

## Sur quelques questions de méthode à propos des études qualitatives des publics de la Cité des sciences et de l'industrie

---

*Marie-Claire HABIB\**

Cette présentation témoigne d'une multiplicité des méthodes qualitatives utilisées dans les enquêtes réalisées à la Cité des sciences (ou hors site) auprès de visiteurs de musées et d'expositions. Toutes ces méthodes se construisent au fur et à mesure, en fonction du terrain, des hypothèses et des questions posées.

En vue de mieux connaître ses publics, le Département évaluation et prospective de la Cité des sciences et de l'industrie (CSI) est amené à réaliser des enquêtes dans différents contextes et, ce faisant dépasse l'opposition entre recueil de données statistiques auprès d'échantillons représentatifs et de taille significative et méthodes qualitatives fondées sur l'observation et la construction d'échantillons plus restreints.

Les deux approches se complètent et fournissent au Département des résultats aux objectifs différents. Elles s'articulent pour fournir des outils de connaissance qui, bien qu'ayant des perspectives divergentes, ne sont pas antagonistes. Sans s'attarder sur les résultats des études, ce qui n'est pas le propos ici, ce texte présentera les éléments essentiels à la compréhension de la démarche méthodologique suivie afin de bien faire apparaître les articulations entre décisions méthodologiques, définitions des objectifs, contraintes et protocoles d'enquête.

Quelques exemples concrets permettront d'examiner l'apport des différentes méthodes au regard des objectifs annoncés. Évitant de verser dans l'abstraction d'une méthode idéale, ces études de cas montrent plutôt comment les questions que l'on se pose et les hypothèses que l'on construit conduisent, certes, à choisir une méthode ou une combinaison de méthodes, mais également à s'adapter à des situations inédites ou particulières dictant les orientations de la recherche.

Afin de ne pas perdre le lecteur dans le dédale des thématiques traitées par ces diverses études, un fil directeur centré sur le contexte de la visite au musée et son influence sur la réception sera privilégié.

---

\* Marie-Claire Habib est chargée d'étude et de recherche au Département évaluation et prospective, CSI.

Une brève description de l'environnement (muséographique, spatial, technique, humain...) dans lequel se situe la démarche soulignera les liens entre les processus de la recherche et les résultats.

## Les enquêtes sur les motivations et dispositions à visiter les musées d'art ou les musées de société

### *Questions ouvertes : analyse de données textuelles*

Le lien entre motivations, intentions des visiteurs et représentations associées aux différents musées et lieux d'expositions, peut être appréhendé par des questions ouvertes, inscrites dans un questionnaire classique, type *Baromètre de notoriété et d'attraction*, enquête auprès d'un échantillon représentatif de la population française âgée de 15 ans et plus <sup>1</sup>.

### Objectifs

Afin de savoir comment les publics des musées de sciences se différencient des publics des autres musées, il convient de déterminer si ceux de la Cité des sciences sont homogènes ou au contraire s'ils se décomposent en une myriade de populations au gré des offres muséales.

Ces questions permettent d'introduire la problématique qui sous-tend nombre des enquêtes conduites à la CSI : « En quoi et comment des thématiques différentes attirent-elles des publics différents, qu'ils soient habituellement visiteurs de musées de sciences ou d'autres musées ? »

Les réponses à des questions ouvertes placées dans des enquêtes quantitatives contribuent à préciser et construire l'objet d'une enquête détaillée ultérieure. Elles visent à affiner une connaissance préalable du terrain et à adapter les méthodes aux nouvelles questions ou hypothèses émergentes. Ainsi les résultats peuvent être pris en compte comme enquête préalable, avant de conduire une étude qualitative affinée.

Les analyses de données textuelles sont utiles pour comparer les perceptions et les modes de visite de plusieurs catégories de publics, sans pour autant perdre les nuances de leur manière de s'exprimer : celle-ci est en effet un indice tout aussi révélateur de leur familiarité avec les musées et des expositions que le contenu explicite de leurs réponses, tel qu'il peut être approché par exemple dans un post-codage de question ouverte. Les analyses de données textuelles contribuent à cer-

---

1. *Fréquentation, notoriété, attentes de 12 établissements culturels parisiens*, Paris, DEP/CSI, ARCmc/ISL, 1992 ; *Fréquentation, notoriété, attentes de 7 établissements culturels parisiens*, ARCmc et ISL (terrain) ; analyse de données, Paris, CISIA, DEP/CSI, 1995. Enquête réalisée auprès de 2 000 personnes, qui permet de distinguer non-visiteurs, visiteurs exceptionnels, anciens visiteurs et amateurs actuels de ces différents établissements culturels parisiens.

ner le contexte d'une pratique culturelle épisodique, dans un cadre de loisir, par la mise en relation d'autres pratiques culturelles, d'autres objets de curiosité.

