



associatio**n**ationale
villes et pays d'art et d'histoire
villes à secteurs sauvegardés
et protégés

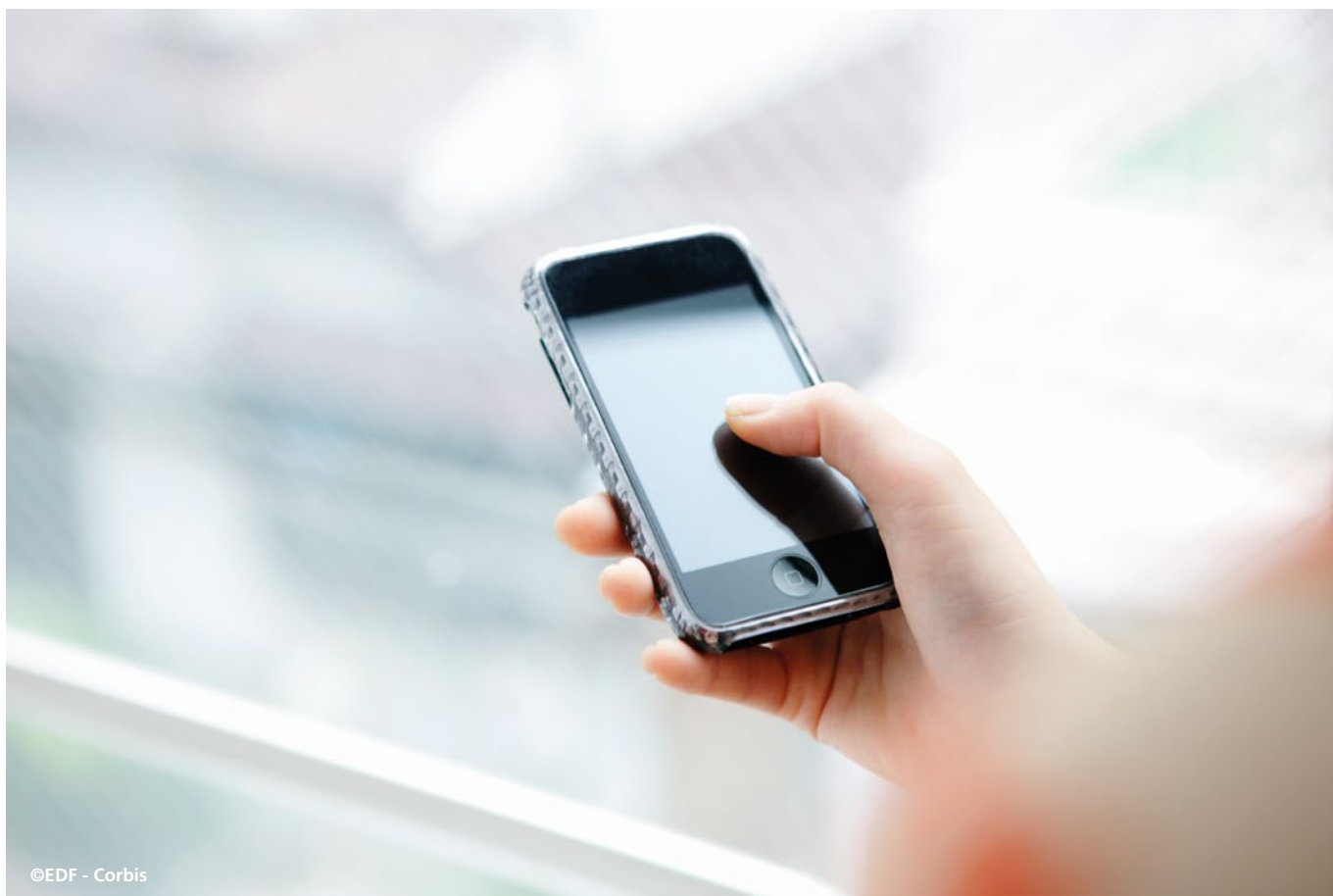
Actes de la rencontre
du Cercle Rivière et Territoire

« L'UTILISATION DES NTIC AU SERVICE DE LA MÉDIATION DU PATRIMOINE CULTUREL »

3 juin 2014
Espace Fondation EDF - Paris



Table-ronde



©EDF - Corbis



Projet mené à Autun en Bourgogne



Projet Jumièges 3D

Collection « Les actes du Cercle Rivière et Territoire »

La collection « Les actes du Cercle Rivière et Territoire » procède de la volonté de garder une trace, de diffuser, de faire partager les échanges qui peuvent se développer dans le cadre des tables-rondes ou des colloques organisés sous l'égide du Cercle Rivière et Territoire, coordonné par EDF Division Production Hydraulique. Chacune de ces rencontres qui témoigne de la richesse et de la diversité des dynamiques territoriales dans les régions et les vallées où EDF est présente, se traduit par l'édition d'actes imprimés qui constituent cette collection. Elle démontre la volonté d'innovation et la vision prospective de nombreux acteurs locaux engagés dans le développement des territoires ruraux ou de montagnes. Ils sont parties prenantes dans l'organisation et l'animation du Cercle Rivière et Territoire. Leurs témoignages nourrissent « Les actes du Cercle Rivière et Territoire » dont vous trouverez ci-dessous la liste des numéros déjà édités.

Déjà publiés :

Innovation et gouvernance partagée • Rencontre du 12 juin 2013
L'innovation au service de l'attractivité des territoires • Table-ronde du 4 décembre 2013

À paraître :

L'Aubrac, un territoire d'avenir • Table-ronde du 10 juillet 2014

“L’UTILISATION DES NTIC AU SERVICE DE LA MÉDIATION DU PATRIMOINE CULTUREL”

Actes de la rencontre du Cercle Rivière et Territoire
du 3 juin 2014 - Espace Fondation EDF - Paris

Organisée dans le cadre du partenariat





SOMMAIRE

• ÉDITO

- P9** **Martin Malvy**, Président de l'Association Nationale des Villes et Pays d'Art et d'Histoire et des Villes à Secteurs Sauvegardés et Protégés (ANVPAH & VSSP),
Président de la Région Midi-Pyrénées, Ancien ministre

P10-12 • PRÉSENTATION DES INTERVENANTS

P13-49 • ACTES

P14-19 ■ Mots d'accueil et ouverture

Jean-François Escapil-Inchauspé, Responsable développement Grand Sud-Ouest chez EDF Production Hydroélectrique

Jean Rouger, Vice-Président de l'Association Nationale des Villes et Pays d'Art et d'Histoire et des Villes à Secteurs Sauvegardés et Protégés (ANVPAH & VSSP)

P21-26 ■ Comportements et enjeux des NTIC au service du Patrimoine

Valéry Patin, Docteur en sociologie, Consultant-expert auprès de la Banque Mondiale et de l'UNESCO

P27-43 ■ Table-ronde « NTIC et types de publics »

Pierre-Yves Lochon, Gérant de Sinapses Conseils, Coordinateur du Club Innovation & Culture Clic France et Animateur de la table-ronde

Aurélien Vigouroux, Fondateur et Gérant d'AVE Culture

Anne Pasquet, Animateur de l'Architecture et du Patrimoine de la ville d'Autun

Xavier Villebrun, Président de l'Association Nationale des Animateurs de l'Architecture et du Patrimoine

Pierre Croizet, Co-fondateur de la société GMT Éditions

P44-48 ■ Retours d'expériences, discussions et mises en pratique avec la présentation de trois applications

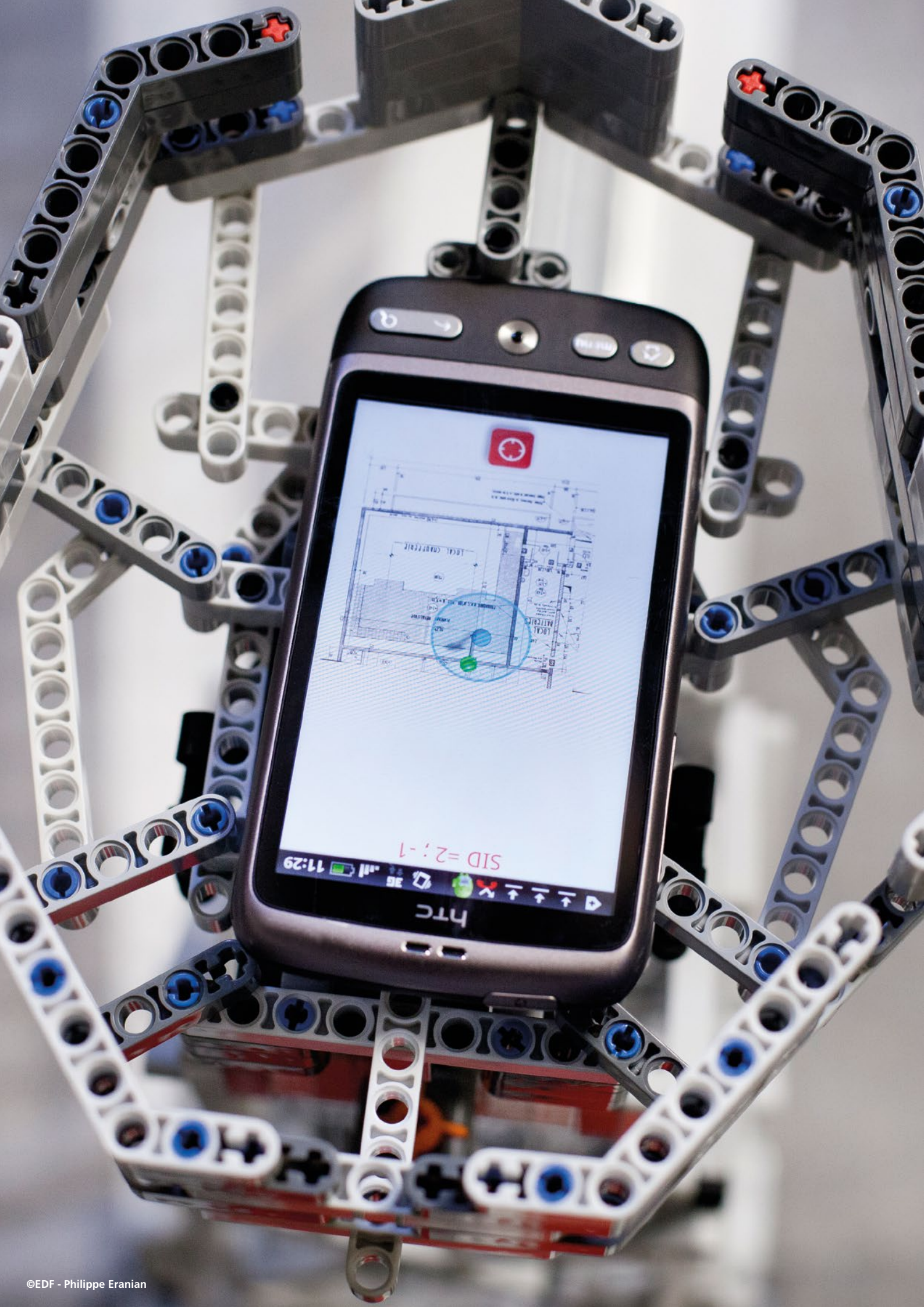
« Hydrovallées Bigorre » par **Jean-François Escapil-Inchauspé**, Responsable développement Grand Sud-Ouest chez EDF Production Hydroélectrique

« Laissez-vous conter les Vallées d'Aure et du Louron » par **Quentin Massias**, Animateur-adjoint de l'Architecture et du Patrimoine, Pays d'Art et d'Histoire des Vallées d'Aure et du Louron

« Visit'Blois » par **Emmanuelle Plumet**, Responsable du service Ville d'Art et d'Histoire de la Ville de Blois

P49 ■ Conclusion et remerciements

Marilyse Ortiz, Directrice de l'Association Nationale des Villes et Pays d'Art et d'Histoire et des Villes à Secteurs Sauvegardés et Protégés (ANVPAH & VSSP)



ÉDITO



Cette journée d'échanges s'inscrit dans le cadre du partenariat entre EDF et l'Association Nationale des Villes et Pays d'Art et d'Histoire et des Villes à Secteurs Sauvegardés et Protégés engagé depuis 2013.

L'innovation numérique est au cœur des préoccupations actuelles des collectivités et représente une thématique incontournable pour le développement et l'attractivité des territoires. Au cours des dernières années, les dispositifs innovants se sont rapidement développés et diversifiés. Nous souhaitons partager les expériences pour accompagner les initiatives de mise en valeur du patrimoine par le numérique.

Organisé à l'occasion du développement de l'application numérique OhAhCheck ! dédiée aux territoires labélisés Villes et Pays d'Art et d'Histoire qui verra le jour en septembre 2015 pour célébrer les 30 ans du label VPAH, cet atelier d'échanges a été consacré aux enjeux de l'utilisation des nouvelles technologies au service du patrimoine culturel.

Ces rencontres ont rassemblé des professionnels de sites patrimoniaux, des institutions publiques et des gérants de sociétés, directement concernés par le recours au numérique, pour réfléchir ensemble à la place du numérique dans les actions de médiation du patrimoine et au potentiel des dispositifs innovants pour interagir avec les publics.

Ces actes posent les bases de nos réflexions qui se poursuivront lors de prochains ateliers sur les nouvelles technologies appliquées à l'interprétation et à la médiation du patrimoine culturel.



Matin Malvy,
Président de l'Association
Nationale des Villes
et Pays d'Art et d'Histoire et des
Villes à Secteurs Sauvegardés
et Protégés (ANVPAH & VSSP)
Président de la Région
Midi-Pyrénées, Ancien ministre

INTERVENANTS



Jean Rouger

Vice-président de l'Association Nationale des Villes et Pays d'Art et d'Histoire et des Villes à Secteurs Sauvegardés et Protégés (ANVPAH & VSSP)

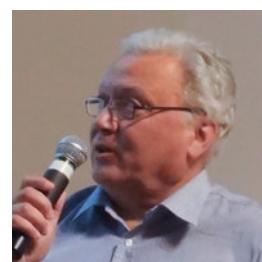
Ancien Maire de Saintes et Ancien Député de la Charente, Jean Rouger est l'un des 4 co-fondateurs de l'Association Nationale des Villes et Pays d'Art et d'Histoire et des Villes à Secteurs Sauvegardés et Protégés créée en 2000. Son implication en faveur des patrimoines s'est illustrée à travers ses mandatures successives et son engagement associatif notamment en tant que Vice-président de l'ANVPAH & VSSP aux côtés du Président, Martin Malvy. Il contribue aux réflexions et aux échanges de l'association avec les collectivités adhérentes engagées dans des projets de valorisation et de sauvegarde du patrimoine, héritage du personnel et collectif à protéger et à faire découvrir au plus grand nombre.



Jean-François Escapil-Inchauspé

Responsable développement Grand Sud-Ouest chez EDF Production Hydroélectrique

Jean-François Escapil-Inchauspé a travaillé sur diverses problématiques ayant pour caractéristique commune de servir le développement et l'attractivité des territoires tels que des projets liés à la politique de la ville en région parisienne (ErDF) ou de tourisme industriel dans les vallées (EDF Production Hydroélectrique). Toutes s'appuient sur l'importance de la concertation et la co-construction avec les acteurs locaux. À travers des travaux comme la création de résidences d'artistes sur le site du Conservatoire du Littoral, l'accompagnement de projets portés par l'Établissement Public du Château de Versailles ou sa participation à la rénovation de l'EDF Bazacle, il collabore avec les acteurs de la culture et du patrimoine.



Valéry Patin

Docteur en sociologie, Consultant-expert auprès de la Banque Mondiale et de l'UNESCO

Expert auprès de la Banque Mondiale et de l'UNESCO, Valéry Patin a pour spécialité la gestion et la valorisation du patrimoine monumental, urbain et muséal, le tourisme culturel et la sociologie du voyage. Il a mis en place et suivi de nombreux projets de valorisation touristique du patrimoine culturel en Tunisie (Banque Mondiale), en Syrie (Commission Européenne), en France (Pays Cathare, Musée du Louvre, Centre des Monuments Nationaux), en Mauritanie (Banque Mondiale) et au Vietnam (UNESCO). Il est l'auteur de l'ouvrage « Tourisme et patrimoine » et a été professeur associé auprès de l'Université de Paris I, Panthéon Sorbonne de 2007 à 2011.



Pierre-Yves Lochon

Gérant de la société
Sinapses Conseils
Fondateur-coordonateur
du Club Innovation &
Culture Clic France

Gérant de la société Sinapses Conseils, Pierre-Yves Lochon est spécialisé dans la problématique des outils et usages numériques dans un contexte muséal et patrimonial.

Il a été consultant et export pour de nombreuses institutions culturelles comme le Château de Versailles, le Centre Pompidou, la RMN, le Louvre ou encore le Parc de la Villette. Il est actuellement assistant à Maître d'Ouvrage (AMO) numérique pour le Louvre Abu Dhabi.

En parallèle, il a créé et anime depuis 2008 le Clic France, plateforme de veille et de coopération réunissant plus de 100 institutions culturelles et entreprises françaises désireuses de développer l'usage du numérique dans les musées, lieux de sciences et de patrimoine.



Aurélien Vigouroux

Fondateur et Gérant d'AVE
Culture

Fondateur et gérant d'AVE Culture à Toulouse, Aurélien Vigouroux est un passionné d'archéologie et de muséographie. Multipliant les expériences, tant dans l'archéologie de terrain que dans des travaux d'ingénierie culturelle au sein des collectivités locales et territoriales ou d'établissements publics, il propose désormais une expertise à l'interface des problématiques techniques liées à l'innovation (celles des prestataires) et conceptuelles (celles des instances décisionnaires et scientifiques).

Au-delà de sa vision pragmatique, il se démarque par sa connaissance des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) et des possibilités qu'elles offrent à la médiation patrimoniale.



Anne Pasquet

Animateur de l'Architecture
et du Patrimoine de la ville
d'Autun

Après une formation en Histoire de l'Art et Archéologie, Anne Pasquet se spécialise dans la médiation culturelle et l'approche des publics. Exerçant, dans un premier temps, dans des musées, elle prend, en 2000, la direction du service de la Ville d'Autun. Elle y aborde et expérimente de nombreux aspects de la médiation culturelle et patrimoniale avec un champ largement ouvert par la richesse de la ville. Depuis 2010, une importante partie de son activité est consacrée à la médiation numérique, avec l'intégration des technologies de l'image au sein des dispositifs muséographiques, mais également par la mise en œuvre de visites à distance permettant l'accès au patrimoine et à son interprétation de nouveaux publics.



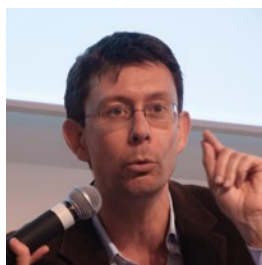
Xavier Villebrun

Président de l'Association
Nationale des Animateurs de
l'Architecture et du Patrimoine

Directeur Territorial en charge du service patrimoine de Laval, Xavier Villebrun est responsable de la mise en place du label Ville d'Art et d'Histoire de la Ville. Depuis 2014, il assure également la présidence de l'Association Nationale des Animateurs de l'Architecture et du Patrimoine.

