

**Faculté des sciences économiques,
sociales, politiques et de communication**

Annexes du mémoire

Auteur : Marie Anselain
Promoteur(s) : Philippe Scieur
Lectrice : Joanne Jojczyk
Année académique 2019-2020
Master [120] en communication, à finalité spécialisée : culture et
communication

Sommaire

Annexe n° 1 : Questionnaire	4
Annexe n° 2 : Réponses au questionnaire	6
Annexe n° 3 : Tableau récapitulatif des freins et motivations (questionnaire)	13
Annexe n° 4 : Guide d'entretien	14
Annexe n° 5 : Entretien avec Alice.....	15
Annexe n° 6 : Entretien avec Claire	24
Annexe n° 7 : Entretien avec Isabelle.....	41
Annexe n° 8 : Entretien avec Louise	47
Annexe n° 9 : Entretien avec Laurentine.....	56
Annexe n° 10 : Entretien avec Zélie.....	64
Annexe n° 11 : Entretien avec Nadja.....	71
Annexe n° 12 : Entretien avec Océane	79
Annexe n° 13 : Entretien avec Chlorina	90
Annexe n° 14 : Entretien avec Adelaina.....	104
Annexe n° 15 : Entretien avec Charize.....	113
Annexe n° 16 : Entretien avec Marie-Ange et Christian.....	119
Annexe n° 17 : Entretien avec Anya.....	126
Annexe n° 18 : Grille d'analyse entretien	134
Annexe n° 19 : Grille d'analyse entretien Alice.....	137
Annexe n° 20 : Grille d'analyse entretien Claire.....	146
Annexe n° 21 : Grille d'analyse entretien Isabelle.....	168
Annexe n° 22 : Grille d'analyse entretien Louise	176
Annexe n° 23 : Grille d'analyse entretien Laurentine	189
Annexe n° 24 : Grille d'analyse entretien Zélie	198
Annexe n° 25 : Grille d'analyse entretien Nadja.....	206
Annexe n° 26 : Grille d'analyse entretien Océane	214
Annexe n° 27 : Grille d'analyse entretien Chlorina	229
Annexe n° 28 : Grille d'analyse entretien Adelaina.....	246
Annexe n° 29 : Grille d'analyse entretien Charize.....	257
Annexe n° 30 : Grille d'analyse entretien Marie-Ange et Christian	265
Annexe n° 31 : Grille d'analyse entretien Anya.....	271
Annexe n° 32 : Tableau récapitulatif des freins et motivations (entretiens).....	283

Annexe n° 1 : Questionnaire

Introduction

Bonjour,

Dans le cadre de mon mémoire en communication réalisé à l'UCLouvain FUCaM Mons, je m'intéresse à la fréquentation des musées du Centre-Ville de Tournai. Pourriez-vous prendre quelques minutes pour répondre à ces questions ? Cela m'aidera énormément dans la réalisation de mon mémoire.

Je vous en remercie !

Marie.

Thème 1 : Informations personnelles

1. Vous êtes ?
Un homme – Une femme – Ne souhaite pas préciser
2. Quel âge avez-vous ?
3. Quel est le plus haut niveau d'enseignement que vous avez achevé avec succès, en cours du jour ou en cours du soir ?
4. Quelle est votre situation professionnelle ?
5. Dans quelle commune habitez-vous ?

Thème 2 : Habitudes de visite

1. Quel(s) musée(s) tournaisiens connaissez-vous ?
Musée des Beaux-Arts – Musée d'Histoire naturelle & Vivarium – Musée du Folklore et des Imaginaires – TAMAT Musée de la Tapisserie et des Arts Textiles – Musée d'Histoire militaire – Musée d'Archéologie – Centre de la Marionnette de la Fédération Wallonie-Bruxelles – Aucun – Tous
2. Avez-vous visité au moins un de ces musées au cours des 18 derniers mois ?
3. Si oui le(s)quel(s) ?
4. Combien de mois séparent vos deux dernières visites dans ce(s) musée(s) ?
5. Quels musées tournaisiens vous intéressent ?

Musée des Beaux-Arts – Musée d'Histoire naturelle & Vivarium –
Musée du Folklore et des Imaginaires – TAMAT Musée de la
Tapisserie et des Arts Textiles – Musée d'Histoire militaire – Musée
d'Archéologie – Centre de la Marionnette de la Fédération
Wallonie-Bruxelles – Aucun – Tous

Thème 3 : Gratuité

1. Saviez-vous que ces musées sont gratuits chaque premier dimanche du mois ?
2. La gratuité pourrait-elle vous inciter à visiter un de ces musées ?

Thème 4 : Freins et motivations

1. Pourquoi visitez-vous/ne visitez-vous pas ces musées ?

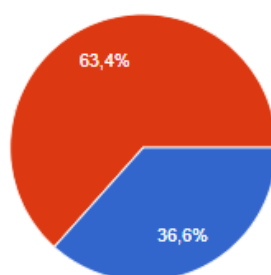
Accord pour entretien et coordonnées

1. Seriez-vous d'accord d'être recontacté(e) pour répondre à d'autres questions ?
2. Merci de mentionner ici votre adresse mail ou votre numéro de téléphone

Annexe n° 2 : Réponses au questionnaire

Vous êtes ...

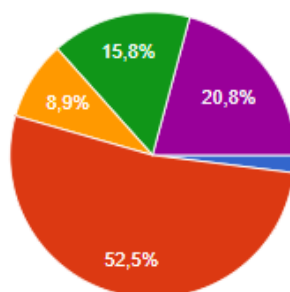
101 réponses



- Un homme
- Une femme
- Ne souhaite pas préciser

Quel âge avez-vous?

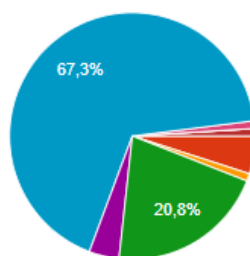
101 réponses



- Moins de 18 ans
- 18-25 ans
- 26-35 ans
- 36-50 ans
- 51 ans et plus

Quel est le plus haut niveau d'enseignement que vous avez achevé avec succès, en cours du jour ou en cours du soir ?

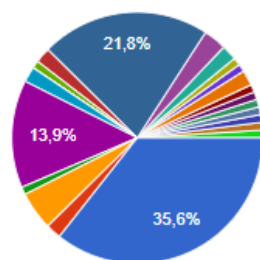
101 réponses



- Primaire ou sans diplôme
- Secondaire inférieur général (3 premières années achevées)
- Secondaire inférieur technique, artistique
- Secondaire supérieur général (3 demi-années achevées)
- Secondaire inférieur technique, artistique
- Supérieur de type court ou long (Haut secondaire)
- Agrégation
- Doctorat
- Master

Laquelle de ces catégories décrit le mieux votre situation professionnelle actuelle?

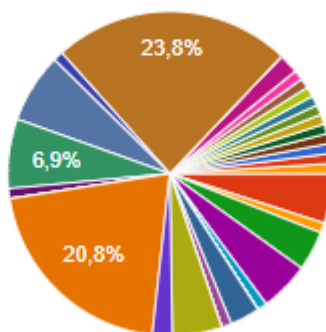
101 réponses



- | | | |
|------------------------------------|---|-----------------------------------|
| ● Etudiant.e | ● Ouvrier.ère | ● Professeur en secondaire |
| ● En formation (Forem par exemple) | ● Employé.e | ● Maître assistant en Haute Ecole |
| ● Pas d'emploi | ● Cadre moyen (p.ex. chef.fe de service...) | ● enseignante |
| ● Prépensionné.e | ● Membre de la direction générale, cadr... | ● Enseignant |
| ● Pensionné.e / retraité.e | ● Profession libérale | ● Institutrice |
| ● Agriculteur.trice | ● Freelance ou autre indépendant.e | ● enseignement |
| ● Artisan.ne | ● Enseignant | |
| ● Commerçant.e, industriel.le | ● Institutrice primaire | |

Dans quelle Commune habitez-vous?

