

Noémie Drouguet  
Séminaire de muséologie  
Université de Liège

Actes de la journée d'études muséologiques au Musée d'Histoire de la Ville de Luxembourg - 22 mars 2005

## Les réactions des visiteurs et l'évaluation de l'exposition

Après avoir suivi le déroulement de la conception et de la réalisation de l'exposition suivant la méthodologie présentée plus haut, il me fallait étudier la réception de cette exposition-laboratoire par les visiteurs. Cette évaluation n'a pas été facile à mener, notamment en raison de la moindre fréquentation du musée durant les mois d'hiver et de la proportion de visiteurs qui ne maîtrisent pas le français (l'évaluation, tout comme l'exposition elle-même, s'est déroulée en français uniquement).

### L'évaluation à trois niveaux de l'exposition

Dans le cadre de l'exposition *Luxembourg, siège des pouvoirs*, j'ai procédé à une évaluation à trois niveaux, de façon à saisir le degré de satisfaction des visiteurs, mais aussi à observer et comprendre leur comportement.

Tout d'abord, un questionnaire d'enquête classique a été élaboré et proposé aux visiteurs, avec l'aide du personnel d'accueil. Court et simple (un recto avec 12 questions, presque toutes à choix multiple), le questionnaire d'enquête devait permettre d'approcher un nombre relativement élevé de visiteurs, en mode auto-administré. J'ai pu récolter plus de 170 réponses. Les données de l'enquête, à peine clôturée, n'ont pas encore été analysées et il n'en sera pas question dans cette communication.

La deuxième forme de cette évaluation était destinée à étudier le comportement des visiteurs dans l'espace de l'exposition. J'ai donc observé les visiteurs en procédant, à leur insu, à des relevés de parcours : sur le plan de l'exposition, qui reprend les vitrines, l'emplacement des textes et des principaux expôts, j'ai noté la durée de la visite, le cheminement, les points d'arrêts, les objets regardés, les textes lus... J'ai récolté 65 suivis, dont l'étude approfondie n'a pas encore été effectuée.

Enfin, 25 entretiens semi-directifs relativement courts (5 à 7 minutes en moyenne) ont été réalisés. Les visiteurs, au sortir de la salle, étaient invités à exprimer librement leur appréciation de l'exposition. Un guide d'entretien, sorte de liste des sujets à aborder, m'a servi à poser les questions et à relancer les personnes interviewées. Celles dont j'avais pu suivre le parcours dans l'exposition ont été invitées à le commenter. La plupart des entretiens ont été enregistrés et retranscrits, en voici quelques échantillons.

## Réactions des visiteurs : morceaux choisis

A propos de l'avis général sur l'exposition, on ne peut d'emblée affirmer que *Luxembourg, siège des pouvoirs* a été appréciée ou non : les avis sont très divergents et je pense en avoir récolté autant de négatifs que de positifs. De plus, plusieurs réponses sont indécises ou même indifférentes ; il faut bien admettre que certains visiteurs n'aient tout simplement pas d'avis ! Rapidement, j'ai pu remarquer que les visiteurs réguliers du musée ont été surpris, et parfois déçus, de la taille réduite de l'exposition.

« Je (la) trouve plutôt bien mais je pensais que c'était plus grand, quand même. Parce que j'ai vu les précédentes (...) Je (la) trouvais intéressante mais à vrai dire, il n'y a pas vraiment beaucoup de choses qui sont vraiment nouvelles » (entretien n°9, un homme de 45 ans).

« Le sujet est si vague, c'est si vaste! Je pense qu'il y a certains exemples qui sont intéressants. Pour le reste, je crois qu'il faudrait plus se concentrer sur cela ou sur cela. Je trouve qu'on a un peu l'impression que c'est du désordre » (entretien n°11, un homme de 70 ans).

«C'est une bonne exposition mais il y a des expositions qu'on a visitées ici et qu'on s'est dit : « Ah bon, on va revenir voir ». Et là, je ne dirais pas que je reviendrai voir » (entretien n°11, une femme de 70 ans).

«Je la trouve très moyenne (...) parce que la notion de pouvoir (...) n'est pas traitée. Il ne suffit pas de mettre des casques allemands, des chapeaux de gendarme, quelques affiches, des télévisions pour faire quelque chose de sérieux! J'ai l'impression que les gens qui ont fait ça sont des gens politiquement corrects donc, ils n'ont rien compris au pouvoir! » (entretien n°15, un homme de 60 ans).

«Très intéressante. Bon, pas énorme, mais bien! Avant-gardiste un peu... Oui, moderne, présentation moderne. (...) Disons que c'est très différent de ce que l'on voit d'habitude, mais c'est très court, très limité » (entretien n°19, une femme de 40 ans).

Comment ont réagi les visiteurs par rapport la présentation thématique et au parcours libre qui leur était proposé ? A nouveau, les réponses sont très variables : certaines personnes se sentent perdues alors que d'autres trouvent la présentation claire et se sentent agréablement guidées par les grands titres ou les couleurs. Beaucoup de visiteurs passent de salle en salle, au gré de leur déambulation, parfois sans s'apercevoir que les thèmes changent. L'absence de ligne chronologique a tantôt plu, tantôt déçu. Il est intéressant à noter que les visiteurs qui ont d'abord visité l'exposition permanente ont parfois eu des difficultés à « s'adapter » à un autre type de structuration. Deux visiteurs interrogés ont même cru reconnaître un fil conducteur chronologique à travers cette exposition !

« Et pour moi, ça manquait de sens (...), alors je suis allée dans une salle et puis après dans une autre. Chaque salle avait un sens mais pour moi, cela n'avait pas un sens de venir d'une salle à l'autre » (entretien n°5, une femme de 25 ans ).