Depuis 10 ans, son service met en place un programme innovant de restitution des données archéologiques et de l'inventaire de la ville sous forme de 3D. Au-delà de la simple simulation, il conduit aujourd'hui un programme visant à la création d'interfaces innovantes à destination du public (3D et réalité augmentée en ville et 3D en interface de bases de données pour le patrimoine industriel).

INTERVENANTS



Pierre Croizet
Co-fondateur de la société
GMT Éditions

Pionner des solutions de médiation sur supports mobiles, Pierre Croizet co-fonde en 2004, la société GMT Éditions. Avec plus de 12 ans d'expériences dans l'E-tourisme et l'E-patrimoine, il a mené à bien de nombreux projets liés à la valorisation de l'information touristique et patrimoniale : premier visio-guide 3G, premiers guides mobiles GPS sur PDA, puis sur smartphones, premières applications de réalité augmentée avec AGP. Animé par un esprit tourné vers l'innovation, il est notamment à l'origine de l'application Jumièges 3D, récompensée par le Trophée de Global Champion au World Summit Award en 2013 (ONU) en tant que meilleure application E-culture mondiale de l'année.



Quentin Massias
Animateur-adjoint de
l'Architecture et du Patrimoine
Pays d'Art et d'Histoire des
vallées d'Aure et du Laron

Diplômé en Histoire de l'Art et Métiers du Patrimoine à l'Université de Bordeaux III, Quentin Massias a intégré le Pays d'Art et d'Histoire des vallées d'Aure et du Laron en 2011. Chargé de la mise en place de circuits historiques sur 47 communes du territoire, il a complété le dispositif par un apport numérique.

Il a par ailleurs participé, en étroite collaboration avec le Centre Européen des Technologies de l'Informatique en milieu Rural (CETIR) à l'élaboration de l'application du Pays d'Art et d'Histoire des vallées d'Aure et du Laron et à des projets plus ponctuels de valorisation du patrimoine par les Nouvelles Technologies (audio-guide d'une église).

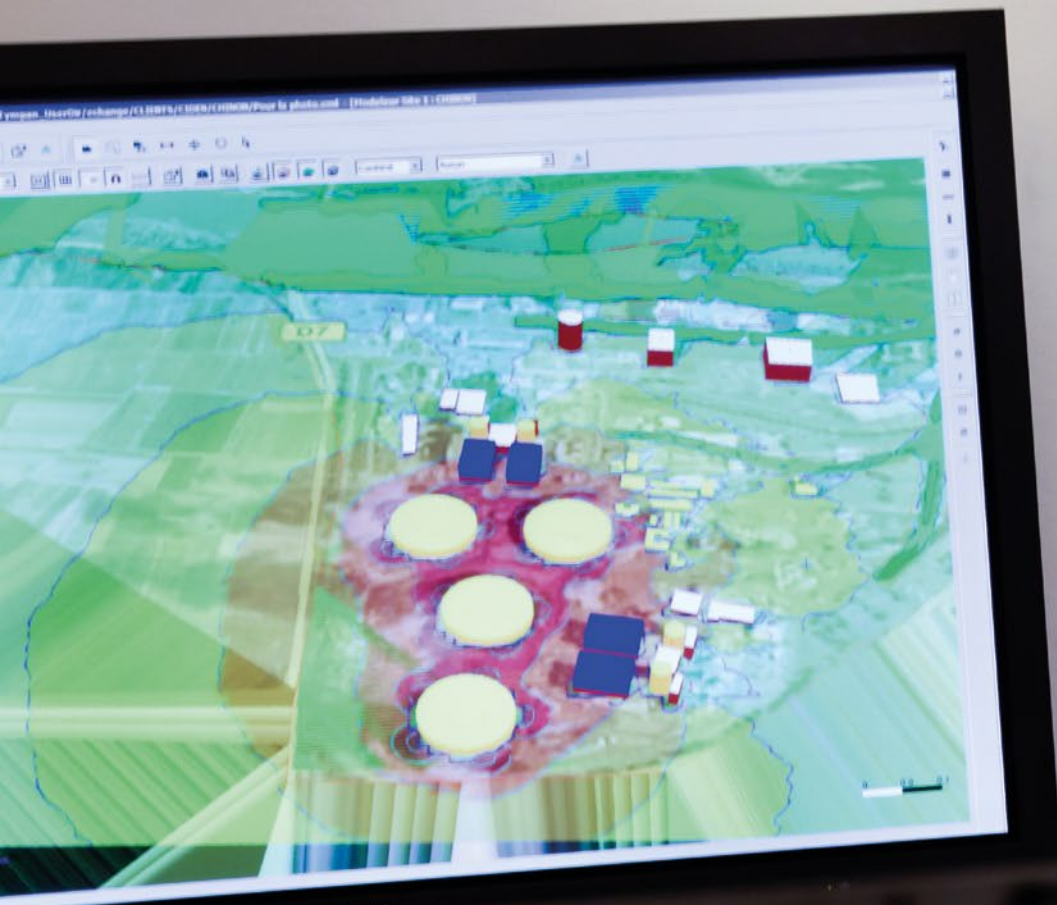


Emmanuelle Plumet
Responsable du service Ville
d'Art et d'Histoire de la Ville
de Blois

Diplômée de second cycle de l'École du Louvre en 2007, Emmanuelle Plumet mène en parallèle des études de droit et décroche, en 2009, un master 2 de Gestion du patrimoine local à l'Université de Droit d'Orléans.

Son travail universitaire problématise le phénomène de patrimonialisation au service de la gestion des établissements culturels à travers des exemples de Chambord, de Versailles et de Chaumont-sur-Loire.

Aujourd'hui responsable du service « Ville d'Art et d'Histoire » de la Ville de Blois, ses compétences d'historienne de l'art et de gestionnaire sont mises au service du développement local du territoire, particulièrement attractif grâce au Label Ville d'Art et d'Histoire.



SAMSUNG



MOTS D'ACCUEIL ET OUVERTURE

INTERVENANTS : JEAN-FRANÇOIS ESCAPIL-INCHAUSPÉ, JEAN ROUGER

Jean-François Escapil-Inchauspé : Bonjour à toutes et à tous, bienvenue dans ce très bel espace, vaisseau-amiral de la Fondation EDF et de la politique de mécénat de l'entreprise. Nous nous trouvons dans les murs d'une ancienne sous-station électrique qui représente un patrimoine industriel attaché à nos activités et à nos métiers. Situé en plein cœur de Paris, ce lieu d'exposition répond à un niveau d'exigence et de qualité élevé. Vous aurez le plaisir de le constater en découvrant la très belle exposition sur le design appliqué à la lumière, intitulée « Que la lumière soit ! ». Cet espace ouvert au public gratuitement, est aussi un lieu de conférences, d'échanges et de partages d'idées. Hier soir, Madame Fadela Amara était l'invitée des « Rencontres de la Fondation EDF » : la Fondation invite tous les mois un grand témoin pour participer à un échange en partenariat avec France Culture.

Monsieur le Vice-président, Madame la Directrice, quelle joie et quelle satisfaction de voir le chemin parcouru entre EDF et l'Association Nationale des Villes et Pays d'Art et d'Histoire en si peu de temps. Nous nous sommes rencontrés il y a un peu plus d'un an, et très rapidement, nous avons partagé des raisons de construire des projets ensemble, en cohérence avec l'ambition du producteur EDF hydroélectricien de donner une nouvelle dimension à sa relation avec les territoires. Une nouvelle ambition faite de plus de proximité est davantage porteuse de dynamiques de développement et d'attractivité autour des barrages hydroélectriques.

Après une première convention de partenariat, signée en 2013 par le Président de votre association Monsieur Martin Malvy, et pour EDF par le Délégué de Bassin Monsieur Jean Comby et le Délégué Régional Midi-Pyrénées Monsieur Christian Poncet, nous avons donné une dimension nationale à ce partenariat entre EDF Production Hydraulique et l'Association Nationale des Villes et Pays d'Art et d'Histoire.

Nous sommes parvenus à mettre en mouvement nos deux structures respectives dans un délai court, autour de projets concrets qui ont déjà donné lieu à une très belle réalisation : l'exposition « Patrimoines, l'Histoire en mouvement ». Cette exposition a été présentée l'année dernière sur les grilles du Jardin du Luxembourg.

En 2014, la convention de partenariat a pour ambition d'aller sur des thématiques nouvelles en essayant de capitaliser sur nos expériences et réseaux respectifs et sur nos politiques, de façon à inscrire ce partenariat dans la durée et surtout au cœur des territoires.

Les barrages sont des ouvrages d'art et d'histoire. D'art, au sens propre comme au sens figuré, car ce sont des prouesses techniques réalisées par de grands bâtisseurs. Les barrages sont des gestes, des traces architecturales superbes. Ce sont des ouvrages qui parfois font paysage tant l'imbrication « minéral, béton, paysage » fonctionne de façon spectaculaire, presque fusionnelle. Ce sont aussi des ouvrages d'histoire. Nous étions donc tout naturellement amenés à nous rencontrer Monsieur le Vice-président, vu le nom de votre association, de notre histoire et de nos métiers autour de la construction et l'exploitation de ces grands barrages.

Depuis fin 2011, nous sommes engagés dans un travail de fond avec les Archives Départementales du Cantal et de la Corrèze pour constituer des archives orales auprès des populations qui ont connu l'engloutissement de leur vallée et de leurs habitations à l'occasion de la construction des grands barrages de la vallée de la Dordogne. Il s'agit d'une expérience unique, une première pour EDF et une première en sciences sociales, menée par Madame Armelle Faure, anthropologue spécialiste des villages engloutis et consultante auprès de la Banque Mondiale. Ce programme connaît actuellement sa troisième phase et se traduira par la constitution de cent archives orales. Les objectifs sont de reconnaître cette mémoire, d'en assurer la préservation et la transmission aux générations futures. Ce travail est couronné de succès, c'est une très belle aventure et, à EDF, nous sommes fiers de nous y être engagés.

Nous parlons donc d'ouvrages d'art, d'histoire, et de la nouvelle posture d'EDF producteur hydraulique qui, après avoir contribué très intensément au développement local lors de la construction des barrages, réinvente son rapport très étroit avec la vie des territoires. Nous avons lancé en 2012 le programme « Une rivière, un territoire DÉVELOPPEMENT » pour contribuer de façon inédite au développement économique des territoires où EDF Production Hydro-



électrique est présente. Souvent dans nos vallées, les industriels se font rares et souvent EDF est seul industriel présent, ce qui nous confère une responsabilité particulière dans l'accompagnement et dans le développement du territoire.

D'autant plus que nous sommes une entreprise publique exerçant des missions d'intérêt général, il y avait donc de grandes attentes que nous avons essayé de satisfaire au travers de ce programme pour créer de la valeur autour de la rivière et au cœur du territoire. Nous créons des agences de développement économique, nous créons des emplois, nous développons le recours au tissu économique local pour nos marchés de sous-traitance. Pour revenir à notre partenariat avec l'ANVPAH, dans chaque vallée hydraulique où est présente EDF, il y a un pays labellisé « Ville et Pays d'Art et d'Histoire ». Dans l'exercice de nos métiers sur ces territoires, nous avons constaté que naturellement des représentants de nos entités respectives travaillaient déjà ensemble sans jamais formaliser une coopération. Ce qui était naturel est donc devenu un peu plus formel et plus structuré. Notre relation s'en trouve enrichie.

EDF a été une des premières entreprises à avoir une fondation. Il y a vingt-cinq ans, très peu de mécénat se pratiquait en France, alors que c'est courant aujourd'hui. Nous faisons partie des précurseurs... Conscients de cette chance d'avoir une longue histoire de mécénat, avec le temps, nous avons constitué un réseau d'espaces EDF ouverts aux visiteurs, qui propose des expositions et travaille sur l'accueil des publics. Plusieurs espaces ont été créés, comme l'Espace EDF Bazacle à Toulouse, qui a été rénové et accueille aujourd'hui 130 000 visiteurs par an. Le musée EDF Electropolis à Mulhouse possède un fonds de très grande qualité et fait partie aussi de ce réseau de même que le musée EDF Hydrélec à Vaujany en Isère. Nous avons aussi engagé un grand programme appelé « Territoire Ouverture Patrimoine » (TOP Hydro). Ce programme vise à rénover des centrales ou des usines hydroélectriques. Il ne se limite pas à une rénovation simple car, quand cela est possible, nous ouvrons ces lieux en activité au public et nous travaillons avec les acteurs locaux à leur inscription dans une action concertée et cohérente d'attractivité des territoires.

Chaque année, nous faisons avancer des projets importants. Nous construisons des itinéraires et des circuits autour du patrimoine hydroélectrique en partenariat et en co-construction avec les acteurs du territoire. Sur la vallée du Lot-Truyère par exemple, ce projet s'appelle « La route de l'énergie » car tous ces lieux sont mis en résonance et en circuit. La gestion et la promotion de ce « produit touristique » se fait au travers d'une gouvernance partagée avec des acteurs du territoire.

Autour des grands barrages de la vallée de la Dordogne, nous travaillons à la valorisation de nos sites rénovés et accessibles au public avec l'Association « La Dordogne de villages en barrages » qui a balisé 180 kilomètres de chemins de randonnée. Les magnifiques barrages de cette vallée seront intégrés progressivement dans ce parcours.

Dans les Pyrénées, où les vallées sont en « tuyaux d'orgue », il est plus compliqué de construire des circuits ou des routes. Nous travaillons donc à la maille des vallées sur la mise en relation des lieux et des points d'intérêts EDF ou du territoire, pour constituer dans chaque vallée des circuits. Une traduction est illustrée par « Hydrovallées Bigorre », la première application numérique autour de Pragnères Cap-de-Long.

J'aimerais vous transmettre tout le plaisir et la fierté qui sont les nôtres d'être partenaire de votre association. Je suis persuadé que ce qu'il nous reste à écrire ensemble est exaltant.

Merci à tous, vous pouvez compter sur EDF pour travailler avec vous en 2014.



MOTS D'ACCUEIL ET OUVERTURE

INTERVENANTS : JEAN-FRANÇOIS ESCAPIL-INCHAUSPÉ, JEAN ROUGER

SYNTHÈSE-TRANSITION

Cette rencontre, dédiée à l'utilisation des NTIC au service de la médiation du patrimoine, est tout naturellement accueillie par EDF dans les murs de l'espace Fondation EDF à Paris : cette ancienne sous-station électrique témoigne de la volonté de l'entreprise de valoriser le patrimoine industriel et de le faire vivre en y invitant le grand public comme les experts à des moments d'exposés et de débats.

Naturel, cet accueil de l'Association Nationale des Villes et Pays d'Art et d'Histoire l'est aussi par le partage d'intérêt et de vision : la richesse de l'histoire commune d'EDF et de l'ANVPAH, malgré la jeunesse de leur rencontre, prouve l'évidence de ce partenariat, aujourd'hui reconnu au niveau national. Et c'est une grande satisfaction pour EDF d'avoir impulsé aussi rapidement ce rapprochement, déjà fécond de l'exposition « Patrimoines, l'Histoire en mouvement ».

Pour 2014, la convention vise une pérennisation de ce partenariat et porte une préoccupation importante pour EDF : une recherche de proximité accrue avec les territoires.



Naturel, cet accueil l'est encore au regard du patrimoine d'EDF hydroélectricien : en effet, les barrages sont des ouvrages industriels où l'art et l'histoire s'entrelacent. Et il importe tant pour EDF de conserver les traces orales de cette histoire qu'elle a initiée une démarche inédite, même en sciences-humaines, en confiant à une anthropologue la constitution d'archives orales d'habitants ayant connu la construction des barrages. Ce travail innovant traduit la volonté d'EDF de reconnaître la mémoire des femmes et hommes des territoires, de lui donner un statut et de la préserver afin de la transmettre.

L'évolution d'EDF, en faveur d'une plus grande ouverture vers l'action territoriale, se lit aussi sous l'angle du développement économique, notamment dans le programme « Une rivière, un territoire DÉVELOPPEMENT ». Sa responsabilité en la matière est d'autant plus grande qu'EDF est souvent le seul industriel encore présent dans ces vallées.

Il y a vingt-cinq ans, EDF innovait avec la création de sa fondation. Au fil du temps, tout un réseau d'espaces EDF s'est développé autour d'espaces d'exposition, mais aussi autour de sites industriels ouverts au public. Un programme, « TOP hydro », de rénovation des centrales hydroélectriques a été lancé incluant si possible une ouverture au public et un travail avec le territoire. Il s'agit là d'impulser une dynamique favorable à une valorisation mutuelle et l'attractivité concertée des territoires.

Chaque année dans les Pyrénées, la Dordogne et le Lot-Truyère entre autres, des projets se développent pour co-construire des parcours autour du patrimoine hydroélectrique, parcours dont la gestion et la promotion font, dans certains cas l'objet d'une gouvernance partagée avec les acteurs du territoire.

C'est donc avec beaucoup de plaisir et de fierté qu'EDF soutient l'ANVPAH, d'autant que l'avenir de leur histoire commune, prometteur, se place sous le signe de l'enthousiasme. ■

Jean Rouger : Merci Monsieur le Directeur, cela nous permet de découvrir EDF, une très belle entreprise publique qui s'attache à découvrir, à maîtriser et à redistribuer l'énergie. Il s'agit d'un patrimoine commun. Au sens large, nous rejoignons vos préoccupations que nous partageons en tant que collectivité. Nous avons signé avec l'État la mission de faire partager le sens du monde dans lequel nous vivons, avec les traces qu'il porte, qui permettent de mieux affronter le présent. Cela permet aussi de se poser pour construire, comme vous le faites à EDF avec l'énergie hydraulique, que vous transformez dans de nombreux domaines et que vous partagez avec d'autres pour qu'ils créent à leur tour.

Merci de nous accueillir et de faire ce premier pas ensemble. Nous sommes heureux de continuer ce partenariat. La vie est faite d'une incessante transformation et d'une évolution : quand nous voyons que les barrages sont devenus partie quasi intégrante de façon naturelle au paysage, nous ne devons pas oublier, via des témoignages et une meilleure connaissance de ces ouvrages, le bouleversement que cela a été à l'époque. La nature est aussi le résultat d'une transformation.

La journée d'aujourd'hui se veut temps d'échange et de travail, où chacun apporte les modestes connaissances de son domaine pour les « frotter » et les comparer à celles des autres. Je vous remercie d'être venus participer à cette journée de travail, de découverte et de plaisir. Je remercie chaleureusement EDF pour l'organisation de cette journée et la Fondation EDF qui nous accueille ici en mettant à disposition des salles et du matériel. Je tiens aussi à remercier tous les intervenants d'avoir répondu à notre proposition, de s'être déplacés, et d'avoir participé à la mise en œuvre de cette journée.

Cette journée a été organisée dans le cadre du partenariat avec EDF, d'abord concrétisé par l'exposition « Patrimoines, l'Histoire en mouvement » sur les grilles du Sénat du Palais du Luxembourg. Ensuite, nous nous sommes mieux connus et nous nous sommes découverts des préoccupations, des ambitions et des envies communes. En 2014, notre partenariat

se poursuit sous différentes formes, comme l'organisation de cette journée sur le développement des outils numériques au service de la valorisation du patrimoine. Il se poursuit aussi avec l'organisation de deux journées de formation et d'études dans le PAH des Pyrénées Béarnaises, prévues en décembre 2014, l'une sur l'interprétation du patrimoine à Oloron Sainte-Marie et l'autre sur la coopération transfrontalière dans un Parc Culturel de l'Aragon. Ce partenariat nous offre aussi la réalisation d'une étude sur les Pays d'Art et d'Histoire en métropole et d'une autre sur les territoires labellisés d'outre-mer, et enfin, la participation à l'application numérique Smartphone « Hydrovallées Bigorre », sous forme de retour d'expérience réalisé à l'issue du développement de cette première application numérique associant patrimoine, hydroélectricité et pôles d'intérêt touristique, et développée par EDF avec des partenaires locaux dans les Hautes-Pyrénées.

