

3. DE LA DOCUMENTATION À LA MÉDIATION

Odile Rousseau, Gonzague Gauthier, Alexandra Saemmer, Nolwenn Tréhondart, Marie Després-Lonnet, Rémi Mathis, Katell Briatte, Emmanuelle Bermès et Omer Pesquer

A.D.B.S. | « Documentaliste-Sciences de l'Information »

2014/2 Vol. 51 | pages 56 à 67

ISSN 0012-4508

Article disponible en ligne à l'adresse :

<https://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2014-2-page-56.htm>

Distribution électronique Cairn.info pour A.D.B.S..

© A.D.B.S.. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.



DE LA DOCUMENTATION À LA MÉDIATION

La documentation au service de la connaissance de l'œuvre

[culture] La place croissante occupée aujourd'hui par la dimension sociale et éducative des musées n'est plus à démontrer. La valeur liée à la connaissance des collections est aujourd'hui étroitement relayée par des missions d'État et des projets pilotes innovants.



Odile ROUSSEAU est documentaliste principale, responsable des dossiers d'œuvres des collections contemporaines au Mnam-CCI du Centre Pompidou. Après des études en histoire de l'art, elle coordonne de 2003 à 2009 les accrochages de la collection contemporaine du musée puis rejoint le service Design-Pro prospective industrielle. Elle vient d'achever une formation professionnelle en ingénierie documentaire à l'INTD.

odile.rousseau@
centrepompidou.fr

La présence des musées sur le Web et la richesse de leurs contenus relèvent aujourd'hui d'enjeux culturels, économiques et politiques largement suppléés ces dix dernières années par des politiques publiques culturelles favorables au développement des nouvelles technologies. En France, le ministère de la Culture et de la communication est à l'initiative de projets pilotes avec la mise en place de plateformes fédérées entre institutions (JocondeLab) expérimentant les technologies du web 2.0 (dit web social) et du web sémantique (basé sur la structuration des données et la construction automatique de sens).

La mise en ligne, un enjeu

Outre l'objectif de démocratiser l'accès à la culture, de diversifier et d'attirer de nouveaux publics, l'adaptabilité et la créativité des services de médiation et multimédias dans les musées sont aussi gages de la visibilité et de l'image de marque des institutions. Face à un environnement du web concurrentiel (Google Art Project), les musées développent aujourd'hui des stratégies de diffusion singulières et propres à leur identité.

Parallèlement, l'usage des nouvelles technologies - refonte des sites Web ou créations d'outils d'accompagnement à la visite - offre de nouvelles opportunités aux professionnels des musées, depuis l'accélération des processus de numérisation des collections et de leurs ressources associées jusqu'à la valorisation du travail de recherche et d'expertise.

Dans le sillage du libre accès des archives ouvertes et du partage des données, le

ministère de la Culture et de la communication a publié un guide pour une stratégie numérique de diffusion et de réutilisation des données publiques numériques¹ qui incite les différents acteurs culturels, plus particulièrement les musées, bibliothèques et archives, à enrichir les données ouvertes publiques afin de favoriser une meilleure dynamique d'innovation. Le guide établit la liste des contenus détenus par les institutions culturelles et engage les producteurs d'information à enrichir ces ressources (rapports, études, statistiques, thésaurus, métadonnées, données topographiques, fichiers sonores, images, vidéos, etc.). Enfin, la création de plateformes d'échanges entre les professionnels des musées et le public, amateur ou expert, *via* des partenariats comme ceux récemment signés entre certains musées et Wikimedia France, fait progressivement évoluer les missions de médiation qui doivent répondre rapidement à ces nouveaux usages et permet de mettre en place une organisation du travail transversale entre les différents services des musées - conservation, documentation, service des collections, médiation, multimédias -, en posant les questions élémentaires : quelles données, informations ou connaissances sont-elles échangeables ? Avec quels outils et technologies peut-on les mettre en ligne, les traiter, les contrôler, les valider ?

Stratégies d'accès à des ressources variées

Si les nouvelles technologies renouvellent parfois de façon spectaculaire la médiation et les outils d'accès aux connaissances, on constate toutefois que les contenus numériques ou traditionnels produits par les musées restent relativement inchangés. La documentation



Yann Damezin

traditionnelle proposée dans les musées, en dehors des ressources des centres de documentation et de recherches, d'archives et de bibliothèques, est habituellement matérialisée *in situ* par des supports pédagogiques proposés dans les parcours d'expositions ou les collections permanentes, depuis les textes signalétiques rédigés par le commissariat de l'exposition et, selon la taille du musée, vulgarisés par les services de médiation, titres d'exposition, sous-titres, chronologies, biographies, cartes, plans, textes thématiques, notices d'œuvres, citations jusqu'aux supports audiovisuels et sonores ou encore aux ressources associées consultables pendant ou après la visite (revues et communiqués de presse, dossiers pédagogiques, albums, catalogues d'exposition, catalogues des collections). Le travail de vulgarisation opéré par les services de la médiation et des publics, des éditions ou bien encore de la communication consiste alors en la vérification et la correction des normes d'écriture, longueur des textes, cohérence de l'information et harmonisation du style, respect de la typologie et d'une charte éditoriale, choix d'un vocabulaire compréhensible et accessible.

Ainsi, les différentes stratégies se jouent essentiellement, de fait, avec ces nouvelles « portes » d'accès à l'information ou à la connaissance. Certaines d'entre elles misent sur les outils pédagogiques construits, scénarisés, interactifs et ludiques comme le Musée des arts et métiers tourné vers la recherche scientifique et l'enseignement, d'autres développent les

techniques du Web avec des plateformes de ressources fédérées semi-ouvertes dont la navigation intuitive s'opère par le sens comme l'illustre le Centre Pompidou Virtuel.

Des avantages mais aussi des limites

Ces nouvelles plateformes facilitent considérablement l'accès rapide aux ressources culturelles diverses et de formats différents (images, textes, sons et vidéos). D'autre part, l'accès gratuit de certains produits éditoriaux ; jeux ou parcours virtuels, points de vue, analyses, descriptions d'œuvres adaptées selon un certain type de profil permettent d'éveiller la curiosité des internautes et, par là, de les attirer dans les musées pour y découvrir les œuvres et les nouveaux outils de médiation qui y sont proposés.

Mais ces nouvelles technologies révolutionnaires en *front office* n'ont pas encore véritablement répondu aux attentes de modernisation des outils de travail des professionnels des musées en *back office*, outils aux fonctionnalités souvent obsolètes ou insuffisantes pour répondre aux impacts de tels changements.