« C'est-à-dire, il y a très peu de salles à visiter... Donc, j'ai parcouru sans vraiment choisir, je suis allée à gauche, à droite, quand il y avait quelque chose qui m'attirait, j'ai suivi mon regard. Mais je n'ai pas vraiment fait un choix! » (entretien n°16, une femme de 65 ans).

« Moi, finalement, le fil conducteur, c'était plutôt le suivi, le lien suivant une salle après l'autre. Ne pas manquer une salle parce que ça, ça m'est déjà arrivé ici, dans ce musée. Je n'ai pas vraiment cherché de fil conducteur, à vrai dire » (entretien n°9, un homme de 45 ans ).

« Je ne sais même pas ce qui m'attendait, je suis venue sans but. Je me suis laissée un peu... Je suis restée devant des choses qui m'intéressaient et puis d'autres devant lesquelles je suis passée... » (entretien n°23, une femme de 40 ans).

« - Je l'ai fait un peu au hasard. (...) C'est comme un petit ordre chronologique...  
- Donc, vous avez suivi un ordre chronologique?  
- Oui » (entretien n° 6, un homme de 35 ans).

« - Comment pourriez-vous me décrire votre parcours?  
- Totalement anarchique ». (entretien n° 10, une femme de 25 ans).

« - Peut-être qu'on n'a pas suivi le bon parcours. On peut choisir son parcours, là... Peut-être qu'on n'a pas choisi le bon?  
- Comment décririez-vous le parcours que vous avez fait?  
- Il m'est venu comme ça, de prendre les salles » (entretien n°11, une femme de 70 ans).

« On peut bien choisir ce qu'on veut. C'est l'avantage mais c'est un peu *confusion*. (...) (Cela me plaît) parce qu'on ne peut jamais visiter tout et se concentrer sur tous les éléments. Et comme ça, il y a des petites parties que l'on peut voir séparées des autres » (entretien n° 17, une femme de 30 ans).

« Je crois que tous les thèmes se rassemblent. Quand on lit les textes et quand on comprend qu'il s'agit de la représentation du pouvoir sur un territoire, dans les différentes salles, on voit les différents aspects du pouvoir » (entretien n°16, une femme de 65 ans).

« Cela aide à chercher le fil, sans doute. Cela aide à se poser des questions. Sûrement, bon, c'est peut-être le but du jeu » (entretien n°16, une femme de 65 ans).

« L'exposition est très bien mais je trouve qu'il y a toujours... Il y a des photos ou des pièces de l'Antiquité et en même temps des pièces des Temps modernes » (entretien n°20, un homme de 55 ans)

« De passer au-delà de la chronologie, je trouve ça une très bonne chose. Effectivement, on passait par « Occupation » à divers moments. Surtout pour le Luxembourg! » (entretien n°21, une femme de 40 ans).

« Ce qui manque complètement, c'est un petit peu le fonctionnement démocratique (...) Ce n'est pas avec une affiche d'élections que le vote proportionnel ou majoritaire est expliqué » (entretien n°21, une femme de 40 ans).

« - Qu'est ce qui vous a attiré le plus dans cette exposition? Plutôt les documents, plutôt les textes, plutôt les titres?

- Oui, les titres, la présentation. Je trouve que c'est attractif avec les couleurs et tout » (entretien n°10, une femme de 25 ans).

« A mon avis, on a fait une exposition pour montrer des textes. Il y a des photos qui évidemment décorent toujours bien (...) Les thématiques n'étaient pas si claires que ça. Il aurait fallu l'afficher en rentrant dans les salles en question » (entretien n°21, une femme de 40 ans).

A propos des textes : « Je trouve que c'est bien parce qu'il n'y en a pas trop. On n'est pas saturé. Mais il y a des explications très claires. J'aime bien ça. » (entretien n°16, une femme de 65 ans).

Plusieurs personnes se sont interrogées sur les intentions des concepteurs : pourquoi faire une exposition sur le thème du pouvoir et pourquoi le présenter de cette façon-là ? Et là encore, pour certains, le message est clair, pour d'autres il reste opaque... ou inexistant.

« Ce qui me manquait c'était un peu plus d'explications de ce qu'il s'agit, pourquoi il y a cette exposition ». (entretien n°5, une femme de 25 ans).

« Honnêtement, je n'ai pas compris l'objectif de cette exposition. (...) Il n'y a rien qui m'ait vraiment évoqué quoi que ce soit. (...) Je me suis dit : « qu'est-ce que c'est que toute cette histoire ? ». Je ne comprends vraiment pas ce qu'on veut me raconter » (entretien n°10, une femme de 25 ans).

« Elle est bonne (l'exposition). Elle est intéressante (...) On voit quand même ce que celui qui a fait l'expo voulait dire, donc, c'est clair » (entretien n°10, une femme de 25 ans).

Enfin, je voudrais rapidement ajouter quelques remarques qui m'ont fréquemment été rapportées. De nombreuses personnes se sont plaintes de la mauvaise lisibilité des cartels, qui sont jugés trop petits et placés trop bas. La partie gauche des cartels, qui rappelle les 12 nœuds en indiquant ceux qui se rapportent à l'objet, n'est pratiquement jamais lue. Beaucoup de visiteurs déplorent que l'exposition ne soit présentée qu'en

français. Certains thèmes semblent aux yeux de certains prendre plus (voire trop) d'importance que les autres : l'Occupation et la famille grand ducale. Peu de visiteurs ont repéré le petit espace d'introduction *home page*, situé à l'étage inférieur. Cela semble tenir au fait que cet espace était trop discret ou peu attractif et que certains visiteurs arrivaient au niveau 4 par l'ascenseur sans faire escale au niveau 3.