public de faire confiance à des personnes/personnages jouant le rôle de guide. S'il s'appuie pour *Muséo+* sur la relation de confiance envers le musée représenté par Karine, le récit du *Vase* se fonde sur un récit mythologique certifié par l'objet authentique, mais raconté par le *Vase* virtuel et des personnages quasi avatars. Dans les deux cas, la médiation est fictionnalisée mais s'appuie sur une autorité scientifique (Flon, 2012). Pour *LMODV*, le public doit faire confiance au travail d'enquête historique et littéraire réalisé par un auteur qui transmet son expérience. L'authenticité produite par le dispositif est celle de l'expérience du quartier et de la friche par l'auteur, c'est la reconnaissance de l'authenticité de cette expérience qui valide le discours. La présence de médiateurs imaginés proposant leur narration oblige donc les publics à multiplier les relations de confiance. Cette confiance est nécessaire à l'expérience, elle est garantie dans le cadre des dispositifs muséaux par l'institution, mais rendue plus difficile en l'absence de ce cadre institutionnel. Elle nécessite la présence de garanties sur le site pour *LMODV*: présentation de l'auteur et du compositeur, mention des porteurs de projets.

On voit donc que le dispositif numérique ne garantit pas l'innovation ou l'originalité dans le scénario ni le mode de narration, mais accompagne un type de production dont la médiation *in situ* permet au visiteur, pour le *Vase* et *Muséo+* à la fois d'acquérir des connaissances ou de développer un intérêt pour l'art et d'agencer les actions qui vont lui permettre, en circulant autour de l'œuvre ou dans le musée d'activer son propre imaginaire du récit et de construire une expérience personnelle.

La manière dont les scénarios de ces dispositifs balisent les parcours des visiteurs et leur permettent de s'y engager en confiance est liée au type de rapport à la connaissance, aux œuvres et à leur environnement que les concepteurs entendent promouvoir. Le recours à des dispositifs numériques n'harmonise pas, loin de là, les projets de médiation culturelle et l'écart est grand

entre les propositions proches du ludo-éducatif et celles qui invitent le public à se situer lui-même par rapport aux œuvres ou aux artefacts patrimoniaux. En revanche, tous se déploient dans une esthétique du fragment, constitutive des médiacultures contemporaines (Macé et Maigret, 2005), qui fait au visiteur obligation de mise en ordre. En ne s'appuyant pas seulement sur le contenu de l'application, mais aussi sur d'autres éléments auxquels la fragmentation du récit laisse place, le visiteur hybride ses pratiques d'utilisateur avec d'autres expériences sociales. Nous verrons que cette mise en ordre des récits fragmentés est directement articulée avec la production d'un parcours spatialisé.

2.2. Une esthétique du fragment qui implique le visiteur dans une reconstruction du récit

Les dispositifs de visite analysés encouragent le visiteur à développer une pratique de reconstruction sémiotique du récit dans la médiation de l'expérience.

La première action demandée, en effet, par les scénarios multimédia est d'activer un moment d'introduction qui expose le principe de la visite ou du jeu. Puis, dans les trois cas, les propositions narratives sont fragmentées et accessibles séparément ; mais cette fragmentation n'est pas produite uniquement par le dispositif numérique, elle peut, comme nous l'avons vu, s'appuyer sur l'objet original, le texte ou le parcours proposé par l'œuvre ou le musée.

Pour *Muséo+*, si l'enfant a bien accès à une cohérence d'objectif (on a fini quand on a aidé Karine à reconstituer tous ses dossiers), l'ordre donné sur la frise d'ouverture n'est pas contraignant ; la déambulation dans le musée se fait au gré des œuvres choisies sur la tablette. Le jeune visiteur construit le sens de son parcours dans l'activité même de visite qu'il saisit souvent comme un jeu de piste puisqu'il s'agit d'abord de trouver l'œuvre. Cette recherche renforce l'importance du lieu musée : plusieurs enfants observés ne se sont pas focalisés uniquement sur la tablette et ont construit leur visite en s'intéressant au musée lui-même et en s'intéressant à d'autres œuvres que celles du scénario multimédia.