La communication sur les recherches actuelles mise en place par le ministère de la Culture et de la communication est un début vers l'appréhension et l'harmonisation de nouvelles méthodes de travail induites par les nouvelles technologies mais les campagnes de formation au sein même des musées devraient

1. Guide Data Culture, pour une stratégie numérique de diffusion et de réutilisation des données publiques numériques, mars 2013, www.culture.fr/Professionnels/Reutilisation-de-ressources-Culture/Guide-Data-Culture/%28theme%29/1



3 DE LA DOCUMENTATION À LA MÉDIATION

//// suivre pour impliquer de façon transversale les professionnels des musées, depuis les producteurs des contenus jusqu'aux webmasters.

Par ailleurs, les contenus numériques culturels restent encore aujourd'hui limités en raison d'une réglementation juridique rigoureuse. La notion d'exception culturelle, défendue par la France dès les années 80, protège encore les productions culturelles de la loi du marché, s'assurant ainsi de la pérennité d'une offre riche et variée.

Enfin, l'ouverture des données et des connaissances, galvanisée par les technologies de partage, se concrétise-t-elle aujourd'hui par de réels dialogues scientifiques entre experts des musées et leurs communautés Web ? Si la co-construction d'outils d'indexation collaborative est déjà bien avancée, la co-construction des connaissances n'est qu'en l'état d'expérimentation aujourd'hui et pose des questions de fond sur la dépersonnalisation de l'information, difficile à mettre en place dans les domaines de l'histoire et de l'histoire de l'art. ■

Des données aux usages : les interfaces de médiation et de narration

[interfaces] La médiation est une mission traditionnelle. Avec le numérique, de nouvelles formes de médiation apparaissent, qui se traduisent par de nouvelles écritures, de nouvelles compétences et de nouvelles organisations.



Photographie Pierre Métivier.
Avec l'aimable autorisation
de l'auteur.

Chargé de projets numériques au Centre Pompidou, **Gonzague GAUTHIER** est également consultant indépendant. Ses enseignements à l'IESA et à l'ISCPA portent sur les réseaux sociaux, et à l'EAC sur le livre numérique. Il intervient dans le cadre de formations continues, à l'Enssib notamment. Auteur du blog *Véculture*, il met en pratique une approche pluridisciplinaire issue des *cultural studies*, sa formation initiale.

Gonzague.gauthier@centrepompidou.fr,
@gonzagauthier
sur Twitter
www.veculture.com

1. Les termes suivis d'un astérisque font l'objet d'une définition dans l'encadré p. 60.

L'évolution de la médiation est intrinsèquement liée aux politiques culturelles et à son histoire. Héritée du musée révolutionnaire, lui-même construit sur le besoin d'éducation du citoyen, la médiation des années Malraux jusqu'aux années Lang s'inscrit dans une pratique de la transmission plus que de l'appropriation. Aujourd'hui, cette médiation se confronte à l'univers des *makers*^{*1} venus de l'Internet, des *hackathons*^{*} et autres projets collaboratifs. Elle ne s'inscrit plus seulement comme une interface unidirectionnelle entre des savoirs et des personnes mais au centre d'un écosystème devenu complexe, basé sur l'éditorialisation de contenus hétérogènes et leur mise en histoire.

Réaliser un projet de médiation numérique

À la base de ces nouveaux procédés, on trouve toujours des contenus mais leur usage dans les outils de médiation n'est plus décidé par leur producteur, jusqu'ici seul légitime, mais par les nécessités de leurs utilisateurs, que ce soient des utilisateurs finals ou des intermédiaires qui créent des expériences au travers d'interfaces.

De fait, il est indispensable de différencier systématiquement les producteurs de contenus des producteurs d'interfaces, dont les rôles diffus ne reposent plus sur des individus identifiés ou sur un seul corps de métier. Les compétences nécessaires fluctuent en fonction des situations, rendant essentielles les normes de transmission et d'intelligibilité de ces contenus. Le web de données est une réponse à ce besoin et devient en soi un outil de médiation au sens premier du terme, c'est-à-dire une façon de transmettre du sens et du contenu.

Cet objet de médiation, aussi technique soit-il, implique la formation de nouveaux métiers ou du moins de nouvelles compétences. Le domaine va se professionnaliser, au risque de créer des experts qui seraient à terme déconnectés des usages eux-mêmes, *a contrario* de la raison de leur émergence. Ce phénomène, déjà visible dans les métiers de la médiation, peut être contré par une transversalité renforcée qui n'émerge que par la mise en cause des méthodes de travail actuelles dans les métiers de la culture. La place des acteurs doit être repensée, y compris celle de l'utilisateur final : on pourrait d'abord penser cela de manière temporelle, l'utilisateur final devant en partie intervenir au même moment que le concepteur

au sein de boucles rétroactives d'itérations. Mais il ne s'agit pas ici uniquement du développement informatique : les contenus eux-mêmes doivent être pris en compte dans ce système, leur temporalité bouleversée et leur écriture être synchrone à celle de la narration.

De nouvelles écritures

Une fois toutes ces personnes mises en relation dans un contexte favorable à la créativité, il faut ordonner leur travail. C'est-à-dire qu'au-delà du *brainstorming*, souvent mis en œuvre comme une panacée aux problèmes chroniques de mise en silo des compétences, il faut donner un fil conducteur au travail, le focaliser sur l'utilisateur final : ce sont les nouvelles écritures. Il ne s'agit pas d'un *storytelling** : il faut inclure le processus technique dans la narration. Hier réduite dans les musées par exemple aux métiers du livre et de la scénographie, la technique s'inscrit aujourd'hui directement dans le processus de médiation, non comme une condition ou une facilité, mais comme une mise en forme du monde à part entière. L'écriture d'une expérience de contenus doit prendre en compte la façon dont l'utilisateur va entrer en contact avec ceux-ci, et non seulement la façon dont il peut les comprendre et les intellectualiser. On pourra même pousser cette expérience jusqu'au design des services des institutions culturelles proposant des contenus. Cette vision contredit une volonté de mettre en œuvre des processus « à la mode », puisqu'elle recentre le propos des acteurs sur l'être humain.

Choisir la forme des projets de médiation

Une fois le cadre de travail posé, en rapport avec les enjeux globaux des cultures numériques*, on définira les enjeux locaux. Pour ceci, les projets de médiation numérique se raccrocheront aux politiques des établissements culturels dans le but de les renforcer ou de leur donner une orientation participative. La qualité de ces projets, en effet, repose sur le fait d'inclure l'institution dans le même espace-temps que celui des visiteurs : si les éditions papier étaient contraintes par une chronologie séparant le lecteur du producteur, la présence numérique de l'institution, par exemple sur les réseaux sociaux ou sur le téléphone du visiteur, crée une convergence du temps et des outils, des synergies communes et des possibilités de co-construction.

