

# **Penser les usages d'un audioguide téléphonique à la Réunion : de nouveaux enjeux communicationnels pour les organisations touristiques et culturelles ?**

Nathalie Noël-Cadet

## **► To cite this version:**

Nathalie Noël-Cadet. Penser les usages d'un audioguide téléphonique à la Réunion : de nouveaux enjeux communicationnels pour les organisations touristiques et culturelles ?. Travaux & documents, Université de La Réunion, Faculté des lettres et des sciences humaines, 2008, Pratiques des TIC : méthodes et terrains en questions, pp.79–92. hal-01764740

**HAL Id: hal-01764740**

**<https://hal.univ-reunion.fr/hal-01764740>**

Submitted on 19 Oct 2020

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

# Penser les usages d'un audioguide téléphonique à La Réunion

---

NATHALIE NOEL-CADET  
LCF- UMR 8143 DU CNRS

Longtemps pensé comme un objet intégrant la muséographie d'une exposition, l'audioguide est de plus en plus conçu comme un outil nomade évoluant en fonction des pratiques culturelles des visiteurs, fortement influencées par l'usage de technologies de l'information et de la communication. La visite patrimoniale semble alors construite selon des logiques hypertextuelles, provoquant un bouleversement organisationnel des institutions culturelles, qui sont amenées à concevoir des parcours patrimoniaux dans lesquels le visiteur devient acteur à part entière.

Cet article a pour objectif de rendre compte de ces mutations à travers la présentation d'un projet de recherche action intitulé EECCOOT<sup>1</sup>. Il présentera comment l'élaboration d'un audioguide culturel, via téléphone portable, a été pensé comme outil d'aide à la visite patrimoniale du centre-ville et des Hauts de Saint-Denis de La Réunion en intégrant dès la conception les pratiques de visiteurs culturels et touristiques.

L'intérêt est de montrer à travers l'évaluation préalable d'un audioguide téléphonique comment, dès la conception d'une technologie de l'information et de la communication, les concepteurs pensent

---

<sup>1</sup> Le projet EECCOOT (Environnement d'Exploitation de Contenus Culturels Ouverts Orientés Télécommunications) est labellisé projet RIAM (Réseau de recherche et Innovation Audiovisuels et Multimédias). Ce dispositif pilote une structure privée, ici la société Tout-o-phone, éditeur de logiciel pour les entreprises, qui s'associe à des structures de recherche : à l'ENS-LSH le laboratoire Communication culture Société (C2SO), et Plurilinguisme, le laboratoire ICAR pour la constitution du corpus et l'analyse des usages de communication médiée sur la ville de Lyon, le Centre d'Innovations en Télécommunications et Intégration de services, laboratoire de recherche de l'INSA de Lyon (CITI), le laboratoire d'Economie des Transports de Lyon (LET), à l'Université de la Réunion, le laboratoire de recherche sur les Langues, Textes et les Communications dans les espaces Créoles et Francophones, UMR 8143 du CNRS, Faculté des Lettres et des Sciences Humaines (LCF-CNRS) et la société Patrimoine et Musées de la Réunion.

l'usage d'un dispositif technique au regard des représentations des usagers potentiels. Il s'agit donc ici de rendre compte de la place accordée aux « usages imaginés » des TIC dans le cadre d'un processus d'élaboration d'un audioguide culturel.

## **PRESENTATION DU TERRAIN : LE PROJET EECCOOT**

L'introduction de l'audioguide dans le domaine culturel, et notamment au musée, correspond au tournant communicationnel observé dans ces institutions dans les années 80 qui orientent leurs programmations non plus vers de simples logiques de conservation mais vers des logiques de médiation culturelle pour attirer un public plus varié ainsi que pour le fidéliser (Noël-Cadet, 2003).

Peu répandus dans les musées<sup>2</sup>, les premiers audioguides, au même titre que les autres technologies de l'information et de la communication<sup>3</sup> mises à disposition des publics, intègrent la muséographie de l'exposition. D'abord sur lecteur audio « à cassettes », puis sur systèmes d'infrarouge, les contenus ont de plus en plus évolué vers des versions à déclenchement par clavier numérique, pour aujourd'hui être disponibles sur de nouveaux supports mobiles avec des capacités de stockage beaucoup plus importantes<sup>4</sup>. De plus en plus de services d'audioguidage permettent de proposer une visite à la carte, par l'intermédiaire d'un téléphone portable, à base de commentaires issus de différents corpus audio appropriés. C'est cette nouvelle génération d'outils qui nous intéresse dans le cadre de notre recherche.

