

Compte-rendu de la table-ronde : Conservation, communication, médiation, visite... À quoi va servir le virtuel ?

Les intervenants :

- Nicolas Mazzezi, propriétaire et directeur du Château de Selles-sur-Cher
- François Millet, chargé de projet du Living Lab et manager du Dôme de Caen
- Roei Amit, de la Réunion des Musées Nationaux Grand Palais
- Fabrice Jouvenot, Senior Digital Produced au Royal Museums de Greenwich
- Guillaume Colombo, du Centre National d'Art Pariétal de Montignac-Lascaux

Introduction :

Cette seconde table-ronde vise à échanger sur la place du virtuel en médiation et en communication. Différentes structures et institutions échangent sur leurs partis pris et leurs expériences.

Intervention de Nicolas Mazzesi, propriétaire du Château de Selles-sur-Cher

Le château et le projet

Au Château de Selles-sur-Cher, le virtuel est utilisé depuis 2015. Il s'agit d'un tout petit château aux différentes parties architecturales : une partie médiévale et une partie renaissance prouvant ses 1 000 ans d'histoire. Il a été abandonné en 2000 puis racheté par l'actuel propriétaire en 2012. Le lieu avait souffert de son abandon, il y a eu beaucoup de travaux pour sa réouverture.

Le public ne percevait pas comment le château pouvait être aux différentes époques (Moyen Âge, Renaissance). On a beau lire un texte ou faire une visite guidée, ce n'est pas la même chose que de voir une image. La visite du château était très rapide c'est-à-dire d'une durée inférieure à une heure. De plus, la visite était un soutien, mais qui ne permettait pas de rester l'ensemble de l'après-midi dans le château.

En 2015, la rencontre avec un spécialiste des dispositifs numériques a apporté une solution basée sur la réalité virtuelle et la réalité augmentée, qui permet de voir le château aux X^{ème}, XIII^{ème} et XVII^{ème} siècles avec quelques scènes en intérieur, ce qui donnait également envie de venir et de passer l'après-midi au château. Pour exister, il faut pouvoir disposer de quelque chose de différent car la région est riche en châteaux (environ une centaine).

Le retour d'expérience

Nicolas Mazzesi considère que le virtuel a fonctionné. Il a permis de créer un site à la fois touristique et culturel. Le dispositif est utilisé avec une tablette et un casque de réalité virtuelle. Le public a accès à des scènes en réalité augmentée et aux personnages et leur histoire. Il y a parfois des scènes reconstituées que l'on peut voir sur le mobilier.

En revanche, les visites sont trop longues, contrairement à la situation d'avant où elles étaient trop courtes. Il y a désormais trop de contenu. Le public ne voit plus le château. Une version allégée est maintenant travaillée.

Il y a aussi une problématique autour de la tranche d'âge, celle des plus de 50 ans qui ont une méfiance envers le matériel. Sur la tablette, il y a un accès à tout le contenu du parcours de visite avec une accessibilité handicap.

Question de Nathalie Puzinat (Palais de la Découverte-Universcience) : *Combien y a-t-il d'appareils au total ?*

Réponse : Une cinquantaine et environ le même nombre de lunettes.

Question 2 : Quelle marque utilisez-vous ?

Réponse : La marque française Homido, « Nos emplettes sont nos emplois ».

Question de Pierre-Yves Lochon : *Est-ce qu'il n'y a pas un problème d'encombrement du virtuel dans une situation de visite ? Des visiteurs n'ont pas dit « Je veux voir le château réel » ? Des réfractaires ?*

Absolument et heureusement ! Ça nous permet de montrer les différentes facettes du château. Les réfractaires sont minoritaires quand même. On a un public amoureux des vieilles pierres. Tous les publics intéressés par l'innovation ne veulent pas nécessairement s'encombrer pendant la visite.

Intervention de François Millet manager et directeur du Living Lab du Dôme de Caen :

Le projet

François Millet travaille pour une association qui s'appelle Relais de sciences, un nouveau centre de sciences, nouvelle génération. Dans ce centre, la volonté est de changer les modes de dialogue avec le public.