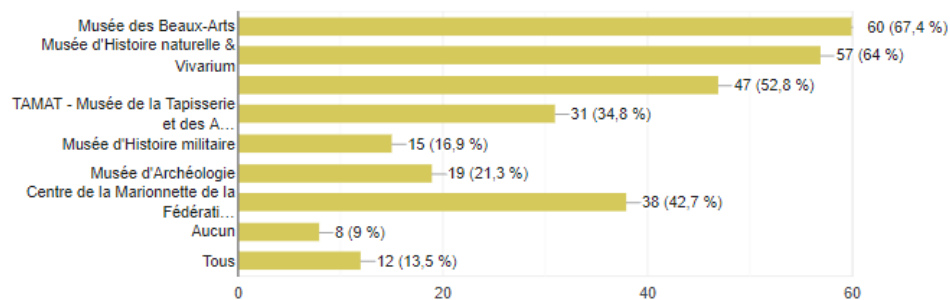
101 réponses



- | | | | |
|--------------------|-----------------------|--------------|-----------------------|
| ● Antoing | ● Ellezelles | ● Mouscron | ● Nalinnes depuis peu |
| ● Ath | ● Enghien | ● Pecq | ● Bruxelles |
| ● Beloeil | ● Estaimpuis | ● Péruwelz | ● Chièvre |
| ● Bernissart | ● Flobecq | ● Rumes | ● Binche |
| ● Brunehaut | ● Frasnes-lez-Anvaing | ● Tournai | ● Quiévrain |
| ● Celles | ● Lessines | ● Silly | ● Frameries |
| ● Chièvres | ● Leuze-en-Hainaut | ● Mons | |
| ● Comines-Warneton | ● Mont-de-l'Enclus | ● Brugelette | |
| | | | ● Frasnes |
| | | | ● Charleroi |
| | | | ● louvain-la-neuve |

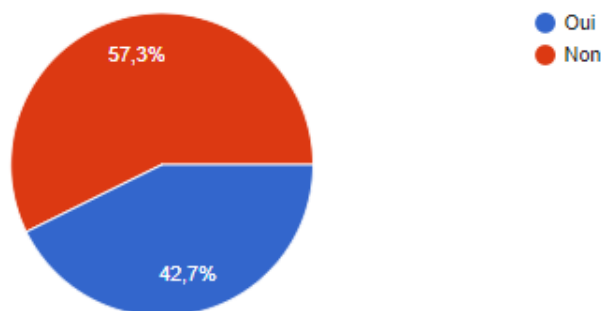
Quel(s) musée(s) tournaisiens connaissez-vous?

89 réponses



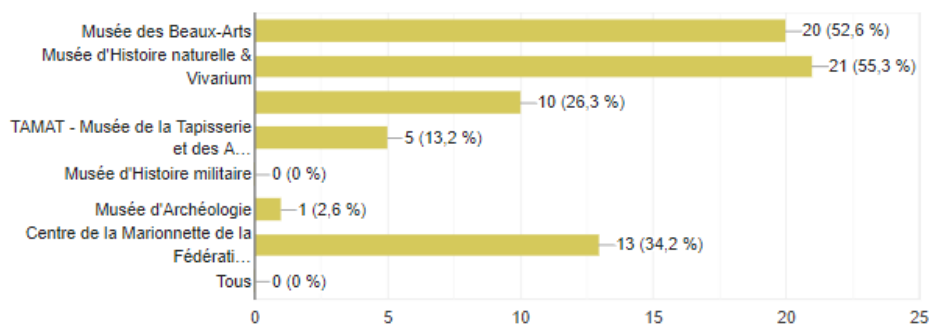
Avez-vous visité au moins un de ces musées au cours des 18 derniers mois?

89 réponses



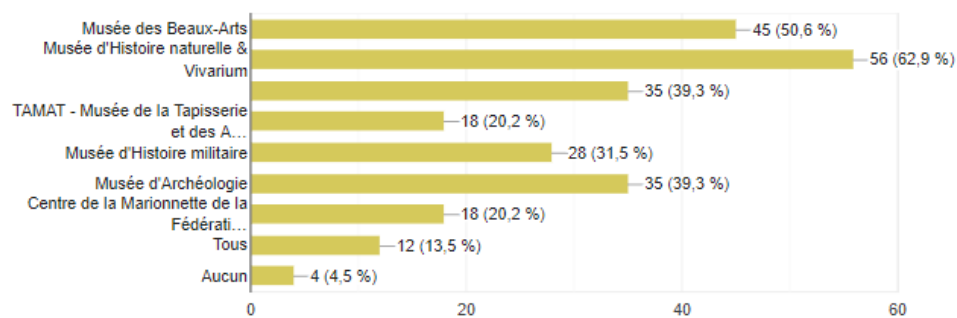
Quel(s) musée(s) tournaisiens avez-vous visité(s) au cours des 18 derniers mois?

38 réponses



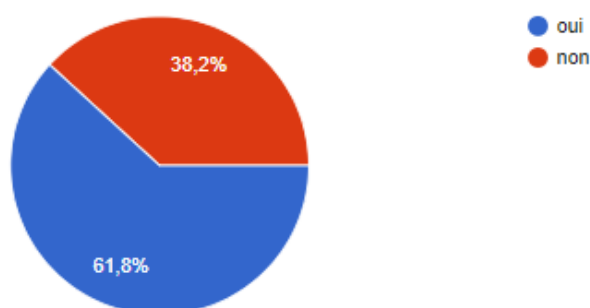
Quel(s) musée(s) tournaisiens vous intéressent?

89 réponses



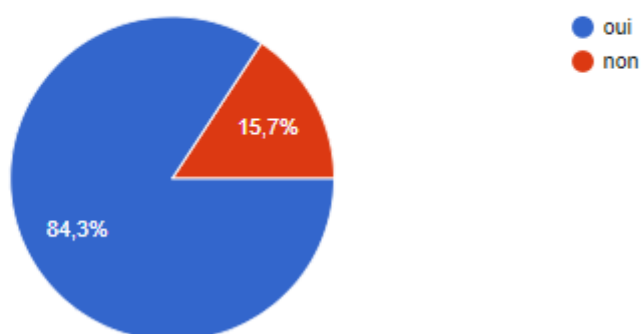
Saviez-vous que ces musées sont gratuits chaque premier dimanche du mois?

89 réponses



La gratuité pourrait-elle vous inciter à visiter un de ces musées?

89 réponses



Pourquoi visitez-vous/ne visitez-vous pas ces musées?

89 réponses

Manque de temps - Manque de motivation - Par manque de temps - Je ne prends pas le temps - Manque de temps - Autres centre d'intérêts - Manque de motivation... - Pour en connaître davantage - Je n'y prends pas le temps d'y aller bien que l'histoire m'intéresse - Pas assez intéressants ou pas assez de nouveautés - Pas intéressée - Parfois j'oublie qu'on est le premier dimanche du mois... Par manque de temps aussi. - Les visites que j'ai eu avec l'école étaient ennuyantes - Pas de personne pour m'accompagner - Certains ne m'intéressent pas et d'autres sont super ludiques - Je suis très intéressée par la culture - J'aime - Pas de temps durant cette année - Certains m'intéresse plus que d'autres. Certains possède la même collection donc pas vraiment intéressant d'y aller trop souvent - Manque de temps, prix et manque d'envie - Manque de temps ? Manque peut-être d'animation dans ces musées pour me décider à y aller ? Manque de communication de la part de ces musées pour "se vendre" ? - Je ne prends pas le temps. - Je les ai déjà visités à plusieurs reprises. J'attends des expos, une actualité. - Ça m'intéresse - La beauté de l'art, l'histoire... - Culture personnelle et curiosité - J'ai simplement manqué de temps étant en pleine rédaction de mémoire - Parce qu'on ne les connaît pas toujours... Pas vraiment de publicité et ces musées ne se situent pas nécessairement dans le coin de Wallonie Picarde où je me déplace le plus souvent ... - Car je suis aux études sur LLN et je ne pense pas à aller dans des musées en Belgique - / - Car des fois pas assez de temps - J'en ai beaucoup visité avec ma maman, mais depuis que je suis à l'unif les seules fois où j'ai été dans un musée c'était avec mes scouts - Manque de temps et enfants en bas âge. - Je ne prends pas le temps de le faire - Je visite ceux que je connais déjà bien (Musée d'histoire naturelle) + envie de découvrir (Beaux-Arts) + 1 stage fait là-bas (TAMAT), pas envie d'aller au musée de la marionnette, car les poupées/marionnettes me font peur et pour les autres, je ne prends pas assez le temps pour aller les visiter, mais c'est dans mes projets - Pour la culture et hobbies / flemme - Je n'en avais pas forcément connaissance. - Je n'y ai jamais pensé - Déplacement....disponibilité - Je ne suis pas friande des musées, car un musée est fort statistique - Ce sera fait prochainement, en

fonction des disponibilités - Ça ne m'intéresse pas - Représente peu d'intérêt pour moi - Pour leur proximité et leur programmation. - Je visite ceux que j'apprécie à l'occasion de nouvelle expo la plupart du temps et j'ai la chance de souvent être invitée à des vernissages. Pour ceux que je n'aime pas je ne les visite tout simplement pas pour cette raison. - Enrichir les connaissances - Par méconnaissance - car je les trouve intéressants - pas très intéressé - Manque de temps et pas vraiment intéressée - Pas habitué, manque de temps, personne de mon entourage n'est intéressé - Ces musées offrent peu de changements dans les collections montrées au public. Je pense aussi au Musée des Beaux-Arts qui a une très belle architecture, mais où les œuvres sont assez mal mises en valeur, notamment avec les couleurs des salles ou des obstacles au centre des pièces qui empêchent d'apprécier les peintures monumentales avec une certaine distance. - Visité en famille ou avec des amis. J'ai aussi visité le musée des beaux arts parce que des amis y exposait temporairement. - Aucune connaissance de l'existence de ces musées - Ce sont des belles curiosités et certaines animations sont parfois intéressantes. Dans le cas du Musée des Beaux-Arts, il y a aussi un plaisir à se rendre dans un lieu conçu par Horta et qui est en soi un objet de découverte. – Flemme - Pas de publicité, de nouveauté, d'expositions attrayantes, il faudrait les rendre plus moderne et plus didactique (technologie, etc.) - Je ne connais pas bien Tournai j'y vais très peu donc je ne me suis pas intéressée à ces musées j'ai juste entendu parler de certains. - Ce n'est pas la chose que l'on pense lorsqu'on programme une sortie, activité. - Par manque de temps principalement et parce que je fais mes études à bxl - Manque de temps. - Je les visite si une expo m'intéresse - Par manque de temps, je n'y vais pas plus souvent. Et je ne vais que dans ceux qui exposent des choses qui me plaisent. - Pas le temps - Manque d'intérêt, de temps. Je ne pense pas forcément à m'y rendre, surtout le dimanche - Pour éveiller mes enfants et leur transmettre le goût d'apprendre - Cela dépend de mes intérêts - Visite intéressante surtout avec un guide ... et individuellement gratuité constitue un plus - Manque de temps, n'y pense pas naturellement – Oubli - C'est à chaque fois de belles découvertes et une bonne façon de voir et d'apprendre beaucoup de choses très intéressantes en général - Fainéantise, pas le moyen de m'y rendre - Ne prends pas le temps - Car il n'y a pas assez de publicité pour s'y intéresser - Manque de ou publicité et de temps - Pas le