D'autres actions, sous forme de partage d'informations et de retour d'expériences, sont également en projet. Je remercie chaleureusement Monsieur Jean-François Escapil-Inchauspé pour son implication et son enthousiasme dans ces actions de partenariat et aussi pour l'analyse philosophique de l'approche que nous partageons amplement.

Cette journée a pour but de porter une réflexion et de questionner la place donnée aux nouvelles technologies et aux outils numériques, développés dans le cadre de l'interprétation et de la médiation du patrimoine culturel.

Au cours des dernières années, les outils numériques se sont développés et diversifiés : musées virtuels, applications mobiles, réalisations en 3D, données libres à partager, plates-formes de financement, etc. Les initiatives sont toujours plus nombreuses et encouragées concrètement par la société et les institutions publiques.

L'objectif de cette journée est d'accompagner les Villes et les Pays d'Art et d'Histoire dans l'intégration des nouvelles technologies tout en partageant les expériences réussies au sein de leur territoire. Plusieurs solutions adéquates seront proposées et apporteront une réflexion construite qui nous oriente vers plus de



MOTS D'ACCUEIL ET OUVERTURE

INTERVENANTS : JEAN-FRANÇOIS ESCAPIL-INCHAUSPÉ, JEAN ROUGER

simplicité et de lisibilité d'accès et d'usage, donc à une facilité de partage. L'enjeu de cette journée est aussi d'apporter une meilleure connaissance du fonctionnement des dispositifs numériques existants afin que les Villes et les Pays d'Art et d'Histoire puissent les articuler au mieux avec leurs services patrimoniaux, les autres services, les services de l'État, des collectivités territoriales, les services d'urbanisme, les écoles et les universités. Notre Association des Villes et des Pays d'Art et d'Histoire et des villes à sauvegarder et à protéger est au cœur du sujet car elle développe une application Smartphone en partenariat avec l'agence GMT Éditions, dont le Directeur, Pierre Croizet, est avec nous aujourd'hui. Les questions auxquelles l'Association et ses services sont confrontés concernent à la fois la mise en œuvre de ces outils, le choix lié à la définition des usages, le travail partenarial, le financement et la technique, avec la création d'outils et de supports pertinents et adaptés aux différents publics. Cette journée sera donc l'occasion d'aborder l'ensemble de ces questions et, grâce aux multiples réponses, d'expérimenter pour nous permettre de choisir.

La journée se déroulera sur deux temps. Le matin, Valéry Patin, docteur en sociologie, consultant-expert auprès de la Banque Mondiale et de l'UNESCO, interviendra sur la connaissance et les enjeux des usages patrimoniaux des nouvelles technologies, afin de comprendre comment l'articulation avec les services patrimoniaux peut se faire. Ensuite interviendront Pierre-Yves Lochon, Coordinateur du Club Innovation Culture France, Aurélien Vigouroux, Gérant de AVE Culture, Xavier Villebrun, Animateur de l'architecture et du patrimoine à Laval, Anne Pasquet, Animateur de l'architecture et du patrimoine à Autun, et Pierre Croizet, Directeur de GMT Éditions. Ils évoqueront ensemble les types de public et les attentes.

L'après-midi sera dédié à la présentation de trois applications numériques, développées dans le cadre de la valorisation du patrimoine. Ce sont des retours d'expériences qui nous permettent d'analyser la manière dont ces outils peuvent être adaptés à chaque territoire. Jean-François Escapil-Inchauspé présentera l'application « Hydrovallées Bigorre » : un outil numérique permettant d'enrichir un séjour dans les

Pyrénées et de connaître le patrimoine hydroélectrique. Emmanuelle Plumet, animatrice de l'architecture et du patrimoine à Blois présentera « Visit'Blois » : l'application qui permet de se balader dans la ville, en suivant des parcours de visite illustrés, et qui intègre un système de réalité augmentée. Quentin Massias, Animateur-adjoint de l'architecture et du patrimoine pour les Pays d'Art et d'Histoire des vallées d'Aure et du Louron, présentera l'application numérique « Laissez-vous conter les vallées d'Aure et du Louron » : sous forme de circuits historiques, l'application accompagne les visiteurs dans la découverte des villages de ces vallées.

Je vous souhaite une belle journée d'échanges, riche en apports et en débats. J'espère que vos interrogations trouveront des réponses et que vous repartirez avec des idées de changement, une grande envie d'agir et de nouvelles questions. Je remercie l'équipe professionnelle de notre association, pour l'élaboration du contenu et l'organisation pratique de cette journée. Je tiens à remercier les intervenants.

Notre association fait de ce chantier un axe important de travail et nous continuerons à le développer. Nous voulons nous inscrire dans des domaines non conventionnels, comme en témoigne notre relation avec EDF, nous voulons nous inscrire dans le temps, le temps qui change et non pas le temps immobile car le temps présent n'est qu'un moment.



SYNTHÈSE-TRANSITION

Faire vivre et valoriser le patrimoine est une préoccupation commune à l'ANVPAH et à EDF. Et la mission de l'ANVPAH s'inscrit elle aussi dans le temps : en s'appuyant sur un large partage de l'histoire et du sens du monde qui nous entoure, elle vise une meilleure appréhension du présent et une construction de l'avenir. EDF suit la même démarche lorsqu'elle s'attache à valoriser le passé tout en œuvrant à une plus grande mise en partage de la ressource. L'ANVPAH ne peut donc que se réjouir de la poursuite d'un tel partenariat. Cette rencontre, qui en découle, se veut être un temps d'échange et de travail pour une mise en commun et une confrontation des connaissances. Elle sera suivie, en décembre, de deux journées de formation et d'études : l'une portera sur l'interprétation du patrimoine et l'autre sur la coopération transfrontalière. Autres fruits de ce partenariat : une étude sur les Pays d'Art et d'Histoire en métropole et une autre sur les territoires labellisés outre-mer. Ce partenariat a aussi permis la participation de l'ANVPAH au développement de l'application numérique « Hydrovallées Bigorre » menée par EDF, par le biais d'un retour d'expérience. Enfin, toujours dans le cadre de ce partenariat, de nombreux projets de partage d'informations et de retours d'expériences sont en cours d'élaboration. La présente rencontre vise à réfléchir à la place donnée aux NTIC, dont la société et les institutions encouragent l'usage, dans l'interprétation et la médiation du patrimoine culturel. Elle veut être un accompagnement des Villes et Pays d'Art et d'Histoire à l'intégration de ces outils tout en leur faisant partager les expériences réussies, qui montrent l'importance de travailler davantage la simplicité et la lisibilité d'accès et d'usage, pour une facilité de partage. L'objectif de cette rencontre est aussi de permettre aux participants de mieux connaître le fonctionnement des dispositifs numériques pour qu'ils puissent ensuite en optimiser l'articulation avec d'autres services. En développant elle-même une application Smartphone avec l'agence GMT Édition, l'ANVPAH s'est interrogée sur la mise en

œuvre de tels outils, sur le choix lié à la définition des usages, sur les questions du travail partenarial, du financement et de la technique. Tous ces sujets seront abordés aujourd'hui. L'expérimentation ultérieure des différentes réponses apportées permettra un véritable choix.

Deux temps vont structurer cette rencontre : la matinée est dédiée à la connaissance et aux enjeux des usages patrimoniaux des nouvelles technologies, et aux différents types de publics et à leurs attentes, l'après-midi verra la présentation de trois applications numériques, développées dans le cadre de la valorisation du patrimoine. Il s'agit de retours d'expériences qui permettront une analyse de la manière dont ces outils peuvent être adaptés à chaque territoire. Cette journée constitue un important axe de travail pour l'association, qui, soucieuse de s'inscrire dans un temps en mouvement, continuera à le développer.

Le succès de cette rencontre se mesurera à l'aune des idées de changement, des nouvelles questions et de la grande envie d'agir, qu'elle aura réussi à susciter chez les participants. ■





COMPORTEMENTS ET ENJEUX DES NTIC AU SERVICE DU PATRIMOINE

INTERVENANT : VALÉRY PATIN

Valéry Patin : Merci infiniment à EDF de nous accueillir et merci à Monsieur le Vice-président de nous avoir présenté cette journée. Merci à vous tous pour votre présence et vos futurs échanges.

Les différents usages patrimoniaux d'internet

Aujourd'hui, les supports numériques ont de multiples utilisations en matière de patrimoine.

On doit d'abord considérer les diverses bases de données numériques nationales qui regroupent les monuments protégés (www.culture.gouv.fr/culture/inventai/patrimoine), les objets mobiliers protégés (www.culturecommunication.gouv.fr/Ressources/Bases-de-donnees/Palissy) aussi bien que les sites du patrimoine naturel (www.inpn.mnhn.fr). Il existe également des sites de diffusion générale qui concourent à la médiation, comme Wikipédia par exemple qui propose des informations de tous ordres aussi bien scientifiques et littéraires qu'historiques et culturelles. Il s'agit d'informations développées par des amateurs sans garanties scientifiques explicites. Il existe enfin, et c'est la majorité des cas, des sites web dédiés spécifiquement à un monument, un musée, un espace naturel.

En premier lieu j'évoquerai un site internet anglo-saxon afin de montrer qu'entre anglo-saxons et français, la présentation du patrimoine n'est pas exactement la même. Je prendrai l'exemple du mur d'Hadrien, inscrit au patrimoine mondial (www.visithadrianswall.co.uk). Dans ce site internet, « l'Hadrian's wall » est décrit avec son extension, le « petit » Mur d'Antonin, tous deux situés aux frontières entre l'Angleterre et l'Écosse. Un tel site monumental et naturel montre qu'avec peu d'éléments concrets, il est possible d'arriver à créer un buzz territorial ! En parcourant le site web, nous pouvons constater que le Mur d'Hadrien est essentiellement une grande et vaste randonnée aménagée, ponctuée par des vestiges monumentaux modestes et répétitifs et des espaces muséaux. Évidemment, cela cache un montage de gestion beaucoup plus complexe. En effet à côté des pages consacrées au site patrimonial, on trouve toute une partie dédiée aux « things to do and see » (choses à faire et à voir), « food and drinks » (nourriture et boissons), « accommodation, hotel, tourist information » (hébergements, hôtels,

informations touristiques). J'insiste sur cet aspect des choses. Pour un Britannique, le site Internet qui présente l'un des monuments historiques phares du pays est d'abord un site touristique. Le public y trouve des informations sur ce qu'il va voir mais aussi sur les événements qui animeront sa visite et toutes les informations touristiques qui peuvent lui être utiles.

En contrepoint je vous parlerai du site français du Pont du Gard (www.pontdugard.fr/fr). J'attire votre attention sur le dynamisme de ce site web par rapport à celui plus « figé » de l'Hadrian's Wall. Nous y découvrons le monument mais aussi son environnement naturel et les événements organisés dans son environnement (fêtes, expositions temporaires). Dès la page d'accueil, ce site web propose un flashcode qui permet de télécharger le commentaire de la visite directement sur un Smartphone. Une carte interactive est aussi présente, ce qui est très important car le site du Pont du Gard est complexe. Par contre, les informations touristiques sont absentes. En effet, les sites web patrimoniaux français ont souvent tendance à séparer le patrimoine du tourisme.

Un des plus beaux sites Internet muséographiques est celui du musée de l'Impression sur Étoffes de Mulhouse (www.musee-impression.com/default.html). Il décrit les collections et permet un accès direct à la boutique en ligne. Les achats réalisés via cette e-boutique représentent un pourcentage non négligeable des recettes pour l'institution. Il est organisé pour que les nombreux professionnels, utilisateurs ou amateurs de tissus anciens puissent se documenter facilement.

Il existe également des sites web événementiels consacrés à des opérations culturelles temporaires. Ils présentent une programmation et incluent l'achat du billet et la réservation. À titre d'exemple on peut évoquer le site anglais d'une grande exposition présentée par le British Museum (Londres) consacrée aux Vikings. Le site web s'ouvre sur une courte vidéo violente et bruyante qui représente « Le monde des vikings » (www.britishmuseum.org/whats_on/exhibitions/vikings.aspx) chargée à la fois de « créer l'ambiance » et de susciter l'envie de visiter.

Enfin, vous connaissez tous les visites virtuelles : Google reprend celles des musées. Ce dispositif commence à



COMPORTEMENTS ET ENJEUX DES NTIC AU SERVICE DU PATRIMOINE

INTERVENANT : VALÉRY PATIN

bien fonctionner après un départ un peu difficile.

Pour illustrer ce cas de figure, je choisirai comme exemple le site du Centre National de Documentation Pédagogique (www.cndp.fr/archive-musagora/visites.htm) qui propose une centaine de visites virtuelles de sites archéologiques, monumentaux ou muséographiques. Il s'agit d'un site web traditionnel. Ici pas question de tourisme. Il s'agit d'une approche culturelle à but pédagogique.

Si l'on reprend ces différentes approches patrimoniales via internet, on peut considérer, qu'il y a une forme de spécificité française, assez littéraire, intellectuelle et didactique dans la présentation du patrimoine. Chez les anglo-saxons les sites web patrimoniaux sont plus ouverts au tourisme et l'on y utilise beaucoup plus aisément les dimensions expérimentales, émotionnelles et affectives du patrimoine.

Quelle proportion de visiteurs utilise les supports numérisés et les réseaux sociaux ?

Selon les chiffres diffusés par la Banque Mondiale concernant le taux d'équipement Internet (www.donnees.banquemondiale.org/indicateur/IT.NET.USER.P2), certains pays sont pratiquement saturés, c'est le cas pour l'Allemagne, la France, la Suisse. En contrepartie certains pays n'en disposent pratiquement pas (Ethiopie).

Au-delà d'internet il importe également de mieux apprécier l'usage des matériels mobiles qui peuvent servir comme supports de visite de monuments, musées, centres historiques. Concernant les abonnements de téléphone mobile, support de plus en plus utilisé pour naviguer, ils peuvent atteindre une moyenne de 2,2 abonnements par personne, comme au Qatar !

Par ailleurs, on constate une forte croissance de l'usage des réseaux sociaux. Des chiffres de janvier 2014 concernant les réseaux sociaux indiquent qu'en France 26 millions de personnes utilisent Facebook. Ce chiffre monte à 1,23 milliard pour le monde entier. Même si les utilisateurs de Facebook sont plutôt jeunes, avoir un support Facebook est aujourd'hui essentiel. En revanche, YouTube, utilisé par 1 milliard de personnes dans le monde et 26 millions d'utilisateurs en France, est un support consacré à l'échange de vidéos. LinkedIn

est utilisé par 6 millions d'utilisateurs en France et 150 millions dans le reste du monde, Twitter par 4,5 millions d'utilisateurs en France. Tous ces supports n'ont donc pas les mêmes fonctions. La Russie et la Chine n'utilisent pas Facebook car il est américain. Ces deux pays possèdent leurs propres sites : Qzone et Vcontact.

Comment les visiteurs patrimoniaux utilisent-ils internet ?

Il est clair que la référence à internet est devenue un moment incontournable dans la recherche d'informations sur une destination. Mais ne nous y trompons pas, internet n'est pas nécessairement, en tout cas dans le système didactique français, le principal support de création du désir de voir tel ou tel lieu. Les conseils d'amis, la lecture, les souvenirs scolaires, les sujets cinématographiques et télévisés jouent toujours un rôle important de « déclencheurs » du désir de partir et de visiter. Ce n'est pas toujours le cas dans la pratique anglo-saxonne d'internet, plus ouverte sur les dimensions émotionnelles et expérimentales qui agissent directement comme des facteurs d'attraction. En contrepartie dans certains domaines touristiques, périphériques du patrimoine, internet est devenu le support privilégié des usagers, qu'ils soient anglo-saxons ou français. C'est le cas lorsqu'il s'agit de réservation d'hébergements (voir les sites www.booking.com ou www.airbnb.fr) et souvent de transports à bas coûts (aériens low cost ou covoiturage), qui offrent des conditions de réservation et d'achat très accessibles. Il joue également un rôle de plus en plus important comme support de visite. Aujourd'hui on peut visiter le musée du Louvre avec une console Nintendo 3D, une pratique très appréciée des enfants qui souvent sont conduits à guider leurs parents ! De plus en plus de sites patrimoniaux proposent désormais des supports de visites numérisés permettant des extensions vers d'autres sites web.

Par ailleurs la croissance rapide de l'usage des réseaux sociaux a modifié le paysage numérique et conduit, depuis quelques années, les opérateurs à développer des formes spécifiques de communication culturelles et touristiques basées sur la dimension interpersonnelle. Aujourd'hui chaque grand opérateur dispose d'un compte Facebook qui lui est propre et lui permet



de dialoguer avec son public. Par ailleurs, certains sites web se sont spécialisés dans ce type d'échanges d'informations personnelles. C'est le cas pour Trip Advisor (www.tripadvisor.fr), avec lequel le Centre du Patrimoine Mondial a passé un accord de coopération. Les utilisateurs de services touristiques et les visiteurs de sites patrimoniaux peuvent y donner leur avis. Il est de plus en plus fréquenté, bien qu'un nombre important d'avis soient, semble-t-il falsifiés, car partagés par les opérateurs eux-mêmes.

Adapter le contenu des sites internet aux attentes et aux comportements des visiteurs.

Le contenu des messages varie donc en fonction du type d'usage (recherche d'information, visite numérisée, réseaux sociaux et sites de partage). Il varie également en fonction de l'origine des usagers.

Le message ne peut pas être le même selon que les visiteurs habitent dans la région et sont déjà revenus plusieurs fois ou qu'il s'agit de touristes internationaux qui se rendent pour la première fois dans un pays. Un touriste américain, asiatique ou indien sera totalement frustré si pendant sa première visite à Paris, il ne peut pas visiter le musée du Louvre. À l'inverse un touriste français qui a déjà visité Paris plusieurs fois ne sera pas nécessairement intéressé par les collections permanentes du musée du Louvre, mais plutôt par une exposition temporaire qui s'y tiendrait. Internet permet à cet égard une assez grande souplesse d'adaptation, en particulier lorsqu'il s'agit de traductions dans des langues étrangères.

Comme pour toute opération de communication, il importe donc de prendre en compte les représentations et les attentes dominantes des publics potentiels lorsqu'on crée ou que l'on modifie un support numérique. C'est une démarche nécessaire même si elle n'est pas toujours facile.