Les objectifs

Le Dôme souhaite proposer une médiation par d'autres « canons » ou format (exposition, rencontre, conférence...) en facilitant l'échange et la rencontre entre la population normande, les communautés créatives (professionnels) et les institutions via le format du workshop. C'est la démarche du Living Lab.

La mise en place

Pendant une année, il permet la rencontre de différents acteurs qui réfléchissent à de nouveaux usages. Il y a la construction d'un écosystème *in situ* aussi dans le lieu par la présence de chercheurs, association, collectivité territoriale, chambre des métiers, etc... Il y a des espaces modulaires, de workshops, de prototypages...

La première expérience importante a été l'exposition « Zoom » qui s'intéresse à la réalité virtuelle. Ils ont exploré la physique quantique. Il y avait six machines sur lesquelles les visiteurs pouvaient tester différentes positions, donner des objets à manipuler. Comment donner à voir la vie d'une étoile était l'une des diverses questions sur lesquelles ils ont réfléchi. Le virtuel a permis de montrer des choses que l'esprit ne peut pas se représenter. Il donne accès à l'inaccessible, à voir

l'inconcevable. Il permet de voir la désintégration d'une particule dans un temps réduit et invisible. Le virtuel est un outil pour la maîtrise de l'espace / temps.

Question de Pierre-Yves Lochon : *Est-ce que dans la même démarche collaborative, il vous arrive d'ajouter dans la boucle de cet écosystème un château ou un lieu artistique qui aurait besoin de faire travailler des chercheurs, des étudiants, le lab en mode Fab lab pour mettre en application certaines choses que vous pourriez élaborer dans un contexte plus artistique ou culturel ?*

Réponse : Quand on est dans une démarche participative, il y a des usagers, des publics et des bénéficiaires. Il y a des experts sur une thématique, les startups qui font une veille sur ce qui se fait. On a une communauté artistique et créative qui participe à ce projet. Chaque projet naît d'un écosystème.

Ce qui est intéressant dans ce projet, c'est que le concours tête chercheuse existe depuis plusieurs années. Cette année spécifiquement, on a fait en sorte qu'il se réalise de la même manière que l'ensemble des démarches que l'on a au Dôme. On a fait une journée Living Lab. Il y a cinq équipes de recherche qui ont bossé sur ce sujet-là. Il y avait aussi bien des personnes qui travaillaient sur les sciences sociales, la chimie, les mathématiques que sur le droit. Même si les chercheurs n'aboutissent pas leur projet, ils vont tellement loin avec les publics qu'ils sont capables de réaliser le projet en autonomie.

Ce sont les participants qui ont amené cette idée de la réalité virtuelle, sinon on aurait pu complètement faire autrement. C'est l'usage et la manière dont est définie l'interaction, le besoin qui dit si on doit utiliser la réalité virtuelle ou la réalité augmentée.

Question de François Millet à Nicolas Mazzesi (Château de Selles-sur-Cher) : *Comment les espaces virtuels créent-ils des mondes réels où on peut interagir et faire des choses ensemble ? Comment travailler ça ? Y avez-vous réfléchi ?*

Réponse : Ça fait partie des évolutions des parcours de visite. Aujourd'hui, chacun évolue dans le casque et dans son univers du château, mais sans interaction avec les autres. On pourrait envisager par la connexion avec les tablettes de pouvoir les interconnecter, mais je pense qu'on sortirait de notre rôle de site patrimonial.

Le virtuel est un outil pas une fin en soi. Nous n'avons pas cette approche expérimentale que vous avez. Si nous prenons cette direction ça sera pour apporter un côté ludique à l'application. Nous pourrions prendre plaisir à faire un cache-cache.

Intervention de Roei Amit, chef du service Multimédia et Digital de la Réunion des Musées Nationaux Grand Palais

Le projet

Toute réalité est aussi virtuelle, il y a beaucoup d'études philosophiques, sociologiques sur cette question. La réalité est toujours vue à travers des lunettes. Dans les activités du Grand Palais se pose cette question depuis longtemps. Il y a un phénomène d'accélération qui a obligé à aborder et mettre en place des actions sur la question.