Reste à choisir les publics avec lesquels cette synergie doit opérer, à travers la clef des usages préexistants au projet de médiation. Bien sûr, il faut considérer la fracture numérique en terme d'équipement mais aussi en terme de compréhension des cultures numériques. Au-delà, on différenciera les projets *crossmédia*, qui exploitent des médias cohérents dans leurs

usages et donc dans leur écosystème socio-culturel, et les projets *transmédia*, mettant en œuvre des médias et des supports très différents qui cassent cette homogénéité socio-culturelle. La narration produite par ces deux types d'approche prendra en compte des capacités de lecture, des habitudes culturelles et des usages très différents les uns des autres. Il s'agira donc, dans un cas par exemple, de répondre à une problématique de fidélisation et, dans l'autre, à la volonté d'un élargissement des publics.

Le choix des supports et des outils peut conduire également à vouloir créer des expériences disruptives dans la pratique du quotidien lui-même. Il s'agira là encore, en quelque sorte, de sortir le contenu de son propre espace-temps en créant, par exemple, des dispositifs de réalité augmentée. Si ceux-ci impliquent une technicité encore plus forte, la narration des contenus par rapport au monde doit être elle-aussi mieux maîtrisée, pourquoi pas en faisant appel à des spécialistes, mais à condition que ceux-ci puissent s'insérer dans les méthodes de travail citées *supra*.

Le résultat sera la création d'une surcouche informationnelle, plaquée au monde, sans l'annuler ni le modifier mais qui en change sa perception. Cette perception se réalise aussi bien par la compréhension des contenus ainsi diffusés que par leur appréhension corporelle, le déplacement étant une caractéristique de leur perception sensorielle, *in* ou *ex situ*. Le corps est ainsi inclus dans l'usage des contenus, considérés alors dans une médiasphère pour laquelle ils n'ont pas été conçus.

On le voit, il est très important de ne pas penser l'expérience qu'en fonction des contenus, au risque de manquer le véritable intérêt des nouvelles formes numériques, mais bien en fonction de l'expérience. Mais si les contenus ne sont pas au centre de cette expérience, les interfaces telles que les réalités augmentées ne seront que des gadgets inutiles. Ce propos permet d'insister à nouveau sur l'importance de la médiation entre les professionnels et les ///

Quel est le rôle d'un community manager ?

Ce poste restera-t-il longtemps identifié ? Rien n'est moins sûr ! Décliné selon les endroits en planneur stratégique et autres fonctions aux noms poétiques, l'importance des fonctions du community manager vont aller croissantes. Coordinateur de l'action en interne, il est souvent garant de la cohérence éditoriale à travers les supports numériques et dans le souci de l'expérience utilisateur. Il gère la réaction des usagers et leur rapport aux contenus de la marque... et aux contenus extérieurs ! En lien avec le quotidien des internautes, sa fonction est au fond plus politique que marketing.



3 DE LA DOCUMENTATION À LA MÉDIATION

////

contenus, à travers les normes du web de données, utiles pour servir les « bons » contenus aux « bons » professionnels qui les mettront en forme pour l'expérience visée à destination de publics cibles.

Informers le monde ?

Deux conditions sont nécessaires à la réalisation de projets numériques de médiation : la compréhension des enjeux des cultures numériques, puis des enjeux de ses propres publics. Ce n'est qu'ensuite que l'on songera à adapter des éléments techniques à ces enjeux, à travers les nouvelles écritures et narrations. Ces conditions réunies et mises en œuvre dans un processus de travail idoine permettront de créer une expérience utilisateur du projet de médiation numérique en adéquation avec les usages et les politiques de l'établissement culturel.

Outre la réussite de la médiation, on ne perdra pas de vue que ces pratiques mettent en œuvre des usages et des manières d'appréhender les contenus pour rendre le musée poreux, permettre à la culture d'informer la vision du monde et non pas de rester dans le seul domaine artistique. ■

Définitions

Maker(s) ou « faiseurs », de l'anglais « faire » : toutes les personnes qui s'inspirent des logiques d'itération dans la production d'objets ou d'interfaces, plus que de l'univers de la pensée critique. La méthode des *makers*, pragmatique, souffre les erreurs et les repentirs, sur la base de l'apprentissage par l'expérience.

Hackathon : regroupement sur une période courte mais intense (souvent 3 jours sans interruption). Donnant suite à une orientation globale, il a pour but le prototypage d'objets ou d'interfaces, voire leur production.

Storytelling : forme de médiation qui permet de transmettre un contenu ou une idée en l'inscrivant dans une narration. Tel qu'il est compris aujourd'hui, si le *storytelling* n'est pas indépendant des supports, il est davantage lié au *logos* qu'à la *tekhne*.

Cultures numériques : concept différent du numérique culturel, représente les différentes connaissances et usages des outils numériques mis en perspective avec les enjeux sociétaux.

Les catalogues d'exposition « enrichis » en expérimentation

[lectures] Précurseurs dans l'éditorialisation de contenus multimédias et interactifs, les musées expérimentent aujourd'hui les formes nouvelles du livre numérique et modélisent les pratiques des lecteurs de beaux-livres sur des « e-catalogues » et « e-albums » d'exposition.

Comme tout livre numérique, les catalogues d'exposition muséaux « enrichis » pour tablettes sont actuellement tiraillés entre la tradition du livre papier, des innovations parfois si audacieuses qu'elles peuvent déconcerter, et une réception auprès des lecteurs caractérisée par une grande fluctuation.

Un objet à la recherche de ses formes et ses figures

Pionniers en France dans l'édition de CD-ROM culturels, les musées font aujourd'hui le pari de l'édition numérique. En interne, leurs équipes *e-publishing* imaginent, conçoivent et produisent les déclinaisons numériques de leur catalogue papier. De par l'exigence savante liée au contenu et la nécessité de conserver une esthétique graphique et visuelle, ces « beaux-livres » numériques s'essaient à des formes variées : e-catalogues, e-albums synthétiques, dictionnaires d'art, applications éducatives, etc. L'objet est à la recherche de ses formes et de ses pratiques, dans un contexte où il est fortement mis en avant dans le cadre des missions de publication de l'institution muséale.