Le projet EECCOOT a pour objectif d'élaborer et de tester sur les villes de Lyon et de Saint-Denis de La Réunion, un démonstrateur de nouveaux services d'audio guidage culturel mis à disposition sur téléphone portable et basé sur les procédés de VoiceXML<sup>5</sup>. L'originalité

---

<sup>2</sup> Une enquête nationale menée par le département des publics du musée de la direction des musées de France en 2001 montre que 7 musées nationaux disposent d'un audioguide sur un potentiel de 33 musées, 6 en Région parisienne et 1 en province à Limoges.

<sup>3</sup> Comme les bornes interactives, les cédéroms ou les sites web.

<sup>4</sup> Comme par exemple les lecteurs MP3 ou les nouvelles générations de mobiles, terminaux connectés sans fils à une base de données centralisées sur un ou plusieurs serveurs à distance.

<sup>5</sup> Ce projet consiste à réaliser un démonstrateur fonctionnel s'appuyant sur un serveur vocal en architecture multi-tiers constitué d'un serveur de contenus XML, d'un serveur d'application de technologie EJB (Entreprise Java Bean) et d'un gestionnaire d'interfaces audio. Du point de vue de la normalisation, le

de ce démonstrateur est que l'accent ne sera pas mis sur la synthèse vocale de documents écrits pour être lus, mais sur la constitution d'un fonds oralisé enrichi d'hyperliens audio<sup>6</sup>. À la fois pour Lyon et La Réunion, les contenus audio mis en ligne sur le démonstrateur d'audio guidage s'organisent selon des logiques d'ergonomie et de médiation culturelle précises. Le service téléphonique propose à l'utilisateur d'accéder à un contenu d'aide à la visite patrimoniale, via des discours sur les objets qu'il pourra sélectionner par l'intermédiaire des hyperliens. De ce fait, les concepteurs imaginent que l'utilisateur de ce service pourra être acteur de sa visite et non plus contraint à un seul discours ou parcours imposé par certains dispositifs de visites traditionnels.

Le projet EECCOOT est un terrain intéressant pour l'étude « des usages imaginés » car il nous propose d'observer comment se pense l'usage d'un dispositif technique dès sa conception. Il nous invite à nous interroger sur la place de « l'imaginaire technique » qui renvoie, selon Flichy (1995), aux représentations de l'objet technique aussi bien chez les concepteurs que chez les usagers.

## **L'ETUDE PREALABLE DES USAGES DE L'AUDIOGUIDE TELEPHONIQUE CULTUREL**

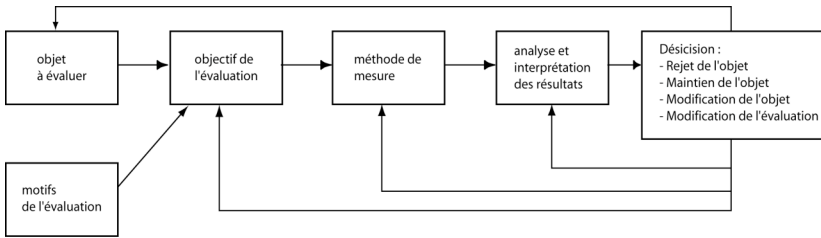
L'intérêt du projet EECCOOT est qu'il propose d'intégrer l'élaboration de l'audioguide dans une logique d'évaluation préalable. Dans le champ culturel, évaluer permet de recueillir des informations utiles en vue de prendre des décisions (Gottesdiener, 1987). Dans le cas d'une exposition par exemple, l'évaluation permet d'étudier dans quelle mesure les objectifs de l'exposition sont atteints. Les étapes de l'évaluation peuvent se résumer par le schéma suivant (Gottesdiener, 1987) :

---

démonstrateur s'inscrit dans les travaux du consortium W3C sur le développement de VoiceXML.

<sup>6</sup> Le corpus utilisé dans le cadre du démonstrateur est issu des fonds du Musée Gadagne, du Muséum d'histoire naturelle de Lyon, des fonds des services culturels de la mairie de Saint-Denis, de la DRAC Réunion et de l'office intercommunal Nord de La Réunion.