Ces questions ouvertes donnent l'occasion de réévaluer la grille des motivations proposées aux visiteurs. Des grilles de motivations<sup>2</sup> sont utilisées habituellement dans les questions fermées avec des items définis préalablement : *découvrir, se distraire, apprendre, approfondir un sujet, accompagner des enfants*. Ces modalités peuvent être fondées au vu des regroupements réalisés suite à l'inventaire des réponses aux questions ouvertes.

Des motivations de visite sont ainsi structurées à partir de cette classification. L'exploitation des réponses à ces deux questions ouvertes nous livre des informations sur la manière dont s'expriment les motivations<sup>3</sup>, les intentions, les centres d'intérêt, les préférences, les goûts, les choix des visiteurs d'un musée de sciences ou d'un lieu d'exposition en général. L'analyse lexicale (ou traitement d'analyse des données textuelles) permet de repérer des différences sensibles selon les âges et le genre. Ces motivations sont à mettre en relation avec les conditions dans lesquelles on visite habituellement une exposition ou un musée<sup>4</sup>.

## Méthodes

Les données recueillies par les questions ouvertes peuvent ensuite faire l'objet d'un traitement statistique après regroupement sous forme de modalités, et analyse de contenu comme dans le cadre d'une étude qualitative ou encore faire l'objet d'une analyse multifactorielle.

Dans le *Baromètre de notoriété et d'attraction de 12 établissements culturels parisiens*, les questions ouvertes ont donné lieu à une analyse de données textuelles, c'est-à-dire à la recherche des occurrences, des formes lexicales, des segments répétés, des phrases significatives. Aux personnes ayant déclaré être intéressées

- 
2. Ces grilles de motivations sont établies en collaboration avec d'autres musées (Palais de la découverte, Muséum d'histoire naturelle, Conservatoire des arts et métiers) où se mènent d'autres études de publics.
  3. Les musées se situent du côté du passé, certains publics veulent « se tenir au courant » et invoquent la curiosité pour la nouveauté ou les nouvelles expositions. Un déplacement s'opère dans les habitudes culturelles. Les visiteurs amateurs et rêveurs invoquent des notions abstraites, la beauté, l'amour, l'art et se réfèrent à des objets ou œuvres qu'ils aiment voir ou regarder. Le musée dépositaire du passé s'inscrit dans une temporalité. Les éducateurs et les adeptes sont à l'affût de connaissances et mobilisent une curiosité active. Pour eux, le « sujet » ou les thématiques proposés deviennent le prétexte à un renouvellement des visites ou à une intensification des pratiques. Le musée sollicite une implication des visiteurs. Les différentes motivations et représentations semblent s'intriquer naturellement. Les plus familiers des lieux d'exposition aiment porter un jugement, exprimer une préférence, argumenter devant une œuvre. Marie-Claire HABIB, « Le musée avant le musée : représentations et intentions », *La lettre de l'Ocim*, n° 55, janvier-février 1998, p. 45-52.
  4. On pourrait ainsi décliner un ensemble de motivations selon la personne à qui est associée l'idée de musée :
    - pour soi « son enrichissement personnel », « sa culture personnelle ou générale » ; pour soi parce que la visite implique des dispositions d'amateur et que les motivations se situent du côté des affects, du plaisir ou du rêve, de l'évasion. « J'aime beaucoup aller dans les musées pour admirer les œuvres des grands peintres, pour me détendre et rêver devant un tableau » ;
    - en famille, pour les enfants « pour leur faire découvrir » ou « pour les éveiller » ou avec « une personne de la famille », femme ou mari que l'on accompagne volontiers ;
    - entre amis, le musée devient lieu de socialisation et de rencontres mais aussi lieu d'information et d'apprentissage.Voir M.-C. HABIB, « Le musée avant le musée... », art. cité, p. 45-52.

(beaucoup ou assez) par une visite à la Cité des sciences et de l'industrie d'ici un an (41 % de la population française), on a posé la question suivante « Pouvez-vous me dire en quelques mots en quoi vous êtes intéressé par une telle visite ? ». Grâce à des relances simples (pourquoi ?) (en quoi celui-ci particulièrement ?), les motivations sont précisées et mieux circonscrites.

L'exploitation d'un corpus de 819 réponses a permis également de percevoir l'imbrication entre les motivations pour une sortie dans un musée et d'autres dispositions et motivations culturelles. Cela a permis également de tester la relation entre la curiosité pour les sciences ou les techniques et la visite d'un musée de sciences.

### Apports

La recherche des récurrences et occurrences lexicales a montré que les motivations à visiter la CSI sont liées à la recherche de nouveautés, à un intérêt pour le progrès et pour les inventions techniques.

Les enquêtes nationales réalisées à domicile contribuent ainsi à éclairer les motivations des visiteurs *in situ*<sup>5</sup>. À travers leur discours transparaissent également leurs représentations de cet établissement culturel, leur perception de son image et de son identité dans le champ muséographique. *A priori*, la Cité des sciences se situerait plutôt du côté de l'actualisation, de l'évolution, de l'intérêt marqué pour un sujet, du côté de la nouveauté. Ses visiteurs potentiels entendent se tenir informés des évolutions et les plus jeunes expriment un intérêt marqué pour les technologies et les expériences.