temps - Pas assez intéressé, idée du musée assez ennuyante. - Repos à la maison le dimanche - Intérêt à toute culture - Par manque d'habitude, je ne fais pas souvent de sorties culturelles - Manque de temps privilégie d'autres activités - manque de temps...de motivation surtout - Pas au courant de leur existence

Annexe n°3 : Tableau récapitulatif des freins et motivations (questionnaire)

Frein / motivation relatif à la théorie mobilisée

Nouvel élément

MOTIVATIONS	OCCURRENCE
ACQUISITION DE NOUVELLES CONNAISSANCES	7
ARTISTE PARTICULIER	1
DISTINCTION SOCIALE	0
DIVERTISSEMENT / RELAXATION	4
ÉMOTION ESTHÉTIQUE	1
ÉVASION/CHANGEMENT	0
FAIBLE COÛT / GRATUITÉ	1
HÉRITAGE CULTUREL	5
INTERACTION / SOCIALISATION	3
INTÉRÊT	7
LIEU PRÉCIS	2
PROXIMITÉ	1
SOUTIEN À UNE ORGANISATION OU UN ÉVÈNEMENT COMMUNAUTAIRE	0
TOTAL GÉNÉRAL	32

FREINS	OCCURRENCE
ACCESSIBILITÉ	1
BARRIÈRES PSYCHOLOGIQUES ET INTELLECTUELLES	4
BARRIÈRES SOCIOLOGIQUES	0
CONTRAINTES TEMPORELLES	32
DISTANCE GÉOGRAPHIQUE	6
EXPÉRIENCES ANTÉRIEURES	1
MANQUE D'ATTRACTIVITÉ	3
MANQUE DE COMMUNICATION ET DE VISIBILITÉ	10
MANQUE DE MOTIVATION	6
MANQUE DE PROMOTION DE LA GRATUITÉ	1
MANQUE DE RENOUVELLEMENT	5
MANQUE D'INTÉRÊT	18
MÉDIATION INADAPTÉE	3
MONÉTAIRES	1
N'Y PENSE PAS	5
PERSONNE POUR ACCOMPAGNER	2
TOTAL GÉNÉRAL	98

Annexe n° 4 : Guide d'entretien

THÈME 1 : Présentation de l'intervieweur <u>Sous thèmes :</u> - Présentation personnelle - Présentation de la problématique - Présentation des objectifs
THÈME 2 : Présentation de l'interviewé <u>Sous-thèmes :</u> - Présentation personnelle et professionnelle - Centres d'intérêt et loisirs
THÈME 3 : Les musées tournaisiens <u>Sous-thèmes :</u> - Quel rapport avec les musées (fréquentation ? sentiment ?) - Image des musées ? - Raconter la dernière visite au musée - Pourquoi ne pas visiter les musées (référence aux freins et motivations) - Élitiste ?
THÈME 4 : Gratuité dans les musées <u>Sous-thèmes :</u> - Connaissance de la mesure ? - Impact sur la décision de visite ? Pourquoi ? - Attractivité, renouvellement, promotion de la gratuité et médiation ? - Qu'est-ce qu'il faudrait d'autre ?
THÈME 5 : Médiation <u>Sous-thèmes :</u> - Avis sur les dispositifs de médiation ? - Médiation idéale ? - Musée de rêve ?

Annexe n° 5 : Entretien avec Alice

M : Marie	A : Alice
-----------	-----------

M : Bonjour, Alice, et merci d'avoir répondu présente pour cet entretien !

A : Avec plaisir !

M : Alors, petit rappel, je travaille sur les non-publics des musées tournaisiens donc je vais reprendre tes réponses à mon questionnaire et on va essayer d'aller un peu plus loin grâce à cette discussion.

A : D'accord, je t'écoute.

M : Déjà, est-ce que tu peux te présenter rapidement ?

A : Bien sûr ! Je m'appelle Alice, j'habite Péruwelz et je suis étudiante en communication à l'UCL Mons. Ah oui, je suis en master culture et communication aussi, fin je serai en master 2 en septembre. Et je suis membre du Patro, ce qui me prend pas mal de temps, j'aime aussi faire du sport à la maison, et étant étudiante en culture, tout ce qui est visite de musées, participation à des événements culturels, des festivals de musique, ou aller au cinéma, ce sont toutes des choses que je fais plus ou moins régulièrement.

M : Alors, j'ai vu que tu étais allée au musée du folklore récemment, est-ce que tu peux me raconter comment ta visite s'est déroulée ? Ce que tu en as pensé, etc.

A : Déjà, je pense que c'est important que je te précise que j'y ai été dans le cadre d'un cours puisqu'on devait effectuer des interviews sur des lieux culturels du Tournaisis et moi je devais interviewer le conservateur du musée du folklore. Du coup, j'en ai profité pour visiter le musée, mais si je n'avais pas eu ce travail, peut-être que je ne l'aurais pas fait, même si je connais les musées puisque j'habite la région.

Donc j'ai fait le parcours avec lui, il m'a accompagnée dans certaines salles puis il m'a laissée me balader toute seule. J'avais l'impression que ce musée était un labyrinthe, je le trouve assez atypique, je ne m'imaginais pas que

derrière le nom « musée du folklore et des imaginaires », il y aurait un musée sur la vie dans le Tournaisis depuis la fin du siècle dernier. Mais je ne savais pas du tout à quoi m'attendre parce que le nom n'est pas explicite. J'ai vraiment trouvé que le musée était un fourre-tout, mais assez organisé, avec des thématiques par pièce, on comprend qu'il y a une certaine logique. Après il y a des choses partout, donc on pourrait y passer des heures, je n'ai même pas l'impression d'avoir tout vu.

Par contre, je l'ai trouvé assez vieux, on voit que c'est un vieux bâtiment, que ce n'est pas du tout moderne comme quand on visite le BAM donc énorme contraste, c'est très calme. Après moi j'aime bien les musées calmes et un peu vieux donc ça ne m'a pas dérangé du tout.

M : D'accord. Et toi, qu'est-ce qui te pousse à aller au musée ou au contraire à ne pas y aller ? Par exemple, est-ce que tu y vas en groupe avec des amis, etc.

A : Alors pas du tout, c'est pas ce qui me vient en premier. Je vais rarement au musée avec des amis ou de la famille. Pour sociabiliser, je vais plutôt proposer de sortir, d'aller boire un verre, mais pas d'aller au musée, quand je vais au musée avec des amis, je les traîne.

M : Ça ne te dérange pas d'y aller seule en fait ?

A : Non, pas du tout. Moi je vais surtout au musée pour apprendre de nouvelles choses, de manière générale par curiosité parce que tu vas voir la promotion d'une exposition dans la rue tu vas te dire que ça t'intéresse et je veux en savoir plus. Donc soit pour apprendre, soit pour découvrir aussi parce que ça t'interpelle juste. Après moi j'aime bien aller au musée parce que ce sont des lieux calmes dans lesquels tu peux te balader et te perdre dans tes pensées. Un peu le concept de sérendipité en fait, parce que généralement moi je me promène dans la ville et je finis par me retrouver à visiter un musée alors que ça n'était pas prévu. Surtout à Tournai parce que les musées sont éparpillés, mais facilement accessibles et pour le peu que tu te perdes un peu dans une rue, tu vas trouver un musée alors que tu ne t'attends pas du tout à ce qu'il y ait un musée là.

M : Et pour toi est-ce que le prix peut être un frein ?

A : Non, ça, je trouve ça top à Tournai c'est que les musées ne sont pas chers, et en Belgique de manière générale, je trouve que c'est abordable. Quand je vais au cinéma, généralement je me dis « Allez, encore 10 € », mais pas quand je vais au musée parce que je trouve les prix très corrects. Du coup, je trouve même ça dommage qu'ils ne soient pas plus visités parce que ce n'est vraiment pas cher à Tournai je pense qu'on est à maximum 4€ donc bon.