### Étapes d'une étude d'évaluation



Par ce schéma, on voit que la démarche d'évaluation est itérative. Elle peut s'ajuster à son objet ou le modifier. Le choix de la méthode s'effectue en fonction des objectifs retenus. Dans le domaine culturel, on peut observer, selon le moment où l'étude est menée et l'information recherchée, quatre types d'évaluation d'un dispositif médiatique (Le Marec, 1996) :

- l'évaluation préalable. Elle concerne, par exemple, le projet de l'exposition. Celle-ci s'effectue avant la mise à disposition d'un dispositif technique,
- l'évaluation formative. Elle se déroule pendant la mise à disposition d'un dispositif technique,
- l'évaluation sommative qui a lieu après la mise à disposition d'un dispositif technique,
- l'évaluation de l'évaluation. Elle porte sur les recommandations effectuées suite à l'étude.

Les méthodes ou techniques utilisées pour ces évaluations font référence à celles employées en sciences humaines et sociales. Ainsi il est coutume de rencontrer pour l'évaluation d'expositions des techniques d'enquêtes telles que l'observation pour l'analyse des pratiques de visites par l'observation du comportement, le questionnaire pour l'étude du profil des visiteurs ou encore l'entretien pour l'analyse des attentes, intérêts, préférences par exemple.

Dans le cas du projet EECCOOT, nous nous plaçons dans une démarche d'évaluation préalable. Il s'agit de tester auprès d'un panel d'utilisateurs le prototype d'audioguide téléphonique élaboré avant sa mise sur le marché. La recherche vise ici à redonner de l'importance aux études préalables des technologies de l'information et de la communication qui sont peu utilisées dans les milieux culturels. Pourtant, comme l'indique Joëlle Le Marec (1996), cette catégorie d'évaluation appliquée aux expositions permet de mieux saisir les

savoirs préalables des visiteurs en prenant en considération les pratiques des usagers potentiels dès la conception de la technologie. Dans le cadre du projet EECCOOT, l'étude préalable du prototype s'est effectuée selon une approche sociologique. La méthode utilisée à Lyon comme à la Réunion était celle de l'entretien semi-directif auprès d'usagers.

Pour la Réunion, le panel d'interviewés était composé de trois catégories d'usagers : des professionnels du tourisme sélectionnés grâce au fichier de l'office de tourisme intercommunal Nord, des professionnels de la culture<sup>7</sup> et des usagers sélectionnés de manière aléatoire lors des journées du patrimoine de septembre 2005 à La Réunion. Ces journées sont apparues comme un moment approprié où il était possible de trouver un public assez varié et intéressé par une découverte patrimoniale.

Les professionnels de la culture ont été interviewés au même titre que le public des journées du patrimoine, à savoir en tant qu'usager potentiel. Concernant les professionnels du tourisme, ils font aussi partie des enquêtés parce qu'ils pouvaient nous informer sur les attentes vis-à-vis du projet EECCOOT en fonction des touristes qu'ils ont l'habitude de côtoyer.

À La Réunion, 13 entretiens semi-directifs ont été menés avec des usagers face à un micro-ordinateur présentant le prototype et ses fonctionnalités, à l'office du tourisme intercommunal Nord, au domicile ou au lieu de travail de l'interviewé. Quelle que soit la catégorie d'usagers, des séquences de la maquette ont été proposées à l'écoute de l'interviewé et un guide d'entretien permettait d'évaluer la confrontation du projet EECCOOT aux pratiques préexistantes de visite d'une ville et les partis pris de médiation. Il s'agissait de recueillir l'avis des interviewés sur le scénario d'usage, sur la réception des contenus, la perception du public visé (touristes et/ou habitants résidants à La Réunion). Les entretiens avaient aussi pour fonction de déceler le point de vue de l'interviewé sur les options de conception formelles : le style des points de vue (la parole des spécialistes) et la mise en scène audio (interventions du médiateur ou non), l'anticipation de l'usage des hyperliens et le principe de la navigation audio. Enfin, des questions proposaient de cerner les réactions aux choix du support : médiation audio et usage du téléphone mobile dans un cadre culturel.

---

<sup>7</sup> Les responsables d'institutions comme la DRAC, le service culturel de la mairie de Saint-Denis...

