



Le ministère de la Culture présente

VIE DES MUSÉES

TEMPS DES PUBLICS

AUTRES TEMPS ? AUTRES LIEUX ?
GARDER LE CORPS À L'ESPRIT ?
ENGAGER LE DÉBAT ?
LE MUSÉE INDISCIPLINÉ ?

RÉINTERROGER LES PRATIQUES
DE MÉDIATION DANS LES MUSÉES
COLLOQUE 21.22.23. JUIN 2017
PARIS ET ÎLE-DE-FRANCE 50 MUSÉES PARTENAIRES

THEMATIQUE 2 : GARDER LE CORPS A L'ESPRIT ?

Atelier 2.5 – La marche en avant : comment prendre en compte le corps et la tête du visiteur ?

Oriane Lavit

Qu'est-ce que la « marche en avant » ?

Forgée et utilisée notamment dans le domaine hospitalier, la « marche en avant » est une démarche où les professionnels essaient de se mettre à la place d'un patient afin d'anticiper les différentes étapes qu'il aura à franchir depuis son entrée à l'hôpital jusqu'à sa sortie. Le but est d'assurer un parcours fluide et rassurant pour le patient.

De l'hospitalier au musée, le concept de marche en avant a été adapté au monde muséal lors du projet Pyramide (2010-2012) visant à rénover les espaces d'accueil du Musée du Louvre. C'est alors le visiteur et son confort de visite qui sont placés au centre des préoccupations du musée. La notion de visite n'est d'ailleurs plus limitée au seul parcours du visiteur dans les salles, au contact des collections. Elle est étendue au cheminement que le visiteur doit faire, en amont, pour entrer dans le musée, puis au sein du bâtiment pour accéder aux salles d'exposition, et enfin pour sortir. Dans cette extension, la visite du site internet du musée et notamment la page dédiée aux informations pratiques doit aussi être prise en compte. Le site internet est en effet devenu l'un des outils de préparation à la visite : la page des informations pratiques du Musée du Louvre est ouverte 3 500 000 fois par an. Prévoir les différentes étapes que va devoir franchir le visiteur, anticiper les difficultés qui vont surgir, imaginer les réactions sont autant de grands principes de la marche en avant au sein du musée.

Une marche en avant muséale en quatre étapes :

Pour essayer de prendre en compte l'ensemble de ces aspects, la marche en avant dans les musées a été décomposée en quatre étapes :

1- L'arrivée du visiteur au musée (« J'arrive et je m'équipe ») : le visiteur arrive de l'extérieur, doit identifier le bâtiment du musée au sein de l'espace urbain et son entrée. Il s'agit ensuite pour lui de savoir s'il doit ou non acheter son billet et passer à la billetterie. Cette première étape inclut aussi un passage éventuel aux vestiaires ou aux toilettes, la location d'un audioguide ou le téléchargement d'une application.

2- L'orientation du visiteur dans le musée (« Je comprends le lieu ») : cette étape correspond au moment où le visiteur repère l'offre qui lui est proposée, la comprend, et doit effectuer un choix (collections, expositions temporaires, visites guidées...). Il identifie les différents espaces auxquels il peut accéder.

3- La visite des collections (« Je visite ») : le visiteur doit réussir à s'orienter dans les espaces pour trouver la salle qu'il veut visiter ou l'œuvre qu'il désire voir. L'étape 3 est aussi l'étape où le visiteur va chercher des informations sur les œuvres et prendre connaissance des contenus de médiation à sa

disposition dans les salles (fiches ou textes de salle, cartels...). Au cours de cette étape, il va devoir aussi faire des pause (assises, restauration, toilettes) et se réorienter.

4- La sortie du visiteur (« Je quitte le musée ») : étape finale du parcours de visite pendant laquelle le visiteur doit identifier le chemin à emprunter pour quitter le musée. Il rend éventuellement son audioguide et récupère ses affaires aux vestiaires. En sortant, il peut prendre des renseignements sur les offres du musée en vue d'une visite future.

Les constats des marches en avant faites au Musée du Louvre et au Centre Georges Pompidou :

Malgré des profils de visiteurs différents – une majorité de visiteurs étrangers pour le Musée du Louvre (73%), un public français pour le Centre Georges Pompidou (62%) – les expérimentations de la marche en avant par le Musée du Louvre en 2010 puis par le Centre Georges Pompidou ont conduit à des constats qui se recourent :

- une démultiplication de l'attente pour le visiteur avant d'accéder aux œuvres. Le visiteur rencontre plusieurs files d'attente : pour entrer dans le musée, pour prendre son billet, pour entrer dans les espaces d'exposition eux-mêmes ;
- une sur-fréquentation de certains espaces qui conduit à des conditions de visite pénibles ;
- une orientation au sein des espaces rendue difficile par un manque ou des erreurs de signalétique ;
- de longues listes d'interdictions qui peuvent donner l'impression d'un musée peu accueillant ;
- une médiation en salle qui est parfois inadaptée dans son contenu et qui rend l'appropriation des œuvres ardue voire impossible.