Aujourd'hui, un utilisateur de site internet organise sa recherche en consultant plusieurs sources d'informations numérisées. Un lien de cohérence (écrit et visuel) doit être développé entre le site patrimonial principal et les sites complémentaires que l'on maîtrise (y compris des sites créés spécifiquement sur les réseaux sociaux), qu'ils soient touristiques ou d'animation événementielle. Cette cohérence, voire cette ressemblance, facilite

la reconnaissance et la mémorisation des informations. Par ailleurs les visiteurs potentiels sont certes intéressés en premier lieu par une information patrimoniale, mais elle doit être complétée par les données événementielles et touristiques. La proportion de visiteurs « spécialistes » ou grands amateurs de patrimoine qui privilégient les seules données culturelles ne représente pas plus de 20 % de l'ensemble des visiteurs. Ne proposer que du patrimonial sans renvoyer clairement vers ses « à côtés » événementiels et touristiques revient à se couper de la très grande majorité de ses visiteurs potentiels. Dans la mesure du possible les services « annexes » qui accompagnent l'offre patrimoniale doivent privilégier l'image culturelle et la qualité des prestations (hôtels de charme et de caractère, produits locaux, restaurants traditionnels). Cette cohérence de l'offre est un élément constitutif de la réussite.

Enfin il est préférable que les propositions faites tiennent compte des comportements des visiteurs (durée de séjour, dépense moyenne dans les boutiques de site, durée de visite, type d'hébergements utilisés) de manière à « calibrer » l'offre en fonction de ces données incontournables que l'on connaît.



Valéry Patin



COMPORTEMENTS ET ENJEUX DES NTIC AU SERVICE DU PATRIMOINE

INTERVENANT : VALÉRY PATIN

Le deuxième moment concrétise le voyage-visite. Le touriste se demande quelle sera sa dépense. Si le site qu'il consulte ne propose pas de réservation, 90 % de la potentialité économique disparaît. Il est intéressant de voir qu'en France les principaux sites de réservation concernent la billetterie, comme Voyages SNCF, Air France, Opodo, EasyJet, Booking.com, fréquentés par un million de personnes par trimestre, ont pris une place considérable dans la réservation hôtelière. Imaginez donc ce que représenterait un accord avec le site SNCF ou les autres. Ce ne serait pas une nouveauté : nombre d'opérateurs touristiques le font déjà. Le troisième et dernier moment d'usage concerne la concrétisation de la visite. Les supports de visite comme les Smartphones, les tablettes, les applications numériques et les consoles de jeux deviennent complémentaires. Il est donc difficile d'envisager de ne pas avoir internet à l'hôtel.



Application « OhAcheck ! »

Finalement, après le voyage, d'autres sites sont consultés, comme Flickr pour échanger les photos, et d'autres réseaux sociaux sont utilisés. À chaque phase du voyage répond une stratégie.

Je vous ai donc donné quelques éléments stratégiques sur les pratiques numériques d'utilisation d'internet par les opérateurs.

Essayer de s'adapter aux comportements touristiques et numériques est le premier élément important de mon analyse. Entre la conception d'un site et son usage, la correspondance doit être parfaite. Quand nous connaissons notre public, nous pouvons lui proposer des contenus adaptés.

Deuxièmement, pour les visiteurs, le patrimoine n'est pas le seul élément du voyage. Il ne faut pas avoir peur d'être banal : des images évidentes pour nous ne le sont pas pour des visiteurs qui arrivent pour la première fois. Communiquer sur des sites très connus n'est pas dévalorisant.

Ensuite, une problématique de gestion des réseaux est à prendre en considération. Des éléments comme le référencement et les mots-clés ne doivent pas être oubliés : c'est un vrai travail, fondamental, car, pour accéder à un site, nous passons par des mots-clés. Le Community Manager et le Customer Relationship Manager sont des figures très importantes car elles maîtrisent des techniques permettant de gérer un ensemble de personnes, en lien avec vous via les réseaux sociaux. Au fur et à mesure, vous allez pouvoir communiquer avec un certain nombre d'interlocuteurs. Il est aussi très important de se fédérer. De mon côté, je travaille par exemple pour le numéro 1 français des villages de vacances qui sollicite mensuellement ses 250 000 clients en leur envoyant des informations par mail. Nous créons donc une sorte de communauté autour d'une prestation.

La mise à jour du site est une pratique très importante, tout comme la facilitation du passage à l'achat.

Finalement, le patrimoine ne se résume pas aux monuments : il comprend aussi des paysages, de la nature, des jardins, des populations, des traditions, etc. Il ne faut pas rester figé sur la vision traditionnelle du patrimoine monumental telle que nous l'avons et qui est due à la prédominance des architectes dans l'univers français.

En France, il y a de grands opérateurs dans le patri-



moine : l'éducation scolaire, les conservateurs et les architectes, qui, parfois, nous livrent une vision stricte et sectaire du patrimoine.

Proposer des durées de visites est un autre conseil que je souhaite vous donner. Il faut savoir, qu'en moyenne, la durée maximale d'une visite de site est 1h30. Une plus longue durée n'est pas envisageable : elle ne correspond pas à la réalité des envies des touristes.

Parmi les visiteurs qui concrétisent leur voyage, 5 % sont des spécialistes. Très souvent, ils n'utilisent pas les guides-conférenciers car ils ont eux-mêmes des connaissances suffisantes. 15 % sont des amateurs qui aiment visiter le patrimoine le plus connu et, quand ils sont accompagnés par des enfants, qui recourent à un guide tout en ayant également des livres avec eux. En général, ils aiment avoir des connaissances pour les transmettre. 30 % sont des visiteurs réguliers et 50 % des visiteurs occasionnels qui se déplacent uniquement si le site est très connu. Quand nous rapportons ce pourcentage de visiteurs au pourcentage de visites, nous n'avons pas les mêmes chiffres. 5 % des visiteurs spécialistes reviennent souvent : le pourcentage s'élève alors à 20 %.

En dernier point, je vous rappelle qu'il faut tenir compte des contraintes du support : on ne communique pas le même contenu sur une brochure et sur une affiche. Le site est interactif et les visiteurs doivent être sollicités. Les arborescences doivent être présentes, les graphismes simples doivent faciliter l'identification et la mémorisation au travers de logos, de base-lines, de vidéos, de photos, etc. Face à une brochure, nous lisons tout le texte, alors que sur un site internet nous préférons les images. En somme, la forme du contenu joue un rôle important. Il faut aussi tenir compte des contraintes juridiques, comme par exemple exclure les offres commerciales aux mineurs sans l'autorisation des parents.

Parfois, le contenu peut être très délicat : l'Hôtel de ville de Saint-Quentin, où siège Monsieur Xavier Bertrand, héberge le plus grand ensemble d'Europe de statues pornographiques du médiéval. Nous nous sommes demandé comment l'exposer et le mettre en valeur.

En matière de contenus patrimoniaux, savoir comment le patrimoine est perçu n'est pas un enjeu inutile, quelle que soit l'opération menée : brochure, flyer,

support numérique, etc. Savoir comment les personnes se représentent le patrimoine permet d'adapter le message aux origines culturelles, nationales du public. Par exemple, en travaillant à la cathédrale de Chartres, j'ai pu voir des guides expliquer l'iconographie de l'Ancien et du Nouveau Testament à un public japonais totalement étranger à cet univers religieux. Une autre petite anecdote : quand nous avons nettoyé les vitraux de l'Ouest de la cathédrale, nous avons découvert que l'un des rois mages, qui date de 1140, portait un grand dinar almoravide, une monnaie sur laquelle est inscrit « Allah est grand et Mahomet est son prophète ». Tous les chrétiens venus visiter la cathédrale ont donc déambulé sous ce slogan ! Cette anecdote a beaucoup de succès dans les pays arabes... La médiation du patrimoine est un important enjeu, où la transmission scolaire est présente mais à un niveau moindre que le plaisir d'une expérience qui dépasse le cognitif.

Le dernier enjeu réside dans le risque que le support ne l'emporte sur le sens et le contenu. Il est relativement facile de proposer un site standardisé, dans un délai donné, avec un contenu donné et des images données mais le sens même du message peut perdre en poids et en réalité. Ce risque n'est pas négligeable et, quand on s'occupe du patrimoine, il faut en permanence être en relation avec les professionnels dont le métier est de chercher de nouvelles idées et des tendances patrimoniales.

À ce propos : il y a quelques semaines, dans la ville de Pont Saint-Maxence, sans intérêt d'un point de vue patrimonial, un temple gallo-romain avec ses décorations a été retrouvé. Il s'agit d'une des plus grandes découvertes archéologiques des vingt dernières années en France. Cet exemple me sert à attirer votre attention sur le seul moyen d'échapper au risque de standardisation : être en lien avec les scientifiques. Un excellent exemple : le château de Guédelon, qui date du XIII^e siècle et a été reconstruit avec les instruments et moyens de l'époque, accueille aujourd'hui 400 000 visiteurs, alors même qu'il se situe dans un département un peu méconnu, l'Yonne. Il est donc essentiel au dispositif de conserver des relations étroites avec l'univers scientifique. Je vous remercie.

COMPORTEMENTS ET ENJEUX DES NTIC AU SERVICE DU PATRIMOINE

INTERVENANT : VALÉRY PATIN

SYNTHÈSE-TRANSITION

L'analyse comparative de sites internet dédiés au patrimoine fait clairement ressortir une spécificité française : sa présentation du patrimoine reste plutôt traditionnelle, voire scolaire. Elle détache très nettement le patrimoine du tourisme, en écartant toute offre de service, et ne vise en général ni l'expérience du visiteur, ni son émotion. Or, c'est précisément l'émotion qui conditionne la venue du visiteur.

Les nombreux supports numériques étant en mesure de couvrir un large spectre d'informations patrimoniales, il est fondamental d'avoir une idée précise et détaillée du projet, incluant une offre de visite variée et riche : « l'univers » de visite se doit d'être large et d'inclure des services.

Le site internet, parce qu'il est devenu un support incontournable, doit donc être doté de modalités de réservation. Mais il doit aussi s'articuler avec les supports traditionnels : en effet, loins d'être en opposition, ces différents outils doivent opérer en complémentarité.

Les études montrent aussi la montée en puissance de la téléphonie mobile et des réseaux sociaux.

Il importe donc de les intégrer, tout en tenant compte des spécificités des différents publics en la matière.

Le public est en fait la clé du choix des supports numériques : ils doivent correspondre à ce qu'il est et à ses différentes attentes, qu'il est donc fondamental de connaître.

On comprend mieux alors le défi que représente la conception d'un site qui soit à la fois lié à d'autres, efficace dans l'atteinte de tous ses publics et émancipé du discours scolaire !

Les différents supports numériques ne prennent pas place simultanément dans le déroulé d'un voyage-visite, chaque phase connaît sa propre stratégie :

- La préparation mobilise les réseaux sociaux, certains sites, des livres et les conseils de l'entourage, dans un moment convivial de prise de décision ;
- L'achat s'effectue souvent via internet et sera perdu si le site ne propose pas de réservation.

Il est donc nécessaire de se mettre en lien, comme le font déjà de nombreux opérateurs ;

- La concrétisation voit tous les supports devenir complémentaires : il faut donc qu'ils soient présents sur place ;

- Le retour est l'occasion d'échanger sur le voyage-visite, en usant surtout des réseaux sociaux. Toute l'analyse montre qu'il est primordial :

- d'essayer de faire correspondre la conception d'un site internet aux comportements touristiques et numériques,

- de ne pas réduire le voyage au seul patrimoine,

- de se soucier de la gestion des réseaux, essentielle, puisque la mise en lien et la communication en dépendent,

- de se fédérer,

- de mettre le site internet à jour et d'y faciliter l'achat.

Il n'est plus possible de se cantonner à une vision étroite du patrimoine, limitée aux monuments, vision trop véhiculée en France par l'éducation scolaire, les conservateurs et les architectes.

Il faut aussi tenir compte des souhaits du public quant à la durée de la visite, en la limitant à 1h30, des contraintes du support, auquel le contenu doit s'adapter, et des contraintes juridiques.

Il importe encore de connaître les représentations qu'ont les différents publics du patrimoine.

Enfin, pour que le support ne prenne jamais le pas sur le sens et le contenu, il est essentiel de rester en lien avec les professionnels du patrimoine, les scientifiques. ■



TABLE-RONDE « NTIC ET TYPES DE PUBLICS »

INTERVENANT : PIERRE-YVES LOCHON

Pierre-Yves Lochon : Bonjour. Je vais parler du Clic France, un réseau créé en 2008, dont l'objectif est de contribuer au développement de l'usage des nouvelles technologies dans les musées et les lieux du patrimoine. Ce réseau compte aujourd'hui cent membres associés dont soixante-quinze institutions et collectivités territoriales qui gèrent collectivement trois cent cinquante musées et lieux de patrimoine. Le Clic compte également vingt-cinq entreprises innovantes dont GMT.

Le patrimoine culturel subit ce que les autres secteurs subissent aussi, c'est-à-dire une révolution quadruple : virtualité, communauté, interactivité et mobilité. Cette dernière mutation est la plus révolutionnaire. La planète compte aujourd'hui cinq fois plus de téléphones que d'ordinateurs. Le téléphone mobile est le produit industriel qui a été le plus vendu dans l'histoire de l'humanité, plus que les machines à laver ou les voitures. Plus de 50 % de l'usage de Facebook, Twitter ou Youtube se fait maintenant via un Smartphone et plus de 60 % des portables vendus dans le monde sont des téléphones intelligents, capables de diffuser du son, des données, de la musique, de la vidéo. Face à un tel bouleversement des équipements et des usages, le patrimoine culturel doit s'adapter. Il doit adapter

la manière dont il exerce ses activités de communication, de médiation, de relation au client, de fidélisation et de transaction. Cela a beaucoup changé la vie des gestionnaires du patrimoine et transformé la vie des visiteurs-touristes. Nous allons voir quelques exemples concernant les nouveaux services proposés dans le cadre patrimonial et utilisant ces technologies. Je vais tout de suite donner la parole à Aurélien Vigouroux, Gérant d'AVE Culture, une SRMI personnelle.

SYNTHÈSE-TRANSITION

Le réseau Clic France rassemble des entreprises innovantes, des institutions, des collectivités territoriales, toutes membres associées pour la gestion collective de trois cent cinquante musées et lieux de patrimoine. Son objectif est de développer l'usage des nouvelles technologies et d'accompagner les mutations qu'elles entraînent en permettant la virtualité, la communauté, l'interactivité et la mobilité, cette dernière étant sans doute la plus « révolutionnaire » de ces mutations puisque la plus massive. Équipements et usages en sont bouleversés : le patrimoine culturel doit donc repenser la façon dont il entretient son rapport au public. ■

Découvrez Blois autrement avec l'application patrimoine

DISPONIBLE SUR Google play
Disponible sur App Store

TÉLÉCHARGEZ L'APPLICATION
Plus de 100 sites à découvrir autrement

- RÉALITÉ AUGMENTÉE
- GÉOLOCALISATION DES SITES PATRIMONIAUX
- PARCOURS DE VISITE
- DESSCRIPTIF DES LIEUX EMBLÉMATIQUES
- HISTOIRE DE LA VILLE PAR THÈMES
- VIDÉOS, PHOTOS
- JEUX EN FAMILLE

Application Visit'Blois Plus d'informations sur blois.fr/visitblois

VILLES D'ART ET D'HISTOIRE



TABLE-RONDE « NTIC ET TYPES DE PUBLICS »

INTERVENANT : AURÉLIEN VIGOUROUX

Aurélien Vigouroux : Bonjour à tous. Mon métier consiste à concevoir des solutions de médiation, très souvent numériques mais aussi plus classiques, au sein d'espaces muséographiques. Il s'agit de formaliser des solutions à partir d'intentions de programmes scientifiques et culturels issues des besoins exprimés par les maîtrises d'ouvrage. Je propose ici quelques critiques constructives concernant les dispositifs numériques innovants. Je vous propose un cadre d'analyse. Quand nous définissons un principe de médiation, nous utilisons la notion englobante du public. En revanche, ce que j'ai pu constater à l'usage, c'est que le principe de médiation est déterminé par trois autres notions essentielles : les enjeux, les moyens, les contenus. Ce triptyque est intéressant car ces notions sont soumises à des dynamiques qui leurs sont propres. Les enjeux peuvent ainsi être pédagogiques et culturels, mais aussi stratégiques lorsque l'on vise, par exemple, la conquête de nouveaux publics et que l'on souhaite cibler de nouveaux usages. Très souvent également, il faut intégrer les enjeux politiques de territoire, bien présents derrière tout outil de médiation. Les contenus se fondent sur des documents exprimés en thématiques. Ce qui importe alors fondamentalement, c'est d'avoir l'expertise nécessaire au traitement de cette matière. Enfin, la question des moyens doit être également considérée. La capacité financière, question souvent délicate pour les décideurs, détermine la nature du principe de médiation car elle conditionne la capacité de conception des médias et le choix des technologies qui définissent l'interface. Or, technologie et interface conditionnent les usages et le sens / l'essence même de la médiation proposée au public. Dans son rapport au public, le principe de médiation définit donc un contexte et positionne l'utilisateur dans un rapport avec l'élément interprété. Il est aussi vecteur d'un propos et supporte un parti-pris interprétatif. Il faut donc éviter l'empilement documentaire : ce que le public vient chercher lors d'une médiation, c'est la vision du spécialiste.

Finalement, il faut aussi considérer les usages qui conditionnent l'accès au propos selon une interface. Le dispositif numérique adapté est donc à l'équilibre de ces trois notions d'enjeux, de moyens et de contenus. Je vais maintenant vous montrer quelques exemples

de dispositifs en vous donnant le background des différentes notions. Nous allons voir où a été positionné le curseur et le résultat en contexte de médiation : des succès et des dispositifs perfectibles.

Exemple n°1 : La table multitouch du centre d'interprétation numérique des grottes de Gargas

En questionnant le paramètre des enjeux, le fait politique se révèle ici très présent. En effet, la Sénatrice et Présidente du Conseil Général avait fortement souhaité la création d'un pôle d'excellence rural-numérique avec une logique de territoire. La volonté de constituer ex nihilo un centre d'interprétation numérique de Gargas est donc très prégnante, et implique un recours a priori aux dernières technologies pour la médiation. La construction de cet équipement culturel a démarré en 2010. Actuellement, il est beaucoup question de réalité augmentée ou d'applications multimédia mobiles. Au moment de la conception du centre d'interprétation numérique des grottes de Gargas, la tendance est à la table multitouch, dispositif dont on vante, souvent à tort, la capacité à générer par lui-même des usages participatifs (plusieurs utilisateurs collaborant sur un même dispositif).

Une table tactile de grand format est donc installée dans ce centre numérique. Cette table multitouch représente une paroi ornée de négatifs de mains, typiques de l'art pariétal de la grotte de Gargas. Instinctivement, le visiteur doit comprendre qu'il faut appuyer sur une de ces empreintes de mains pour accéder au contenu interprétatif.

Dans sa première version, ce dispositif présente quelques écueils. Offerte à l'horizontale aux visiteurs, cette table est sensée pourtant représenter une paroi d'art pariétal qui, dans la grotte, est verticale. La posture du corps est donc changée par rapport à ce que le dispositif de médiation représente dans la réalité, ce qui n'en facilite pas la compréhension de prime abord. En terme de contenus, l'interprétation passe beaucoup par des textes qui, s'évertuant à expliquer un art graphique autant que des notions scientifiques, sont parfois trop longs. Enfin, techniquement, la taille remarquable de cette table pénalise quelque peu la résolution de l'image, et par là même la lecture de textes, les lettres étant assez pixelisées. Il y a donc un



TABLE-RONDE « NTIC ET TYPES DE PUBLICS »

INTERVENANT : AURÉLIEN VIGOUROUX

déséquilibre de conception : les enjeux politiques ont beaucoup pesé dans la définition du dispositif, notamment dans le choix a priori d'un support de médiation qui soit dans l'air du temps, au détriment peut-être d'une réflexion plus poussée sur les moyens et les contenus.