Pour replacer ces réponses dans le contexte des motivations à visiter des musées ou des expositions, nous les avons comparées avec les phrases recueillies lors d'une enquête comparable en 1992. Aux personnes ayant déclaré avoir visité un musée au cours des douze derniers mois (33 % de la population française), on a posé la question suivante : « Pouvez-vous me dire en quelques mots pourquoi vous avez visité des musées ou des expositions d'art, d'histoire ou de sciences ? » (1 083 réponses ont été recensées). Les motivations à visiter un musée sont plutôt liées à des affinités esthétiques, à la recherche du plaisir cognitif et affectif, ou au désir d'enrichir sa culture personnelle.

Même s'il s'agit de deux enquêtes différentes, séparées de trois ans, il nous paraît possible de rapprocher les réponses à ces deux questions, dans la mesure où les deux sondages comportent la même méthodologie, le même type d'échantillon, et que les populations auxquelles étaient posées les deux questions se recoupent largement. Pour disposer de sous-populations homogènes, nous avons choisi de comparer les réponses en fonction de deux critères particulièrement significatifs, l'âge et le genre, établissant un découpage en huit catégories : femmes de 15 à

---

5. D'un point de vue méthodologique, les enquêtes réalisées *in situ* permettent de décrire les publics d'un établissement, leurs pratiques. Les enquêtes réalisées hors site (auprès d'un échantillon représentatif de la population française, par exemple) permettent de regarder l'ensemble des pratiques et donc de chercher des corrélations entre les usages de différents musées ou les représentations.

24 ans, hommes du même âge, femmes et hommes de 25 à 39 ans, de 40 à 59 ans et enfin de plus de 60 ans. Les niveaux d'études et l'appartenance sociale auraient également été pertinents afin d'affiner la compréhension des principes de différenciation sociale et culturelle.

### *L'entretien approfondi de fin de visite*

L'évaluation de l'exposition « Les ingénieurs de la Renaissance » convoque les apports de la sociologie de la réception<sup>6</sup>.

Parce qu'inhabituelle dans la programmation des expositions de la CSI, cette proposition est particulièrement intéressante pour repérer les demandes et les attentes de différents publics. L'exposition, conçue par le musée de l'Histoire des sciences de Florence, diffère du style muséographique propre à la CSI, par sa présentation essentiellement centrée sur l'exposition d'objets (reconstitution des machines, maquette de la coupole de Santa Maria del Fiore, maquettes de machines de chantier, dessins de Léonard de Vinci...).

### **Objectifs**

Cette étude vise à repérer les motivations des visiteurs de l'exposition et à mettre en évidence l'originalité et la singularité de leur démarche. La présence de nouveaux publics, attirés par les objets, l'histoire des sciences ou encore sensibles à l'aura de Léonard de Vinci, publics plus proches des musées d'art, a contribué à la formulation de premières hypothèses.

L'étude s'est appliquée à identifier les publics familiers des musées d'art, ceux habitués de la CSI, ou intéressés par le thème, ayant lu des articles de presse, ayant un intérêt professionnel (architectes, ingénieurs, historiens des sciences, historiens des techniques, artistes) ou encore bénéficiant de connaissances préalables en relation avec le sujet. Outre les pratiques culturelles et la familiarité avec les musées, c'est le rapport même à l'œuvre et aux médiations qui retenaient l'attention.

### **Méthodes**

Des entretiens semi-directifs et des entretiens approfondis ont été effectués à l'issue de la visite auprès des visiteurs de l'exposition, selon la méthode la plus classique : questions ouvertes et questions de relance. Ainsi est-il possible d'approcher le domaine des motivations, les univers de référence, au regard de la perception de la visite effectuée : les modes de construction des savoirs, les représentations, etc.<sup>7</sup>.

---

6. Pierre COHEN HADRIA, Marie-Claire HABIB, *Étude des publics de l'exposition « Les ingénieurs de la Renaissance », le Pont des Arts*, Paris, DEP/CSI, 1996.

7. Jacqueline EIDELMAN, Nathalie RAGUET-CANDITO, *Étude des modalités de réception par des publics francophones de l'exposition itinérante, La différence*, Neuchâtel, Grenoble, Québec, rapport d'étude, CERLIS/CNRS, décembre 1999.

Les entretiens approfondis de fin de visite ont été complétés par :

- *un questionnaire administré* auprès des visiteurs sur leurs usages de l'exposition : sens de la visite, impression générale, manipulation des interactifs, lecture des textes. Ceci en vue de recueillir des appréciations sur les éléments de l'exposition qui ont capté leur attention parmi les textes, maquettes, objets, outils, reproduction de dessins, manuscrits, interactifs, films... ;
- *une fiche signalétique* détaillée auprès de toutes les personnes interrogées (par questionnaires ou entretiens), associant à toutes ces variables déterminantes celle de la familiarité avec les autres musées et le contexte de venue à la CSI (visite générale de la Cité des sciences ou visite spécifique de cette exposition temporaire).