A partir de ces constats, les deux musées ont mis en place plusieurs améliorations. Ainsi, en collaboration avec Yves Jeanneret et le Celsa, le Musée du Louvre a établi une « Charte éditoriale de la médiation » (2012) qui vise, entre autres, à harmoniser l'écriture des supports de médiation tout en veillant à éviter l'utilisation de mots scientifiques sans les accompagner d'une explication.

Le principe de l'atelier : trois persona, six marches en avant :

L'atelier 2.5 « La marche en avant : comment prendre en compte le corps et la tête du visiteur » conçu et encadré par Françoise Broyelle (Musée du Louvre) et Aurélie Jourde (Centre Georges Pompidou) proposait aux participants de réaliser deux marches en avant, le matin au Centre Georges Pompidou et l'après-midi au Musée du Louvre. L'objectif était d'incarner des *persona*, un visiteur ou un groupe de visiteurs type, et de suivre un scénario de visite. Trois *persona* étaient proposés, élaborés en 2016 par la direction Qualité, Audit interne du Musée du Louvre en partenariat avec le SGMAP (Service général pour la modernisation de l'action publique) dans le cadre du projet « Réinventons l'expérience du visiteur » : Paul, père de famille francilien qui se rend au musée avec son épouse et ses trois enfants ; Mike, un touriste américain et Hélène, aidante d'une personne retraitée à mobilité réduite qui se déplace en fauteuil roulant. Les participants se sont répartis en trois groupes de quatre à cinq personnes. Chaque groupe a eu une feuille de route, élaborée par Aurélie Jourde et Françoise Broyelle, (voir en **fig. 1 et 2**), récapitulant le profil du *persona*, le but et les conditions de la visite, un point de départ et un point d'arrivée. Chaque étape de la marche en avant devait être analysée en points positifs ou négatifs. Les participants ont été invités à prendre des photographies des points d'incompréhension ou d'étonnement lors du parcours.

Des résultats rejoignant les constats initiaux :

Les retours des différents groupes, malgré des logiques différentes de visites, se sont largement rejoins. Il convient de noter qu'ils sont aussi très proches des constats de départ réalisés par le Musée du Louvre et le Centre Georges Pompidou lors de leur précédente marche en avant.

- La signalétique : elle est faible à l'extérieur des musées. Les participants ont constaté que très peu de panneaux sont présents dans l'espace urbain aux alentours du musée. De la même façon, il y a peu ou pas d'indications dans les stations de métro environnantes. L'entrée-même du musée est peu aisée à trouver surtout pour un primo-visiteur. Il n'est ainsi pas si évident, à cause du manque d'indications, de savoir que l'entrée du Musée du Louvre se fait par la Pyramide. Concernant le Centre Georges Pompidou, l'accès pour les personnes à mobilité réduite est peu identifiable : le groupe incarnant ce *persona* a souligné que l'entrée est entourée de sens interdits.

Un des autres points d'étonnement au Musée du Louvre a été l'absence de signalétique claire pour identifier la billetterie lorsque l'on arrive du côté Pyramide. Les informations tarifaires, dans les deux musées, sont aussi peu accessibles et souvent placées au niveau des caisses elles-mêmes et non dès le début de la queue pour la billetterie.

Les toilettes comme les vestiaires sont clairement identifiables et indiqués. Cependant, au Musée du Louvre, les participants se sont heurtés à des toilettes fermées ou inaccessibles pour une personne à mobilité réduite ou encore à des files d'attente très importantes.

- L'orientation dans les musées : les participants ont noté la difficulté au Centre Georges Pompidou de comprendre la différence entre « Galerie », « Musée », « Expositions ». Cela a pu compliquer une première orientation dans les espaces. Au Musée du Louvre, les œuvres phares comme la Joconde sont facilement accessibles grâce à des indications claires et régulières. Il est plus difficile, ensuite, de s'orienter dans les autres espaces du musée. La Petite Galerie n'est ainsi pas identifiée à partir du hall Pyramide.

- L'accueil dans les musées : les participants ont souligné la grande qualité des agents de surveillance et d'accueil pour orienter les visiteurs au sein des espaces ou donner des informations supplémentaires. Un panneau, « Merci d'être courtois avec le personnel du musée », qui part du présupposé de l'impolitesse du visiteur, présent à la borne d'accueil du musée du Louvre a été source d'étonnement pour les participants.

- La médiation dans les musées : plusieurs participants ont été surpris par l'absence de livrets pour enfants aux bornes d'accueil. S'ils existent au Centre Georges Pompidou et au Musée du Louvre, ils ne sont pas mis en avant à la borne d'accueil et manquent donc de visibilité pour le public. Certains textes de salle ont paru très difficilement accessibles tant pour le visiteur adulte qu'enfant. Les applications de visite ont été compliquées à télécharger : leur existence est souvent mentionnée à un endroit du musée où il n'y a plus de Wifi.