Ainsi le dispositif d'évaluation préalable présente cet avantage de rendre compte de l'importance de ce que Flichy (1995) appelle « le cadre de fonctionnement » et le « cadre d'usage » dans la construction des usages d'une technologie. Le premier terme renvoyant aux fonctionnalités de l'objet, à la technique et le second à l'usage social.

## **NEGOCIER LA PRISE EN CHARGE DES USAGERS : COMPRENDRE L'USAGE PAR LES LOGIQUES D'ACTEURS**

La recherche menée sur le projet EECCOOT nous a permis d'observer « les jeux de négociations » entre les trois acteurs à l'origine de l'audioguide culturel, basés sur les imaginaires d'ordre sociologique, technique et économique. L'évaluation préalable propose un regard sur la prise en charge de l'utilisateur dès la conception du dispositif technique et permet par là-même de comprendre que le processus d'usage s'effectue en amont, à travers des « jeux d'acteurs ».

« L'imaginaire » d'ordre « sociologique » est apparu dès la conception du prototype dans l'élaboration du scénario de l'audioguide par l'équipe de chercheurs en information et communication (ENS-LSH et LCF-UMR 8143 du CNRS). En effet, celui-ci s'observe dès la mise en œuvre de parcours sur la base de nouveaux partis pris de médiation. Il s'agit de mettre à disposition des utilisateurs un discours sur des objets patrimoniaux non pas basés sur l'écoute d'une narration à voix unique, généralement de nature scientifique ou touristique que l'on rencontre traditionnellement sur la majorité des audioguides, mais de présenter des discours différents sur les mêmes objets culturels. Par conséquent, le parti pris de l'équipe travaillant sur les objectifs fonctionnels est d'élaborer les discours sur les objets selon ces principes de polysémie incarnée par la parole de scientifiques ou d'habitants pour Lyon et par le discours de nature historique, touristique, sans oublier la part de la tradition orale pour La Réunion (contes, légendes...), pour des raisons de comparaison. Par cette démarche, les chercheurs considèrent qu'en accédant à ces diverses paroles, l'utilisateur n'est pas contraint d'écouter une catégorie de discours ne correspondant pas à ses attentes de visite. Ainsi pour la Réunion, ils ont imaginé que le démonstrateur pourrait s'adresser à trois catégories d'utilisateurs.

La première catégorie est un utilisateur dont l'intérêt est porté avant tout sur le fait, la date, (discours de type historique). La seconde catégorie est un utilisateur pour qui l'imaginaire, la rêverie, la ballade, la tradition orale sont au centre de son écoute (discours de type narratif : légendes, contes...). Enfin la troisième catégorie est un utilisateur intéressé

essentiellement par des discours à caractère globalisant d'un point de vue synchronique et diachronique (discours de type touristique).

Dans cette perspective, le projet de parcours patrimonial mis en ligne sur l'audioguide à La Réunion, propose des discours sur 26 objets, sites culturels d'intérêt historique, patrimonial, religieux de Saint-Denis et montre l'évolution — dans le temps et dans l'espace — de la ville et de sa représentation. Cette découverte s'effectue selon deux entrées : une entrée thématique et une entrée géographique. Pour l'entrée thématique, trois thèmes sont retenus comme pertinents : l'architecture, l'urbanisme, le métissage. L'entrée géographique propose un accès aux objets, aux sites par le nom des rues : rue de Paris, rue Maréchal Leclerc, ou par des dénominations géographiques comme les Hauts de Saint-Denis.

Lorsque l'utilisateur sélectionne un objet, intégrant une entrée, il accède à un discours général de type touristique sur l'objet et la gradation dans l'information s'effectue à l'aide des hyperliens audio donnant soit accès à un discours de type historique, soit un discours de type narratif. Le discours de type historique peut être par exemple la parole d'un historien et le discours de type narratif peut être un mythe, un conte, en relation avec un site proposé lors de la visite. Cette dimension de l'énonciation a été choisie, car elle relève de l'oralité, aspect culturel qu'il faut prendre en considération à La Réunion, le récit légendaire étant toujours très présent au quotidien et pouvant être pensé comme « objet culturel » à part entière.

À Lyon, le musée Gadagne propose de découvrir la cité, en impliquant le visiteur dans une visite libre des huit lieux sélectionnés, regroupant 20 objets, autour de l'histoire du patrimoine et du paysage urbain. La visite s'effectue donc à l'aide d'un téléphone portable accompagné de préférence d'une carte d'orientation, que l'utilisateur peut récupérer à l'office de tourisme de Lyon par exemple.