### Apports

L'approche qualitative a permis de repérer des dimensions affectives et sensibles de la visite. En donnant l'occasion aux personnes interrogées de développer leurs réponses, d'élaborer et produire un discours, on leur donne la possibilité de réfléchir sur leur propre pratique et d'explicitier leurs perceptions ou motifs de curiosité. Un travail d'anamnèse sur la visite fait alors pleinement partie du dispositif interactionnel de l'exposition. De plus, la méthode de l'entretien permet d'éviter de dicter ou de proposer des réponses prévues préalablement et ainsi d'orienter ou de surinterpréter des résultats.

Après retranscription des entretiens, l'analyse de contenus permet de dépasser l'analyse statistique et classificatrice propre à dessiner les contextes et les tendances des principaux groupes qui composent les publics. Une émotion « physique et phénoménale », un « contact », un catalyseur pour « partir », selon des expressions utilisées par des interviewés révèlent que le musée est, pour ces personnes, un endroit propice à l'émotion et au voyage intérieur. Seule une situation d'entretien ouvert, qui est une situation d'échange, permet de restituer ces dimensions.

## Les enquêtes prenant pour objet la curiosité et l'implication des visiteurs

### *L'entretien de fin de visite associé à des techniques complémentaires (récits de visite et expériences de visite)*

L'étude a été réalisée auprès du public de l'exposition temporaire « La douleur, au-delà des maux <sup>8</sup> ». Cette exposition présentait la particularité de proposer au visiteur des problématiques fortes fondées notamment sur une scénographie originale et la mise à disposition d'audioguides pour l'ensemble des visiteurs. La muséographie participe de l'implication. Le visiteur est isolé, renvoyé à son inté-

---

8. Marie-Claire HABIB, Gaëlle ZAJDERMANN, Sania MEKRAMI, *La douleur, au-delà des maux*, Paris, DEP/CSI, 1996.

riorité, ce qui facilite l'évocation de ses propres douleurs. L'exposition agit comme un miroir. Elle objective un mécanisme biologique et dialogue avec la subjectivité de chacun.

## **Objectifs**

Il s'agit d'étudier la mise en relation des savoirs appréhendés et des perceptions provoquées par la visite de cette exposition.

## **Méthodes**

L'exposition temporaire a fait l'objet d'une étude qualitative construite à partir de douze entretiens approfondis, de l'analyse du livre d'or de l'exposition, d'un recueil d'informations auprès des médiateurs et enfin des périodes d'observation participante dans l'exposition. L'observation des visiteurs repose sur l'étude de leur comportement et de leur parcours, sur le recueil des réflexions, commentaires à haute voix ou commentaires spontanés. L'étude confronte les données recueillies lors des observations et les réflexions et représentations des visiteurs interrogés après leur visite de l'exposition, au cours d'entretiens approfondis. À partir de la lecture du livre d'or, quelques notations ont été sélectionnées qui apportent un éclairage complémentaire à cette évaluation. Certes, ces données recueillies ne sont pas représentatives de tous les publics présents dans l'exposition. Elles sont l'expression de ceux qui ont souhaité donner un avis, partager un enthousiasme ou critiquer l'exposition. Les plus fréquentes ont été relevées, ainsi que quelques autres qui exprimaient dans un style original des remarques significatives ou inattendues.

## **Apports**

L'approche qualitative a montré à quel point certaines expositions ont la capacité de « dialoguer » avec la subjectivité du visiteur. Interroger les pratiques culturelles, c'est interroger l'être tout entier, son histoire personnelle, son altérité, ses liens avec les autres, proches et éloignés, unités de vie personnelle et sociale. À travers cet exemple, nous constatons qu'un tout petit nombre d'entretiens approfondis, complété par d'autres approches (observation des visiteurs, entretien avec les médiateurs scientifiques présents dans l'exposition, relevés du livre d'or), permet d'apporter des éléments aux questions des concepteurs, ou au moins des hypothèses étayées. Certes, il s'agissait d'une exposition particulière, dont le thème était souvent ressenti comme à la fois intime et professionnel, notamment par les infirmières, assistantes sociales et autres professionnels de la santé ou de la médiation qui y étaient nombreuses. Parmi les personnes interrogées et les remarques relevées dans le livre d'or, des liens étroits apparaissent entre les pratiques professionnelles, les histoires de vie et la visite d'une exposition. Cette attention à l'implication personnelle des visiteurs s'est révélée riche également dans bien d'autres cas, qu'il s'agisse d'exposition sur la santé ou l'environnement par exemple.

Les effets produits par la scénographie, l'audioguidage, les effets d'immersion, de théâtralisation, la perception des intentions de conception par les visiteurs, sont autant de dimensions que l'analyse qualitative prend pour objet d'étude. Ces dimensions subjectives aboutissent à la construction de points de vue singuliers ou à l'identification de principes de différenciation.