Modèles de lecteurs

Le catalogue numérique « augmenté » *Edward Hopper, d'une fenêtre à l'autre*, réalisé par la Réunion des musées nationaux¹ à l'occasion de l'exposition présentée au Grand-Palais en 2013, est représentatif des expérimentations actuelles : invitant à explorer « d'une fenêtre à l'autre » des matériaux iconographiques, textuels ou filmiques, il modélise, selon les zones éditoriales, différentes figures de lecteurs : lecteur « contemplatif » devant une animation



Responsable du projet « Catalogues d'exposition augmentés », **Alexandra SAEMMER** est maître de conférences habilitée à diriger des recherches en sciences de l'information et de la communication, à l'université Paris 8. Son livre *Rhétorique du texte numérique* paraîtra aux Presses de l'Enssib en 2014.

alexandra.saemmer@gmail.com



Ingénieur d'études sur le projet « Catalogues d'exposition augmentés », **Nolwenn TRÉHONDART** est doctorante en sciences de l'information et de la communication à l'université Paris 8.

nolwenn.trehondart@gmail.com

1. <https://itunes.apple.com/app/edward-hopper-dune-fenetre/id567115837>

L'écriture du patrimoine, de la documentation à la médiation

[communication] La documentation est le socle à partir duquel la majeure partie des textes qui parlent des objets détenus par les musées sont rédigés mais, jusqu'à une date récente, le visiteur n'y avait pas directement accès. Les choses changent rapidement et, que ce soit dans les salles d'exposition ou sur les sites des musées, elle est de plus en plus fréquemment affichée en tant que telle.

multimédia, lecteur « actif » et bon « joueur » explorant avec curiosité des zones manipulables sur les tableaux, lecteur « savant » et appliqué recherchant des informations biographiques et bibliographiques, lecteur « méthodique » soucieux de comprendre la signification logique des enchaînements proposés sous forme de « carte mentale » dans l'espace.

Les processus de réception de tels catalogues enrichis auprès des lecteurs n'ont pas encore fait l'objet d'études prenant en compte à la fois les modélisations de pratiques par le couplage des médias, les attentes et imaginaires des commanditaires et concepteurs, et les pratiques réelles des lecteurs. ■

Catalogues d'exposition augmentés : zones de test²

Ce projet de recherche sur les catalogues d'exposition numériques, soutenu par le Labex Arts-H2H, est un terrain d'expérimentation particulièrement fécond d'un point de vue communicationnel, technologique et socio-culturel. L'étude se focalise sur les productions éditées par la Réunion des musées nationaux et le centre Georges Pompidou. Le projet allie différents domaines de la recherche en sciences de l'information et de la communication : l'analyse des politiques éditoriales et de médiation ; l'étude sémio-rétorique des formes et figures visibles, lisibles et manipulables du texte et de l'image sur la surface de l'écran ; l'étude des pratiques de réception par les publics et la formation des usages et, enfin, la conception expérimentale d'un prototype de catalogue, sous la forme d'un dictionnaire d'art « animé ».

2. Pour en savoir plus : www.labex-arts-h2h.fr/catalogues-d-exposition-augmentes.html

Documentation et médiation correspondent à deux missions relativement distinctes dévolues aux institutions chargées de la conservation et de la valorisation de notre patrimoine culturel : d'un côté, les services de documentation sont des départements prioritairement internes ou réservés à quelques spécialistes, dont la mission est de répondre aux exigences d'inventaire et de connaissance érudite des collections ; de l'autre, les services de médiation sont chargés de mettre en œuvre des actions culturelles propres à favoriser l'appropriation des œuvres par des publics dont les compétences et les intérêts pour ces mêmes collections sont a priori très divers. Si donc les professionnels chargés de ses deux missions parlent des mêmes objets, ils visent des publics et produisent des textes qui correspondent à des usages relativement éloignés.

Écrire, écrire les collections

D'un point de vue info-communicationnel, l'exposition comme le catalogue peuvent être étudiés en tant que dispositifs énonciatifs et discursifs¹. Ceci permet d'envisager les activités des documentalistes et des médiateurs comme des projets de lecture et d'écriture d'une certaine pratique du musée et de redonner une épaisseur socio-sémiotique à la production et à la circulation des textes ainsi produits, d'une sphère d'usage à l'autre.

Dans le domaine de la documentation, la compilation des éléments relatifs aux œuvres répond à des normes professionnelles précises qui distinguent, d'une part, les données d'inventaire (le registre) et, d'autre part, les données de gestion des collections (le dossier d'œuvre). Il est cependant demandé aux professionnels de rassembler toutes les informations nécessaires à la connaissance scientifique des objets, ce qui laisse une large place à l'interprétation et donne lieu à des pratiques très variées selon les institutions concernées et la spécificité des collections qu'elles gèrent.

Dans le domaine de la médiation culturelle, la question des textes à l'usage des visiteurs se pose de manière différente car il ne s'agit plus de constituer une archive, mais de réfléchir aux dispositifs explicatifs et informationnels les mieux à même d'accompagner les publics lors de leur visite. Que dire à propos des œuvres et des objets exposés ? D'où parler et à qui s'adresser ? Doit-on gommer tout élément extérieur pour privilégier l'expérience sensible, favoriser la seule rencontre avec l'œuvre afin que chacun puisse se l'approprier selon ses propres cadres et en fonction de ses propres attentes ? Doit-on plutôt guider le visiteur, l'informer, le former pour que sa visite soit plus riche et sa compréhension de l'œuvre plus complète, voire plus juste ? Comme le montre Camille Jutant dans sa thèse de doctorat², cette délicate

1. Jean DAVALLON. *L'exposition à l'œuvre*, L'Harmattan, 1999 ; Yves JEANNERET, *Penser la trivialité*. Volume 1 : *La vie triviale des êtres culturels*, Hermès-Lavoisier, 2008

2. Camille JUTANT. *S'ajuster, interpréter et qualifier une pratique culturelle : approche communicationnelle de la visite muséale*, Thèse de doctorat, Université du Québec à Montréal, Université d'Avignon et des pays du Vaucluse, 2011

////

3 DE LA DOCUMENTATION À LA MÉDIATION



Marie DESPRÉS-LONNET est maître de conférences en sciences de l'information et de la communication à l'université de Lille et membre du laboratoire Geriico. Ses recherches portent sur la médiation des savoirs et sur la place des dispositifs techniques dans la production, la circulation et l'appropriation des connaissances. Son objectif principal est de mettre en lumière les transformations des pratiques en lien avec l'évolution des outils et supports d'information, dans différents contextes sociaux et professionnels.

marie.despres-lonnet@univ-lille3.fr

3. Maryse RIZZA. « La numérisation du dossier d'œuvre : enjeux organisationnels pour les musées », *Culture et musées*, 2013, n° 22

4. Marie-Sylvie POLI. *Le texte au musée : une approche sémiotique*, L'Harmattan, 2002.

5. Isabelle FABRE, Gérard RÉGIMBEAU. « Les musées et les bibliothèques : espaces de documents et organisation des savoirs », *Culture et musées*, 2013, n° 21, p. 153-171 ; Bernadette DUFRÈNE, Majid IHADJADENE. « La médiation documentaire dans les institutions patrimoniales », *Culture et musées*, 2013, n° 21, p.111-130.