Enfin, la mise en œuvre d'usages collaboratifs sur un tel dispositif est extrêmement complexe sans recourir à la médiation humaine. La capacité technique, en l'occurrence la possibilité d'interagir à plusieurs sur un même écran, ne définit pas en soi une pratique : c'est la « règle du jeu » qui permet l'usage collaboratif. Or il n'est pas aisé de trouver une règle suffisamment simple et universelle pour que plusieurs utilisateurs puissent gérer leurs pratiques ensemble. La plasticité de la médiation humaine n'a pas ici d'égal dans ce rôle. L'approche est donc un peu « gadget », même si ce dispositif possède de très nombreuses qualités. Cette table tactile a d'ailleurs été revue et optimisée depuis sa première version ici décrite.

Exemple n°2 : La grotte du Mas d'Azil

La grotte du Mas d'Azil vient d'ouvrir et j'y ai participé en tant que muséographe. Sur ce site, l'idée, un peu folle, était de construire un espace d'interprétation à l'intérieur de la grotte même, dans une zone « récurée » au XIX^e siècle.

Cet espace d'interprétation est une belle réussite, mais un dispositif central de médiation, une maquette interactive des galeries de la grotte, interroge quelque peu. Cette maquette a pour but de résoudre une complexité du site : permettre aux visiteurs de comprendre la topographie enchevêtrée des galeries de la grotte et conceptualiser le parcours de visite. Nous avons donc eu besoin de concevoir un dispositif qui propose aux usagers une découverte des espaces successifs. Tout d'abord, nous avons modélisé en 3D la totalité des galeries de la grotte. À partir de ce modèle numérique, nous avons ensuite conçu une maquette blanche « physique » de la grotte, obtenant ainsi une maquette à échelle réduite du réseau de galeries. Enfin, en recourant à huit vidéoprojecteurs synchronisés, nous avons projeté le modèle 3D au-dessus et sur les côtés de la maquette, ce qui permet de très fidèlement texturer la maquette blanche avec

des animations vidéos. L'intérêt de ces textures vidéos est grand : un écran tactile situé face à la maquette pilote l'affichage d'informations dynamiques. Grâce à cet écran tactile, l'utilisateur de ce dispositif peut afficher sur la maquette en temps réel la succession des salles dans l'ordre de visite. À chaque fois, un petit cartel permet d'identifier la salle et les thématiques qu'elle supporte.

En termes d'enjeux, le besoin de repérage et de conceptualisation du parcours était donc très fort. Nous avons aussi envie de créer un élément totémique, de poser l'élément patrimonial qu'est la grotte en elle-même au centre de l'espace de visite, afin de marquer les esprits avec un effet « coup de poing » et susciter l'émotion. Pourtant, toutes ces louables intentions n'ont pas résisté à un simple paramètre : l'ambiance lumineuse. Mal réglée, la lumière trop forte affadit la projection et empêche la lecture des textures vidéos. Ici, je n'ai pas su me faire entendre de l'architecte, qui est resté focalisé sur la valorisation des espaces intérieurs, murs et plafond, du centre d'interprétation. Exit donc l'effet « coup de poing » ou l'approche sensible. Le visiteur se trouve aujourd'hui confronté à une belle maquette blanche de la grotte recouverte de légères variations de textures vidéos sur sa surface, concrètement illisibles car trop fades.

Lors des phases de conception préalable, le réglage du rapport entre les enjeux, les moyens et les contenus passe aussi par un dialogue constructif et fin entre les différents opérateurs du projet.

Exemple n°3 : le centre d'interprétation de Mazères en Ariège

Voici maintenant un exemple de médiation que je trouve très intéressant car il montre à quel point le recours au multimédia doit être complémentaire à d'autres dispositifs si nous voulons toucher un large public. Le centre d'interprétation de Mazères en Ariège se trouve dans un hôtel pastelier du XVI^e siècle. Il permet l'interprétation d'une nécropole mérovingienne de trois cent soixante-six sépultures. Les artefacts qui y sont exposés, des plaques-boucles, sont exceptionnels mais très mal connus des publics. Pédagogiquement, une des clés de visite est donc de proposer aux usagers



un parcours permettant de se glisser dans « la peau » d'un archéologue. En tant qu'« experts », les visiteurs vont revivre l'histoire de la découverte du site pour mieux en apprécier les collections.

Lorsqu'elles sont extraites du sol, les plaques-boucles sont oxydées, mais l'examen radiographique permet de révéler tous les très beaux entrelacs des décors sous la gangue de rouille. Cette mécanique d'investigation remarquable liée au travail du restaurateur d'objets est une alliée sans égale pour développer une médiation de qualité en suscitant l'intérêt des visiteurs. L'idée est donc de détourner cet usage de la radiographie pour le transposer en dispositif de médiation. Le détournement d'usage est une notion-clé du recours optimal du multimédia à des fins de médiation. Il s'agit d'utiliser un principe connu de tous, ici la radiographie. Comme il est connu par ailleurs, ce principe n'a pas besoin d'être appris pour être compris. Ce faisant, il libère la charge cognitive du visiteur au bénéfice d'une meilleure acquisition du propos en lui-même, et non du principe vecteur du propos. Il n'est en effet pas nécessaire d'expliquer aux visiteurs ce qu'est une radio pour qu'ils puissent se servir d'un appareil reprenant peu ou prou tout l'univers de la radiographie. Dans le dispositif dont il est ici question, le visiteur déplace latéralement un chariot sur une paillasse de laboratoire. Ce chariot, constitué d'un écran, passe au-dessus de fac-similés de plaques-boucles prises dans leurs gangues de rouille et fixées sur la paillasse. Or, à l'écran, lorsque le visiteur se positionne au-dessus de l'une ou l'autre des plaques-boucles, la radiographie de l'artefact s'affiche, laissant entrevoir les entrelacs des décors.

Nous avons là une vraie complémentarité entre fac-similé et multimédia. Au-dessus de ce dispositif, les photographies des plaques-boucles restaurées offrent une vision complémentaire de ces artefacts, tels qu'ils sont exposés dans les vitrines. L'ensemble est complété par un panneau qui offre une médiation plus classique mais indispensable.

Autre exemple de détournement d'usage : le codex. Voici à l'écran une maquette des trois cent soixante six sépultures. La scénarisation qui positionne le visiteur dans une logique narrative a permis de distancier la violence du propos, qui aborde très frontalement la

mort d'individus. Le synopsis du scénario proposé est le suivant : l'archéologue a laissé à disposition son carnet de fouilles. Les constats sont factuels et invitent à découvrir les caractéristiques des différents types de sépultures. À la manière d'un archéologue, le visiteur dispose donc d'éléments « bruts » pour élaborer sa réflexion.

Proposer ici un livre virtuel dont on peut tourner les pages comme dans la vie réelle libère, une fois de plus, les visiteurs de l'effort de compréhension de l'interface au profit exclusif du propos. Il s'agit donc, une nouvelle fois, du principe de « l'interface jetable ».

Exemple n°4 : la cathédrale du XV^e siècle de Saint-Lizier en Ariège

Nous avons précédemment parlé « d'empilement documentaire » en cas de confrontation du visiteur à une masse de documents ingérables. Mon avant-dernier exemple concerne la cathédrale du XV^e siècle de Saint-Lizier en Ariège, aux merveilleux plafonds peints. La problématique à résoudre est ici posée par le foisonnement de propos : de très nombreux personnages sont représentés en peinture, et chacun implique une interprétation.

L'enjeu était de trouver un outil numérique qui permette une médiation pour cette masse iconographique. Le principe retenu est donc celui de l'arborescence horizontale, qui permet d'accéder aux contenus en une ou deux interactions seulement. Le rapport au réel a aussi été préservé.



TABLE-RONDE « NTIC ET TYPES DE PUBLICS »

INTERVENANT : AURÉLIEN VIGOUROUX

Le danger du numérique en médiation est l'enfermement dans une visite virtuelle alors qu'il convient plutôt de proposer une augmentation du réel. À Saint-Lizier, l'observation des plafonds peints se fait donc directement depuis une vue photographique à 360°.

La seule différence entre la vue réelle et la vue 360° dans laquelle le visiteur peut naviguer tient en la présence de pastilles représentant des points d'intérêts. La découverte de la cathédrale est donc libre, presque empirique, avec la possibilité d'ouvrir, à chaque fois que l'on sélectionne une figure peinte via son point d'intérêt cliquable, une fenêtre pop-up proposant courts textes, agrandissements photographiques et approfondissements thématiques.

Exemple n°5 : le guide du Louvre sur la Nintendo 3DS

En dernier exemple, j'aimerais commenter l'application du Louvre sur la Nintendo 3DS, en reprenant notre grille de lecture : enjeux, moyens, contenus. À mon sens, initialement, l'enjeu principal résidait moins dans des objectifs de médiation in situ que dans un positionnement visant une augmentation des locations des dispositifs d'aide à la visite et un bénéfice d'image. Ce dispositif satisfait probablement les objectifs initiaux mais, vu la logique d'enfermement des visiteurs, sans aucun rapport au réel, il ne paraît pas optimal en terme de médiation. Dans le remarquable dédale qu'est le musée du Louvre, une autre problématique doit être résolue : permettre au visiteur de se situer. Cet aspect est ici résolu par une prouesse technique : un plan localise l'utilisateur en permanence via une connexion Wi-Fi. Sa mise en œuvre est par contre dantesque, car elle implique la présence de nombreuses bornes Wi-Fi tout au long du parcours, dans chaque espace du musée ou presque. In fine, tous les boutons de la Nintendo 3DS sont nécessaires pour utiliser le dispositif, ce qui en rend l'usage très complexe, voire impossible pour un néophyte.

Majoritairement plus familiarisés avec la console, les publics jeunes ont une bonne capacité d'utilisation du dispositif mais risquent fort de n'être que peu sensibles aux 35 heures de contenus dont 8 heures pour les seules interviews de conservateurs. Certaines propo-

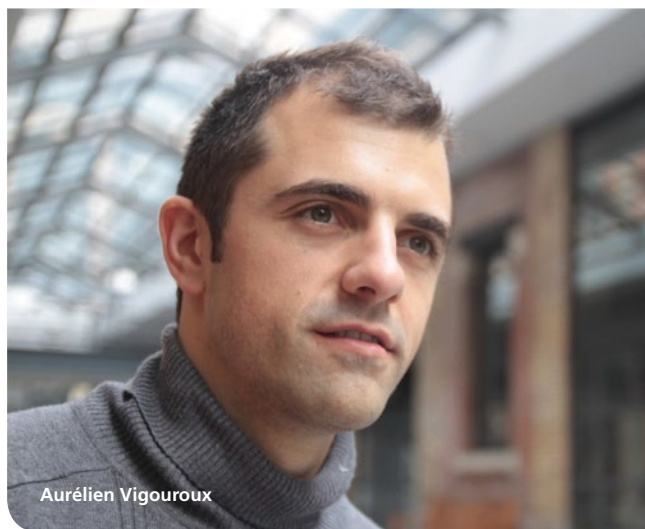
sitions sont assez étranges : que penser de cette possibilité de voir en 3D, sur l'écran de la console, la « Victoire de Samothrace » alors même que le visiteur a la sculpture sous les yeux ! Personnellement, j'utiliserais cette application plutôt chez moi qu'au Louvre. D'ailleurs, ce guide interactif est désormais ouvert au téléchargement pour les détenteurs de cette console en dehors de l'enceinte du musée. Et c'est une très bonne chose car, malgré les écueils ici évoqués pour une utilisation sur site, il s'agit là tout de même d'une réalisation exceptionnelle si l'on se focalise sur la qualité des contenus et de la production !

En conclusion, cinq clés de lecture se dégagent.

Une première clé, valable pour tous les dispositifs, est que le préalable à la solution de médiation est invariablement l'intention muséographique, c'est-à-dire la réflexion sur le triptyque enjeux-moyens-contenus. Une deuxième clé est celle qui consiste à toujours essayer de libérer la charge cognitive de l'utilisateur en recourant aux principes d'interface jetable et d'arborescence horizontale.

L'expérimentation et l'émotion comme moyens d'accès au propos plutôt que l'empilement documentaire constituent la troisième clé de lecture. La volonté de ne pas enfermer l'usager dans une visite virtuelle mais bien de créer les moyens numériques d'un rapport au réel définit la quatrième clé de lecture.

Cinquième et dernière clé : la solution numérique doit être conçue comme un complément aux autres médias.



Aurélien Vigouroux



SYNTHÈSE-TRANSITION

Les analyses de terrain d'AVE Culture, entreprise innovante qui conçoit des solutions de médiation, montrent que trois notions essentielles déterminent le principe de médiation :

- Les enjeux, qui sont d'ordre pédagogiques, culturels, stratégiques et politiques ;
- Les moyens, qui sont d'ordre financiers ou techniques ;
- Les contenus, c'est-à-dire les thématiques portées par les documents, pour lesquels une expertise est indispensable.

Dans son rapport aux publics, ce triptyque aboutit à un principe de médiation. Le principe de médiation définit donc un contexte en positionnant l'utilisateur dans un rapport à l'élément interprété, est vecteur d'un propos en supportant un parti pris interprétatif, et détermine des usages en conditionnant l'accès au propos selon une interface.

De tous ces éléments d'analyse, il résulte que le dispositif adéquat se trouve donc à l'équilibre de ces trois notions d'enjeux, de moyens et de contenus.

Cinq exemples développés illustrent la nécessité d'un tel équilibre et permettent de dégager cinq clés de lecture :

1. Le préalable au dispositif doit toujours être l'intention muséographique, dont la réflexion sur le triptyque déjà exposée ;
2. Des « interfaces jetables » doivent permettre de libérer la charge cognitive du visiteur ;
3. L'expérimentation et l'émotion doivent être visées ;
4. Les moyens numériques doivent permettre un rapport au réel ;
5. La solution numérique doit être conçue comme complément aux autres médias. ■



Maquette interactive de la grotte du Mas d'Azil - ©Emmanuel Demoulin, SESTA

TABLE-RONDE « NTIC ET TYPES DE PUBLICS »

INTERVENANT : ANNE PASQUET

Anne Pasquet : Je vais vous parler d'une expérience à Autun, en Bourgogne. Il y a quatre ans, le Parc naturel régional du Morvan a rassemblé onze sites l'environnant et un site hors de son territoire, Autun. L'idée, dans cette région isolée et rurale, est de fédérer l'ensemble des musées et de les faire entrer dans l'ère du numérique. Dans chaque musée, tous différents les uns des autres, nous devons réfléchir à une installation muséographique spécifique. Des sites sont en cours de création, comme la « Maison des nourrices » à Alligny-en-Morvan. Ce sont des sites qui accueillent quelques centaines de visiteurs par an à près de 40 000 comme le musée de Bibracte.

Il existe aussi des différences au niveau de la gestion des sites : certains appartiennent au réseau des Musées de France et sont gérés par la commune, Autun par exemple, d'autres sont des musées associatifs, comme le musée de la Résistance, et font partie du réseau du Parc, et d'autres enfin, tel le Château de Bazoches sont des sites privés. Ce grand réseau a été construit autour du territoire du Morvan.

À Autun, nous avons très rapidement opté pour une installation dont le cadre est le Jugement Dernier, au sein du Musée Rolin. À Autun, la cathédrale Saint-Lazare, du XII^e siècle, est connue pour sa sculpture monumentale du tympan du Jugement Dernier, dite de « Gislebertus ». Nous nous sommes donc « attaqués » à un chef-d'œuvre existant, en faisant une réplique numérique au sein du musée. Pour comprendre ce choix, il faut saisir la situation géographique des deux sites : séparés par une trentaine de mètres, leur proximité est donc très grande. Notre volonté était de travailler l'existant, de sortir de la réalité virtuelle et de numériser l'existant. Nous avons fait ce choix car nous sortions d'une importante campagne de restauration de la cathédrale et de ce tympan, en 2009. La restauration avait permis de revoir l'œuvre d'une manière différente, aussi grâce aux importants apports scientifiques sur la polychromie et à d'autres compléments retrouvés. Nombre de sculptures avaient été abîmées au XVIII^e siècle et notre but était de mettre en évidence tous ces apports. Nous avons voulu emmener le visiteur avec nous. Nos choix prennent en compte tout le contexte. Au musée, le visiteur se trouve donc à quelques dizaines de mètres de l'original de

cette sculpture du XII^e siècle. Par contre, le musée plus récent date du XV^e siècle et l'empreinte architecturale y est très forte.

Le premier choix concerne la manière d'intégrer ce film en relief au sein de la muséographie. Il a naturellement pris place à la fin du parcours consacré à l'art roman, dans une pièce voulue hors du temps. Les murs ont donc été doublés pour faire disparaître tous les éléments historiques de l'édifice, avec une contrainte majeure : le monument est classé monument historique. Les supports ne touchent donc pas l'édifice et tout peut être retiré si besoin. Cette installation a conditionné une partie de nos choix narratifs qui doivent « décrocher » l'œuvre d'art de l'édifice. Le scénario élaboré pour ce film découle de ce but.

Dans un premier temps, nous avons retiré toute interactivité et avons décidé de raconter au visiteur pendant un quart d'heure l'histoire de cette sculpture, pour l'en rapprocher au plus près. Le visiteur se demande ce que l'objet a à lui dire. Il ne faut pas oublier que nous sommes très loin de l'image que l'homme du XII^e siècle pouvait avoir de cet objet et qu'il y a aussi un certain nombre d'éléments que nous ne pouvons pas comprendre au XXI^e siècle. Dans la narration, nous retrouvons quelques apports que les scientifiques ont pu mettre au jour lors de la restauration en 2009. Cette conception a donné lieu à des débats très longs et à des choix drastiques. Par exemple, nous nous sommes demandé comment traiter l'aspect de la polychromie. Il y avait des restes du XII^e siècle difficiles à stratigraphier par rapport à ceux du XV^e - XVII^e siècle à Autun. Finalement, nous avons décidé de ne pas parler de la polychromie et de sortir de cet écueil. Ce débat a été mené avec les scientifiques, même si nous avons compris que toute la matière scientifique n'était pas suffisante pour apporter une image cohérente.

Nous avons aussi dû faire face à des manques : la voussure intérieure est lisse alors qu'elle devait porter les vieillards de l'Apocalypse. Il nous reste environ 500 fragments des vieillards au musée Rolin, or ces fragments n'ont permis d'en reconstruire que trois, ce qui est déjà beaucoup. Mais, en parallèle, nous avons pu travailler avec une étudiante dont la thèse portait sur la restauration des sculptures des vieillards. Notre numérisation des fragments l'a aidée à reconstituer les



éléments. Elle n'avait plus ainsi à manipuler physiquement tous ces fragments et pouvait le faire de manière virtuelle. Les données de son travail sont intégrées au sein du film et permettent la mise en situation des trois vieillards. Voilà les bonnes surprises survenues durant un travail très long de trois ans. Cette matière virtuelle autorisait une certaine fantaisie dans la narration et l'explication, d'où notre préférence pour une réplique virtuelle plutôt qu'un film en 3D.