### *Suivis de parcours et entretiens*

Les observations et les entretiens ont été réalisés dans « Explora », réunissant l'ensemble des expositions permanentes et temporaires.

### **Objectifs**

L'étude vise à restituer des logiques de déambulation et l'identification par les visiteurs des îlots d'Explora, des unités thématiques correspondant aux espaces visités<sup>9</sup>.

L'observation des itinéraires de visite vise à décrire le plus complètement possible une série de visites significatives, à construire une série de monographies. Il s'agit d'élucider les logiques de parcours, d'appréhender l'orientation spatiale et conceptuelle, de comprendre et déterminer les moments significatifs de la visite.

Cette recherche tente d'interpréter les diverses expériences et styles de visites. Les moments où la curiosité est sollicitée et les dérives sont-elles explicables par l'attraction de divers éléments ou îlots ou par la désorientation synonyme de déambulation aléatoire ? Le besoin de lire ou de ne pas lire, l'attrait pour les interactifs et les audiovisuels, le mode de déambulation différencient les styles de visites.

Sont également répertoriés les usages des documents d'aide à la visite, à la signalétique, le recours à des agents d'accueil, les moments de pause où se décident les orientations de la suite de la visite, les interactions humaines, les instants de convivialité. Enfin les décalages entre les attentes, l'image préalable de la Cité des sciences et la perception du lieu sont analysés.

### **Méthodes**

Le suivi des parcours de visite est confronté au discours des visiteurs interviewés à la fin de la visite. Il est alors possible de comparer l'observation des enquêteurs et les perceptions et sentiments des visiteurs. Au-delà du simple inventaire des îlots visités (reconstitution de visite) et des dispositifs muséologiques utilisés (médium texte ou médium machine), c'est à partir du récit de visite, rationalisation *a posteriori*, et de l'observation *in situ*, que sont élucidées les relations entre les *habitus* culturels (formation, goûts, curiosités et pratiques culturelles) et l'inclinaison à visiter un îlot thématique en particulier ou à errer parmi les différentes propositions muséologiques.

---

9. M.-C. HABIB, *Itinéraires et récits de visite*, communication, Symposium franco-québécois, Musée de la civilisation, Québec, 1995.



Le visiteur définit et explique ses choix, retrace au cours de l'entretien son mode de relation aux espaces, aux objets, aux thématiques. Il restitue les principaux apports de la visite (sensations, connaissances, étonnement, curiosités, apprentissages). Il est question de connaissances précises, de connaissances détaillées ou de survol en relation avec le mode de visite.

### **Apports**

L'analyse des itinéraires et récits de visite a permis de dépasser le niveau de l'exposition pour comprendre quels liens établissent les visiteurs au cours de l'ensemble d'une visite, comment les réponses à des sollicitations, les arrêts ou moments significatifs sont l'expression d'une curiosité, et surtout comment les replacer dans le contexte de leurs pratiques culturelles scientifiques et artistiques, à l'école et dans leur vie professionnelle.

Les résultats de cette enquête qualitative ont révélé en premier lieu que le contexte de la visite, mais aussi les histoires de vie (type d'études poursuivies, métiers, influences familiales) déterminent en grande partie les styles de parcours. Ce cadre d'interprétation autorise à construire une catégorisation de circuits depuis le parcours déambulatoire guidé par la curiosité intuitive, jusqu'au parcours logique essentiellement structuré par le plan de l'exposition, en passant par le circuit thématique ou la visite circonscrite aux expositions temporaires.

À travers cet exemple, nous entendons insister sur l'intérêt des typologies et des monographies. La construction d'une typologie oblige à rapprocher, opposer, classer, sans jamais tomber dans la généralisation abusive. Elle est toujours productrice de sens. Sur des questions aussi complexes que l'interaction d'une création collective avec la curiosité, des récits significatifs évitent de prétendre à la « représentativité » et donnent à réfléchir à partir d'une étude de cas ou d'une monographie sans simplifier à outrance par voie de regroupement statistique.

### *L'enregistrement vidéo pour retracer l'appropriation gestuelle*

L'étude vidéo (d'une durée de 5 heures) menée auprès des visiteurs de l'exposition « Nouvelle image, nouveaux réseaux » articule séquences successives d'observation de lieux et situations suivies d'entretiens auprès des visiteurs de l'exposition. Elle a donné lieu à deux montages sur des thèmes différents : l'un sur les ateliers de médiation autour de l'internet, l'autre sur la perception de l'exposition.

### **Objectifs**

Les entretiens cherchaient à restituer les motivations préalables à l'exposition, (« Pourquoi et dans quelle intention sont-ils venus à la Cité des sciences aujourd'hui ? »), les discours critiques à propos de l'exposition, contextualisés par les pratiques de l'informatique à la maison ou au travail. Le recueil d'informations vise à répertorier les attentes (comprendre, apprendre, s'initier, se rendre compte,

s'informer, expérimenter, manipuler) et les besoins (de plus d'expérimentation, plus de féerie, plus de magie).