Pour le *Vase*, comme pour *LMOUV*, le principe d'activation du récit en lien avec la géolocalisation articule la mise en intrigue au déplacement et aux traces de récits dont l'œuvre ou les lieux sont porteurs. Dans le dispositif du *Vase*, la narration est liée au lien artefact/objet authentique, à la question de l'immersion et de la médiation ; le scénario est en effet une interprétation narrative des peintures mythologiques et on veut y plonger le visiteur. Les fragments de récits sont déjà présents dans les dessins du vase antique, et si globalement la narration audiovisuelle ordonne un sens de lecture, le système de géolocalisation permet de pointer les faces séparément et de recevoir le texte associé à chacune. En changeant parfois le sens de visite, le visiteur reconstruit, par son action de déplacement autour des faces du *Vase*, une cohérence narrative qui n'est pas forcément celle voulue par les concepteurs et ainsi refragmente le récit de base.

L'esthétique fragmentée du dispositif *LMODV* s'articule avec une recherche de désorientation des promeneurs. La carte sur laquelle le promeneur est géolocalisé fait appel à une culture du guidage GPS, mais sans viser l'efficacité; elle est peu lisible et la localisation de certains fragments est délibérément faite pour produire des effets de distinction entre ce qui est écouté et ce qui est vu. Ce choix est orienté par la volonté d'obliger l'utilisateur à accepter la possibilité de se perdre et d'être surpris. Le dispositif hybride les pratiques documentaires propres à la recherche en ligne et les pratiques de promenade et de flânerie urbaine autour d'une conception de la construction de la connaissance par sérendipité (Cattelin, 2014). Par ailleurs, l'usage du fragment fait exister différentes temporalités: description du quartier quand l'usine était encore en activité sur un mode assez documentaire, description du paysage perçu par Lucien Suel lui-même dans ses déambulations, témoignages d'habitants, considérations plus personnelles sur les transformations du quartier. Pris dans l'expérience de visite, ces textes renforcent l'impression pour les utilisateurs d'être libres de composer le parcours et de vivre dans une temporalité différente de celle des habitants croisés et du quartier lui-même, tout en favorisant l'aller-retour entre l'expérience présente de l'espace urbain, celle de Lucien Suel qui est proche, mais introduit un micro décalage, et celle d'un quartier disparu dont il ne reste que des traces et l'avenir du site. A ces temporalités proposées par le dispositif, les utilisateurs ajoutent celles de leurs histoires personnelles. La question du temps éprouvé est donc centrale dans la production et la distance réflexive de l'utilisateur au quartier. Cette articulation historique et temporelle conduit souvent à ce que les utilisateurs forment une parole critique et politique quant au projet de réhabilitation. L'expérience vécue par l'application s'apparente donc à une « pratique de l'historicité ». Comme le montre Danny Trom, « la production d'un monde historique afin de s'y situer et d'y agir, la construction politique du paysage, sa fabrication en objet de revendication politique, sont en réalité étroitement imbriquées l'une dans l'autre, car elles se déterminent mutuellement et se combinent en une seule pratique » envisagée « comme une 'pratique de l'historicité' » (Trom, 1997, 89).

On constate donc ici des différences entre les trois dispositifs quant aux modes d'appropriation liés au travail d'ordonnancement des fragments. Le croisement de nos recherches permet de faire apparaître que ces propositions de médiation narrative produisent des pratiques hétérogènes qui hybrident des pratiques éducatives, esthétiques et sociales et donnent forme à des rapports publics différents au patrimoine. Nous allons voir maintenant comment l'engagement des corps permet également de multiplier les possibilités de se constituer comme publics.

3. L'engagement des corps et les rapports aux œuvres et aux lieux

3.1. Une renégociation des modalités d'engagement des corps dans l'espace public

Les enquêtes ethnographiques que nous avons menées autour des trois dispositifs ont permis de faire apparaître que leur utilisation entraînait une renégociation des modalités d'engagement des corps des visiteurs dans l'espace public. Dans le cas de *Muséo+*, les observations montrent que l'introduction de l'application sur tablette dans la sphère muséale s'accompagne de nouvelles modalités de *tenu*e du corps, que les enfants s'autorisent sans la présence de médiateur (Foucault, 1975). *L'hexis corporelle* rigide du visiteur d'un musée Beaux-Arts laisse place à un plus grand éventail de tenues corporelles possibles (Bourdieu, 1980). Le scénario de l'application invitant à rechercher les œuvres dans le musée, lance la visite un peu comme une chasse au trésor qui permet des écarts : de nombreux enfants courent en recherchant l'œuvre, ou regardent d'autres œuvres au passage, font des remarques sur l'architecture du musée. La visite est donc dynamique et active. Les enfants et leurs accompagnants engagent ainsi librement leur corps dans l'espace. Il apparaît également qu'introduire des dispositifs numériques au musée, c'est aussi accepter d'introduire les modalités d'*attachement* et les pratiques médiatiques déployées par les amateurs dans leur contexte d'usages habituels (Hennion, 2004). L'utilisation de la tablette tactile qui est un dispositif qu'on utilise généralement dans la sphère domestique (sur son canapé, dans le salon...) semble également introduire avec elle de nouvelles postures corporelles plus relâchées au sein de l'institution muséale : les groupes observés prennent seuls l'initiative de s'asseoir par terre, tournent parfois le dos aux œuvres, montent le son de la tablette. Loin de condamner ces pratiques, le Palais des Beaux Arts de Lille semble, au contraire, les soutenir puisque, depuis plusieurs années, ses supports de communication (affiches, flyers, photos diffusées sur les réseaux sociaux) mettent en scène ces tenues du corps plus relâchées afin d'ouvrir le musée à une audience plus large⁷.