Cette année, nous avons eu une première expérience à Hong Kong avec un Monet qu'ils ont voulu tester via une articulation virtuel / réel. L'exposition *Sites éternels* a permis également d'expérimenter ces notions de réel et virtuel. Ils ont traité de sites archéologiques détruits en partie à cause du terrorisme. La réponse apportée était une salle de 300m² d'immersion et de sensibiliser, émouvoir. Il s'agit à la fois d'un espace réel, immersif et virtuel qui permet aux visiteurs d'immerger dans un endroit autre. C'est une coproduction avec le Musée du Louvre.

Dans cette salle, par une projection géante en grande qualité, il y avait des images en haute qualité d'œuvres numérisées par la Réunion des Musées Nationaux, des éléments des archives. Il y avait aussi un travail formidable d'Iconem qui a fait un relevé de ces sites avec des drones.

Ainsi, Le Grand Palais a créé une narration impactante et audiovisuelle via des relevés archéologiques, ce qui a permis également une reconstitution 3D. Le son a une place prépondérante au sein de l'espace pour l'immersion. Les sons étaient des véhicules d'émotion. Ils ont pu expérimenter la relation à l'espace, alors que d'habitude les visiteurs traversent l'espace. Ils ont créé une situation de communion où l'on partage l'espace projeté.

La mise en place

Cette immersion en commun a une valeur très intéressante. La deuxième expérience a été de proposer un autre type de rapport et d'usage avec le visiteur. Les tables en réalité augmentée cherchaient à enseigner et montrer la destruction. Avec l'aide d'une tablette tango, ils ont pu montrer l'état actuel d'un site détruit par Daech. Ils ont pu calculer et reconstituer le site, pour être porteur d'un message positif. Un appareil de médiation permet d'avoir des points d'intérêt autour de ce monument disparu. L'usage a fait que le visiteur a pu observer cet édifice comme s'il était devant en bougeant la tablette.

Concernant la relation à l'espace, c'était intéressant par rapport aux problématiques d'accueil d'un grand nombre de publics en même temps. Par cette expérience, ils ont pu voir l'usage en commun des tablettes par rapport à l'édifice. Certains regardaient, d'autres articulaient la tablette.

La troisième expérience a été de compléter, de prolonger chez soi par un ensemble de contenus en ligne. Il y a aussi sur la plateforme Art et Culture de Google, des visites à 360°. À partir des relevés d'Iconem, on peut mettre son casque et visiter ces sites avec un contenu explicatif. Nous sommes plus dans un rapport individuel et intime.

Le retour d'expérience

Il est positif, puisqu'il y a eu plus de 60 000 visiteurs sur 20 jours dont 27% de moins de 18 ans. Les systèmes étaient robustes et ne tombaient pas en panne. Il y avait un usage respectueux. Il y a une augmentation à la hausse des primovisiteurs. La visite était gratuite. Près de 100 000 visiteurs sur la page web et 5 010 de la vidéo autour du contenu de l'exposition.

Question de François Millet, du Dôme de Caen : *La dimension virtuelle redevient une expérience collective et traditionnellement lors d'une exposition, on est en famille ou en petit groupe. J'ai le sentiment qu'on se rapproche d'une expérience au cinéma, une expérience collective. Comment ça se traduit ? Qu'est-ce qu'on en fait ?*

Réponse : Nous défrichons de nouveaux types d'expérience. Nous sommes en mobilité, nous pouvons parler. C'est un espace qui permet et qui suscite de l'interaction. Les personnes ont dit qu'elles avaient eu envie de partager même avec des gens qu'elles ne connaissaient pas.

Question de Pierre-Yves Lochon : *Sur la coexistence du virtuel et des œuvres réelles : les œuvres n'étaient pas assez mises en valeur, ou diluées par le côté monumental des projections. Il y a sûrement des moyens par le numérique de les mettre en valeur ?*

Réponse : Les œuvres étaient les ambassadeurs, les témoins, un ancrage réel et tangible pour les publics pour représenter les sites. La première rencontre est plus impressionnante par l'effet des images. Le visiteur restait en moyenne 30 minutes dans l'espace sachant que la vidéo durait 15 minutes. Ils ont ainsi bien compris le rapport entre ce qui était projeté et les œuvres. Chaque partie a commencé par l'œuvre magnifiée. Il y avait à la fois un repère visuel sur les écrans. La déambulation des publics dans l'espace montrait ce va-et-vient entre les objets et la projection.