### **Méthodes**

Une cinquantaine de visiteurs ont été observés puis interrogés. Les entretiens filmés ont été retranscrits et décryptés selon les méthodes classiques d'analyse de données.

L'évaluation qualitative auprès des publics de l'exposition a été réalisée expérimentalement sous forme d'une étude filmée : la forme d'une chronique des 10 jours de tournage a été retenue. Elle contribue à donner une couleur aux jours, aux périodes. Les scolaires et les retraités en semaine et quelques actifs, un public familial le week-end et les petites vacances, des formateurs et des stagiaires régulièrement. Cette étude vidéo témoigne des ambiances et des usages selon les modes d'occupation.

La méthode se fonde sur une transcription des entretiens et une analyse des matériaux recueillis : la durée de chaque séquence est déterminée par l'observation préalable des visiteurs et par l'entretien qui prennent sens ensemble. C'est une forme de montage qui refuse les effets de séduction ou la construction d'une histoire démonstrative en choisissant de restituer le matériau brut.

### **Apports**

L'étude révèle les pratiques et les représentations de l'internet et de la micro-informatique, et permet d'observer *in situ* les visiteurs lors de leurs expérimentations des techniques de réseau, de numérisation ou de communication. Cette méthode privilégie l'observation des usages (de l'exposition et des nouvelles technologies) sur les discours et permet de restituer ces observations aux acteurs de la Cité sous une forme plus « sensible » que celle proposée dans un rapport écrit.

L'étude filmée montre les modes d'appropriation de l'exposition, les usages professionnels, les usages culturels, les pratiques d'initiation, les gestuelles, les hésitations, les interactions entre visiteurs. Des montages plus courts permettent des approches partielles, centrées sur l'exposition ou sur les animations. Les rushes constituent une base documentaire riche dans laquelle puiser selon les sujets d'interrogation.

## Aide à la conception et renouvellement de la muséologie

### *L'observation, l'entretien in situ et l'entretien approfondi*

Ces études ont été réalisées dans l'espace réservé aux 5-12 ans <sup>10</sup>.

### **Objectifs**

L'enquête comportait deux orientations principales :

- établir un diagnostic, utile pour déterminer l'obsolescence, la désaffectation de certains dispositifs, les dysfonctionnements, l'accessibilité des manipulations ;
- reconstituer les usages des différents éléments d'exposition, la manière dont les enfants s'approprient l'exposition.

### **Méthodes**

De nombreuses observations *in situ* ont été réalisées visant à reconstituer les usages des différents éléments, la manière dont les enfants s'approprient l'exposition. Le recueil de leurs impressions a permis de mieux connaître leurs préférences et la perception des différentes thématiques.

Le protocole d'évaluation de l'espace 5-12 ans s'articule autour de trois modalités de collecte de données :

- la première technique d'enquête vise à observer les enfants lors de leur parcours au sein d'un îlot et de l'espace dans son ensemble. Elle permet de disposer d'informations quant à la manière de s'approprier l'espace, d'évaluer les éléments phares, les zones d'attention ou de passage rapide, et de connaître ainsi le degré d'attractivité des différents espaces ou éléments d'exposition ;
- la deuxième technique d'enquête est utilisée pour recueillir les impressions des jeunes visiteurs et observer la manière dont ils s'approprient les différents éléments alors qu'ils sont en train de les manipuler. Les « entretiens par élément » portent donc sur l'identification, le fonctionnement, la connaissance, l'interaction et l'appréciation des objets d'exposition par les enfants. Cette méthode a permis d'obtenir un complément d'information sur les îlots et sur la manière dont les enfants en repèrent les différentes thématiques ;
- le troisième mode de recueil des données a consisté en « entretiens de fin de visite ». Les enfants ont été interrogés en fin de séance sur leur expérience de visite afin d'obtenir des informations relatives à l'appréhension globale des éléments, des thèmes et de l'espace ainsi que leurs appréciations. Ces informations ont été complétées par des indications sur le degré de familiarité des enfants avec la Cité des sciences et les musées, ainsi que par une fiche signalétique. À l'occasion de ces entretiens, les accompagnateurs présents (parents, grands-parents...) ont pu donner leur avis sur le déroulement de la séance et sur la pertinence des thématiques existantes.

---

<sup>10</sup> Christine ANDRYS, Christine GUILLOU, Marie-Claire HABIB (dir.), *Paroles d'enfants : l'espace 5-12 ans*, CERLIS/CNRS, DEP/CSI, 1999.

## Apports

L'étude auprès des jeunes visiteurs de la Cité des enfants, en vue de son renouvellement, est un exemple d'évaluation où l'observation *in situ* est indispensable pour se rapprocher le plus possible des pratiques, comprendre comment les enfants s'approprient les éléments d'exposition, comment ils interagissent avec leurs parents.