Pour *le Vase*, certaines de nos observations ont permis de montrer également que le dispositif et notamment l'acte de cliquer et de désigner les zones du *Vase* à faire parler à l'aide d'un pointeur (visages des personnages ou certains de leurs attributs) semblait engager encore plus fortement le corps du visiteur

7 D'autres recherches récentes montrent comment des dispositifs numériques interactifs peuvent mobiliser les corps dans des performances et autorisent des comportements inhabituels au musée (Coville 2015, Crenn, 2012) ; une étude montre aussi comment le comportement visuel engendré par l'écran tactile engendre une nouvelle gestuelle et une appropriation plus immédiate de l'espace (Steiner et Courvoisier 2015).

que lors d'une visite classique. Nous avons même pu observer un jeune garçon qui sautait autour du Vase à chaque fois qu'il cliquait.

Le dispositif *LMODV* appareille les corps des visiteurs dans la rue (smartphone à la main et casques) et les soumet au rythme de la marche. Si l'écoute au casque dans l'espace public est relativement ordinaire, le rythme que les visiteurs utilisent, leurs trajectoires, leur manière de tenir leur smartphone devant eux les distingue des auditeurs de musique. De ce fait, le dispositif expose les visiteurs de manière nouvelle aux regards des passants mais aussi des habitants, tout particulièrement dans un quartier résidentiel et populaire dans lequel la flânerie est immédiatement reconnue comme une activité extraordinaire et les testeurs comme des étrangers au quartier⁸. On voit ainsi que les dispositifs numériques étudiés non seulement autorisent de nouvelles pratiques et de nouvelles modalités d'engagement corporel mais ils suscitent aussi de nouveaux regards portés sur les corps des visiteurs appareillés. Ceux-ci diffèrent en fonction du statut social des objets manipulés. Dans le cas de *Muséo+*, on observe que celui qui porte l'objet technologique (la tablette tactile – et tout particulièrement un Ipad) est valorisé socialement et le fait de le porter en circulant est très bien perçu. L'enfant est fier de pouvoir manipuler et embarquer l'objet qui génère de nouvelles relations aux autres visiteurs. Contrairement aux dispositifs de l'audioguide (proposé sur Ipod au Palais des Beaux-Arts) qui peut avoir comme effet de stigmatiser les visiteurs non experts au regard des experts⁹, la tablette tactile (plus moderne et valorisée) génère des regards envieux de la part des autres enfants présents dans le musée et qui font la visite libre. Elle valorise aussi celui qui le porte et l'utilise au sein même du groupe, c'est le cas tout particulièrement des enfants handicapés. Au contraire, ce même caractère distinguant de la technologie est vécu, par les testeurs de *LMODV*, comme un motif de gêne : sentiment d'hyper visibilité, peur du vol de la tablette ou du téléphone, gêne du statut social dont la technologie est le signe et qu'ils articulent avec la position dissymétrique que leur confère le fait d'être celui qui regarde, par rapport à celui qui est regardé¹⁰.

Le Vase propose encore un autre point de vue. En effet, le dispositif travaille plutôt à l'effacement de la technologie et ne propose qu'un pointeur aux visiteurs pour interagir. L'objet manipulé a reçu un accueil très différent en fonction des âges des visiteurs et de leur niveau de maîtrise des dispositifs numériques. Plusieurs des visiteurs adeptes des technologies numériques ont fait remarquer le décalage esthétique entre la beauté du Vase et l'aspect « gadget

8 Y compris lorsque ceux-ci habitent le quartier. Ici, ce sont les interpellations directes par les passants des testeurs ou l'analyse des échanges de regards qui nous permettent de l'attester.