Question de Pierre-Yves Lochon : *Est-ce que vous posez la question des thèmes les plus susceptibles d'accueillir une expérience numérique même partielle ? Est-ce que ça change la manière de penser les expositions ?*

Réponse : Ça fait évoluer notre manière de penser les expositions sur deux axes : dans les expositions de type Beaux-arts au Grand Palais on voit les valeurs ajoutées.

Pour l'exposition de Gauguin, on aura un élément qui va de nouveau articuler cette dimension dans un parcours plus large.

Nous avons été également confortés dans l'intuition de réfléchir à des expériences à dominance digitale et de creuser la ligne éditoriale. Il faut réfléchir à des sujets sur lesquels cette expérience fait sens.

Question : *Quel est le rôle des conférenciers avec ces dispositifs collectifs et immersifs ?*

On se posait aussi la question. On a proposé des visites dans un format différent. Les conférenciers avaient un rôle important. Ils accueillaient à l'extérieur les publics afin de commencer une présentation. Ils les laissaient déambuler librement dans l'espace. Ils revenaient après un temps dans celui-ci une fois les publics immergés. L'ensemble des visites guidées a été réservé. Il y a un aspect logistique à prendre en compte s'il y a du son dans les dispositifs.

Intervention de Fabrice Jouvenot, Senior Digital Produced au Royal Museums de Greenwich

Haunted Hall est un projet qui sera mis en place pour fin janvier-début février 2017. La Queen's house est un des cinq monuments de Greenwich. Ce monument a 400 ans et il est un modèle architectural unique au Royaume-Uni. Il y a de nombreuses fonctions : maison des délices de la reine, une infirmerie, un musée de la marine, musée d'art, ateliers d'artistes, scientifique. À l'heure actuelle, c'est un musée d'art. C'est un lieu assez exceptionnel avec beaucoup de personnalités qui y ont vécu : Anne de Danemark, le Révérend Hardy, etc. Lors de sa réouverture, il y a eu des plaintes sur des phénomènes paranormaux à l'intérieur.

L'application Haunted Hall a joué là-dessus. Elle propose une chasse aux fantômes sur son téléphone dans le hall de la Queen's house. Le détecteur de fantômes analyse la pièce. Les 21 fantômes apparaissant sont des personnes célèbres ayant vécu sur le lieu remontant de 400 ans jusqu'à nos jours. Leur présence est due à une exposition de photos qui s'aperçoit à travers l'application. Une fois attrapés, des portraits sont proposés aux publics pour en savoir plus sur eux. Ce détecteur sert dans le hall de la Queen's House qui était vide. Ils en sont en phase test des visiteurs.

Le retour d'expérience

L'application permet à la fois d'avoir des comportements individuels et collectifs. Chacun voit des choses différentes à travers une tablette.

Question de Pierre-Yves Lochon : *Comment ça va concrètement se passer lors de sa mise en place ?*

Réponse : Des ectoscopes vont être mis à la disposition des publics. Le visiteur vient dans le grand hall. L'expérience est gratuite. Le public est aidé par un assistant.

Question de Nathalie Puzenat (Palais de la Découverte-Universcience) : *Y a-t-il une traduction ? Qu'est-ce qui est proposé en plus de la fiche une fois le fantôme trouvé ?*

Réponse : D'abord pour la fiche, il y a le contexte de représentation, le portrait du fantôme peinture et en photo et un historique. Il y a également un petit truc en plus à découvrir.

Pour la traduction, il y a une accessibilité claire pour les sourds et malentendants, mais quasiment rien pour les aveugles. Il n'y a pas de traduction en langue étrangère.

Question : *Peut-on tourner autour du fantôme ?*

Réponse : Oui bien sûr, et il peut vous tourner autour.

Intervention de Guillaume Colombo du Centre National d'Art Pariétal de Montignac-Lascaux

Lascaux a fermé en 1963. En 1970, il y a eu Lascaux 2, le premier fac-similé au monde. On y retrouvait la même température et la même forme que la grotte originelle. Il a accueilli le public jusqu'au 14 septembre 2016. Depuis 2012 s'est ajoutée une exposition virtuelle et internationale. Aujourd'hui, il faut apporter un propos complémentaire. Le 15 décembre 2016, le Centre International d'Art Pariétal a ouvert. Il permet au visiteur de se confronter à une expérience intégrale. Il plonge le visiteur dans trois phases de visite. Il y a celle de la contemplation par la reproduction quasi parfaite de la grotte avec ses peintures et gravures.