Les entretiens auprès des enfants ont également contribué à identifier les éléments d'exposition « intemporels » et ceux dont l'accessibilité n'est pas évidente – soit pour des raisons techniques (performance des dispositifs), soit pour des raisons scénographiques (emplacement des dispositifs, intégration dans l'îlot thématique). Des différences d'usage sont perceptibles selon le degré d'autonomie de l'enfant, étant donnée l'amplitude de la catégorie d'âge (5-12 ans) à laquelle cet espace est dédié.

Cette étude démontre l'intérêt de l'observation, de l'entretien *in situ*, réalisé à proximité de l'élément d'exposition ou de l'œuvre, par rapport à l'entretien approfondi à l'issue de la visite, ou à l'entretien à domicile.

### *L'entretien in situ et l'entretien approfondi associé à l'entretien d'expertise*

L'exposition « Le jardin planétaire » à la Grande Halle de la Villette a donné lieu à une enquête qualitative composée d'entretiens *in situ* et d'entretiens de fin de visite. La scénographie et l'ambiance de l'exposition ont créé les conditions favorables pour l'appropriation d'un discours. L'inventivité muséographique a favorisé la disponibilité, l'attention, la curiosité d'une majorité de visiteurs.

Terrain d'expérimentation, lieu insolite, territoire de rêves, univers des contes, l'exposition « Le jardin planétaire » a mis en scène la pensée d'un auteur dans un cadre, décor imaginé par un paysagiste et un scénographe. Le cadre (le site de la Villette) et la thématique de cette exposition particulièrement inédits, étonnants, saisissants « l'air du temps » ont attiré notre curiosité.

## Objectifs

L'interrogation porte sur l'effet scénographique, sur la réception d'une idée, d'un propos, d'un texte ou d'un discours émanant d'un auteur et de médiateurs scientifiques.

## Méthodes

Les entretiens se déroulent en situation à proximité de l'élément ou l'unité de visite étudiée.

En contrepoint d'une enquête quantitative menée à l'EPPGHV et comportant de nombreuses questions ouvertes visant à répertorier les motivations, les appréciations, les lieux visités et la perception du message de l'exposition, a été développée une approche qualitative. La multiplication des approches, à l'aide d'outils différenciés, a permis de repérer des éléments peu appréhendés habituellement :

sentiment ressenti par le visiteur, perceptions suggérées dans et par cette exposition, dans un contexte d'immersion scénographique. Un public spécifique qualifié de visiteurs experts a été interrogé : architectes, scénographes, paysagistes, ingénieurs agronomes, et amateurs des jardins, de nature. Les pratiques des enfants et des adultes accompagnés d'enfants ont justifié une investigation particulière.

### Apports

Cette approche a permis d'étudier le rapport de publics différents à une thématique environnementale et écologique et sans se focaliser sur la relation de ces publics à une institution culturelle. Différents styles de visites ont été interprétés au regard des attentes, des motivations, en fonction des représentations préalables et des modalités de visite. Il a été possible d'appréhender comment s'expriment le sentiment et les conceptions de la nature – l'engouement pour les jardins, ou le décor-spectacle (éblouissement, puis découverte d'un lieu magique et merveilleux), la responsabilité écologique... –, d'engager une réflexion sur le renouvellement de la muséologie.

### *L'entretien comme outil de prospective*

D'autres enquêtes qualitatives d'aide à la conception ont été menées pour connaître les représentations préalables en vue d'une exposition ou d'un programme (sur la sexualité<sup>11</sup>, la conception de l'apprentissage les sciences de la vie<sup>12</sup> ou l'environnement par exemple). Ces enquêtes s'appuient sur des entretiens de groupe ou des entretiens individuels approfondis. Ces études prospectives cherchent à repérer l'état des connaissances dans un domaine, les sujets d'intérêt et de curiosité, mais surtout les représentations sociales relatives à un thème. Elles proposent des scénarios et des hypothèses de travail pour les concepteurs. Elles contribuent à infléchir la programmation et la communication de l'établissement culturel.

### Conclusion

Ces différentes méthodes se complètent et font l'objet de rapports d'étude qui accordent une part parfois importante à la présentation des discours recueillis. Leurs résultats fournissent un corpus de données sur les publics.

L'approche qualitative permet de saisir le sens donné aux pratiques de visite et l'interprétation de ces pratiques par les intéressés. La perception ou la réception

---

11. Serge CHAUMIER et Céline BERTHIARD, *Étude prospective auprès du public de la future exposition « Sexualités »*, Paris, DEP/CSI, 1996,

12. Serge CHAUMIER, Agnès LEVILLAIN, CEREM, Aymard de MENGIN, Christine GUILLOU, Marie-Claire HABIB, *Attentes des publics sur le thème des sciences de la vie*, Paris, DEP/CSI, 1999.

d'une proposition culturelle, l'interprétation et l'appropriation par le visiteur, les détournements d'usage, les logiques singulières, sont autant de dimensions sensibles difficiles à saisir par l'analyse statistique. La démarche qualitative repère l'expression des subjectivités, des sensations et des émotions qui échappent habituellement au registre des études quantitatives. Ses méthodes nécessitent rigueur et inventivité dans une situation d'entretien toujours complexe en termes d'échanges. Le protocole de l'enquête permet de structurer la démarche qualitative qui doit veiller à explorer des pistes souvent inattendues. Il est, à ce propos, utile d'évoquer le fait qu'une certaine forme de conduite utilitariste des entretiens risque de vider ces entretiens qualitatifs de toute leur richesse explicative.