9 A propos de la manière dont *publics* et *non publics* disposent de représentations évaluatives réciproques, lire l'article de Daniel Jacobi et Jason Lucke-rhoff (2009).

10 Sur la violence symbolique du regard touristique voir Urry (1990).

des années 50» du pointeur. Pour eux, le pointeur gâchait le côté innovant de la technologique du Vase et était d'autant plus décevant qu'il ne fonctionnait pas toujours comme ils le voulaient. En effet, il ne leur avait pas toujours permis de « zapper » les discours, les obligeant à écouter chaque plage en entier alors que ce rythme ne leur convenait pas. Le fait d'avoir du monde autour d'eux avait également perturbé leur utilisation du dispositif, car chacun cliquant en même temps, ils n'arrivaient pas toujours à déterminer si c'était bien eux qui avaient cliqué sur l'objet (ou leurs voisins) et si le discours y correspondait. Ils ont donc estimé que le Vase était un prototype inachevé. A l'inverse pour les visiteurs non adeptes des technologies, le pointeur a plutôt été jugé comme rassurant et faisant appel à un univers de références déjà connu : un visiteur à la retraite a comparé le pointeur à la télécommande d'un projecteur de diapositives par exemple.

L'analyse des échanges de regards témoigne ainsi de nouvelles formes d'autorité qui se mettent en place entre les groupes de visiteurs en fonction des degrés de compétences techniques incorporées et des statuts sociaux des objets manipulés (Ipad, Ipod, pointeurs, livres...).

3.2. Modifications du rapport aux œuvres et aux lieux

En redéfinissant ces *tenués* du corps, les dispositifs redéfinissent en même temps le lien que les visiteurs entretiennent avec les œuvres et avec les lieux fréquentés eux-mêmes. Dans le cas de *Muséo+*, nous avons pu observer que le dispositif redéfinissait la notion de « regard porté sur les œuvres ». Celle-ci devient une notion plus complexe. Si nos observations montrent indéniablement que le regard des enfants et/ou des adultes qui les accompagnent est essentiellement focalisé sur l'application installée sur la tablette tactile, il n'empêche que les visiteurs observés accordent également des coups d'œil aux œuvres authentiques. En réalité, le regard sur les œuvres que propose cette expérience de visite est un regard qui combine contemplation médiatée des œuvres présentées sur un écran tactile et *attentions obliques* aux œuvres authentiques (Hoggart, 1970 [1957]). Les allers retours du regard alternant entre plusieurs points d'attention : la représentation numérique de l'œuvre (ou son artefact interactif) et l'œuvre authentique impliquent que regarder une œuvre devient une opération complexe qui fait se combiner maîtrise de dispositifs technologiques, différentes postures de son corps, et capacité d'ajustement du regard (Bordeaux et Renaud, 2012).

Dans la rue, l'écoute combinée au regard recompose le rapport à l'œuvre littéraire en l'associant à la constitution de paysages urbains. Le dispositif oriente la focalisation des visiteurs sur certains éléments de l'espace urbain – la friche – en leur attachant des récits. Cette mise en intrigue qui cadre la curiosité des visiteurs s'appuie sur la matérialité de la friche : le fait qu'elle soit entourée de hauts murs, que son emprise sur le quartier soit sensible. Par ailleurs, cela

n'empêche pas les visiteurs de percevoir le reste du quartier¹¹. Les habitants croisés, voire évités par souci de discrétion ou par crainte, ainsi que le reste du quartier, sont présents dans les récits des visiteurs, alors qu'ils manifestent peu de marques d'attention perceptibles dans l'observation. Ces éléments perçus sont intégrés et réarticulés aux récits proposés par le dispositif. Enfin, la visite nécessite là aussi une série d'ajustements perceptifs permettant de se concentrer sur un texte, composer un paysage, s'absorber dans l'ambiance sonore tout en prêtant garde à la circulation, aux événements de la vie de quartier traversée.

Ces formes de médiations encouragées par les institutions mettent à l'épreuve de la diversité des *hexis* corporelles, l'hospitalité des espaces visités. Elles participent du renforcement de formes d'autorité incorporées déjà stabilisées par ailleurs en ouvrant un nouvel espace de performance d'un « corps global » (Di Méo, 2009), en introduisant la familiarité aux technologies numériques comme un élément de distinction. Nos observations montrent comment se distribuent et redistribuent des formes d'autorité y compris parmi les groupes de visiteurs en fonction des degrés de compétences techniques incorporées, des statuts sociaux des objets manipulés (Ipad, Ipod, livrets), comment elles se rendent visibles, par des échanges de regards notamment, et comment elles participent de l'expérience de la visite.