Suite à la composition du « numéro culture », un menu propose la liste des étapes de la visite. À chaque étape, une introduction présente les éléments historiques indispensables pour comprendre le développement urbain de Lyon. Après chaque introduction, l'utilisateur a la possibilité d'entendre pour chaque étape deux à trois points de vue de spécialistes très différents : ethnologues, urbanistes, historiens de l'art, archéologues ou habitants. À certaines occasions, des informations pratiques pourront être proposées, comme les horaires d'ouverture d'un musée déclenché par l'utilisateur lorsqu'il prononce le mot « Information ».



Cette logique d'organisation de l'information et le choix de ces procédés permettrait, selon les concepteurs, que les usagers du téléphone portable construisent leur parcours en toute liberté en s'aidant cependant, comme à Lyon, d'une carte retraçant les parcours proposés, disponibles par exemple dans les offices de tourisme ou services culturels des communes. Ici le dispositif propose à l'utilisateur de se sentir acteur de son parcours, d'autant plus que ce sentiment d'autonomie et d'apprentissage pourrait trouver son répondant par une fonctionnalité proposant le téléchargement d'informations suite à la visite par l'intermédiaire d'un envoi de fichier via Internet. Cette extension possible associée à la fois la technologie du téléphone portable et de l'Internet.

Cet « imaginaire sociologique » présent dès la conception s'est accompagné d'un « imaginaire technique » produit par les informaticiens. En effet, l'équipe de l'INSA a pensé des procédés techniques pouvant aller dans le sens du scénario de médiation. Ce dernier a été élaboré sur la base de méthodologies d'oralisation et de contextualisation de documents audio hyper-liés à partir d'un fonds d'écrits traditionnels et d'archives sonores. Le scénario imaginé s'appuie sur la présentation de sites dont le contenu est élaboré selon une logique d'hyperlien audio proposant à tout moment aux usagers de choisir librement d'accéder à une partie du contenu de la visite sans forcément suivre un choix imposé. Les hyperliens audio proposés sont de type « pour avoir une information sur X tapez 1 » ou « pour écouter la parole de X dites ». L'accès à l'information s'effectue à la fois par reconnaissance vocale et par la manipulation des touches du téléphone portable, rendu possible par le protocole de VoiceXML.

Enfin « l'imaginaire économique » est incarné par l'équipe de chercheurs du LET, ISH qui examine dans quelles conditions un numéro d'appel culture sous-tarifé peut être économiquement intéressant pour tous les acteurs : usagers, fournisseurs de contenus, opérateurs, prestataires.

Ainsi cette interdisciplinarité à l'origine du projet EECCOOT montre comment, dès la conception, l'usage d'un dispositif technique est imaginé par les concepteurs dans un jeu de négociations et de confrontations lié aux différentes compétences et logiques de chaque acteur. En effet, déjà avec l'introduction des technologies de l'information et de la communication, les institutions culturelles ont dû sous-traiter avec des entreprises privées l'élaboration de dispositifs techniques comme les sites web ou les cédéroms, amenant des évolu-

tions dans les manières de travailler comme penser l'organisation du discours sur les objets (Brochu et Davallon, 1998).

Avec l'élaboration des audioguides téléphoniques ce n'est pas l'institution culturelle qui fait appel à un prestataire extérieur, mais ce dernier qui vient chercher des compétences auprès des institutions culturelles. En effet, de plus en plus de projets d'élaboration d'audioguides téléphoniques culturels sont portés par des opérateurs téléphoniques (France Télécoms pour mobivisite) ou des entreprises multimédias (Audiovisit, Toutophone) et non par des institutions culturelles. Ces acteurs sont motivés, la plupart du temps, par des logiques économiques et techniques. Ils démarchent les institutions culturelles pour proposer le support pour un contenu déjà élaboré par ces dernières. Pour le projet EECCOOT, c'est le cas de la société Toutophone. Ceci implique à nouveau de nouvelles logiques d'organisation puisque l'économique vient à la rencontre du culturel, les institutions culturelles se situant entre la logique culturelle et la logique touristique. L'écriture des contenus des audioguides culturels téléphoniques est de plus en plus élaborée par des institutions culturelles comme les musées et des institutions touristiques comme les offices de tourisme. Cette collaboration ne va pas de soi. Ces évolutions amènent une série de fortes négociations où ressort, par moments, un leadership qui cherche à imposer sa propre conception du projet.