Deux écueils sont à éviter : rendre compte de toute la richesse des entretiens, au risque de perdre le lecteur ; livrer des conclusions trop resserrées, où le lecteur doit uniquement se fier à des éléments de synthèse<sup>13</sup> venant conforter ou déranger le sens commun ou l'impression première.

Les méthodes qualitatives sans conforter les résultats d'enquêtes quantitatives peuvent être envisagées comme des moyens d'aller au-delà de ce que les outils statistiques saisissent habituellement si l'on cherche à comprendre et interpréter les expériences de visite, le sens donné à la visite, les modes de médiation culturels.

---

13. S'il est possible de fournir des synthèses, il convient de permettre aux lecteurs de se référer aussi au matériau issu du terrain, non seulement pour leur permettre d'avoir un regard critique sur nos conclusions mais surtout parce que les modes d'expression des personnes observées ou interrogées leur sont plus accessibles et les aident à réfléchir à partir d'études de cas. Les monographies, qui ne réduisent pas les entretiens à de simples illustrations, semblent une voie probante.

## **La Cité des sciences et de l'industrie**

**Date de création** : 18 février 1985

### **Mission**

La Cité des sciences et de l'industrie (Csi) est un établissement à caractère industriel et commercial (Epic), placé sous la double tutelle du Ministère de la culture et du Ministère de l'éducation nationale, recherche et technologie. La Csi a pour mission de rendre accessibles à tous les publics les avancées des sciences, des techniques et des savoir-faire industriels.

### **Activités**

- ▣ La Csi propose des expositions scientifiques, pour adultes et pour enfants, une médiathèque publique, un centre des congrès, une cité des métiers, plusieurs salles de cinéma.
- ▣ La médiathèque et la cité des métiers sont essentiellement fréquentées par des publics de proximité qui connaissent déjà bien les ressources de la Cité.
- ▣ Pour les publics qui viennent découvrir la Cité, qu'ils soient de proximité ou touristes, la Csi propose principalement trois offres très différentes :
  - le musée « Explora », 30 000 m<sup>2</sup>, une vingtaine d'expositions permanentes, 2 à 3 expositions temporaires par an, des animations, des spectacles et des débats ;
  - la Cité des enfants et les expositions temporaires de la Cité des enfants, et Techno-Cité, espace d'initiation pour les adolescents ;
  - une salle omnimax, la Géode.
- ▣ Conçue comme un centre de ressources, la cellule des collections muséologiques propose un fonds d'objets scientifiques, techniques et industriels constitué par donations et acquisitions. Trois mille objets sont actuellement inventoriés, classés, documentés dans une base de données multimédias « Muséothèque ». Les collections ont pour mission de fournir des éléments significatifs aux projets de la Cité, à travers l'objet technique et son environnement : expositions temporaires (« Mesure », « Oser le savoir »...), permanentes (îlots santé, informatique...), actions éducatives (classes Villette, formation des maîtres). À l'extérieur de la Cité, elles offrent leurs ressources aux musées, collectivités territoriales, associations, sous forme de prêts, dépôts, itinérances, voire d'expositions clés en main (appareil photo, lave-linge, nouvelles images, nouveaux réseaux...).

### **Fréquentation (moyenne des années 1998-2000)**

- ▣ Fréquentation globale moyenne annuelle : 3 300 000 entrées.
- ▣ Entrée gratuite :
  - Médiathèque : 1 000 000 d'entrées ;
  - Cité des métiers : 250 000.
- ▣ Entrée payante :
  - Centre des congrès : 250 000 ;
  - Géode : 750 000.

▣ Explora et Cité des enfants : 1 550 000 entrées payantes dans les expositions de la Cité des sciences (plus de 850 000 pour Explora, et plus de 650 000 pour les expositions destinées aux enfants).

Parmi les 1 550 000 entrées payantes des expositions :

- les groupes représentent 39 % soit près de 600 000 entrées ;
- les individuels, 61 % soit 950 000 entrées.

Parmi les individuels :

- les habitants d'Île-de-France : 38 % ;
  - les habitants de province : 32 % ;
  - les touristes étrangers : 30 % ;
- hommes : 51 % ; femmes : 49 % ;
- moins de 12 ans : 30 % ;
  - de 12 à 19 ans : 9 % ;
  - de 20 à 29 ans : 16 % ;
  - de 30 à 59 ans : 39 % ;
  - plus de 60 ans : 6 %.

Les visiteurs d'Explora sont interrogés en permanence dans le cadre d'un observatoire des publics.