La mise en parallèle des trois dispositifs et de leurs différents contextes nous permet d'éviter les analyses globalisantes qui feraient de la transformation du rapport sensible au patrimoine le résultat de la transformation des rapports économiques et politiques de nos sociétés occidentales comme pouvait le faire Sharon MacDonald (1993). Il serait tentant de faire des dispositifs de médiation numérique, les dispositifs qui permettent de reconfigurer le rapport au patrimoine en régime néolibéral, porteurs d'une conception du public comme un ensemble de consommateurs actifs et fragmentés, engagés dans un rapport de production réglé par le capitalisme cognitif. L'analyse des trois situations nous permet d'exposer la diversité des situations et des propositions portées par ces dispositifs numériques.

Nous avons centré cette analyse croisée de trois dispositifs dont les scénarios invitent à des parcours autour de l'œuvre, dans un quartier, dans un musée sur les questions de construction narrative et d'engagement corporel. Cette focale nous a permis de montrer que dans ces expériences de médiation patrimoniale, on ne peut penser la question du numérique séparément de celle des nouvelles pratiques que génèrent, non la technologie numérique en soi, mais son hybridation avec des pratiques culturelles, esthétiques, sociales. Utiliser le terme « hybridation » nous permet d'insister sur le fait que l'introduc-

11 Nos analyses rejoignent sur ce point le travail d'Anthony Pecqueux (2009) sur l'écoute en situation de mobilité. Voir également IHDED. (2007 [1976]), *Listening and Voice: Phenomenologies of Sounds*, New York, SUNY Press.

tion de ces dispositifs produit de la diversité, mais également de souligner que cette diversité s'articule à la redéfinition des places des différents acteurs du processus de patrimonialisation, à l'apparition de nouvelles manifestations d'autorité – liée à la maîtrise des technologies numériques – et de liberté prise avec les conventions des espaces muséaux. Ainsi, la fragmentation offerte par le multimédia, la géolocalisation, se croisent avec des formes préexistantes de narration, d'activités culturelles ou de pratiques sociales qui offrent au public des opportunités d'appropriation nouvelles. L'engagement des corps, les sociabilités se transforment car le dispositif numérique, valorisé, autorise des pratiques muséales et patrimoniales élargies. L'expérience culturelle de la visite, telle que nous l'avons saisie dans l'expérience publique de la recherche, nous semble alors se stabiliser dans des formes d'appropriations diversifiées. Le caractère innovant de ces dispositifs numériques ne tient-il pas tout autant à l'acceptation des nouvelles pratiques qu'ils génèrent ou introduisent dans des contextes en évolution qu'à la qualité de leur scénario ou leurs potentialités numériques ?

Bibliographie

Bordeaux M. C. et Renaud L. (2012). « Patrimoine 'augmenté' et mobilité. Vers un renouvellement de l'expérience culturelle du territoire ». In *Interfaces numériques* vol.1/2, pp.273-285.

Bordeaux M. C. (2014). « Pour un réexamen de la notion d'usage: la dimension culturelle de l'expérience ». In *Lendemain Études allemandes comparées sur la France*, n°154-155, pp. 76-100.

Bourdieu P. (1980). *Le Sens pratique*, Paris, Minuit, « Le Sens commun ».

Cattelin S. (2014). *Sérendipité, du conte au concept*, Paris, Seuil.

Cefai D. et Terzi C. (dirs.), (2012). « L'expérience des problèmes publics ». In *Raisons pratiques*, n° 22, EHESS, Paris.

Coville M. (2015). « Mise en scène des corps et interfaces gestuelles dans une exposition sur le jeu vidéo ». In *Tracés Revue de Sciences humaines* [En ligne], 28|2015, mis en ligne le 01 juin 2015, consulté le 24 juin 2015. URL : <http://traces.revues.org/6210>; DOI : 10.4000/traces.6210.

Crenn G. (2012). « L'exposition de la musique populaire au Powerhouse Museum de Sydney ». In *Questions de communication* 22|2012.

Da Lage E. et Gellereau M. (2011).

« L'expert et l'amateur, valoriser l'interprétation du patrimoine urbain par les habitants ». In Sanson P. (dir). *Les arts de la ville dans le projet urbain*, Tour, Presses Universitaires François Rabelais, pp.301-312.