Dans le cadre du projet EECCOOT cette évolution des rôles, négociations et confrontations entre les différents acteurs a été ressentie à des moments-clé de l'élaboration. En effet, comme le soulignent Crozier et Friedberg (1997 : 51) « l'existence d'un groupe capable de volonté et d'action ne va absolument pas de soi ». Le chercheur en communication, inscrit dans une logique de médiation, s'est vu, au moment de la première indexation de l'information sur la base de données effectuée par les ingénieurs, enfermé dans la logique linéaire de l'informaticien. Cette logique allait à l'encontre du scénario à différents parti pris élaborés par les chercheurs. Une série de négociations pour une modification, s'en est suivie, puisqu'il n'y a « d'action collective que dans la mesure où les individus se sentent soit intégrés dans un ensemble ou soit porteur de valeurs communes » (Bernoux, 1985 : 198). Ceci a incité le chercheur en information et communication à être à l'écoute à la fois des besoins de médiation des institutions culturelles, des logiques économiques soulevées par le chercheur en économie et l'informaticien. Il en est de même pour ces derniers qui ont dû intégrer les logiques des uns et des autres.

Ces stratégies et confrontations d'acteurs nous montrent que l'usage des dispositifs techniques semble se négocier dès la conception, à travers les représentations des concepteurs. Mais la démarche de l'évaluation préalable à l'initiative des trois types de concepteurs montre que ces derniers cherchent à confronter leurs imaginaires aux représentations d'usage construites par les usagers potentiels.

## LES REPRÉSENTATIONS D'USAGE DE L'AUDIOGUIDE

L'un des avantages de la recherche EECCOOT est qu'elle nous propose de saisir l'importance que peuvent accorder certains concepteurs aux représentations des usagers face à une technologie et par là-même de considérer la nécessité de les confronter aux « usages » qu'ils anticipent, dans l'éventualité de faire évoluer le dispositif.

Une étude sur l'usage des audioguides menée par Sophie Deshayes (2002) montre qu'un nombre important de professionnels des institutions culturelles conçoivent les audioguides comme des outils d'aide à la visite d'une exposition, d'un parcours patrimonial. Du côté de l'usager, une des principales motivations à l'utilisation d'audioguide lors d'une visite patrimoniale est « le besoin d'être guidé, accompagné sans se sentir trop assisté » (Deshayes, 2004). Il est utilisé comme un outil d'aide à l'interprétation. L'audioguide donne la sensation au visiteur d'acquérir une compétence : apprendre à regarder. Cependant le discours attendu est celui qui met en contexte les objets culturels.

Ici, dans le cadre du projet EECCOOT, l'enquête nous a montré que l'usage du téléphone portable lors d'une visite culturelle s'ancre dans une logique itérative qui définit les pratiques culturelles des personnes interrogées à la Réunion<sup>8</sup>. En effet, que ce soit pour la préparation d'une visite de la ville ou pour l'usage d'un audio-guide, les interviewés inscrivent leur démarche dans une logique de récolte de données allant de l'information essentielle vers l'information la plus complexe et non pas comme l'avaient imaginé les chercheurs uniquement selon des centres d'intérêts axés autour de pratiques spécifiques tels qu'un discours de type historique pour des auditeurs déjà sensibilisés au sujet, un discours de type narratif pour des personnes ayant des centres d'intérêt orientés autour de l'imaginaire,

---

<sup>8</sup> Suite aux citations les mentions (V1) correspondent à la parole d'un professionnel du tourisme, (V2) à un professionnel de la culture, et (V3) à un visiteur des journées du patrimoine.

ou enfin, un discours synthétique pour des usagers intéressés essentiellement par des discours globalisants.

Lors de la préparation d'une visite de la ville, les interviewés vont affirmer rechercher des informations pratiques, soit sur internet :

« Avant d'aller dans une ville, je me documente sur des sites web, pour voir ce qu'il y a à visiter pour aller tout de suite aux monuments essentiels » (V3), soit sur des guides papier « moi j'aime bien lire un guide avant pour savoir quels sont les points intéressants à visiter, avoir une idée de l'histoire du monument » (V3) ou enfin à l'office du tourisme « C'est l'office de tourisme directement. On prend des prospectus pour se balader déjà » (V3).