6. Marie DESPRÉS-LONNET. « L'écriture numérique du patrimoine, de l'inventaire à l'exposition : les parcours de la base Joconde », *Culture et musées*, 2009, n°14, p. 19-38

7. François RASTIER « Objets et performances sémiotiques », *Texte 1*, 2011, vol. XVI, n° 1, www.revue-texto.net/docannexe/file/2734/rastier_namur.pdf

problématique ne reçoit pas de réponse car, tout simplement, elle ne peut pas en recevoir : chaque exposition, chaque muséographie, chaque action de médiation culturelle est l'occasion de tester la pertinence d'un équilibre particulier entre les œuvres et les discours tenus sur elle ; choix auxquels les publics, dans leur diversité, seront plus ou moins réceptifs.

La documentation support de la médiation

Comme on le voit, les textes produits dans chaque cadre répondent à des exigences différentes, mais la documentation est toujours centrale pour la construction des dispositifs de médiation. Elle est la base à la fois matérielle et intellectuelle à partir de laquelle l'exposition sera conçue, mise en espace et mise en discours. Un rapide tour d'horizon des multiples liens qui unissent documentation et médiation nous permettra de montrer que ces liens évoluent fortement et que la numérisation change les perspectives, au point que le sujet central de certaines expositions virtuelles n'est plus vraiment la collection, mais bien directement ce qui est dit sur elle, au travers du discours des professionnels de la documentation.

Tout d'abord, comme l'a justement observé Maryse Rizza³, la documentation fonctionne comme un substitut à la fois symbolique et matériel des collections. Les dossiers d'œuvre sont les signes indiciaires de la présence des œuvres dans le musée, mais ce sont également des artefacts porteurs d'une partie des caractéristiques des objets : le volume de l'archive collectée indique l'importance relative de chaque œuvre, l'usure d'une pochette montre l'intérêt qui lui a été porté... Les responsables d'expositions manipulent ces documents comme des représentations des objets, qu'ils choisissent et dont ils envisagent l'organisation et les complémentarités autant à partir de la matérialité documentaire que de l'information que cette documentation leur fournit.

La documentation occupe également une place importante dans les salles d'exposition. Elle est l'une des principales sources à partir desquelles sont rédigés les textes d'exposition. Les documentalistes sont d'ailleurs souvent chargés de la rédaction d'une partie des textes dits « de connaissance »⁴, bien que leur présence effective et le statut documentaire des textes produits restent peu visibles pour le visiteur.

Visiter la documentation !

Il en va différemment pour plusieurs expositions récentes qui reposent au contraire sur un affichage très fort de la présence d'une documentation, explicitement désignée comme

telle, autour des œuvres exposées⁵. L'objectif est de ne plus couper les œuvres ou les objets exposés des éléments qui permettent de comprendre comment ils ont acquis leur statut d'objets « de patrimoine ». L'exposition est conçue afin de les mettre en regard avec des documents qui fournissent par exemple des informations sur le processus créatif, les conditions de leur découverte, les étapes de leur valorisation ou encore l'état actuel des connaissances liées à leur interprétation.

Cette mise en exposition de la documentation scientifique et technique contribue à réduire la distance à la fois physique et symbolique qui sépare les espaces et les discours dédiés aux publics de ceux qui s'adressent aux spécialistes ou aux collaborateurs du musée. De même que le visiteur du Louvre-Lens est invité à découvrir la « *vie cachée des œuvres dans les réserves du musée* », la mise en exposition de la documentation propose à l'internaute d'accéder à des lieux et à des pratiques qui ne lui sont d'ordinaire pas destinés.

Ce mouvement d'ouverture est particulièrement visible dans les dispositifs numériques dénommés visites ou expositions virtuelles : la présentation et la navigation dans les collections reposent directement sur l'organisation documentaire qui leur sert de substrat. Les listes d'autorité, les index, les thésaurus s'affichent comme principaux éléments structurants pour la visite. Ce ne sont plus alors les choix des conservateurs ou des commissaires d'exposition qui guident le visiteur, mais bien ceux opérés par les professionnels de la gestion documentaire. Les modalités d'apparition des objets et leur mise en ordre à l'écran reposent sur des outils, des normes et des choix liés à la gestion de la documentation. Les visites virtuelles offrent en effet la possibilité de feuilleter une collection à partir d'un thésaurus géographique, de regrouper des objets par date d'acquisition, d'organiser l'affichage des œuvres selon la liste alphabétique des noms des artistes qui les ont réalisées, de ne sélectionner que celles auxquelles sont associées un certain type de droit.

Il y a donc un renversement de la logique de consultation : les collections se trouvent pour ainsi dire secondes par rapport aux textes qui parlent d'elles⁶. Le choix de faire reposer le dispositif d'énonciation sur ces éléments transforme radicalement la fonction et l'usage de la documentation, qui devient alors elle-même une entité visitable, un objet culturel à part entière car, comme le rappelle François Rastier⁷, les objets culturels sont indissociables des actions qui les produisent, les utilisent et leur donnent sens dans l'interprétation. ■

L'Open Data culturel

[principe] L'Open Data a vocation à s'appliquer aussi au domaine culturel, voire peut-être plus qu'ailleurs. Si ce secteur pose des problèmes particuliers en raison des dérogations accordées aux institutions culturelles, dont certaines ont abusé, il a été largement adopté par le monde de la culture, en raison des perspectives qu'il donne.

L'Open Data repose sur un principe qui veut que certaines données produites par des agents publics ou privés doivent être librement accessibles à tous afin d'être consultées, modifiées, mises en forme et réutilisées. Le mouvement relève à la fois d'une pratique administrative et d'une éthique qui est celle d'une ouverture (logiciel libre, *open knowledge*, *open government*, etc.). L'idée, loin d'être nouvelle, a été revivifiée par l'arrivée d'Internet qui facilite la mise à disposition de ces données. Prenant acte de ce fait, plusieurs pays ont récemment fait de l'Open Data un axe fort de développement. En 2009, le président Obama lance un grand projet d'ouverture des données autour du portail *data.gov*. La plupart des grands pays suivent cette voie (*data.gov.uk*, *data.gov.in*, etc.).

En France aussi

Dans notre pays, la mise à disposition des données administratives repose sur une loi votée en 1978 et actualisée depuis¹. Cette loi pose désormais comme règle la libre réutilisation des données publiques. La question est devenue prégnante avec le développement de l'usage d'Internet qui facilite la réutilisation des contenus et offre des modèles économiques viables : les entreprises qui valorisent ces données créent des services que l'État ne pouvait proposer, engendrant ainsi une activité économique, donc des emplois et des impôts.

Étaleb, mission créée en 2011 et qui dépend du Premier ministre, a conçu la licence ouverte/*open licence* qui garantit la liberté d'utilisation des données, via un portail réunissant des jeux de données². Cette licence permet toute forme de réutilisation à la condition unique de citer la source (équivalent d'une licence libre Creative Commons (CC) BY³ pour le droit d'auteur). D'autres collectivités ont opté pour la licence ODbL (équivalent d'une licence CC-BY-SA qui oblige à utiliser la même licence ouverte après avoir utilisé ces données). Pour les partisans de la première licence, il ne peut y avoir d'activité

économique qu'en donnant une liberté maximale aux réutilisateurs ; les seconds arguent qu'il est normal que le résultat de la mise à disposition demeure public et soit à son tour réutilisable dans un cercle vertueux de dons et contre-dons, ce qui ne fait pas obstacle à une commercialisation de services.