M : Toi, dans les raisons qui font que tu ne vas pas au musée, tu m'as surtout parlé du manque de temps, donc ce n'est pas vraiment le temps de trajet ou d'autres raisons comme des lieux plutôt élitistes ou encore le fait de ne pas te retrouver dans les musées qui font que tu n'y vas pas ?

A : Du tout, en fait comme je te disais, je vais au musée parce que je suis occupée de flâner un peu ou alors parce que j'ai envie de me changer les idées et de couper ma journée de travail. Mais étant étudiante, ce n'est pas évident, tu ne vois pas les temps filer et tu te rends compte que, soit sur le mois, soit sur l'année, tu n'as pas visité de musée. Après, les musées de Tournai sont malheureusement peu connus, on ne voit que très peu de publicité sur les expositions ou les événements qui s'y passent, ce qui est dommage. Il faut vraiment être abonné aux newsletters ou aux pages des réseaux sociaux, et encore, pour savoir ce qui s'y passe ou ce qui se prépare. À titre de comparaison, à Mons, il y a des énormes affiches pour le BAM et pour MARS un peu partout dans la ville, on voit que ces institutions sont présentes, on va plus vite être accroché et plus vite prendre le temps de visiter telle ou telle chose parce que l'affiche intéresse et qu'on voit qu'il se passe quelque chose de spécial qui attise la curiosité quoi.

M : Donc en fait le manque de renouvellement d'attractivité du site, le manque de promotion des activités et des expositions, ça joue un grand rôle pour toi dans l'absence de visite ?

A : En tout cas, moi qui peux comparer Tournai et Mons, à Tournai je n'ai pas souvent l'impression de tomber sur une affiche ou un flyer ou quoi que ce soit qui va me dire « à tel musée, il se passe ça pour le moment ».

Typiquement le musée du folklore, si tu ne le connais pas, tu peux le chercher longtemps quoi. Tandis qu'aux BAM et MARS il y a beaucoup de publicités dans la ville et tu vas plus vite être accroché par ça et te dire que tu vas aller visiter.

À Tournai, tu peux visiter la ville sans te rendre compte que tel lieu est un musée parce qu'il y a très peu de signalisation, de communication et de mise en avant des lieux culturels. Même le TAMAT, il y a une grosse enseigne au-dessus de la porte, mais si tu ne sais pas ce qu'est « TAMAT », bah tu passes ton chemin. Le musée des Beaux-Arts pareil, la plupart des gens arrive Place Reine-Astrid, c'est très beau cette sorte d'esplanade en U, mais tu n'as aucune idée que derrière ça tu as le Musée des Beaux-Arts et le musée d'Histoire naturelle. Donc je pense qu'il y a un gros manque de visibilité pour les gens qui sont de passage dans la ville.

M : Au-delà de ça, est-ce que tu penses que si les dispositifs de médiation étaient modifiés, est-ce que ça pourrait te pousser à visiter les musées ? Et notamment dans ton cas le musée du folklore que tu décris comme étant assez ancien et un peu dans son jus ?

A : C'est une bonne question... Je sais que quand j'ai visité le musée du folklore, le conservateur m'expliquait qu'il prenait souvent des gens avec lui dans le musée pour avoir leurs avis sur les dispositifs de médiation, mais aussi sur la scénographie. Je trouve que c'est important de renouveler la scénographie parce que si tu sais que ça ne bouge jamais, quand tu as fait une visite, tu ne viens plus. Après, au musée du folklore, si j'ai bien compris, quand ils changent quelque chose au niveau de la médiation, ils repensent toute l'exposition, mais je pense que ce n'est pas suffisant pour attirer un plus large public. Peut-être qu'il faudrait innover un peu plus en termes de technologies, ou d'événements plus spéciaux qui font vivre le musée de manière un peu différente pour redynamiser tout ça. Travailler sur la dimension de l'événementiel dans les musées permet peut-être d'attirer plus de gens, en mélangeant les styles, en organisant dans les musées des choses qui ne sont pas strictement muséales au départ (un spectacle de danse

contemporaine dans un musée d'art contemporain par exemple). Mais c'est un fait que le musée du folklore est un peu rustique.

Pour le musée des Beaux-Arts, honnêtement je devais aller en mars, mais bon, le confinement est arrivé, donc là, c'est prévu d'y aller pendant les vacances. Mais je dirais que oui, la médiation reste essentielle dans un musée pour le renouvellement, changer d'exposition ne suffit pas, il faut peut-être parfois savoir se renouveler autrement, différemment pour montrer qu'on existe toujours et attirer l'œil du passant ou des personnes qui ne sont pas sensibles au musée de prime abord.

M : Et toi, quel type de médiation te parle le plus quand tu visites un musée ? Est-ce que tu préfères qu'il y ait une présence physique (comme dans le cas de ta visite au musée du folklore où tu as fait la visite avec le conservateur), la médiation via des petites fiches, des dossiers, des supports audio-vidéo ou juste les supports explicatifs comme les cartels, ou encore les gros projets de médiation en lien avec des expositions ?

A : Ah bah en Top 1, je dirais quand même les gros projets de médiation parce que généralement ce sont les plus travaillés et les plus originaux qui vont marquer le coup. Après, je dirais les supports vidéo audio, tant que ça se prête à la structure du musée et à ce qui est présenté, parce que parfois ça permet de présenter les choses de manière vraiment différente et plus vivante, donc ça peut bien fonctionner. Je pense notamment à une expo que j'avais vue sur Serge Gainsbourg où la l'audio et la vidéo complétaient vraiment le propos. Après je dirais en dernier la présence physique, ça fonctionne toujours bien d'avoir un guide qui te présente la chose et qui t'explique quoi.

M : Donc tu préfères quand même la médiation indirecte toi ?

A : Oui, c'est vrai que je me rends compte que oui parce que j'aime bien être, allez, j vais dire, j suis étudiante donc je vais pas venir avec mes enfants, si tu as des enfants et que tu viens en famille tu vas peut-être préférer une visite avec une médiation plus directe. Moi étant étudiante, j'aime bien être libre quand je visite un musée, j'aime bien aussi être surprise pendant ma visite, lire ce que j'ai envie de lire, regarder ce que j'ai envie de regarder, et si un

dispositif de médiation me surprend pendant ma visite, c'est un fait qu'elle va plus me marquer qu'une visite classique avec de la médiation classique, des encarts, etc.

M : Et tu penses que ça manque parfois d'interactivité dans les dispositifs de médiation actuels ?

A : Oui je pense, évidemment par mes études je sais qu'il y a toute une histoire de budget derrière, mais quand on compare Tournai et Mons, les musées de Tournai sont beaucoup plus traditionnels quoi. Moi j'ai juste fait le musée du folklore, mais j'ai l'impression que si je vais aux Beaux-Arts, je vais visiter un musée où il y aura des œuvres accrochées, où il va faire très calme, je vais pouvoir me balader à mon aise, etc. Que si je vais dans un musée montois ou bruxellois, il va y avoir des choses qui vont me surprendre plus, avec des dispositifs audios, des salles qui sont éclairées de manière un peu plus spéciale qui détonne avec le reste du parcours plus classique. Il y avait par exemple à l'expo Dali-Magritte, une pièce avec le fameux ciel de Magritte, tu étais immergé dans une pièce qui te donnait l'impression d'être vraiment dans la peinture, dans l'univers de Magritte, c'est juste une salle, mais ça surprend parce qu'on a pas l'impression d'avoir juste vu des peintures de Magritte, il y avait un petit quelque chose en plus.

M : Tu trouves qu'il faut quand même un juste milieu entre technologie et ce qui est exposé ?

A : Oui, je pense parce que sinon tu pars plus dans un aspect purement événementiel et tu perds le côté euh, je crois qu'il faut aussi ne pas perdre le côté éducatif que peut avoir un musée et ne pas dénaturer les peintres ou les artistes que l'on présente. Par exemple, les immersives expériences qui sont encore à Bruxelles, celles de Monet étaient dans les galeries Horta, donc c'est peut-être Horta qui les a faites, mais ça reste des murs et des colonnes, d'un point de vue architecture, ça ne permet pas de redécouvrir l'architecture par ce principe de projection en tout cas. Je suis sortie de là, j'ai dit à un moment ça me dérange quand même ces trucs là parce que je suis d'accord qu'il y a beaucoup de technologie derrière, je crois que j'avais payé 17,5€, et oui

d'accord tu as les peintures de Monet qui sont projetées, mais tu n'as rien sur l'impressionnisme, surtout que c'est quand même une technique de peinture qui se voit aussi dans la matérialité. Quand tu as un Monet devant toi c'est quand même quelque chose et ça, il n'y avait pas du tout, on te présente Monet et l'impressionnisme, mais sans aucune peinture de Monet, sans aucune information sur sa vie ou sur sa technique, etc.

M : Donc parfois, on mise quand même de trop sur l'aspect technologique au détriment de ce qui est présenté ?