Puis par la suite les interviewés vont approfondir l'information lors de la visite d'un monument par exemple en utilisant l'audioguide, uniquement lorsque celui-ci est intégré dans le parcours de visite d'un site :

« ça m'arrive de temps en temps d'utiliser des audioguides, surtout dans des musées de peinture [...]. À chaque fois que j'ai pris des audioguides dans des musées ou pour autre chose, ça m'a bien servi, on est beaucoup plus plongé dans l'événement » (V3).

La logique itérative s'observe aussi lors des déclarations sur les parti pris de médiation proposés pour le prototype. Les interviewés préfèrent d'abord écouter le discours synthétique pour obtenir un point de vue global sur l'histoire du monument, puis ensuite écouter l'entrée historique pour avoir des détails plus précis sur l'objet choisi :

« pour moi c'est une introduction [en parlant du discours synthétique] qui me donne envie d'aller voir l'histoire, je me dis bon là ça va être encore plus approfondi » (V3).

Les deux entrées vont de pair pour les personnes interrogées, car elles s'inscrivent parfaitement dans cette logique itérative qui finalement permet d'ancrer la visite dans un temps relativement maîtrisé :

« mais j'étais en train de me dire que le discours synthétique on ne peut pas en faire abstraction car il permet de savoir à peu près l'évolution historique mais dans un contexte plus long tandis qu'ici (discours historique) c'est essentiellement architectural. Les deux sont complémentaires. Les deux sont inévitables » (V2).

Le visiteur cherche à avoir la maîtrise de son temps de visite : ici les interviewés jugent que le prototype s'inscrit bien dans cette pers-

pective. Il offre via différents scénarios une plus grande autonomie pour la gestion du temps de visite. L'utilisateur considère qu'il peut écouter à n'importe quel moment les discours sur les objets, sans être dépendant des heures d'ouverture de l'office de tourisme :

« je ne suis pas obligée de retourner à l'office de tourisme sans compter qu'il faut faire attention aux heures de fermeture. Et puis des fois on est de passage que pour deux heures de temps dans une ville, pour peu qu'on ait envie de partir à 12h et que l'office de tourisme soit fermé ou à une heure de fermeture, je trouve ça un peu gênant » (V1).

Dans cette même logique, les interviewés vont privilégier un accès rapide à l'information comme par exemple par l'entrée géographique, qui offre des indices spatio-temporels leur accordant ainsi la sensation de ne pas se perdre dans leur recherche d'information et donc d'y arriver plus rapidement :

« je pense que géographique c'est très bien car on peut situer la ville dans son ensemble. [...] (Avec l'entrée thématique) comment on peut savoir exactement qu'on est devant le monument. [...] inévitablement on doit se retrouver quelque part, donc inévitablement il faut se munir d'une carte » (V3).

Cependant tous les discours fonctionnels, comme les introductions sur les modes d'emploi du dispositif, sont jugés trop techniques, voire trop longs car ils ne fournissent pas d'informations directes sur les objets et donc sont perçus comme des détours :

« par contre j'ai une question, est-ce que c'est possible de zapper la fin du message (indication sur les consignes d'accès à l'information), qu'on nous fait entendre à chaque fois. Car c'est vrai qu'à chaque fois on nous propose de l'aide [...]. On est dans la rue, on attend... il faudrait peut-être bannir ça, proposer tout de suite le mode de fonctionnement : les trois propositions » (V3).

Il en est de même pour l'entrée narrative. Par sa tonalité, elle est perçue comme déstabilisante, car au même titre que les informations supplémentaires qui seraient plutôt consultées après la visite, elle ne semble pas s'inscrire dans les discours attendus :

« ah je ne voyais pas ça comme ça. Pour moi c'est soporifique là. Pour moi, c'est vrai qu'après des personnes qui aiment la littérature, mais pour moi quand je visite un lieu je ne pense pas forcément à la littérature » (V3).