Le choix du relief s'est également imposé : nous sommes dans le domaine de la sculpture et le relief permet de parler d'histoire de l'art en peu de mots et beaucoup d'images. Le dernier texte du film n'appartient pas aux scientifiques mais au médiateur. Nous nous sommes interrogés sur la corrélation entre images, texte, scénarisation et apport musical. Après avoir essayé un certain nombre de musiques, du XII^e siècle, contemporaines, etc., nous avons finalement demandé à un compositeur de travailler avec nous. Trois « voix » ont donc travaillé ensemble à composer le film : le texte, les images virtuelles et le compositeur. La musique appuie le texte et les images : chaque seconde est le résultat d'un choix méticuleux. Le sujet du Jugement Dernier étant « lourd », nous avons choisi une musique à bourdon, une musique avec une tonalité résistante tout au long de la mélodie. Ainsi, nos visiteurs sont menés vers une histoire hors du temps. Le film est délibérément lent, même s'il est beaucoup question aujourd'hui d'interactivité et que l'image de la vitesse est associée aux nouvelles technologies. Notre parti pris est inverse, c'est celui de la lenteur et de la primauté du regard sur cette œuvre d'art. J'ai voulu concevoir le film comme une visite guidée et, pour cette raison, nous laissons le temps aux visiteurs d'appréhender la visite.

SYNTHÈSE-TRANSITION

L'expérience menée à Autun, réponse à la volonté du Parc naturel régional du Morvan d'amener les musées au numérique, se distingue par ses choix originaux d'associer aux NTIC non pas la réalité virtuelle, l'interactivité et la vitesse mais la valorisation de l'existant, la contemplation et la lenteur. La réplique numérique de la sculpture monumentale du tympan du Jugement Dernier ne

se contente pas en effet de faire écho à son modèle proche d'une trentaine de mètres : elle l'enrichit des nouvelles connaissances apportées en 2009 par les scientifiques lors de la restauration de l'œuvre originale du XII^e siècle.

Pour faire oublier l'architecture du XV^e siècle du musée accueillant cette réplique virtuelle, la scénographie et l'installation ont servi « une mise hors du temps » : le scénario du film, qui intègre certains apports scientifiques, livre un récit historique rapprochant le visiteur de l'œuvre ; le relief est privilégié pour une découverte de la sculpture en images plutôt qu'en mots ; la composition musicale vient souligner l'atmosphère du texte et des images virtuelles.

Tous ces éléments concourent à rendre au visiteur le temps de sa contemplation, au long d'un film conçu comme une visite guidée. ■



TABLE-RONDE « NTIC ET TYPES DE PUBLICS »

INTERVENANT : XAVIER VILLEBRUN

Xavier Villebrun : Il y a quelques mois, à Laval, se sont tenues les rencontres nationales des animateurs des Villes et Pays d'Art et d'Histoire, sur le thème de la réalité virtuelle et des nouvelles technologies, thème sur lequel nous disposons maintenant de dix ans d'expérience. Notre maire de l'époque, François Daubert, également Ministre de la recherche, avait voulu faire de Laval une métropole virtuelle et également souhaité que son patrimoine soit traité sous cet angle. Le geste politique peut donc être un levier intéressant mais l'opération a été lancée, alors, sans préoccupation de l'usage du public.

Je me suis donc retrouvé avec un budget presque illimité pour l'époque, à devoir produire un artefact virtuel : une reconstitution de la ville. Comme d'autres villes, nous avons opté pour le XVIII^e siècle, toujours sans tenir compte de la demande du public, en ne prenant en compte que les sources archivistiques disponibles. Quarante hectares de la ville ont pu être, ainsi restitués en 1753 et ont été présentés en 2003. Nous étions, alors, presque les premiers car on ne représentait bien souvent que des monuments isolés. Par ailleurs, « Nantes en 1757 » nous succéda de 2007 avant que toute une série d'artefacts virtuels urbains ne soit produits.

Cette très belle démonstration de quarante hectares en temps réel d'une ville en 1753 a donc été produite sans jamais se poser la question du public, question qui n'a été traitée que dans un deuxième temps. Cela ne se reproduirait plus aujourd'hui mais cela m'a fait comprendre ce qu'un public alors néophyte pouvait apprécier dans le patrimoine et donc réfléchir, quoique a posteriori, à ce que peut être un scénario d'usage. Cette expérience, non maîtrisée au départ, nous a quand même permis de bien traiter la question du public et des attentes et usages possibles de ces nouveaux artefacts. Le caractère novateur de la technologie, comme dans un parc d'attraction, attirait alors des publics qu'aujourd'hui nous ne retrouvons plus : les personnes âgées par exemple, qui se déplaçaient uniquement pour cette reconstitution. Intuitivement, nous avons réussi à jouer sur un certain nombre d'éléments que les progrès et la technique occultent aujourd'hui et qui demeurent les bases d'une démarche réussie. Ce sont des éléments très simples, comme le prima de la créa-

tion de poésie et d'émotion, l'ergonomie de visite et la notion de projet. Aujourd'hui, nos raffinements technologiques nous poussent à nous adresser à un public de geek ! Nous nous demandons par exemple si le public réussira à « appuyer sur tous les boutons ». Dans mon cas, l'expérience était simple : un grand écran avec une image 3D, facilement piloté avec une souris. Le bouche à oreille avait très bien fonctionné, les visiteurs étaient subjugués, captivés, par la poésie des images.

Aujourd'hui, une question me taraude, celle du lien entre public et ergonomie de visite. Tout le monde posséderait une tablette et un Smartphone et il faut donc se demander à quel public s'adresser. À des visiteurs individuels peut-être ? Mais ont-ils vraiment envie d'être laissés seuls face à leur tablette ? Et dans quelles conditions ? Je vous rappelle que la ville en 1753 est toujours présentée à Laval dans une salle où le visiteur est confortablement assis. À mon sens, aujourd'hui, la technologie n'est pas « mûre » pour gérer en extérieur des interactions riches en groupe. En ville, il suffit d'un peu de soleil pour ne plus rien voir sur son écran. D'ailleurs, à Bordeaux, une expérience menée invite les visiteurs à mettre une énorme coiffe sur la tête ! J'en suis venu à imaginer un trépied façon « faux appareil photo du début du XX^e siècle » pour justifier l'usage d'une telle coiffe sur la tête. Nous allons peut-être réussir à revenir à une simulation de l'invention de la photographie pour rendre la tablette utilisable aujourd'hui ! Finalement, les visiteurs sont souvent très contents d'être assis pour vivre leur expérience interactive et de ne pas être seuls face aux touches d'une tablette.

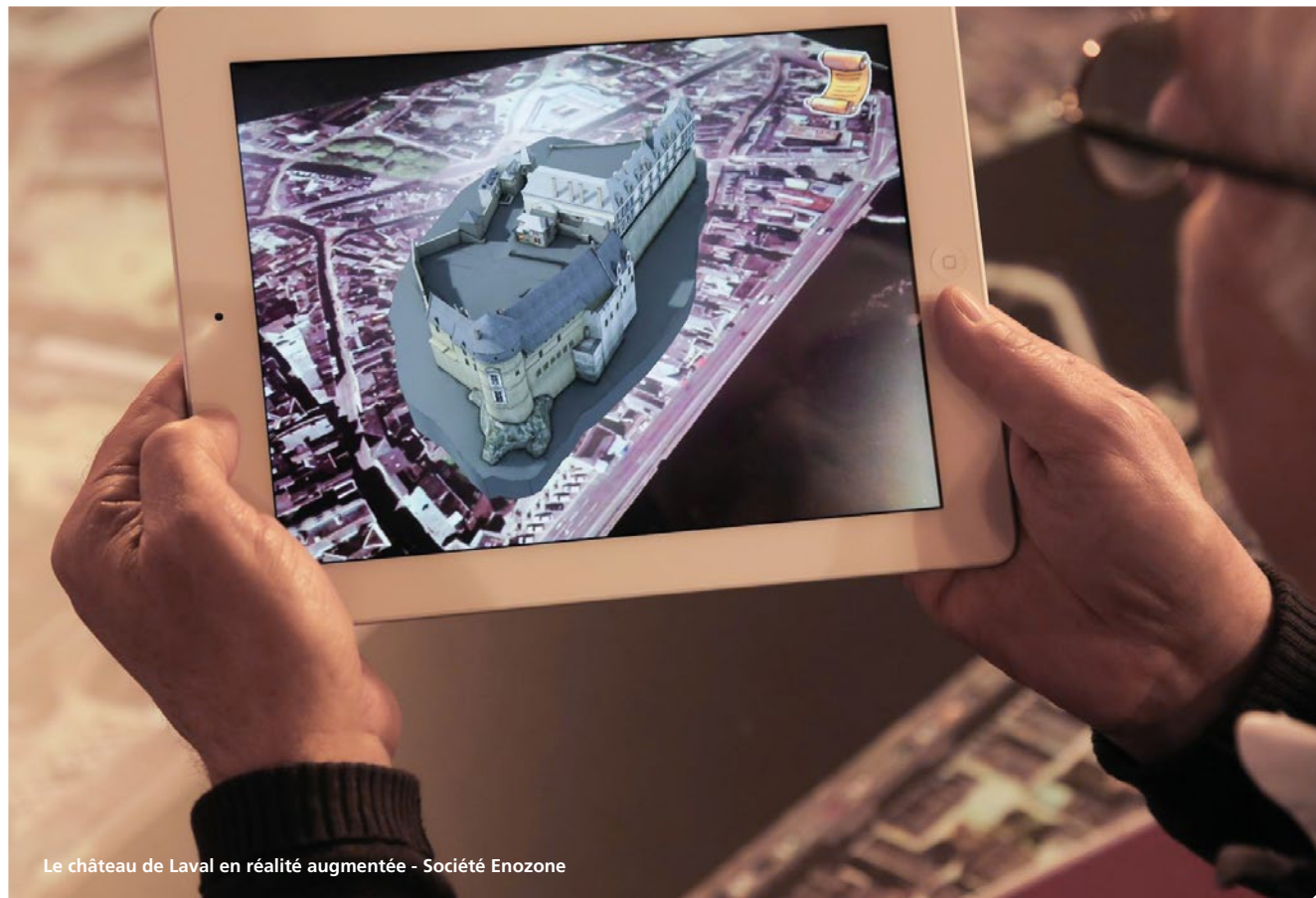


Cette expérience mettait également un deuxième personnage en évidence : le guide, que les visiteurs interrogent. Les visiteurs s'interrogent, il y a donc un échange, un confort, une véritable ergonomie. Même si le budget permet de développer des scénarii de plus en plus interactifs en solitaire, le public attend, bien souvent une rencontre. Fondamentalement, la question à se poser est celle du contexte d'usage premier.

Voilà pourquoi je mets l'accent sur des expériences pour la gestion de groupes. Il paraît que l'avenir n'est pas l'interactivité mais la « sur-interactivité » permanente. Néanmoins, fort de mon expérience, je vous assure que le public attend du confort et des moments de pause. La technique vient certes enrichir un discours mais elle doit aussi permettre une pause, nécessaire à l'assimilation, et doit au final s'effacer. L'apparition de nouveaux standards techniques, de plus, n'abolie pas les anciens standards mais les recontextualisent. Le cinéma est, par exemple, une expérience partageable par tous, avec une véritable intégration dans l'expé-

rience même qui fonde une partie des expériences virtuelles. Fort de ces nouveaux paramètres, désormais, j'adapte selon le contexte, la proposition de simulation virtuelle, du plus innovant au plus régressif. Ainsi, lors d'une exposition sur une rivière, avec un important dispositif de 3D en temps réel, je me suis rendu compte que les visiteurs n'aspiraient à aucun usage interactif en « temps réel » mais à un moment de pause et de délectation. Ce que je proposais comme expérience, à côté des tableaux, n'était pas l'augmentation et la sur-scénarisation des tableaux existants mais la descente de la rivière Mayenne en 1460, pendant dix minutes de pure relaxation. Cette expérience fonctionnait sur les visiteurs venus chercher des informations, qui ont aussi besoin d'un temps de pause dans une exposition.

Je m'interroge aujourd'hui, sur les usages de la réalité augmentée, dans un contexte de forte demande politique. J'ai progressivement supprimé les QR codes pour les remplacer par une lecture directe sur les monuments par souci d'ergonomie mais je n'ai pas encore



Le château de Laval en réalité augmentée - Société Enozone

TABLE-RONDE « NTIC ET TYPES DE PUBLICS »

INTERVENANT : XAVIER VILLEBRUN

réussi à déterminer le public réellement intéressé. La plupart des expériences de réalité augmentée réussies ne captent pas plus d'un millier de personnes par an, un chiffre dérisoire. Il est possible d'atteindre ce chiffre en un mois avec des expériences sur grand écran, simples, qui proposent une information sensible.

L'émotion, la simplicité et une véritable ergonomie de visite doivent permettre le partage de l'expérience et éviter la course à l'emphase technique et le culte de « la table multitouch ». Qu'allons-nous demander d'autre à l'expérience de la table multitouch ? Tout le monde veut l'avoir mais, en ce qui me concerne, je n'en ai pas encore trouvé l'usage. Des expériences très simples permettent de toucher nombre de visiteurs, comme les touristes et le jeune public, qui demandent des expériences très courtes de quinze à vingt minutes et se mobilisent alors très fortement. Par exemple, j'ai rencontré des classes, que les enseignants jugeaient ingérables, qui, face à un écran, s'apaisent et posent des questions que les enseignants n'ont jamais entendues avant.

J'ai même poussé la réalité virtuelle à l'extrême : j'ai rencontré des enfants auxquels leurs parents ont transmis un islam que nous qualifierons de relativement radical, qui les empêche de rentrer dans une église réelle. Il faut croire qu'il n'y a pas d'interdit dans les églises virtuelles, j'arrive donc à organiser des visites d'églises virtuelles ! Nous pouvons arriver à développer des expériences intéressantes autour des usages, mais peut-être pas par « une course à l'échalote technologique ». Les technologies en réalité augmentée ou en réalité virtuelle dont je me suis occupé, sont exploitées plus facilement lorsqu'elles savent se faire oublier et participent à l'expérience globale de visite (visite virtuelle préalable à la découverte du château par exemple pour Laval). Ces technologies seront alors plus facilement acceptées et plus efficaces. L'avenir est plus probablement au final dans le « trans-média ».

Nos maquettes virtuelles du château, seront, bientôt, ainsi intégrées dans une publication sur l'histoire du château (en réalité augmentée). De même, une maquette virtuelle évolutive des bateaux-lavoirs lavallois servira désormais comme interface avec la base de données documentaires conçue au départ de manière classique.

SYNTHÈSE-TRANSITION :

Bien avant le phénomène de mode, dès 2003, Laval a procédé à la reconstitution virtuelle de quarante de ses hectares en 1753. Cette démarche, voulue par le Maire, n'a jamais considéré l'usage du public. Pourtant son succès est indéniable. Fondé sur la poésie, l'émotion et une bonne ergonomie, il ne peut manquer d'interroger le rôle de la technique, plutôt encline à occulter ces éléments simples mais primordiaux.

Ce constat vient rappeler la centralité de la question du public. À cette aune, il est légitime de considérer que la technologie n'offre pas toujours des conditions de visites optimales et peut même présenter des risques, d'isolement par exemple. La réalité augmentée ne peut pas pour l'instant rivaliser avec le confort d'une visite assise, ni avec les échanges qu'offre un guide « en chair et en os ».

Les conditions du succès d'une visite sont en fait relativement simples : des expériences confortables (ergonomie, durée, acceptation de moments détente ou de contemplation) et un vrai scénario d'usage. C'est ce que doit servir la technique, bien loin d'une « sur-interactivité » permanente.

Certes, la commande politique incite à la réalité augmentée et à l'emphase technique. Pourtant, rien ne saurait remplacer une expérience in vivo, qui impose une bonne connaissance du public ciblé. L'outil numérique a souvent, en fait, un impact pour le moins marginal comme déclencheur d'expérience. Il faut donc le resituer dans un ensemble technique, trans-média où il participe alors, d'une expérience globale avec une réelle légitimité. ■



Interface virtuelle - Bateaux-Lavoires (Société Cartage)

TABLE-RONDE « NTIC ET TYPES DE PUBLICS »

INTERVENANTS : AURÉLIEN VIGOUROUX, PIERRE-YVES LOCHON, ANNE PASQUET

Aurélien Vigouroux : Sur le fond, je suis d'accord avec Monsieur Villebrun. « Quand le sage montre la lune, l'idiot regarde le doigt ». Il ne faut effectivement pas trop s'inscrire dans la course à la technologie.

Je suis très sollicité sur l'usage des applications multi-média mobiles comme outils de médiation. Néanmoins, un biais est de penser que, avec ces solutions, le propos passe principalement par l'image et l'écran. À mon sens, pour ces dispositifs, le premier média est le son. Le commentaire sonore est intéressant car il permet une narration qui mobilise l'imaginaire sans couper du réel. Mais l'écran tactile est une amélioration notable de l'expérience de visite : il bénéficie à l'usage en proposant une interface d'utilisation ergonomique. Il facilite donc l'accès à tous les contenus, et ouvre des possibilités de médias enrichis (photographies, animations, vidéos, jeux) pour développer les approfondissements ou digressions thématiques.

Dans cette volonté de ne pas couper le visiteur du réel, un bon exemple est la mise en place d'applications de visites qui recourent au « scan » : pour chaque point d'intérêt, un code (QR-code ou dérivés) est présent sur une signalétique dans l'espace de visite. Dans ces configurations, l'écran par défaut est la cible qui permet de scanner les codes et, ce faisant, de déclencher le contenu du point d'intérêt. L'usage du dispositif numérique pour l'accès aux contenus y est simplifié à l'extrême. Cela n'empêche pas par ailleurs des utilisations plus complexes, comme la navigation dans des listes de points d'intérêt ou l'accès aux contenus via un plan interactif.

Par ailleurs, je souhaite évoquer l'attractivité des interfaces complexes et innovantes. Effectivement, l'exemple de la table multitouch est intéressant car l'outil est positionné avant l'usage. Laval est un très bel exemple. Bien que le souci vienne de la démarche inversée, qui positionne une technologie avant un intention de médiation, il ne faut pas pour autant négliger la capacité d'attraction d'une interface originale, riche, auprès de certains publics. En proposant une table multitouch, le fantasme du participatif anime le constructeur mais aussi les utilisateurs. Choisir une technologie innovante a priori, avec tout ce qu'elle recouvre comme usages espérés de la part des publics, peut être utile dans une stratégie de conquête d'un public spécifique, comme

le public jeune. Il est indispensable néanmoins que la promesse de visite soit respectée en proposant un contenu et des usages à hauteur des attentes.

Dans tous les cas, et quelles que soient les solutions adoptées, la meilleure médiation est celle qui mobilise l'émotion, car l'émotion est un des meilleurs vecteurs d'apprentissage.

Il s'agit presque d'une démarche de marketing culturel.

Pierre-Yves Lochon : Sans aller jusqu'à « la course à l'échalote » évoquée, il y a autant de retours sur les usages que de pratiques ou d'expériences. J'ai l'expérience d'une exposition où nous avons installé une vingtaine d'écrans avec des films linéaires. Nous avons fait un « focus group » sur les cibles de moins de trente-cinq ans et, à la fin, nous nous étions questionnés sur le manque d'interactivité. Il s'agit vraiment d'une question d'équilibre, il faut chercher des publics différents avec des outils différents et mettre le curseur à différents niveaux.