A : Oui, ça je crois que, surtout qu'on développe plein de choses au niveau des technologies, je trouve que ce sont des outils qui peuvent être mobilisés dans les musées pour rendre l'art plus actuel, vivant et ne plus avoir cette idée du musée un peu désuet ou rustique dans lequel tu ne vas pas aller parce que c'est lugubre et ennuyeux, mais d'un autre côté, il ne faut pas plonger tête baissée dedans parce que ça pourrait porter préjudice à ce que le musée apporte en termes d'apprentissage et de découvertes des œuvres et de l'artiste. Moi ça me perturbait de voir des enfants qui essayaient d'attraper des poissons dans les nymphéas. Donc OK, ces enfants vont avoir une première expérience positive du musée avec une impression de dynamisme et de modernité, mais à côté de ça ces enfants-là n'ont vu aucun Monet, et est-ce qu'ils comprennent vraiment qui est Monet, son travail, ses techniques ? Pas certaine.

M : C'est sûr que ce n'est pas la même chose, je crois. Et d'après toi, qu'est-ce qu'il faudrait pour rendre les musées plus attractifs en plus de la mesure de gratuité ?

A : Je sais même pas si la gratuité est vraiment nécessaire parce que ça me paraît logique qu'on doive payer pour aller voir un musée. Pour certaines personnes, ça ne leur paraît plus logique à l'heure actuelle de payer pour voir un film sur Netflix parce qu'ils se disent que tout ça devrait être gratuit, pour moi, aller voir un musée ne devrait pas être gratuit, ça me paraît logique qu'il y a du travail derrière et qu'il faille le rémunérer. Sinon, je pense que si les musées étaient plus innovants, peut-être avec plus de technologie, ça

justifierait aussi plus le prix aux yeux des gens. Déjà ça les rendrait plus attractifs en tout cas pour moi, et ça me dérangerait moins de payer plus cher pour aller aux Beaux-Arts de Tournai si je sais qu'ils ont mis en place tout un dispositif qui permet de me présenter un peintre de façon plus attractive et actuelle quoi. Enfin si c'est gratuit c'est top, mais je vais pas rechigner à payer plus si je sais qu'il y a des dispositifs supplémentaires qui sont mis en place où s'il se passait un évènement particulier comme par exemple une pièce de théâtre jouée dans le musée ou ce genre de chose un peu plus événementielle, si je devais payer pour la faire, ça ne me dérangerait pas trop.

M : D'accord. Donc pour toi, la gratuité n'est pas utile, mais pour rendre la culture plus accessible, la gratuité seule ne suffit pas à faire venir des gens au musée ?

A : Bah, c'est sûr que c'est chouette parce que du coup ça rend la culture accessible et c'est important, maintenant, je pense qu'à l'heure actuelle les gens sont parfois prêts à mettre de grosses sommes dans tout et n'importe quoi. Après, l'avantage de la gratuité c'est que tu touches vraiment un large public indépendamment de leurs conditions économiques. Mais quand je vois ce pourquoi les gens sont prêts à payer, je me dis que je trouverais la critique mal placée si un musée fait un super évènement qui fait appel à la technologie, de dire qu'on accepte pas que le billet sera un peu plus cher qu'un billet classique alors qu'à côté de ça, une masse de gens était prête à payer 18€ pour une projection sur les murs de la galerie Horta quoi. Bon après, ça c'est mon point de vue d'étudiante en culture, je vais pas te cacher que c'est un peu « faussé » comme avis, tu t'en doutes.

M : Oui oui, je comprends. Dernière petite question, si tu devais décrire ta visite, ta médiation ou ton musée idéal, qu'est-ce que tu dirais ?

A : Bon, je vais te répondre un truc précis et en lien avec la crise du COVID tout ça pour ne pas partir dans tous les sens, mais je me dis que la période actuelle est la meilleure période pour visiter les musées parce que l'entrée est limitée. Tu vois ? Parce que du coup, je crois que maintenant c'est le moment parfait pour aller visiter Versailles par exemple parce que gros lieu touristique

et patrimonial, mais avec les entrées limitées, tu sais que tu peux profiter sans être bousculé, que ça sera relativement calme, etc. Et je lisais sur France Culture que cela permettait de retrouver ce rapport à l'œuvre de contemplation, où tu peux te perdre dans tes pensées, chose qui est plus problématique quand les musées sont fort fréquentés.

Donc mon musée idéal, c'est un musée où il n'y a pas trop de monde et où on arrive à me surprendre dans le parcours en proposant des choses, un parcours avec une sensation de découvrir des œuvres classiques avec des œuvres calmes, des œuvres à observer, mais de temps en temps des dispositifs qui sortent de l'ordinaire, qui sont mis en place exprès et en rapport avec l'artiste ou les œuvres présentées et qui permettent de montrer des choses d'une manière différente, que ça soit visuel, technologique, etc.

M : Donc un musée « classique » avec quelques points de modernité quoi ?

A : Oui, c'est vraiment ça, renouveler la médiation pour que ça surprenne un peu, que tu sois sollicité à faire quelque chose, ou qu'on te propose un dispositif plus technologique, etc.

M : Ok, super !

A : Voilà !

M : Et bien écoute, merci beaucoup pour tes réponses en tout cas, et courage pour la suite et la fin de tes études !

A : Merci beaucoup et bon courage pour terminer ton mémoire !

Annexe n° 6 : Entretien avec Claire

M : Marie	C : Claire
-----------	------------

M : Bonjour Claire ! Tout d'abord merci d'avoir accepté de participer à cet entretien, c'est vraiment utile pour moi et je sais que tu es aussi en pleine période de rédaction de mémoire donc c'est top d'avoir pu te libérer !

C : Avec plaisir hein !

M : Alors je vais commencer par te réexpliquer un peu l'objectif de mon mémoire. Donc je m'intéresse aux musées tournaisiens et l'objectif c'est de comprendre pourquoi les gens ne se rendent pas dans ces musées. Parce que généralement la gratuité est présentée comme étant la solution qui inciterait les gens à se rendre dans les musées

C : Mouais...

M : Et moi je cherche à comprendre pourquoi les gens ne vont pas aux musées, est-ce par manque d'intérêt, est-ce que les gens ne se sentent pas concernés, etc.

C : OK, ça va.

M : Donc, est-ce que tu peux te présenter rapidement ?

C : Je m'appelle Claire, j'ai 23 ans, j'étudie la communication multilingue à finalité multiculturalité à l'ULB, avant ça j'ai fait un bachelier en langues et lettres germaniques (anglais-allemand-italien), et cette année j'ai effectué un stage à Vienne et j'ai visité beaucoup de musées là-bas.

M : Et quels sont tes centres d'intérêts et loisirs ?

C : J'aime beaucoup lire (j'suis en littérature, donc voilà), j'aime beaucoup la pâtisserie, en fait j'aime beaucoup tout ce qui est créatif et artistique, j'adore aller au musée, c'est pas du tout une tare ou une corvée pour moi.

M : Tu me dis que tu aimes bien les musées, mais justement, quel est ton rapport avec les musées, à quelle fréquence tu y vas, quelle image as-tu des musées ? Évidemment, plus particulièrement les musées tournaisiens.

C : Pour moi les musées c'est beaucoup de souvenirs en fait parce que déjà quand j'étais petite je me souviens j'avais peut-être 7 ans et j'étais allée au musée d'Histoire naturelle de Tournai avec ma marraine et mes cousins et j'avais adoré. Je pense que ce musée-là j'ai dû y aller trois fois. Pour être honnête, j'ai pas vraiment d'autres souvenirs dans les musées de la région. Forcément avec les études je suis plus souvent à Bruxelles, et c'est tellement proche de chez moi que je me dis toujours que j'irai plus tard, mais par exemple, quand je vais visiter une ville à l'étranger je vais faire beaucoup de musées parce que tu sais que c'est le moment ou jamais quoi.

M : Est-ce que tu trouves que les musées tournaisiens ont une image attrayante ou au contraire pas spécialement ?

C : Pour être honnête, j'ai pas l'impression qu'ils font beaucoup de pub. Je me souviens, c'est peut-être débile hein, mais, quand j'étais en quatrième ou cinquième secondaire on était allé visiter les Beaux-Arts de Tournai et bah c'est cette année-là que j'ai découvert l'existence du musée quoi. Sincèrement je ne savais pas que ça existait avant, je n'avais jamais vu de pub pour, je connaissais juste le musée d'Histoire naturelle parce que c'est un domaine que j'adore, je savais où il était. Et aussi le Centre de la marionnette parce que je pense que pour celui-là il y a plus d'affiches, puis celui de la tapisserie parce qu'il est face au conservatoire de musique et que j'y allais avant, mais les Beaux-Arts, vraiment je n'avais jamais vu.

J'ai vraiment cette impression qu'ils ne font pas de pub, et qu'on va voir beaucoup plus de publicités pour un concert, un chanteur qui vient ou quoi, mais par contre les musées rien, même au niveau de la signalisation, il n'y a rien. Il n'y a pas beaucoup de visibilité en fait.

M : D'accord. Je reprends un peu ton questionnaire aussi, je vois que tu n'as pas été dans les musées tournaisiens ces 18 derniers mois, mais est-ce que tu

te souviens éventuellement de ta dernière visite soit au musée des Beaux-Arts, soit au musée d'Histoire Naturelle ?