EECCOOT est donc un dispositif qui peut trouver sa place au sein des pratiques culturelles à la Réunion, car il propose plus d'autonomie pour l'organisation d'une visite. Le scénario proposé s'inscrit dans la logique itérative de recherche d'informations. Cependant, les remarques émises concernant la longueur des textes d'introduction doivent permettre de réorienter l'écriture du scénario en y intégrant un accès plus rapide aux informations concernant les objets sélectionnés, en proposant de manière optionnelle tous les indices fonctionnels. Car le système est perçu comme ciblé pour des utilisateurs expérimentés du téléphone portable, qui jugent donc peu important d'avoir des informations sur le mode de fonctionnement du dispositif :

« déjà avoir l'idée de prendre son téléphone pour avoir des informations, il faut que ce soit un public qui manipule un téléphone comme une console de jeu, un outil interactif » (V1).

Enfin, les aspects économiques liés à l'usage du téléphone portable lors de la visite apparaissent de manière contradictoire. A priori, ce n'est pas le coût de la communication qui préoccupe les utilisateurs mais plutôt les possibilités techniques offertes par le dispositif qui ne sont pas forcément en adéquation avec les pratiques de visite des personnes interrogées. En effet, la majorité des interviewés inscrivent leur visite culturelle dans une dynamique de groupe : en couple, en famille. Dans ce cadre, le téléphone est jugé trop personnel et une forte attente est soulevée concernant la mise en place de procédés techniques, comme l'usage d'oreillettes, de haut-parleurs, pouvant pallier cette contrainte.

## CONCLUSION

À travers la présentation de cette recherche, nous avons donc pour ambition d'apporter quelques pistes de réflexion sur la démarche d'évaluation préalable au moment de la conception d'une technologie de l'information et de la communication. Celle-ci propose en effet, de remonter aux « imaginaires » des concepteurs qui comme l'indique Flichy (1995) est « au cœur du débat technique ». Ici on pourrait même dire que l'imaginaire des concepteurs est au cœur du processus d'usage au même titre que celui des usagers. En effet, la réflexion portée sur le projet EECCOOT nous propose à la fois de voir comment les concepteurs d'un dispositif anticipent l'usage d'une technologie à travers un jeu de négociation et stratégies. Mais l'évaluation préalable a

cet avantage de sortir de l'approche de l'innovation basée sur « la toute puissance du dispositif » en donnant une place à l'étude des représentations de l'utilisateur. Par cette démarche, l'évaluation propose d'accorder une place aussi importante aux usages anticipés par les concepteurs qu'à ceux des utilisateurs. Cependant l'évaluation préalable a la possibilité de rendre compte de la construction des usages en tant que processus si elle laisse une place aussi importante à l'étude des usages effectifs (Noël-Cadet, 2003).

## BIBLIOGRAPHIE

- BERNOUX P., 1985, *La sociologie des organisations*, Points.
- BROCHU D. & DAVALLON J., 1998, « L'organisation du musée confrontée à l'arrivée des nouvelles technologies », *Médiations sociales, systèmes d'information et réseaux de communication*, Actes du 11<sup>e</sup> congrès National des Sciences de l'information et de la communication, 3-4-5 décembre à Metz.
- CROZIER M. & FRIEDBERG E. 1997, *L'acteur et le système*, Points.
- DESHAYES S., 2002, *Les audioguides outils de médiation dans les musées, rapport d'étude et d'évaluation*, direction des musées de France, département des publics.
- DESHAYES S., 2004, « La médiation individuelle au musée : l'enjeu des audioguides », Actes de la conférence organisée par Audiovisit 23, 30 novembre, Lyon-Paris.
- FLICHY P, 1995, « L'action dans le cadre socio-technique. Comment articuler technique et usages dans une même analyse ? », in *Les autoroutes de l'information, un produit de la convergence*, s/d de J-G Trembaly, Sainte Foy, Presses de l'université du Québec.
- FLICHY P, 2001, *L'imaginaire d'Internet*, éd. La découverte.
- GOTTESDIENER H., 1987, *Evaluer l'exposition*, La documentation française, Ministère de la culture et de la communication.
- LE MAREC J., 1996, *Le visiteur en représentation. L'enjeu des évaluations préalables en muséologie*, Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication à l'université de Saint-Etienne.
- NOËL-CADET N., 2003, *L'appropriation des sites web patrimoniaux en milieu éducatif: des usages aux médiations*, thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication sous la direction de Jean Davallon et Joëlle Le Marec, Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse.
- VITALIS A. (s/d), 1994, *Médias et nouvelles technologies pour une socio-politique des usages*, Rennes, Édition Apogée.