Sur le portail *data.gouv.fr*, on trouve des données sur tous les thèmes. La culture y est bien représentée, avec des exemples aussi divers que la liste des musées de France, la fréquentation des salles de cinéma ou celle du musée Guimet.

L'application au domaine culturel

Les données culturelles posent toutefois des problèmes particuliers. La loi de 1978 prévoit en effet dans son article 11 que, par dérogation au régime commun, les institutions culturelles, d'enseignement et de recherche définissent chacune leurs conditions de réutilisation de leurs données⁴. L'idée du législateur n'est nullement de rendre ces ressources moins accessibles mais seulement de prendre en compte les usages particuliers de ce secteur.

Bibliothèques et musées utilisent parfois cette liberté pour aller à l'encontre du principe général de mise à disposition et limiter



Yann Darnezin



Rémi MATHIS est président de Wikimedia France depuis 2011. Archiviste paléographe, il est par ailleurs conservateur des bibliothèques au département des Estampes de la BnF, en charge des collections du XVII^e siècle.

remi.mathis@wikimedia.fr

1. Loi 78-753 du 18 juillet 1978
2. www.data.gouv.fr
3. Licences Creative Commons, <http://creativecommons.fr/licences/les-6-licences>



3 DE LA DOCUMENTATION À LA MÉDIATION

4. La directive européenne à l'origine de cette disposition a été révisée pour englober dans le champ commun les bibliothèques, les musées et les services d'archives. Voir Michèle BATTISTI « Réutiliser le matériel public : une nouvelle directive européenne », *Arabesques*, oct.-nov.-déc. 2013, n°72, www.abes.fr/Arabesques/Arabesques-n-72. La transposition de cette directive en droit français serait proche.

5. Reproduction de plusieurs œuvres (généralement des extraits) pour en créer une nouvelle, <http://fr.wikipedia.org/wiki/Mashup>

//// les réutilisations des œuvres qu'elles ont numérisées ; l'œuvre numérisée deviendrait ainsi une donnée publique dont l'institution culturelle ou de recherche contrôlerait l'usage. Outre le fait que ce contrôle va à l'encontre de la logique de l'Open Data et des missions de diffusion de ces établissements, la légalité de cette pratique reste discutée, en particulier parce que les droits moraux détenus par des tiers sur l'œuvre interdisent selon la loi la qualification de « donnée publique ». Bien que l'enjeu soit d'importance, le monde de la culture reste encore partagé. Car si jamais les promesses de la libération des données et du contenu en terme de diffusion de la culture voire de développement économique n'étaient pas tenues, il serait trop tard pour revenir en arrière.

L'Open Data a néanmoins touché le monde de la culture où il a acquis une importance certaine et ce, pour plusieurs raisons :

- une culture de la donnée dans un secteur qui utilise intensément les bases de données et ressent le besoin du partage ;
- des institutions publiques où les conséquences de modèles économiques non directement viables sont moins graves que dans le privé ;
- des missions de diffusion en phase avec les objectifs de l'Open Data.

Les institutions culturelles sont souvent les premières réutilisatrices des productions de leurs collègues. Le catalogage en bibliothèque a connu une révolution depuis que l'on peut reprendre les notices rédigées ailleurs et effectuer le travail une seule fois sans doublonnage dans tous les établissements ayant acquis le même ouvrage. Quelles en sont les conséquences ? Une meilleure qualité de service et manière de penser nos métiers, l'efficacité des procédures automatisées ayant pour corollaire une réflexion sur le redéploiement des forces de travail et les nouvelles missions à accomplir ou renforcer.

l'œuvre numérisée
deviendrait ainsi une
donnée publique dont
l'institution culturelle
ou de recherche
contrôlerait l'usage

Le présent et l'avenir

Certaines institutions culturelles françaises ont compris l'importance intellectuelle, économique et politique de l'Open Data. En dépit d'une forte dimension éthique, la décision peut être opportuniste. La Bibliothèque nationale et universitaire de Strasbourg a ainsi entièrement ouvert ses données, y compris le contenu de la numérisation, sous la licence ouverte d'ÉtalaB. Ceci répond à une volonté de mieux répondre à ses missions de service public mais aussi de faire des économies puisque, en prenant en compte l'intégralité des coûts induits, la vente des données coûtait plus cher que leur mise à disposition gratuite. Depuis 2014, la Bibliothèque nationale de France a également ouvert toutes ses métadonnées descriptives, soit 12 millions de notices bibliographiques et 2,5 millions de notices d'autorité.

Toutefois, les règles françaises concernant le droit d'auteur, et en particulier celui des fonctionnaires encadré par la loi sur le droit d'auteur de 2006, rendent l'ouverture moins efficace. Le ministère de la Culture a, par exemple, proposé dans data.gouv.fr les données de la base Mérimée sur les monuments historiques français... sans la description desdits monuments ! En effet, ces descriptions apparaissent sous la forme de textes rédigés, soumis au droit d'auteur et donc non diffusables, bien que les rédacteurs aient déjà été rémunérés pour la production de ces textes.

L'Open Data culturel autorise pourtant des innovations efficaces. Dans le monde des bibliothèques, le projet VIAF (Virtual International Authority File) permet de croiser les données d'autorité des grandes bibliothèques et d'autres sites gérant de l'information (Wikipédia, en particulier) afin d'aligner les données et d'échanger des informations au profit des institutions ou de tout site ayant besoin de ces données. Le projet data.bnf.fr, qui permet de créer à la volée des pages récapitulatives sur les contenus de la BnF issus des divers catalogues et silos de données, encore enrichies par des ressources extérieures (autres catalogues, Wikipédia, etc.), ne peut exister sans l'Open Data. Ce modèle amène le ministère de la Culture à encourager l'ouverture et l'interopérabilité des données, notamment par l'intermédiaire de concours comme le récent Sémanticpédia (ministère, Inria, Wikimedia France) visant à créer des sites et services innovants à partir des données ouvertes afin de mettre en valeur la culture française et la francophonie. Pas de web de données, pas de web sémantique, pas de *mash-up*⁵ innovants sans Open Data ! ■

Hadoc,

un programme pour harmoniser les données culturelles

[référentiel] En harmonisant les données dès leur production, le programme Hadoc permet d'accroître l'interopérabilité sémantique et organisationnelle, favorisant ainsi le partage d'information entre les producteurs tout en offrant aux usagers une vision unifiée et cohérente des ressources culturelles.