Table-ronde

TABLE-RONDE « NTIC ET TYPES DE PUBLICS »

INTERVENANTS : AURÉLIEN VIGOUROUX, PIERRE-YVES LOCHON, ANNE PASQUET

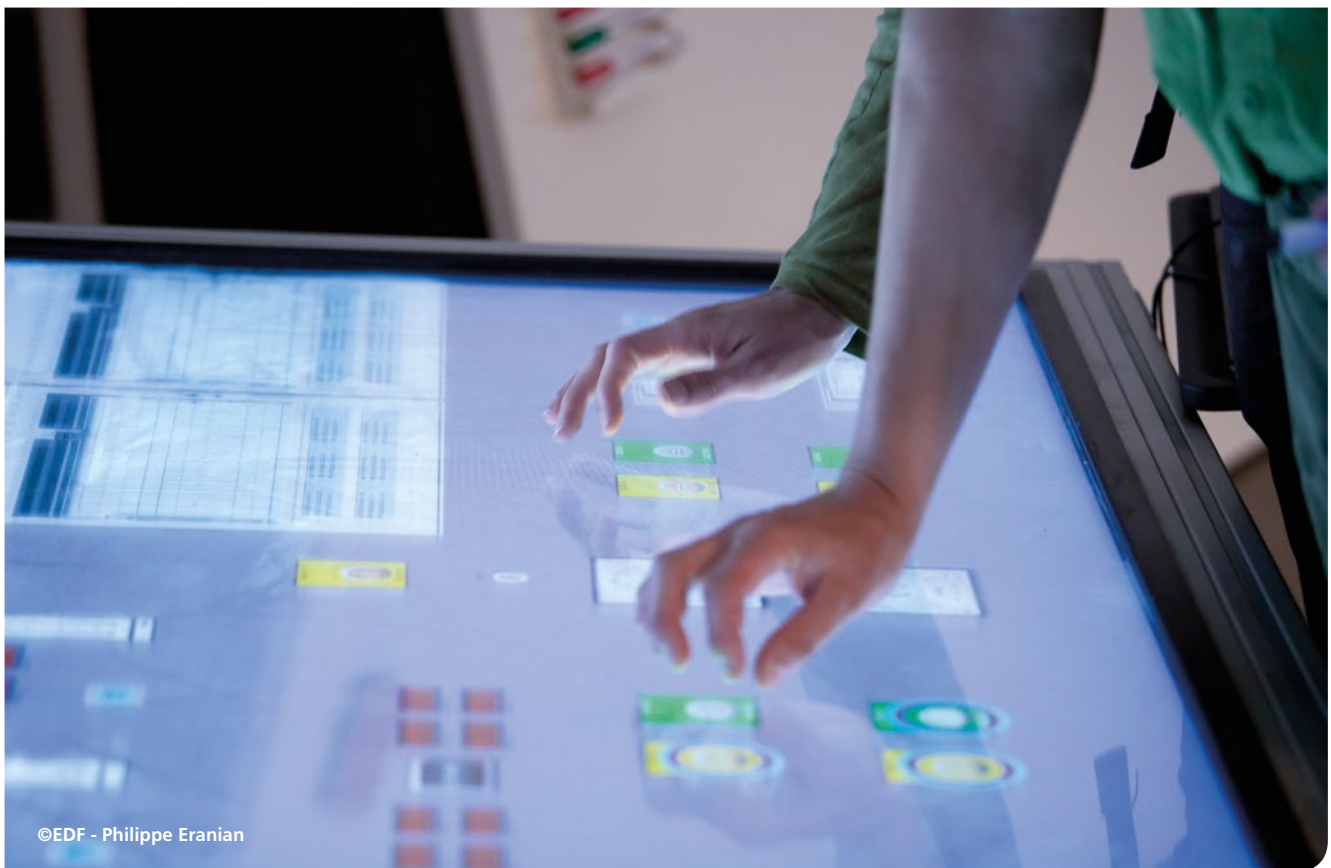
Anne Pasquet : Je souhaiterais aussi relater une autre expérience à Autun. Pour une exposition autour d'un manuscrit du XIV^e siècle, nous avons travaillé un feuilletor, que nous avons poussé à l'extrême : les pages tournaient d'une manière classique mais nous en avons interprété une quarantaine avec une projection frontale de l'image ou des images avec leur texte explicatif.

Nous avons bloqué l'écran tactile pour lui rendre cette fonction seulement à l'endroit que nous avons choisi. De plus, s'agissant d'un manuscrit, les pages devaient tourner lentement, différemment d'un livre de poche. Nous avons réussi à reproduire cette douceur sur l'écran tactile. Une fois cette première frustration passée, nous pouvions rester 1h15 devant le dispositif ! Et nous avons constaté que la plupart des visiteurs passaient plus de temps devant le feuilletor que dans l'exposition...

SYNTHÈSE-TRANSITION :

La course à la technologie ne doit effectivement pas être une finalité. Pour autant, les expériences de visites virtuelles en extérieur par exemple montrent la primauté de l'audio et sa capacité à laisser place au réel comme à l'imaginaire. D'autres dispositifs peuvent, en procurant des sensations rares comme le toucher d'un manuscrit ancien par exemple, totalement subjugué le visiteur.

L'interface présente en fait un double bénéfice : une facilité d'accès et une richesse qu'il ne faut pas minimiser, sa capacité d'attraction pour certains publics étant bien réelle. Cela dit, il est évident que son utilité ne peut découler que d'un important travail sur le public, le propos et le contenu, et d'une stratégie visant l'émotion, meilleur vecteur d'apprentissage. L'efficacité des nouvelles technologies relève donc bien d'un équilibre entre enjeux, contenus et moyens. Équilibre à décliner suivant les publics, l'idéal étant d'en cibler plusieurs. ■



©EDF - Philippe Eranian

TABLE-RONDE « NTIC ET TYPES DE PUBLICS »

INTERVENANT : PIERRE CROIZET

Pierre Croizet : Bonjour. Je dirige la société GMT Éditions, qui, depuis dix ans, intervient dans le monde de l'information touristique, en particulier lorsqu'elle est délivrée en mobilité aux touristes. C'est ce qui nous a naturellement conduits vers la médiation et nous travaillons aujourd'hui en groupement avec une société dénommée Art Graphique et Patrimoine, basée à Paris, qui intervient depuis de longues années dans le domaine de la reconstitution virtuelle du patrimoine. Nous nous sommes connus lors de l'expérience de Bordeaux et nous avons continué à travailler ensemble sur le projet « Jumièges 3D » que je vais vous présenter. Je voudrais également vous parler de l'application « Cavrois 3D », sur laquelle nous travaillons avec le Centre des monuments nationaux. Je profite de la présence d'Alexandra pour en parler, car le site n'est pas encore ouvert au public.

Concernant Jumièges, la commande politique initiale ne répondait pas à la méthode théorique : le Président du Conseil Général de Seine-Maritime a eu en fait une illumination un beau jour ! Il dit vouloir faire « quelque chose » avec Jumièges, sur une tablette, avec des images de reconstitution en réalité augmentée. Le pitch n'était pas très précis ! La direction du patrimoine a dû faire des choix car elle ignorait tout de la réalité augmentée et du fonctionnement d'une tablette. Un appel d'offre, au cahier des charges un peu folklorique, a donc été lancé ! Nous avons travaillé avec un comité de scientifiques extraordinaires et le projet s'est déroulé de manière idyllique, dans une bonne ambiance. À l'encontre des démarches théoriques classiques, nous nous sommes demandé ce que nous pouvions faire et ce que nous avons envie de montrer. Et c'est seulement dans un deuxième temps que nous nous sommes interrogés sur la manière de montrer nos idées.

Je vais vous faire une démonstration pour illustrer un peu mon propos. « Jumièges 3D » est donc une application mobile pour Smartphone et tablette, qui peut se télécharger gratuitement. Elle fonctionne pour les appareils qui utilisent l'iOS, donc Apple, ainsi que pour les appareils dotés d'Android. Elle est également proposée sur place avec des tablettes, pour les visiteurs non équipés qui veulent louer le dispositif. En effet, une grande partie d'entre eux ne découvre le dispositif

qu'au comptoir. C'est une réelle problématique : certaines applications sont peu utilisées par ignorance de leur existence. Il faut communiquer sur l'existence de ces outils et cela se fait souvent au plus près du comptoir et de l'entrée du site. À Jumièges, il y a donc un plan de localisation qui nous géolocalise lorsque nous sommes sur place : un point bleu indique notre position, même en mouvement, quand nous nous approchons des quatre points d'intérêts du site. Par exemple, sur la nef, dans l'église Notre-Dame, nous pouvons accéder à l'expérience de réalité augmentée, et j'insiste sur le mot « expérience ». Sur place, il y a un petit repère au sol et, en appuyant sur les pouces, l'application nous demande de viser une certaine partie de la nef. Nous pouvons ensuite caler l'image reconstituée sur l'image réelle. Ici, nous ne sommes pas sur place, je vais donc sur le petit bouton... Quand on est sur place, on positionne l'appareil au-dessus de sa tête, comme ça, et ce petit bouton-là est anodin mais nous l'avons ajouté car qui dit « téléchargement de l'application » dit aussi consultation par des personnes qui ne sont pas sur place. Nous avons l'habitude d'appeler cette pratique « consultation sur canapé ». Il s'agit d'un phénomène très marqué car cette application est téléchargée 3 500 fois par an.

Je vous montre maintenant la version numéro 2 de l'interface. Simplissime, elle ne nécessite ni mode d'emploi ni explication, son fonctionnement est complètement intuitif. De toute manière, les visiteurs n'ont pas besoin de mode d'emploi car ils ne le lisent pas. En actionnant cette molette, qui sert à superposer la vue reconstituée sur la vue actuelle, nous pouvons aussi jouer sur les niveaux de transparence qui nous permettent de nous représenter.

Quand nous faisons des visites avec des groupes, il y a des moments de grande solitude lorsque, par exemple, nous expliquons que le clocher, qui faisait trente-deux mètres de hauteur, n'existe plus. Dans ce type de bâtiment ruiné, il est très difficile de faire passer le message de manière claire pour tous, il y a une déperdition.

Au début, les guides ont vu cet outil comme un concurrent, ce qui est parfaitement compréhensible.

Finalement, ils nous ont demandé de leur faire une application spécifique sans audio, uniquement avec



TABLE-RONDE « NTIC ET TYPES DE PUBLICS »

INTERVENANT : PIERRE CROIZET

des images et des vues en réalité augmentée qui leur facilitent le discours. Les contenus de médiation, dans cet exemple de Jumièges, ne sont pas dans l'image mais à gauche et à droite de l'écran et sont essentiellement en audio et vidéo. En faisant intervenir les membres du comité scientifique, nous avons défini une mécanique de médiation.

Concernant le public, notre cible était l'enfant de douze ans qui pose des questions de base. Il fallait être très clair sur la validité du discours qui n'était pas prioritairement destiné aux enfants de douze ans. L'application répond quand même aux questions élémentaires qui surgissent une fois les visiteurs arrivés sur le site. La mécanique de médiation adoptée est très simple et fonctionne selon le lieu, dont elle explique la fonction, car il y a toujours une fonction associée à un espace dans ce type de bâtiment. La deuxième entrée dans la mécanique est représentée par l'aspect architectural et répond à différentes questions : Qu'est-ce que j'ai sous les yeux ? Comment cela s'appelle ? Etc... L'histoire et le contexte extrêmement abstrait représentent la troisième entrée dans l'application, et nous avons très peu d'éléments à montrer sur ces périodes anciennes. Mais l'histoire peut aussi être romancée et anecdotique. Autant que possible, nous nous sommes donc appuyés sur des récits, même construits, concernant l'abbaye et les avons intégrés. Par exemple, des courts-métrages inspirés du site et produits dans le but de réaliser des fictions plus ou moins rattachées à une réalité avérée. La mécanique architecture-fonction-histoire est présente sur chaque point d'intérêt. Nous essayons maintenant d'améliorer le taux de prise au comptoir car le personnel en charge de l'accueil ne maîtrise pas parfaitement les outils numériques. Il s'agit d'un produit nouveau, qui nécessite un bref discours d'accompagnement. Parfois, il y a une certaine peur de la panne, du bug et le personnel ne veut pas d'un public qui revient mécontent du dysfonctionnement. Mais le produit est en circulation depuis deux ans et aucun retour de problème de fonctionnement n'a été rapporté.

Je vais maintenant vous présenter rapidement l'exemple de l'application « Cavois 3D ». La différence par rapport à Jumièges est la présence de points d'expérience dans l'image même, que nous pouvons

déclencher en visant. L'application a également été enrichie de nombreux contenus multimédia, ce qui en fait sa première spécificité. Autre spécificité : le site n'est pas une ruine, même si la villa a été construite au début des années 1930 et a été dévastée dans les années 1980. Reprise par l'État, elle a ensuite été confiée au Centre des Monuments Nationaux, qui a entrepris de la restaurer pour la présenter au public. En réalité augmentée, les murs sont toujours là et le décor a été refait. Nous avons choisi de nous centrer sur des éléments de mobilier, avec la reconstitution du hall-salon tel qu'il était en 1932 par exemple, avec des meubles de l'architecte Robert Mallet-Stevens. Dans la salle à manger, nous avons imaginé les mets de l'époque. Nous avons rajouté la possibilité de passer en mode nocturne : les visiteurs peuvent ainsi voir à quoi ressemblaient les éclairages prévus à l'époque par l'architecte. Il y a eu un travail scientifique très poussé : les zones d'ombre et de lumière n'ont pas été faites au hasard ! Nous avons essayé de restituer l'éclairage de l'époque, sachant que nous disposions d'une documentation pour ce site.

Pour résumer : dans le cas de Jumièges comme de Cavois, le rôle des scientifiques est essentiel !



Pierre Croizet

SYNTHÈSE-TRANSITION :

« Jumièges 3D » est le résultat d'un travail né d'une commande politique et élaboré avec un comité de scientifiques. La démarche de conception, un peu à contre-courant, a d'abord traité du contenu avant de s'intéresser à son mode de présentation. Finalement, l'application propose la reconstitution de l'abbaye de Jumièges telle qu'elle était avant sa destruction. Disponible pour Smartphones et tablettes, elle se télécharge gratuitement, mais n'est souvent découverte qu'à l'entrée du site. Des efforts restent donc à faire pour promouvoir cet outil. Une fonction de géolocalisation guide le touriste vers les points d'intérêts, tout en proposant une expérience de réalité augmentée, essentielle s'agissant d'un monument complexe et très éprouvé par le temps. La deuxième version de l'application, intuitive, ne demande aucun mode d'emploi. Elle est plébiscitée par les guides mêmes, qui en ont réclamé une version sans audio, tant ce support de médiation leur est utile. Visant un public de jeunes

adolescents, le discours de « Jumièges 3D » a été travaillé de telle sorte que la mécanique de médiation, basée sur la notion de fonction, d'architecture et d'histoire romancée, puisse s'adapter parfaitement à toutes les haltes prévues dans la visite de l'abbaye. Ce nouveau produit pâtit néanmoins d'une incompréhension du personnel et d'une persistante suspicion de panne, pourtant jamais avérée.

« Cavois 3D », autre application numérique, se distingue par la présence de points d'expérience dans l'image même, par le nombre de contenus multimédia dont elle est dotée et par la restauration dont la villa existante a fait l'objet.

L'application utilise la réalité augmentée pour inviter les visiteurs à s'immerger dans les années 1930 : meubles, objets et même ambiance nocturne de l'époque animent virtuellement la visite du site.

Le point commun, et essentiel, de ces deux applications est le rôle fondamental qu'ont joué les scientifiques dans leur élaboration. ■



RETOURS D'EXPÉRIENCES, DISCUSSIONS ET MISES EN PRATIQUE AVEC LA PRÉSENTATION DE TROIS APPLICATIONS

INTERVENANTS : JEAN-FRANÇOIS ESCAPIL-INCHAUSPÉ, QUENTIN MASSIAS, EMMANUELLE PLUMET

Application « Hydrovallées Bigorre » présentée par Jean-François Escapil-Inchauspé, EDF Production Hydraulique

Sur le territoire du Grand Sud-Ouest, l'entreprise EDF a constitué un réseau de tourisme industriel autour des usines et des barrages des vallées de la Dordogne, du Lot et de la Truyère, et du massif des Pyrénées. Un travail de co-construction des espaces a permis d'inscrire ces territoires dans une logique de dynamique territoriale. Plus précisément, la vallée du Lot et de la Truyère a bénéficié d'une « Route de l'énergie », un projet conçu sur le principe de la gouvernance partagée. EDF a aussi contribué à la rénovation des usines, des installations, et à la création d'un belvédère, ainsi qu'à la constitution d'un réseau.

De grands aménagements sont en cours dans la vallée de la Dordogne : entre sept et huit projets lui seront dédiés. À terme, un réseau d'itinérance et de valorisation des circuits autour des barrages verra le jour. La collaboration d'EDF avec l'association « La Dordogne de villages en barrages », à l'origine de deux cents kilomètres d'itinéraires de randonnée, pourrait offrir une réponse à la question de la mobilité entre les points d'intérêt du tourisme industriel.

Le massif des Pyrénées reste le territoire le plus difficile à atteindre pour EDF. En effet, la succession de vallées en tuyaux d'orgue ne facilite pas la communication entre les points d'intérêts. EDF a donc opté pour un travail sur la notion de circuits qui se déploient à partir d'un point d'intérêt majeur vers plusieurs points satellites.

En attendant la construction d'autres circuits touristiques, EDF a décidé de développer l'application numérique « Hydrovallées Bigorre », autour du barrage de Pragnères-Cap de Long dans les Hautes-Pyrénées, qui a fêté ses soixante ans. Œuvre titanesque, ce barrage est l'objet de la narration de l'application, qui permet de plonger le visiteur dans un voyage dans le temps, pour découvrir les débuts du chantier dans les années 1950. Co-construite avec les acteurs locaux, l'application a su réunir le Parc National des Pyrénées,

HPTÉ 65 (Hautes-Pyrénées Tourisme Environnement), le Pôle d'Excellence Rural du Néouvielle, le Centre de Documentation d'Ancizan, ainsi que le Pic du Midi de Bigorre, porteur d'un beau projet de territoire aujourd'hui labellisé « Réserve Internationale de Ciel Etoilé ». EDF est d'ailleurs devenu un des partenaires de ce dernier projet, dont le but est de préserver l'espace nocturne d'un périmètre de 245 communes, pour valoriser la nuit et le ciel.

L'application « Hydrovallées Bigorre », représente une nouvelle étape dans la valorisation du territoire. L'application est enrichie d'un volet édition, avec la Maison Privat et son ouvrage Cap-de-Long/Pragnères : un barrage pour deux vallées, d'une exposition itinérante en collaboration avec le C.E.D.A.S d'Ancizan, ainsi que d'une journée d'échanges autour du thème « Innovation au service de l'attractivité territoriale », dont les actes ont été publiés. « Hydrovallées Bigorre » représente une première pour EDF, qui a dû notamment faire face aux problèmes de réseau en haute altitude.