Conclusion :

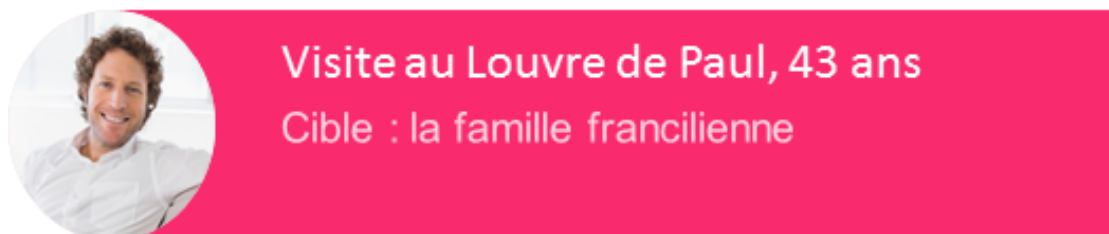
L'ensemble des participants s'est accordé sur l'intérêt de ces marches en avant pour identifier les problèmes auxquels sont confrontés les visiteurs dans la globalité de leur visite au musée.

Comprendre les difficultés du visiteur, les anticiper, c'est se donner les moyens d'améliorer les conditions de visite et rendre le musée plus accessible, tant physiquement que cognitivement. C'est aussi poser les bases d'une nouvelle visite au musée. Ainsi, la nouvelle numérotation des salles, prévue au Musée du Louvre, devrait permettre une meilleure orientation.

Cependant, même avec de la bonne volonté, il est compliqué pour des professionnels du musée de véritablement se mettre à la place d'un visiteur-type. L'appréhension des espaces autour et dans le musée mais aussi la prise d'informations sont en partie biaisées par les connaissances préalables des participants. Ainsi, pour des résultats plus représentatifs et une meilleure analyse des marches en avant, il serait plus pertinent qu'elles soient réalisées par des visiteurs encadrés par un ou des professionnels. Dans cette logique, il serait aussi intéressant d'intégrer dans les étapes de la marche en avant, une visite du site internet préalable et d'anticiper les difficultés éventuelles d'accès aux informations que le visiteur pourrait rencontrer.

Les participants ont aussi souligné le rôle crucial du personnel d'accueil et de surveillance pour optimiser les conditions de visite et pour que le musée soit un lieu accessible et hospitalier. Il conviendrait donc que les personnels du musée soient associés aux projets de renouvellement des accueils des musées, avec un véritable plan de ressources humaines. Dans la même optique, les résultats de ces marches en avant et le diagnostic qui en est fait devront être partagés avec l'ensemble des équipes des musées pour que chaque service soit impliqué dans l'amélioration des visites.

Fig. 1 et 2 : exemple de la feuille de route de Paul créée par Françoise Broyelle et Aurélie Jourde à partir du *persona* élaboré dans le cadre du projet « réinventons l'expérience du visiteur » mené par la direction Qualité, Audit interne du Musée du Louvre en collaboration avec le SGMAP



Contexte

« Résidant au cœur de Paris, nous avons la chance de bénéficier d'une vie culturelle très riche et souhaitons en faire profiter un maximum nos trois enfants : Enzo et Tom, nos jumeaux de 10 ans, et Elsa, ado de 15 ans. Récemment, un couple d'amis nous a recommandé l'expo temporaire « Corps en mouvement », à faire avec les enfants. C'est les vacances scolaires, nous planifions de nous y rendre mercredi en fin de matinée. »



Caractéristiques clés

Stress



Connaissance du Louvre



Autonomie



Objectifs et motivations

- Paul et sa femme accordent beaucoup d'importance à l'éducation culturelle de leurs enfants pour développer leur réflexion et leur imagination.
- Paul cherche à passer un moment de convivialité en famille sans contraintes, ni stress.
- Il organise sa venue pour éviter au maximum le parcours des touristes.

Participants à la visite :

Paul, sa femme et leur trois enfants

Point de départ :

14h30, Métro Palais-Royal - Musée du Louvre

Objectifs :

Exposition « Corps en mouvement »

Restitution :

16h, « salle 80 », musée du Louvre

Contacts :

Aurélie Jourde

Françoise Broyelle



N'oubliez pas de prendre des photos !



Grille d'analyse du parcours de Paul

	Points positifs	Point négatifs
--	-----------------	----------------

Etape 1 : "J'arrive et je m'équipe"

Je trouve le bâtiment		
Je trouve l'entrée du musée		
J'achète mon billet		
Je dépose mon vestiaire		
Je passe aux toilettes		
Je prends un audioguide		

Etape 2 : « Je comprends le lieu »

Je prends connaissance des contenus, de ce qui m'est proposé		
J'appréhende la taille du bâtiment et comprends l'organisation des espaces		

Etape 3 : « Je visite »

Je me dirige vers l'exposition "Corps en Mouvement"		
Je comprends le propos de la présentation		
Je trouve des informations sur les œuvres		

Etape 4 : « Je quitte le Musée »

Je fais une pause goûter		
Je récupère mon vestiaire		
Je trouve la sortie		