Il apparaît aujourd'hui si évident qu'une institution culturelle doit proposer ses contenus en ligne qu'on en oublie parfois le besoin qui a présidé à leur production. La diffusion large auprès des publics a plus souvent suivi que précédé d'autres objectifs tels que l'inventaire, la protection ou la préservation. Il n'est pas rare que l'information documentaire offerte aux usagers résulte de l'éditorialisation de données initialement destinées à la gestion, issues de processus métier répondant à des objectifs particuliers suivant des méthodologies propres encadrées par des normes spécifiques.

La diffusion, révélateur de pratiques divergentes

Les publics font *a priori* confiance aux informations provenant d'acteurs institutionnels dont ils attendent qualité, exhaustivité, fiabilité et pérennité mais souhaitent désormais y accéder de manière unifiée et indifférente aux logiques disciplinaires ou organisationnelles qui ont présidé à leur création.

Souvent, pour répondre à cette attente, les institutions proposent un accès transverse aux différents fonds *via* un portail ou un métamoteur. C'est la voie dans laquelle s'est engagé le ministère de la Culture et de la Communication en fournissant un point d'entrée unique à plusieurs millions de ressources produites par ses services et ses partenaires *via* le moteur sémantique Collections¹. Celui-ci permet de « brasser » les données issues des différents corpus, cassant ainsi les frontières disciplinaires et institutionnelles. Mais il révèle aussi davantage les défauts d'une production « en silo » : explosion de la redondance, hétérogénéité des contenus, polysémie, pratiques divergentes rarement explicitées. Enfin, l'intégration dans le moteur impose un énorme effort de consolidation (alignement de sources hétérogènes sur un modèle fédérateur minimal, enrichissement sémantique palliant l'absence de référentiels communs) sans répercussion sur la production.

Or, les producteurs se trouvent à leur tour confrontés à la nécessité de rationaliser leur

activité et d'en accroître la lisibilité. Partager un minimum d'informations sur les biens culturels dont ils assurent la gestion permettrait à chacun de se concentrer sur son cœur de métier et limiterait les multiples saisies et les erreurs ou incohérences qui peuvent en résulter. Les données d'identification d'un bien culturel mériteraient donc d'être érigées en données de référence consolidées dans un référentiel commun soumis à des règles de gouvernance strictes et utilisable par tous les processus métier.

Avec le programme Hadoc, le ministère a fait le pari que déplacer l'indispensable effort d'amélioration de la qualité des données le plus en amont possible dans la phase de production pouvait répondre au besoin des métiers de disposer de données de référence, comme à celui des usagers d'accéder à des contenus de qualité sémantiquement cohérents et immédiatement compréhensibles. Lancé en 2008, Hadoc propose d'offrir aux producteurs un cadre harmonisé de production comportant un modèle de données et des référentiels à partager ainsi qu'une panoplie de normes, standards et bonnes pratiques favorisant l'interopérabilité.

Accroître la qualité en amont

Élaborée par un groupe de travail interdisciplinaire, une première version du modèle de données harmonisé a été proposée en 2013. Il peut être utilisé partout où la documentation produite sur un bien culturel fait appel à des notions telles qu'événements, lieux, dates, acteurs, description matérielle, etc. Le formalisme utilisé est UML, langage de modélisation adapté à la présentation de structures de données utilisables dans des applications. Toutefois, le travail d'explicitation sémantique porté par les ontologies, en particulier Cidoc CRM et ses extensions, a été réinvesti dans le modèle Hadoc, permettant un glissement facile du format de production vers un format de diffusion porteur d'une sémantique très fine exprimable sous la forme de triplets RDF. Plus généralement, l'alignement du modèle sur les principales normes métier vise à faciliter l'intégration des productions dans les référentiels nationaux qui pourront ensuite



Titulaire d'un DESS en informatique documentaire, **Katell BRIATTE** a travaillé onze ans au CNRS avant de rejoindre le ministère de la Culture et de la Communication où elle est chef de projet en maîtrise d'ouvrage. Depuis son lancement en 2008, elle assure la coordination du programme Hadoc. Dans ce cadre, elle a piloté la réalisation de l'outil de gestion de thésaurus Gingo. Au sein de l'Afnor, elle a contribué à la traduction française de la norme ISO 21127 (Cidoc CRM).

katell.briatte@culture.gouv.fr

1. www.culture.fr/Ressources/Moteur-Collections



3 DE LA DOCUMENTATION À LA MÉDIATION

2. <http://data.culture.fr/thesaurus>

3. <https://github.com/culturecommunication>

//// être remis à la disposition de tous dans des formats ouverts et interopérables.

Si le modèle de données permet de concevoir l'ossature d'un système harmonisé, les référentiels terminologiques en fournissent la chair. L'harmonisation des vocabulaires constitue donc une priorité d'Hadoc. Une première étape a permis de les rassembler dans un outil commun, Ginco, appuyé sur la norme ISO 25964-1:2011. Désormais maintenus en un seul point, ces référentiels peuvent être partagés entre plusieurs applications. Le partage de terminologies comme la création d'alignements entre vocabulaires contribuent au décloisonnement des métiers et des organisations. Pour en accroître la diffusion et en faciliter l'utilisation, ces ressources sont progressivement mises à disposition des usagers sur une plate-forme utilisant les technologies du web sémantique². Réalisés en code ouvert, l'outil de gestion et la plate-forme de diffusion sont disponibles sur une forge logicielle³.

Vers l'harmonisation des données culturelles

Constatant combien il est difficile d'interroger les fonds du ministère sur le critère des « créateurs » de biens culturels, tant il existe

de variantes d'un même nom, le programme Hadoc a fait de l'harmonisation des données d'autorité son prochain chantier. La quantité et la qualité des ressources disponibles dans le web des données liées (Autorités Bnf, Vial, Ulan) amènent à envisager ce référentiel comme une contribution plus que comme un projet à bâtir *ex nihilo*. La maturité des technologies aussi bien du web contributif que sémantique permettent d'inscrire cette action dans un écosystème dans lequel l'effort peut être mutualisé entre plusieurs institutions, tant en termes de charge de travail que de complémentarité et de complétude des données, rendant ainsi un tel projet à la fois maîtrisable et stimulant.