La page d'accueil de l'application visualise par défaut les points d'intérêt EDF à visiter, le patrimoine hydroélectrique et les grands barrages du territoire. Les autres sites remarquables ne sont bien sûr pas oubliés, comme le cirque de Gavarnie par exemple. Il est ensuite possible d'accéder aux espaces d'informations touristiques, aux hébergements, aux espaces de restauration, aux foires et marchés, aux loisirs. De courtes vidéos viennent enrichir l'application : la mémoire historique est restituée au travers de témoignages sur la construction du barrage de Pragnères-Cap de Long. L'application signale également que la réalité augmentée est accessible sur certains sites. Grâce à un partenariat avec la Maison d'Édition Toulousaine Privat, qui possède un fonds exceptionnel sur les Pyrénées, chaque point d'intérêt a été développé selon trois thématiques : « nature », « mémoire » et « métier ». La qualité du contenu provient de l'expertise des partenaires, qui n'ont pas hésité à apporter une matière exceptionnelle. L'application permet aussi de créer un album photo, à partager ensuite sur les réseaux sociaux.





une rivière
un territoire

Découvrez la **première** **APPLICATION** **NUMÉRIQUE**

associant
patrimoine hydroélectrique
et **pôles d'intérêts touristiques**
développée par EDF en collaboration
avec ses partenaires haut-pyrénéens



UNE ODYSSEE PYRÉNÉENNE

Plaquette de l'application « Hydrovallées Bigorre »

RETOURS D'EXPÉRIENCES, DISCUSSIONS ET MISES EN PRATIQUE AVEC LA PRÉSENTATION DE TROIS APPLICATIONS

INTERVENANTS : JEAN-FRANÇOIS ESCAPIL-INCHAUSPÉ, QUENTIN MASSIAS, EMMANUELLE PLUMET

Application « Laissez-vous conter les Vallées d'Aure et du Louron » présentée par Quentin Massias, Animateur-adjoint de l'architecture et du patrimoine, Pays d'Art et d'Histoire des Vallées d'Aure et du Louron.

Le Pays d'Art et d'Histoire des Vallées d'Aure et du Louron est actuellement le seul territoire labellisé des Hautes-Pyrénées. Il regroupe les deux vallées, sur trois cantons et cinq communautés de communes.

À l'origine, aucun projet numérique n'y était prévu mais l'intérêt pour l'aspect virtuel est né et s'est renforcé grâce aux multiples demandes du public. Actuellement, deux projets intègrent le numérique : les expositions itinérantes, organisées annuellement sur le territoire, et les circuits historiques, déjà porteurs d'une signalétique patrimoniale. L'application « Laissez-vous conter les Vallées d'Aure et du Louron » ne représente pas un support de médiation du patrimoine en soi mais a été conçue comme un complément.

Depuis 2012, en période estivale, le territoire organise une exposition itinérante, par secteur géographique, dans les villages. L'objectif des bâches, supports privilégiés, est de réunir et d'assembler le travail des habitants et des écoliers. La préparation de l'exposition est menée sur le principe de la réunion publique : les habitants sont interrogés et invités à s'exprimer sur ce qui caractérise leur village et leur territoire. Après concertation, ils choisissent les contenus à mettre en avant sur les bâches d'exposition. Des listes de thématiques et contenus sont donc validées par les habitants, et chaque bâche est rédigée par le Pays d'Art et d'Histoire et l'association « Patrimoine des Hautes-Pyrénées ». Ces bâches sont ensuite présentées dans les villages, lors d'une importante exposition itinérante qui permet la découverte de villages méconnus. L'application numérique « Laissez-vous conter les Vallées d'Aure et du Louron » vient parfaitement compléter les informations véhiculées par les bâches. Le contenu sur Smartphone s'active grâce au code situé en bas des bâches, qui renvoie à un module de l'application. Elle donne alors accès à un complément sonore qui apporte une information ou une anecdote, comme un son d'ambiance, un chant traditionnel, un témoignage, etc. Un échange intergénérationnel

est ainsi possible, via des interviews réalisées avec les acteurs du territoire concerné.

Un second projet a investi le territoire depuis 2010 : la mise en place d'une signalétique patrimoniale. Ce projet a occupé le Pays d'Art et d'Histoire pendant plusieurs années et a abouti à la création de circuits historiques dans les 47 communes. Supports à la fois simples, efficaces et discrets, les deux cents plaques de signalétiques ont été réalisées en plexiglas, dans des tonalités de gris, et installées sur des murs ou des supports. Chaque plaque possède un corps de texte principal qui livre des clés de lecture du site patrimonial. Le contenu, systématiquement enrichi d'une anecdote, est aussi traduit en anglais, en espagnol et en occitan. La discrétion des plaques est certainement un avantage, sauf pour les villages importants où elles ne sont visibles qu'à moins de cent mètres. Des brochures de communication ont donc été créées en complément. Une carte du territoire répertorie les plaques et un système de pictogrammes les regroupe selon la thématique traitée. L'application numérique « Laissez-vous conter les Vallées d'Aure et du Louron », simple et intuitive, enrichit les circuits de redécouverte du patrimoine. Ses rubriques principales, à l'usage facile, gardent une cohérence visuelle avec les brochures papier. De plus, pour palier le problème de visibilité des plaques, l'application permet leur géolocalisation sur une carte interactive. Chaque utilisateur peut donc les retrouver facilement dans les villages, via la carte du territoire, la rubrique de la commune, ou une thématique. La carte peut être agrandie ou réduite, et chaque plaque signalétique est brièvement présentée par une introduction explicative de l'intérêt du site. L'application intègre également des photos : les utilisateurs pourront ainsi « visiter » le site hors saison, même lorsque certains édifices sont fermés. Une nouvelle mise à jour de l'application inclura la rubrique « Agenda », déjà présente sur le site, qui informera des prochaines animations du Pays d'Art et d'Histoire. Cette application n'est pas un support de médiation en elle-même car elle exclut les non-possesseurs de Smartphone. Mais, suite à cette première application, un audio-guide numérique a vu le jour. Créé pour l'église Notre Dame de Bourisp, en vallée d'Aure, à côté de Saint-Lary, son intérêt est d'être un support



de médiation à part entière. Monument historique depuis 1960, cette église abrite des peintures murales du sol au plafond, conservées dans leur intégralité. Ce projet particulier a été conçu à la demande de la municipalité, qui souhaitait que le public puisse visiter l'église sans la médiation du Pays d'Art et d'Histoire. Une partie de l'application est en téléchargement libre et livre une version courte, en français, de présentation de l'église. Elle permet également aux visiteurs de démarrer une visite rapide d'environ quinze minutes. Le plan de l'église, constamment visible, localise le visiteur par rapport à l'église. Une deuxième partie de l'application, plus longue, a été conçue par étapes. Une page principale dessine le plan de l'église et l'enrichit avec des boutons interactifs, qui intègrent des commentaires importants. Cette version, uniquement disponible sur place, demande aux touristes une trentaine de minutes et est développée aussi en espagnol, allemand et anglais. Elle se demande à la mairie, désormais en possession de tablettes louées aux visiteurs.



Château de Ségure

65240 Arreau

Tél/Fax : 05 62 98 42 46

Portable : 06 42 17 66 31

Mail : contact@patrimoine-aure-louron.fr



Quentin Massias

Application « Visit'Blois » présentée par Emmanuelle Plumet, Animateur de l'architecture et du patrimoine à Blois.

La ville de Blois se laisse découvrir grâce à un film promotionnel conçu pour promouvoir l'application numérique « Visit'Blois ». Diffusé dans les salles de cinéma, sur internet, à l'office de tourisme, il a pour but de transformer Blois en capitale touristique, même à l'étranger. Le projet d'application numérique est né de la signalétique patrimoniale, présente à Blois depuis 2010, qui avait représenté une vraie révolution pour la ville. Le contexte était donc favorable au développement de cette application. Depuis 1986, Blois possédait un label, devenu désuet et « jeté aux oubliettes ». Ce label a ensuite été renégoциé en 2010, via une convention avec le Ministère de la Culture. L'initiative a rencontré l'enthousiasme des élus, qui se sont réapproprié le label pour l'étendre à l'ensemble du patrimoine de la ville qu'il soit immatériel, gastronomique, naturel. Dans un souci d'économie et d'efficacité, la Ville a choisi de travailler en « mode projet » : en exploitant la transversalité entre services et en mettant à profit les compétences de la collectivité, au lieu de chercher des sociétés extérieures.

Le travail sur la refonte du parcours muséographique du château de Blois a permis de développer sa modélisation à différentes périodes. Formidable centre d'interprétation sur l'architecture, le château a en effet la particularité d'avoir quatre ailes de quatre époques différentes, qui ont donc donné lieu à quatre restitutions en 3D. Les autres points d'intérêts de la ville ne sont pas oubliés : l'application numérique essaie de faire découvrir aux touristes l'ensemble du patrimoine de Blois, y compris les commerces. La ville a même été modélisée en 3D. Ce projet est né en 2010, année où des études préalables ont été menées, notamment grâce à des enquêtes marketing sur l'usage du Smartphone.

En 2011 - 2012, la Ville a composé l'équipe de travail : l'application a été entièrement conçue en interne, excepté pour la partie développement. Une fois la stratégie mise en place, l'application a été présentée aux élus et un plan de communication a été élaboré.

En 2012 - 2013, le travail a démarré. Les touristes ainsi



RETOURS D'EXPÉRIENCES, DISCUSSIONS ET MISES EN PRATIQUE AVEC LA PRÉSENTATION DE TROIS APPLICATIONS

INTERVENANTS : JEAN-FRANÇOIS ESCAPIL-INCHAUSPÉ, QUENTIN MASSIAS, EMMANUELLE PLUMET

que les habitants de Blois composent le public ciblé par l'application numérique : elle doit impérativement correspondre à ces deux publics très différents. Les contenus ont été rédigés selon le principe des cinq cents signes par point d'intérêt, en complément d'information. Un vrai travail de rédaction et de sélection des médias s'est construit autour du lancement de l'application. La rubrique « Jeux » apporte un côté ludique et convivial et sa traduction en anglais permet à l'application de toucher le public étranger.

« Visit'Blois » est sortie sur les plates-formes numériques lors des journées européennes du patrimoine de 2013. Actuellement, une deuxième version améliorée est en phase de création : elle intégrera un moteur de recherche et des textes enregistrés. Malgré le « poids » de l'application, l'équipe essaie de ne pas préconiser la technologie wifi pour la télécharger. Une autre piste serait de concevoir une version pour tablette, avec une meilleure réalité augmentée et une géolocalisation sans réseau pour les étrangers, ainsi qu'une amélioration de l'aspect ludique.

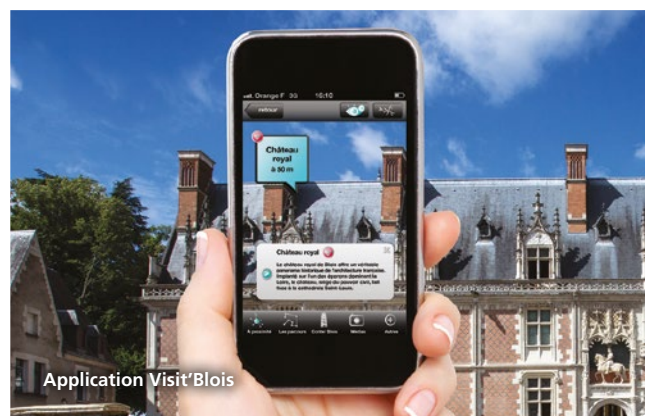
Les sites labellisés Villes et Pays d'Art et d'Histoire doivent impérativement mettre en place un Centre d'Interprétation de l'Architecture et du Patrimoine. La ville de Blois, déjà riche de nombreuses institutions, a su transformer l'application « Visit'Blois » en un « CIAP numérique ». En effet, l'application est indispensable à la découverte de l'architecture et du cadre de vie de la ville. Outil de médiation complémentaire, elle est aussi instrument de sensibilisation pour la protection du patrimoine et de l'environnement. Riche, évolutif, ludique et familial, cet outil représente parfaitement l'esprit des Villes d'Art et d'Histoire. L'aspect pédagogique n'est pas négligé, et des jeux trouvent également leur place dans l'application, sous forme de quizz simples. Cet outil numérique, qui modernise l'image de la ville, accroît sa durée de visite et l'attractivité touristique du territoire.

L'application a été développée pour iOS et Android. Windows n'a pas été choisi : il n'est pas encore assez développé en France. Elle a été téléchargée neuf cents fois en janvier et deux mille deux cents fois début juin : un très bon résultat si l'on considère que l'application de l'office du tourisme totalise neuf cents téléchargements par an. « Visit'Blois » a bénéficié d'un budget de

50 000 euros, assumé pour 50 % par une subvention du Ministère de la Culture et de la Communication. La gestion des données se fait via le back office, excepté pour la vidéo et le son, déjà intégrés dans l'application pour éviter le streaming et permettre aux utilisateurs de rester dans l'instantané. L'agenda sera bientôt synchronisé avec celui du site.

La page d'accueil comprend quatre rubriques :

« Laissez-vous conter Blois » qui est un contenu, « À proximité » qui permet de visualiser une liste de points d'intérêt proches, « Parcours » qui propose sept circuits et « Média » qui permet de profiter de photos et de vidéos. Les parcours se déclinent par géolocalisation selon le temps et la distance. Sur la carte, il est possible de visualiser des indications directionnelles : en sélectionnant une étape, la réalité augmentée indique la direction à suivre. L'élaboration de cette application a permis à la Ville de valoriser les compétences des agents au sein de la communauté, ainsi que de faire de « Visit'Blois » une vitrine pour son service d'art et d'histoire.



CONCLUSION ET REMERCIEMENTS

INTERVENANT : MARYLISE ORTIZ

Brève présentation du projet d'application numérique « OhAhCheck ! », Région Aquitaine.

Quatre villes pilotes ont participé à l'élaboration du projet numérique « OhAhCheck ! » : Bordeaux, Pau, Périgueux et Sarlat. L'objectif est de présenter le patrimoine de ces quatre villes pour ensuite étendre l'application au niveau national. Livrée lors des journées du patrimoine de 2015, du travail reste à faire sur l'élaboration de cette application. Elle permettra de découvrir des points d'intérêt mais surtout de les partager et de réagir, comme sur un réseau social, ce qui constitue son principal aspect innovant. De plus, une rubrique permettra de pouvoir souscrire à une donation pour préserver un point d'intérêt choisi.



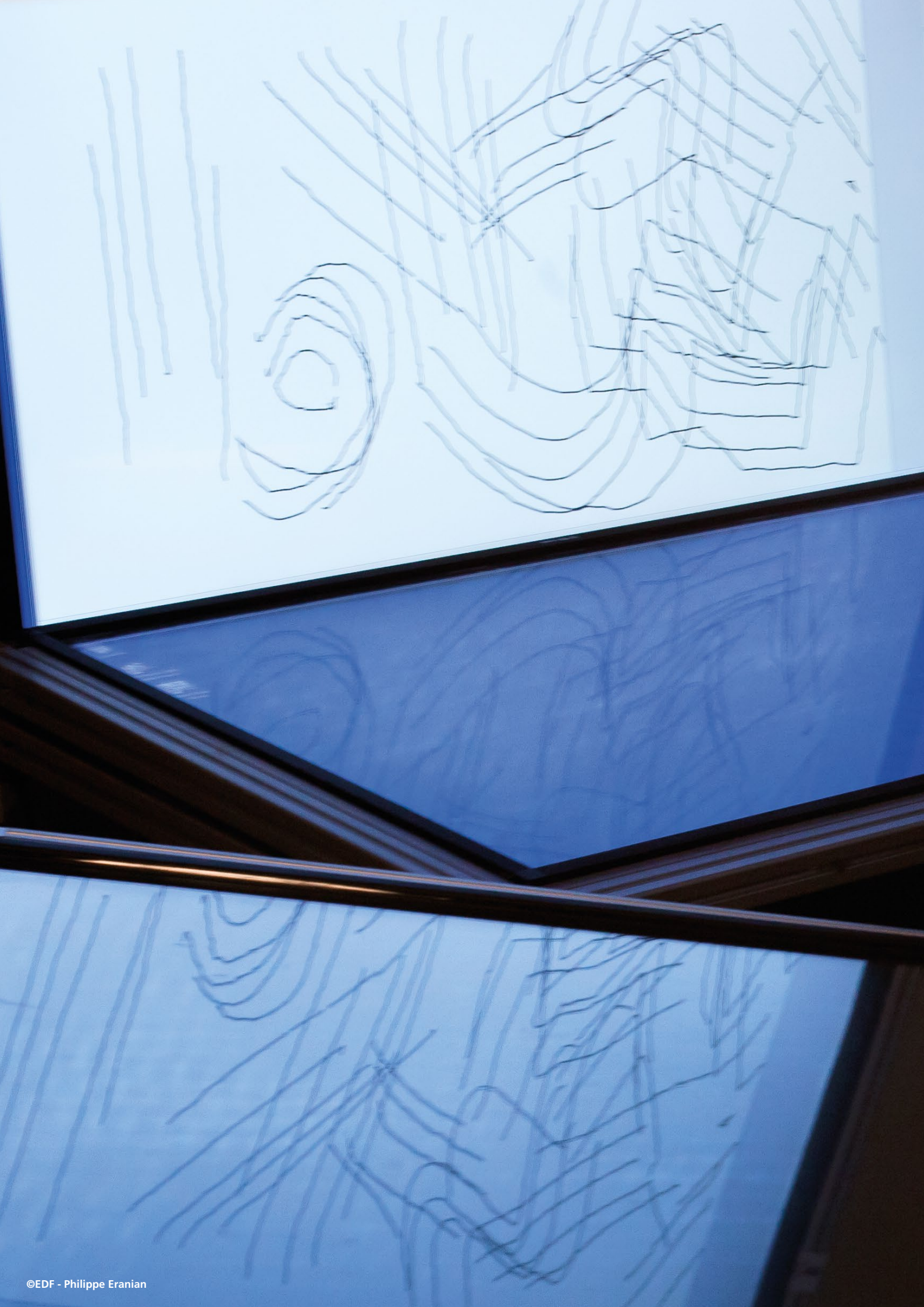
Application « OhAhCheck ! »

Conclusion de Madame Marylise Ortiz, Directrice de l'Association Nationale Villes et Pays d'Art et d'Histoire et des Villes à Secteurs Sauvegardés et Protégés.

Merci à Marie Nicolas pour l'organisation de cette journée et merci à tous. Vous auriez probablement souhaité voir certains points traités, et je vous invite à nous les signaler. De mon côté, des questionnements sur les publics perdurent : je me demande par exemple comment analyser les publics et si nous répondons à leurs demandes. Je me demande aussi à quels publics nous donnons des réponses, et si les publics s'élargissent. J'aimerais également savoir si nous touchons les publics difficiles à atteindre, comme les jeunes, les adolescents, les jeunes adultes. Sûrs de toucher un public cultivé et un public plus âgé, le sommes-nous d'atteindre les autres ? Ces points restent à approfondir et pourront faire l'objet d'une autre rencontre qui nous permettra d'étudier, à travers ces applications, tout ce que vous mettez en place, aussi bien au travers des Villes et des Pays d'Art et d'Histoire qu'au travers d'autres structures. En collaboration avec EDF, j'ai l'espoir de pouvoir étudier tous ces aspects. Merci beaucoup à vous tous !



Marylise Ortiz



Organisée dans le cadre du partenariat