C : Oui, la dernière fois c'était au Beaux-Arts pour un cours parce qu'on devait critiquer et analyser une peinture.

M : Tu sais, grâce à tes souvenirs restants, raconter ta visite, ce que tu en avais pensé ?

C : (rires) Je vais essayer. J'avais quand même beaucoup apprécié, parce que moi on me dit Beaux-Arts de Tournai, je me dis « OK c'est Tournai, c'est une grosse ville, mais c'est pas Bruxelles, ça va pas être waw », et sincèrement j'avais beaucoup aimé, d'autant que beaucoup de gens m'avaient un peu fait une mauvaise pub du musée. Moi j'aimais beaucoup la diversité des formats de peinture, tu en as de 12m de long puis de toutes petites, et j'aimais beaucoup aussi comment c'était agencé.

Il y avait bien aussi de quoi protéger les peintures, ce qui empêchait les gens d'aller trop près tout ça. De manière générale j'avais vraiment bien apprécié, je trouvais ça fort spacieux aussi, puis le bâtiment est beau quoi.

M : Donc dans les raisons qui font que tu vas ou pas au musée, si tu devais en citer quelques-uns, tu dirais quoi ?

C : Alors au niveau des freins, c'est surtout les horaires d'ouverture, si je ne me trompe pas, ils ferment à 18h

M : Même 17h30.

C : Encore pire ! C'est beaucoup trop tôt pour moi, déjà je vis le soir, et du coup, bah avec mon copain qui adore aussi l'Histoire naturelle, bah parfois on se promène dans Tournai, il est parfois 16-17h, mais comme on sait qu'on aime beaucoup, on sait qu'on n'aura pas le temps de visiter à notre aise. Après je comprends, ils ne peuvent pas rester ouvert jusqu'à minuit, mais peut-être proposer une ouverture jusqu'à 19h au moins le vendredi quoi. Le prix je ne me souviens pas du prix, je ne crois pas que ça soit énorme.

M : Non, c'est maximum 3€.

C : Ouais donc clairement le prix n'est pas une contrainte pour moi, en plus je n'habite pas loin donc vraiment ça ne me prend pas longtemps d'y aller quand je suis chez mes parents. Au niveau des raisons qui font que je vais, c'est que les musées me semblent quand même assez riches. Ce ne sont pas des gros musées comme à Vienne, mais voilà, ils exposent quand même des choses intéressantes, du moins dans mes souvenirs quoi. (rires)

Mais vraiment le gros frein ce sont les horaires, et évidemment le fait qu'étant étudiante à Bruxelles, le week-end, quand je rentre chez moi je ne me vois pas dire à mes parents « ciao, je vais visiter les musées de Tournai dimanche ».

M : Oui, je comprends. Mais du coup, qu'est-ce qui te pousserait à aller au musée toi ?

C : Je suis quelqu'un de très curieux, pour te dire, j'vais pas faire genre je ne veux pas faire de deuxième master parce que j'ai plus envie d'étudier, c'est faux, j'ai toujours envie d'apprendre, et les musées permettent ça. Je trouve qu'on apprend une autre facette de son patrimoine qu'on n'apprend pas forcément à l'école, puis je trouve que c'est une activité ludique à faire en famille ou autre. Bon, après je suis souvent allée au musée avec ma marraine et mes cousins, mais j'ai toujours trouvé ça chouette et que ça changeait des activités plus classiques comme la piscine et la patinoire quoi.

M : Et est-ce que tu trouves que les musées peuvent avoir une image élitiste parfois ?

C : Oh oui, j'avoue que parfois il y a ce côté un peu « pompeux ». Parfois, c'est con hein, mais tu n'oses même pas rentrer tellement c'est guindé quoi. Bon, c'est encore à Vienne, mais il y avait un musée sur un peintre connu et je te jure tu n'osais pas rentrer puis je me suis décidée, mais franchement, quand tu vois comment ils se présentent, leur communication et tout, ça fait très « haut de gamme ». Et les Beaux-Arts de Tournai c'est pareil, si je n'avais pas été avec l'école, je n'aurais peut-être pas osé y rentrer parce que quand

on dit Beaux-Arts, on s'attend à cette image de gens qui étudient l'art et qui visitent ces musées, toi tu n'arrives pas à citer la moitié des œuvres, tu n'as pas ta place, ça ne sert à rien de visiter, fin voilà, c'est bête hein, mais voilà. Après ça se ressent aussi parfois sur les écriteaux sous les peintures, c'est presque parfois écrit de manière snob, comme si tu devais déjà avoir plein d'acquis sur telle méthode de peinture ou tel courant artistique. Quand tu n'as pas les connaissances, tu ne comprends pas parce que rien n'est expliqué, donc tu peux vite te dire que tu n'as pas ta place dans ce musée et qu'on ne s'adresse pas à toi, ça fait très élitiste quoi. Tu n'as pas fait histoire de l'art, hop, tu ne comprends pas et on ne prend pas le temps de t'expliquer parce que l'explication tient en quatre lignes quoi.

M : Merci pour cette transition parfaite pour le thème suivant ! Justement je me pose aussi la question de savoir si la médiation joue un rôle dans la décision de visite. Donc toi, quel est ton avis sur les dispositifs de médiation ? Encore une fois, majoritairement dans les musées de Tournai, mais toute piste est bonne à prendre.

C : De manière générale, ça me plaît souvent. Le premier truc qui me dérange, mais qui me soûle vraiment, c'est que je trouve souvent que les parties sont mal organisées, tu as la partie 8 qui se trouve entre la partie 5 et 6 et ça, on ne te l'explique pas. Je ne sais pas si c'est le cas à Tournai, mais c'est vraiment quelque chose qui m'énerve. Je trouve parfois que les musées sont mal agencés et donc ça n'aide pas à la visite, ça n'aide pas le visiteur à s'y retrouver, surtout quand il doit y avoir un ordre chronologique ou des thématiques par exemple. Il ne faut quand même pas oublier que toutes les personnes qui visitent ne sont pas des personnes qui viennent tous les mois et ne savent pas dans quel sens faire le musée.

Ensuite, je dirais qu'il manque souvent d'informations. Dans le sens où, généralement, il y a au moins le titre et l'auteur de l'œuvre, mais il manque souvent d'explications. Après, je ne demande pas un texte ou une thèse sur la psychologie de l'artiste, mais au moins un peu de contexte pour les gens qui ne connaissent pas, ce qui permet de comprendre un peu mieux. Souvent, il y a des cartels qui expliquent les « grosses » œuvres, mais les petites œuvres

passent souvent à la trappe parce qu'elles sont moins connues. Même s'il n'y a pas grand-chose à mettre, je trouve qu'il manque souvent d'écriteaux, soit il y a trop de texte pour certains et presque rien pour d'autres.

M : Donc tu trouves aussi que ce manque d'informations peut jouer sur l'absence de visite, que ce soit pour toi ou pour d'autres personnes ?

C : Carrément ! Quand je vais au musée c'est principalement pour les œuvres, tu en aimes bien une, tu aimeras bien retenir le nom et comprendre un peu, sans pour autant faire un doctorat dessus, tu aimes bien un peu avoir le contexte, sans avoir à prendre ton portable pour aller chercher des informations sur Wikipédia quoi.

Ce qui m'énerve aussi, c'est que parfois, on n'indique pas que c'est une copie d'une œuvre, bon après, c'est une sorte de déformation professionnelle, même si je ne suis pas encore pro, mais j'ai étudié ça, donc voilà, quand je suis face à une œuvre j'aimerais savoir si c'est une copie ou une originale, parce que ce n'est pas toujours indiqué. Bon, au musée d'Histoire naturelle, c'est différent bien évidemment.

M : On parlait de médiation juste avant, si ça ne te dérange pas on va y revenir un peu. Donc on distingue généralement trois types de médiation, il y a la médiation directe, quand tu as la présence physique du médiateur, par exemple, tu vas faire la visite directement avec le conservateur, ou avec un guide, ce genre de choses ; ensuite, tu as la médiation indirecte, avec les supports explicatifs tels que les cartels, les vidéos, les audios, les carnets papier, etc. ; après, il y a un troisième type de médiation, ce sont les projets de médiation plus conséquents en lien avec des expositions, je pense par exemple à des expériences immersives créées explicitement pour une exposition, à des expositions qui proposent un côté participatif, etc. En sachant que la médiation culturelle dans les musées peut prendre beaucoup de formes différentes, à titre personnel, quel type de médiation te parle et te plaît le plus ?

C : Je crois que ça dépend énormément du musée, par exemple, le MAS à Anvers, je sais pas si tu vois ?

M : Oui oui, je vois !

C : J'avais été donc, et je pense qu'il y avait le troisième type dont tu as parlé, il y avait une salle noire avec des écrans au plafond, et j'aimais bien parce que le MAS tu as autant un étage sur l'Amérique précolombienne que des choses très modernes, donc je trouvais que ça s'intégrait bien au musée. Après, un musée de peinture comme les Beaux-Arts, je crois que je ne verrais pas ça, encore que ça dépend complètement de comment c'est présenté, ils pourraient faire des projections comme il y a eu à la Bourse de Bruxelles avec Van Gogh quoi.

