

Préambule

Nature du présent document et contexte de production des savoirs sur les usages des technologies au service de la médiation culturelle

*Sophie Deshayes, laboratoire Communication, Culture et Société (C2So),
ENS-LSH, Lyon : juin 2007.*

Le présent rapport est issu d'une mission qui nous a été confiée par le service des activités éducatives et culturelles du musée du Louvre dans le cadre du renouvellement de la délégation du service public d'audioguidage.

Notre analyse est le fruit d'une démarche de recherche –développement engagée depuis de nombreuses années par les membres du laboratoire C2So (ENS-LSH) travaillant sur le terrain des institutions culturelles -et en particulier le champ muséal- sur les formes de la communication institutions/public, visiteurs/producteurs d'exposition, concepteurs/usagers des dispositifs techniques de médiation culturelle.

Notre mission au Louvre avait un double objectif :

- Initier une méthodologie de projet qui tienne compte des spécificités propres au musée du Louvre et à la culture « métiers » portée en interne par le savoir et savoir faire des acteurs de la communication au service des publics.

La réflexion repose sur la constitution et l'animation de groupes de travail transversaux réunissant les personnels du Louvre de différents services qui, à un titre ou un autre, s'avèrent concernés par le projet d'audioguidage. C'est une condition de pertinence de l'analyse respectueuse des logiques professionnelles et de l'expertise des membres de l'institution auxquelles la recherche ne saurait se substituer.

- Mobiliser et transmettre un ensemble de résultats de travaux d'études et de recherche où l'intérêt porté aux innovations technologiques est sous-tendu par l'optimisation réelle des modes de relation aux savoirs et à la culture.

La fascination pour les technologies et leur promotion au nom de l'intérêt présumé des publics est un écueil fréquent des logiques d'accompagnement de la pénétration de nouveaux produits. Les intérêts marchand et financiers conduisant à l'instrumentalisation des sciences humaines et sociales en dépit des contradictions de sens que cette imposition génère.

Le cadre de nos recherches et l'indépendance des savoirs construits au regard des intérêts du marché des nouvelles technologies sont ici fondamentaux. La permanence de ce positionnement permet de capitaliser et rapatrier un fond de résultats récurrents ou inédits dégagés :

- A la cité des sciences et de l'industrie, au sein de la Cellule Evaluation de la Direction des Expositions où logiques de réception et logiques de conception ont pu être confrontées, en particulier pour le développement d'applications interactives et/ou multimédia.

L'étroite collaboration développée entre les concepteurs multimédia et la recherche sur les usages culturels se poursuit aujourd'hui dans le cadre d'une convention recherche associant les membres de notre laboratoire et Roland Topalian, concepteur du dispositif Visite+ pour lequel expertise et enquêtes auprès du public sont conduites depuis plusieurs années.

- A la direction des musées de France, au sein du département des publics commanditaires d'une vague d'études sur la question de l'audioguidage dans les musées.

De 1999 à 2002, études de réception par enquêtes qualitatives et analyse des usages institutionnels des dispositifs d'audioguidage ont été menés sur une variété de supports mobiles et une diversité de terrains muséologiques et de projets prospectifs (expérimentations des réseaux de télécommunication sans fil -téléphonie mobile, informatique embarquée- et développement des applications web en lien avec la visite)

- A Arles, dans le cadre de la mise en place d'un audioguide multimédia au Musée d'ethnologie provençale pour le quel le Conseil Général des Bouches du Rhône nous a confié une mission d'expertise, d'évaluation et de conception en accompagnement du service des activités culturelles.

Cette mission a pu être prolongée par notre implication dans la réalisation/production du dispositif en qualité de chef de projet auprès du prestataire permettant à la recherche de se déployer en condition d'observation participative féconde.

- A Lyon, le programme de recherche-développement « EECCOOT » a associé de 2003 à 2006 une société privée (Tout O Phone), des équipes de recherches en sciences sociales (C2SO, ENS-LSH), en informatique (CITI, INSA), et en économie (LET, ISH), des partenaires culturels (musée Gadagne à Lyon, et Office de tourisme intercommunal Nord de la Réunion), pour créer un dispositif de visite culturelle par téléphone portable..

La construction d'une version prototype, basée sur un scénario audio inédit a en outre nourri et bénéficié d'échanges relativement informels mais éminemment constructifs avec le musée des Beaux-arts de la ville de Lyon et la société Audiovisit, prestataire d'audioguidage basé à Lyon.