La contrainte de Lascaux de l'impossibilité de pénétrer dans le lieu réel, nous l'avons transformée en une expérience virtuelle. L'éclairage vacillant des lampes à graisses est reproduit. Il y a un compagnon de visite : un silex. Avant la visite de la grotte et après, il y a différentes expériences de visites virtuelles. Par exemple, dans un abri contemporain, on découvre la faune et la flore à l'époque de Lascaux dans une ambiance sonore particulière. Une partie en réalité virtuelle propose une reproduction de la grotte telle qu'elle était à la découverte. Il y a un scan 3D et une modélisation des sols. Il est situé au pied de la colline de Lascaux. Il y a la Galerie de l'Imaginaire mettant en parallèle l'art contemporain et pariétal.

La visite est libre dans le fac-similé et à la carte. Dans chaque espace, des médiateurs indépendants et polyvalents sont disponibles pour répondre aux questions des publics. Ils sont là pour accompagner le visiteur dans une appropriation du dispositif numérique et de contenu. La visite virtuelle à distance n'est pas possible.

À la fin de chaque visite, le public peut accéder à une médiathèque avec les photos qu'il a prises avec son compagnon de visite et des contenus qu'il a regardés.

Question de Pierre-Yves Lochon : *Pour résumer, tu as mis du numérique avant et après et tu as sanctuarisé la visite ?*

Il y a énormément de numérique dans la grotte : l'éclairage, l'humidité, etc... Cependant, il n'est pas visible par le visiteur. C'est un parti pris très fort, avoir l'impression d'être dans la vraie grotte. Le parti pris de la restitution de la grotte physique tel que les inventeurs l'ont découverte. 9 000m² de bâtiments sont intégrés dans la colline.

Question de Pierre-Yves Lochon : *La partie virtuelle, peut-on la faire à distance ?*

Aujourd'hui, il n'y a pas d'expérience faite dans le centre que l'on peut faire intégralement à l'extérieur. Il y a une visite virtuelle sur le site du Ministère de la Culture dédiée à Lascaux qui est une des premières visites virtuelles. Elle a un peu vieilli.

Question de Pierre-Yves Lochon : *Est-ce que vous avez peur qu'il y ait une concurrence avec la visite réelle ?*

Non, car ça fait un mois que nous avons ouvert. La priorité est de faire fonctionner ce qui a été pensé par les scénographes.

Question : *De quelle façon la galerie imaginaire a-t-elle été conçue ? Est-ce que vous avez fait des études sur les attentes des publics et des études statistiques des usages et des publics de ce que vous proposez ?*

C'est l'espace qui a bougé le plus depuis le début du projet jusqu'à maintenant. Nous avons tenu compte des pratiques des visiteurs. C'était un espace peu numérique à l'origine, très muséal dans le mauvais sens du terme : figé, poussiéreux. Il a extrêmement évolué pour que le visiteur pratique, comprenne, quitte à ce que le visiteur ne puisse pas tout voir. Il y a une sélection de 90 œuvres : peintures, sculptures et installations. Il y a eu un travail sur la perception cognitive. La question du flux a été réfléchi également notamment pour le nombre de personnes qui visitent la grotte. Il fallait des expériences individuelles tout en comprenant. Il a trois ou quatre manières de visiter.

Nous avons toutes les données sur les entrées, sorties, ensemble, seuls, où le billet a été acheté, etc... Nous avons créé un système de gestion de client mettant en parallèle l'expérience de visite et l'expérience en boutique. Il y a une énorme attente sur la satisfaction du visiteur, le renouvellement de visite et la compréhension. Dans le projet, on est sur un parti pris de renouvellement de clientèle. On voit déjà des changements radicaux depuis l'ouverture en 1975.

Compte-rendu rédigé par Léna Desiles, Julia Gensbeitel et Léa Massé de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse.