Mais je préfère quand même le premier type avec le guide, enfin du moins avec une présence physique parce que comme tu as une présence directe, il va déjà te donner un peu le contexte, si tu as une question, hop, tu poses, tu ne dois pas aller sur Google chercher tes infos, non, tu les as en direct. Donc je pense que le contact direct, c'est un atout pour le musée parce que, à mon sens, c'est le guide qui va se mettre au niveau du public, s'il a des ados d'une classe ou un groupe d'adeptes de l'art, il ne va, normalement, pas parler de la même manière et va adapter son discours pour se mettre « à la portée » du groupe quoi.

Les audioguides, je réserve souvent ça quand je suis à l'étranger pour les musées thématiques parce que ça me permet d'avoir les informations dans ma langue, mais si j'ai le choix, je vais généralement choisir de prendre un guide parce que les expériences de réalités virtuelles, je trouve ça intéressant hein, mais il faut voir comment c'est fait, c'est plutôt fait pour s'immerger dans l'expo et offrir une expérience que pour t'amener des informations quoi.

M : Donc il ne faut pas que la technologie prenne le pas sur le propos de l'exposition ?

C : C'est ça, sauf évidemment si c'est une exposition futuriste. Mais il faut que ça ait un sens compte tenu de l'expo, genre une expo sur Monet, je vois pas l'intérêt, à moins de te permettre d'attraper des nénuphars quoi...

M : Ok. Dans la même idée, est-ce que tu penses que le fait de renouveler les médiations qui sont mises en place pourrait t'inciter à te rendre dans les musées tournaisiens qui t'intéressent ?

C : Oui, parce que ça serait plus attractif de savoir qu'il y a du changement. Je pense que le fait de savoir que ce sont des musées de la ville d'à côté, enfin pour moi c'est la ville d'à côté, j'vais pas dire que c'est un peu vieillot (quoi que), mais je veux dire, on a presque grandi avec ces musées-là dans notre environnement, donc on va peut-être plus vite se dire que ça ne change pas et je vais me dire, OK je vais y aller, au mieux il y aura deux nouveaux cailloux et deux nouvelles peintures.

Donc oui, je pense tout à fait que modifier ou moderniser un peu les dispositifs de médiation ça peut redynamiser les musées et attirer de nouveaux publics. Par exemple, moi je serais curieuse de voir ce qui a changé si on m'annonce qu'il y a eu des changements et tout ça quoi, tu vois ?

M : C'est vrai que comme on est de la région, on se dit toujours que l'on connaît oui ! Et du coup, pour toi, la médiation idéale, ça serait un guide qui permet d'avoir ce côté interactif que tu as souligné et que tu aimes beaucoup, mais aussi des explications qui sont parfois un peu plus longues, qui font que tu vas comprendre une certaine technique de peinture même si tu n'as pas les acquis ou le bagage nécessaire pour comprendre ?

C : Mais c'est complètement ça ! Parce que je n'ai pas envie d'aller sur Wiki et de lire pendant 15 minutes une explication sur une technique de peinture écrite par des gens qui ne savent peut-être pas de quoi ils parlent, mais par exemple, l'exposition Andy Warhol au BAM, on avait eu une guide qui nous avait expliqué un peu en quoi consistait la technique, simplement, en trois lignes, très simplifiées, mais ça permettait à tout le monde de comprendre comment il procédait pour réaliser ses œuvres quoi. Donc j'aime beaucoup la présence d'un guide qui peut simplifier un peu le propos effectivement.

M : Quand même tout en essayant parfois d'amener une médiation qui est plus moderne ?

C : Oui, parce que ça peut toujours être intéressant. Et je pense qu'il faut un peu évoluer avec le monde actuel aussi.

M : Donc, admettons que tu devrais proposer pour le Musée des Beaux-Arts ou pour le musée d'Histoire naturelle sachant que ce sont les deux seuls que tu as déjà visité, c'est ça ?

C : Oui, Tapisserie, papeterie, je sais jamais, je n'ai jamais fait, les marionnettes non plus, le musée d'Histoire militaire je ne connaissais pas du tout, et archéologie, pareil, je ne savais pas qu'il existait, je pensais que tu parlais de l'archéosite d'Aubechies donc bon.

M : C'est vrai qu'il y a très peu de communication, ça n'aide pas à la visibilité.

C : C'est ça, il y a juste le musée de la tapisserie parce que quand tu es sur le parking du Conservatoire, tu le vois et comme j'allais souvent au Conservatoire avant, je le voyais. Mais quand je vais avec mon copain dans Tournai, on traverse le parc près du musée d'Histoire naturelle, il m'a dit « mais, il y a un musée ici ? », même moi je ne me souvenais pas qu'il était là quoi. Il n'y a aucune signalisation pour les lieux culturels, je trouve ça dingue.

M : Clairement, c'est comme le musée des Beaux-Arts, il est derrière le musée d'Histoire naturelle, mais il faut savoir qu'il est là quoi.

C : C'est vrai que je me souviens quand on avait été avec l'école on avait été déposés dans la rue et je me suis dit « mais on va devoir marcher 1h, y'a pas de musée là, ah bah si, en fait c'est dans la petite ruelle juste là, OK d'accord ». Mais donc c'est vrai que je trouve que ça manque cruellement de signalisation pour indiquer où sont les musées quoi.

M : Oui, je suis d'accord. Bon, du coup, si tu devais faire un peu ton musée idéal en termes de contenu, de médiation, d'accessibilité, etc. ?

C : Ce qui est sûr, c'est que je travaillerais à la visibilité du musée, on l'augmente à 3000% quoi. Beaucoup plus de pub, beaucoup plus de trucs qui indiquent que tel musée est là, tel musée est ici. Je pense qu'il y a quand même

des flyers au Conservatoire, mais je ferais en sorte de plus en parler, ne fut-ce que dans les Proximag là, les journaux par ville, en parler un peu plus en Wallonie Picarde, dire que voilà, dimanche prochain, c'est gratuit dans les musées, c'est l'occasion de visiter. Fin, faire des annonces pour visiter les musées quoi. Les gens ne lisent pas forcément, mais ils feuilletent, donc ils pourraient s'arrêter sur l'image du musée quoi. Même en termes de signalisation, il y a vraiment un travail à faire là-dessus, parce que tout est indiqué à Tournai, en grand, sauf les lieux culturels, et donc, la culture passe à la trappe, comme d'habitude.

Et alors, rendre le musée plus attractif aussi, par exemple si c'est un musée d'Histoire moderne ou d'Art moderne, amener un peu de réalité virtuelle, ce genre de dispositifs un peu plus cool. Je reviens toujours à Vienne, mais je pense que ça pourrait bien marcher, ils faisaient beaucoup ça et c'était accessible pour les enfants, c'était les activités ludiques, comme des simulations où tu choisisais ton astéroïde, où tu voulais le faire entrer en contact avec la planète Terre et via la simulation, ça te disait que bah voilà, il n'y avait plus de vie sur Terre, que là, c'était l'Amérique qui était éradiquée, etc.

Je pense vraiment qu'amener des dispositifs un peu plus interactifs et tactiles, didactiques, ça pourrait attirer aussi, et notamment les familles, parce que ça intéresserait les enfants. Vienne, ils font des visites spéciales pour les enfants dans leurs horaires quoi. Après, je sais bien qu'on ne peut pas toucher la peinture, mais je sais pas, dire que la dame sur la peinture porte un chapeau pointu et amener un vrai chapeau pointu que les enfants peuvent toucher, ce genre de choses.

Redynamiser les pièces aussi, parce que franchement parfois ça peut faire très froid comme lieu, ça fait musée de 1800 quoi, un peu vétuste, poussiéreux quoi.

M : On revient à l'image vieillotte des musées en fait.

C : Tout à fait, tu as les cadres qui sont accrochés, quand tu as un enfant avec, il ne va pas forcément être intéressé alors que proposer des coloriages

d'œuvres présentes dans le musée (ouais, ptete pas colorier dans les musées, ce n'est pas une bonne idée), un puzzle, ou un quizz où il faut retrouver des éléments de la peinture, des devinettes, ce genre de choses, je pense que les familles seraient plus motivées à se rendre au musée aussi.

Pour revenir à mes visites de musées quand j'étais petite, tu sais bien que j'ai deux sœurs, mais quand moi j'allais aux musées, elles étaient trop petites pour s'y intéresser et venir avec, donc c'est pour ça que j'allais avec ma marraine et mes cousins qui étaient plus grands quoi. Mes parents avaient peur que Sorenza fasse du bruit, tandis que si c'est plus ludique et que les plus petits peuvent s'occuper, ça peut être drôle. Les enfants vont s'amuser et découvrir le musée d'une manière ludique, les parents vont découvrir à leur manière aussi, fin tout le monde pourrait trouver son compte quoi.