Da Lage E. et Gellereau M. (2015). « Produire de la connaissance avec les amateurs. La recherche comme dispositif de médiation sociale et culturelle ». In *Sciences de la société*, n° 93, pp.57-78.

Després-Lonnet M. (2012). « La dématérialisation comme délocalisation du contexte interprétatif ». In *Communication et langages*, n° 173, pp.101-111.

Di Méo G. (2009). « L'individu, le corps et la rue globale ». In *Géographie et cultures*, n° 71, pp.9-23.

Flon E. (2012). *Les mises en scène du patrimoine. Savoir, fiction et médiation*, Cachan, Hermès science/Lavoisier, coll. Communication, médiation et construits sociaux.

Foucault M. (1975). *Surveiller et punir, Naissance de la prison*, Paris: Gallimard.

Gauzins E. et Le Marec J. (2003). *Rapport d'évaluation du dispositif « navigateur »*, Réactions des visiteurs Visite + Premier bilan, ENS-LSH, Association Ad Hoc, CSI.

Gentes A. (2009). *Poétiques de l'hétérogène: de la traduction au design*, Avignon, Université d'Avignon et des Pays du Vaucluse, Habilitation à diriger les recherches.

- Hennion A. (2004). « Une sociologie des attachements. D'une sociologie de la culture à une pragmatique de l'amateur ». In *Sociétés*, 85, pp.9-24.
- Hoggart R. (1970). *La Culture du pauvre: étude sur le style de vie des classes populaires en Angleterre*, trad. fr., Paris: Éd. de Minuit, [1^{ère} éd.1957].
- Ihde D. (2007 [1976]). *Listening and Voice: Phenomenologies of Sounds*, New York, SUNY Press.
- Isaac J. (1998). *La ville sans qualités*, Paris, Ed. de L'aube.
- Jacobi D. et Luckerhoff J. (2009). « Public et non-public du patrimoine culturel: deux enquêtes sur les manifestations différenciées de l'intérêt et du désintérêt ». In *Loisir et Société*, Vol. 32, n°1, pp.99-120.
- Jutant C., Guyot A. et Gentes A. (2009). « Visiteur ou joueur? ». In *La Lettre de l'OCIM*, n°125, pp.12-20.
- Kpodehoun K. (2010). « Quelle urbanité pour les non lieux de la ville contemporaine: la triple médiation des nouveaux médias ». In *L'observatoire des politiques culturelles*, n°37.
- Latour B. et Weibel P. (2005). *Making things public atmosphere of democracy*, Cambridge MIT Press.
- Le Marec J. (1993). Du public aux visiteurs, *Publics et Musées*, n°3, 1993.
- Le Marec J. (2004). « Les études d'usage et leur prise en compte dans le champ culturel ». In Chaudiron S. (dir.), *Évaluation des systèmes de traitement de l'information*, Paris, Hermès, Lavoisier, pp.353-373.
- Macdonald S. (1993). « Un nouveau 'corps des visiteurs': musée et changements culturels ». In *Publics et musées*, n°3, pp.13-27.
- Maigret E. et Macé E. (2005). *Penser les médiacultures*, Paris, Armand Colin.
- Pequeux A. (2009). « Embarqués dans la ville et la musique ». In *Réseaux*, n°56, pp.49-80.
- Proulx S. (2015). « La sociologie des usages, et après? ». In *Revue française des sciences de l'information et de la communication* [En ligne], 6|consulté le 21 septembre 2015. URL : <http://rfsic.revues.org/1230>.
- Quéré L. (2002). « La structure de l'expérience publique d'un point de vue pragmatiste ». In Cefai D. et Joseph I. (dirs.), *L'héritage du pragmatisme*, La tour d'Aigues Éditions de l'Aube.
- Ricoeur P. (1985). *Temps et récit III, le temps raconté*, Seuil, Paris.
- Steiner C. et Courvoisier F.H. (2015). « Les impacts des écrans tactiles sur les visiteurs dans les musées ». In *La lettre de l'OCIM*, n°160, juillet-août 2015, pp.10-16.
- Thibaud J.-P. (2004). « Une approche pragmatique des ambiances urbaines ». In Amphoux P., Chelkoff G. et Thibaud J.-P. (dirs.), *Ambiances en débats*, Éditions

À la Croisée, pp.145-158.

Trom D. (1997). « Voir le paysage, enquêter sur le temps. Narration du temps historique, engagement dans l'action et rapport visuel au monde ». In *Politix*, n°39, pp.86-108.

Urry J. (1990). *The tourist gaze*, London, Sage.