Grâce à l'harmonisation des structures de données et des contenus, il devient possible d'envisager la consolidation des données d'identification des biens culturels dans une « carte d'identité » unique, partagée entre tous les processus métier. L'ensemble de ces données de référence, offrant les garanties d'authenticité, d'unicité, de qualité, d'exhaustivité et de pérennité attendues des producteurs comme des usagers, composera le référentiel des biens culturels, ultime étape du programme Hadoc. ■



Diplômée de l'École nationale des Chartes et de l'Enssib, Emmanuelle BERMÈS est actuellement chef du service multimédia au Centre Pompidou, où elle pilote notamment le projet de Centre Pompidou virtuel. Conservateur à la Bibliothèque nationale de France entre 2003 et 2011, elle a travaillé sur Gallica et sur l'évolution des catalogues vers le Web sémantique. Elle est active dans des réseaux internationaux comme l'Iflla, Europeana et le W3C.

emmanuelle.bermes@centrepompidou.fr

Une expérience virtuelle avec le Centre Pompidou

[virtualité] Défini en opposition avec un site institutionnel classique, le Centre Pompidou virtuel vise à toucher son propre public en lui offrant une expérience originale. Il s'appuie sur ce qui fonde les valeurs de l'établissement : l'ouverture à tous les publics, la pluridisciplinarité, le fait d'être toujours en mouvement.

Le Centre Pompidou propose une expérience « virtuelle »¹ totalement différente de l'offre *in situ*. Le site web de l'établissement est devenu un centre de ressources en ligne de référence pour toute personne intéressée par l'art moderne et contemporain, une plateforme qui agrège une grande diversité de documents et d'archives en relation avec les artistes et les œuvres. Le site constitue un reflet au jour le jour de la programmation, mais également un nouveau patrimoine puisque c'est toute l'histoire du Centre qui se retrouve en ligne, numérisée depuis 1977. Les internautes ont ainsi accès, via un point d'entrée unique, à toute la production numérique de l'institution et à certaines ressources de ses établissements associés

(BPI, Ircam et Centre Pompidou Metz) : œuvres d'art numérisées, documents sur l'art et l'histoire de l'art, enregistrements sonores, vidéos, archives, notices bibliographiques, etc.

Ce nouveau site, ouvert en octobre 2012, est une rupture par rapport à l'offre habituellement proposée en ligne par les musées : l'ensemble des contenus du Centre Pompidou est en effet agrégé dans une base unique, utilisant les technologies du web sémantique pour relier entre elles des ressources numériques de nature et d'origine différentes. L'information sur la programmation n'est plus isolée mais immergée dans cet ensemble qui intègre aussi les œuvres, les artistes et toute l'information contextuelle que le Centre Pompidou conserve ou crée à leur propos. Le site est

construit suivant une approche documentaire, un choix qui peut paraître déstabilisant pour un site de musée, mais qui se justifie par la nature pluridisciplinaire de l'activité du Centre Pompidou, qui ne repose pas seulement sur le musée et les expositions mais inclut également des conférences, des spectacles vivants, des séances de cinéma, etc.

Des parcours de sens

Alors que, dans la plupart des sites web, la navigation est surtout hiérarchique, du plus général au plus spécifique, elle prend ici la forme d'un graphe où toutes les ressources sont au même niveau. Suivant le principe de l'hypertexte, les internautes peuvent alors construire leur propre « parcours de sens » en fonction de leur intérêt et de leur temps.

Le site est différent des bases de données relationnelles où il faut exprimer une requête détaillée pour obtenir des résultats. Celles-ci se comportent souvent comme des culs-de-sac qui n'offrent pas d'autre choix, une fois qu'on a atteint une ressource, que de poser une autre question. Au contraire, le site du Centre Pompidou offre constamment de nouveaux liens pour élargir la recherche à de nouveaux objets non pris en compte à l'origine.

La création des liens offre une manière innovante de parcourir les données. L'interface a été conçue pour présenter de nombreux liens sur une seule page. Les contenus sont naturellement décloisonnés pour permettre leur organisation en fonction des besoins de chaque utilisateur, et non d'une logique dictée par des usages ou des structures définis *a priori*. Des astuces ont été nécessaires, comme les onglets qui se déplient verticalement afin d'offrir différents points de vue sur les données :

- si l'utilisateur s'intéresse à une œuvre, il peut découvrir l'artiste qui l'a créée, en voir une ou plusieurs reproductions numérisées, consulter une vidéo de l'artiste commentant son œuvre ou un extrait d'un catalogue imprimé. Il peut aussi voir dans quelles expositions l'œuvre a été montrée, le lieu où elle est exposée et les œuvres qui font partie de la même collection ;
- si le point d'entrée de l'utilisateur est l'événement, par exemple s'il veut connaître les expositions en cours au Centre Pompidou, il accède aux informations pratiques mais aussi à des vidéos, au catalogue de l'exposition, et peut découvrir des événements liés comme des ateliers pour les enfants, des conférences, etc.

Une approche centrée sur les contenus

Alors que l'approche éditoriale traditionnelle des sites de musées tend à mettre l'accent sur

les œuvres ou les artistes considérés comme d'intérêt majeur, le choix du Centre Pompidou d'une approche centrée sur les contenus facilite les découvertes inattendues et la sérendipité. L'enjeu est d'éviter de privilégier une culture dominante par rapport à des formes plus alternatives de création : le Centre Pompidou, en tant que centre de culture pluridisciplinaire, est attaché à sa tradition d'ouverture à des formes d'art nouvelles.

Pour autant, il apparaît nécessaire d'offrir aux internautes un fil d'Ariane leur permettant de s'orienter dans le labyrinthe des ressources du Centre Pompidou virtuel. De nouvelles formes de médiation numérique sont à inventer pour mettre en relation cette richesse documentaire avec les œuvres présentées dans les salles du musée ou les événements organisés par le Centre. Cette stratégie se construit à la fois sur le site et dans d'autres environnements afin de toucher les internautes dans le flux de leurs usages.

La construction d'une communauté

Ainsi, le Centre Pompidou a développé, en parallèle de la création du nouveau site, une stratégie de présence forte sur les réseaux sociaux afin de mettre en place les premières amorces d'une communauté invitée à co-construire le site pour rendre les parcours de sens plus utiles. Une stratégie qui rencontre un certain succès si l'on considère les 390 000 fans sur Facebook et les 115 000 abonnés sur Twitter. La convergence de ces différentes interactions avec les communautés numériques se concrétise sur le site par un espace personnel appelé à se développer. Une fonction d'historique qui enregistrera l'ensemble du parcours de l'internaute lui permettra de le commenter et de le partager avec d'autres. Les internautes deviendront partie prenante de la construction du sens, par l'ajout de mots-clés et l'élaboration des parcours. Enfin, l'espace personnel se prolongera sur des applications mobiles facilitant l'identification des ressources présentes sur le site au fil de la visite *in situ*.

Cette dernière fonction concrétisera ainsi l'un des points clés de la vision fondatrice du projet : un renversement progressif des enjeux, où ce ne sera plus le Centre Pompidou physique qui alimentera l'espace numérique mais le centre de ressources numériques qui viendra apporter jusque dans les mains de l'internaute les ressources qui enrichiront les espaces *in situ*. ■

1. www.centrepompidou.fr