Et enfin, plus d'écriteaux qui expliquent un peu mieux les œuvres ou objets exposés et surtout des écriteaux qui sont accessibles à tous et qui ne s'adressent pas uniquement à une élite ou à des personnes qui ont l'habitude de visiter les musées, mais bien penser au fait que tout le monde peut pousser les portes du musée et doit pouvoir s'y sentir à sa place autant par le contenu, que par les supports de médiation, qu'en termes d'accessibilité physique, tout ça. Et alors le prix, à Tournai les musées restent quand même largement accessibles financièrement, et je garderais cette accessibilité, quitte à proposer des prix familles ou des pass pour les musées de la ville quoi.

M : OK d'accord. Ça me permet de passer au dernier gros thème, je vois que tu avais mentionné que tu n'étais pas au courant que les musées étaient gratuits le premier dimanche de chaque mois ?

C : En fait, je connaissais la mesure à Bruxelles, mais pas à Tournai.

M : Alors en fait, rapidement, c'est une mesure qui concerne plus de 150 musées en Belgique qui doivent, s'ils veulent continuer à être reconnus, proposer une gratuité mensuelle. Ce qui fait que tu as quand même pas mal de musées qui sont gratuits le premier dimanche de chaque mois.

C : Ah ouais, OK, moi je pensais vraiment que c'étaient les gros musées qui faisaient ça en mode « Ouais, on a beaucoup d'argent, on peut bien faire un jour gratuit », mais pas du tout en fait !

M : Ah non, pas du tout, effectivement.

C : C'est souvent des petits musées alors ?

M : Pas forcément, il y a vraiment de tout, si j'y pense je t'enverrai le site qui répertorie les musées qui sont gratuits.

C : Je veux bien parce que à Vienne, c'étaient vraiment de petits musées qui proposaient ça genre, « Schubert à vécu dans cette maison de trois pièces, allez-y, faites le tour, ah bah vous êtes déjà dehors, super ». Fin tu vois le genre quoi, ta visite, tu la fais en 2-2, donc heureusement que ce n'est pas payant quoi. « Pardon ? 40 minutes de métro pour voir Schubert ? Allons-y ! »

M : Effectivement, je vois le genre. Alors d'après toi, il n'y a pas une assez grande communication qui est faite sur ces mesures de gratuité ?

C : Franchement non, parce que, sur Bruxelles, quand il y a ... Ce n'est pas la nuit au musée, ça c'est le film, mais bref, quand les musées sont ouverts tard, bah ils font une promo énorme quoi, des stickers dans les métros, dans les bus, blablabla. Mais les premiers dimanche du mois, rien, ou en tout cas, pas de manière régulière, c'est genre en avril-mai, peut-être parce qu'ils se disent que les gens vont avoir envie de sortir tout ça. Bref, je me perds.

Ils ne communiquent pas beaucoup sur la gratuité, et on revient toujours à cette question de visibilité en fait. Parce que pour les familles qui ont des enfants, ils ne vont pas se dire qu'ils vont aller aux Beaux-Arts, par contre le musée d'Histoire naturelle ça pourrait, mais encore une fois, peu de visibilité et donc les gens ne savent pas que c'est gratuit, voire même qu'ils existent.

Puis même, la gratuité ne suffit pas pour moi, au musée d'Histoire naturelle, ouais t'as une araignée, youpi, mais c'est pas hyper ludique non plus, donc si le contenu n'est pas attrayant, tu as beau proposer la gratuité, ça ne changera

rien. Toujours dans ce musée-là, je me souviens, ce sont de vieux cabinets, tu te demandes même s'ils les ont changés depuis l'ouverture du musée tellement c'est vieux, après, je demande pas des vitrines Ikea, mais les gars, faites un effort pour présenter vos collections quoi, là c'est un peu « OK on prend de vieilles vitrines et alors on fait un long mur de vitrines pour foutre tout notre bric-à-brac, on fout notre petit mammoth là au milieu, hop c'est cool, allez hop, c'est bon c'est fait salut ». Du coup, je trouve que ça manque vraiment d'attractivité quoi.

Il faut vraiment penser à moderniser un peu et à rendre ça plus attrayant quoi. Je pense que le problème c'est surtout la visibilité et l'image « vieux musée » qu'ils ont, en tout cas pour moi, et comme les musées de Tournai communiquent très peu, personnellement j'ai toujours cette image et cette idée de musées en mode « vieux brots » quoi.

M : Tu fais les transitions à ma place, j'adore ! En fait pour toi la gratuité n'est clairement pas suffisante et efficace quand elle est employée seule. Je veux dire par là que, si la gratuité permet de motiver une visite, ça ne sera pas l'élément déclencheur de ta visite quoi ?

C : Ah pas du tout. Souvent, le musée, à moins d'habiter en centre-ville, tu dois quand même faire le déplacement, et faire le déplacement pour voir des vieilles babioles, bof quoi. J'adore les musées, mais même si c'est gratuit, si c'est vétuste, ça ne va pas m'intéresser, et encore une fois, comme ils ne communiquent pas, ça n'aide en rien, ça n'incite pas les gens à y aller parce qu'on n'est pas informés de l'actualité des musées tout ça.

Donc non, la gratuité ne sera pas l'élément déclencheur. En fait, je pense que ça peut aider, dépendant du musée évidemment, mais la plupart des musées ne sont pas si chers déjà de base, donc ce n'est pas le prix le problème, c'est surtout la communication parce qu'on n'est pas au courant de ce qu'il s'y passe, il n'y a pas grand-chose de prévu pour les enfants donc au bout de 10 minutes ils s'ennuient donc merci bonsoir on rentre, fin voilà, il faut vraiment moderniser et rendre ça attractif pour tout le monde.

M : Donc pour toi, en tant qu'amatrice de musées qui ne se rend pas dans les musées tournaisiens pour les raisons que l'on a évoquées tout à l'heure, si la gratuité pourrait t'inciter à aller visiter un musée, il faut aussi que le musée soit attractif, qu'on te vende cette gratuité, ou tout du moins qu'on t'informe sur cette mesure, mais aussi qu'on renouvelle l'attractivité des sites en disant que bah voilà, on a modifié telle et telle chose, il y a une nouvelle pièce, on a repensé la scénographie, et qu'en plus de ça on propose une médiation intéressante et qui permet à toutes les personnes et pas seulement à une certaine élite de découvrir les musées ?

C : Mais c'est exactement ce que je pense. Il faut vraiment que les musées soient accessibles pour tout le monde, sans distinctions de classes sociales, d'éducation, de génération, fin je veux dire, tout le monde doit pouvoir visiter et comprendre les propos du musée. La mesure elle existe le dimanche donc elle s'adresse vraiment à tout le monde puisque si elle s'intéressait uniquement aux étudiants par exemple, bah on aurait pu prendre un jour de semaine, donc il faut penser la médiation en fonction de cette mesure qui essaie de rendre les musées accessibles à tout le monde.

On a beau proposer une entrée gratuite, ça ne suffit pas à faire venir les gens ou à fidéliser. Parce qu'évidemment, si tu es déjà accro aux musées ou amateurs d'art, tu n'attends pas le dimanche gratuit pour y aller quoi, et si tu n'es pas j'vais dire avec des guillemets, « initié », bah tu ne vas pas te taper la route juste sous prétexte que c'est gratuit, faut que ça soit attractif autant au niveau des choses exposées, que de la médiation, accessible, et surtout que ça soit dans tes centres d'intérêt quoi.

M : Pour résumer, on est bien d'accord que ton avis en général sur la gratuité, c'est que ça peut motiver une décision de visite, mais ce n'est pas ce qui va faire, en premier lieu, que tu te rendes dans un musée ?

C : Voilà, exactement, si je vois que le musée m'intéresse, qu'il est attrayant et qu'en plus c'est gratuit, je vais me dire « OK je vais découvrir ». Après, il y en a d'autres qui ne m'intéressent pas au départ donc là, je ne m'y attarde même pas quoi.

M : Donc il y a clairement aussi une question d'intérêt parce que j'imagine que les musées que tu n'as pas cochés à la question « quels musées tournaisiens vous intéressent ? », donc le TAMAT, le Centre de la marionnette, ont beau proposer une entrée gratuite le premier dimanche de chaque mois et que tu sois au courant, ça ne va avoir aucun impact sur ta décision de visite parce qu'ils ne rentrent pas dans tes centres d'intérêt ?

C : Pas du tout. Bon, j'avoue que si on me dit qu'il y a une expo un peu plus ludique ou qui sort un peu de l'ordinaire, je pourrais envisager d'y aller parce que je suis curieuse, mais aller voir les marionnettes, bof, ça ne m'intéresse pas des masses parce que j'ai cette image de marionnettes accrochées avec une personne âgée et passionnée qui va me faire un show et m'expliquer l'histoire de Pinocchio, ou alors cette image de vieille carriole ou de vieille roulotte avec des troubadours qui font des spectacles au bord de la route, fin tu vois le genre « Oyez, oyez braves gens », voilà quoi. Mais s'ils arrivent à faire une expo un peu plus dynamique quoi. Après, les gens qui travaillent dans ces musées ne se rendent pas forcément compte que tout le monde n'est pas dingue de marionnettes et donc ne vont pas penser à travailler à leur image et à essayer d'attirer les gens en communiquant un peu plus.

M : Et si on prend le cas du musée de la tapisserie et du musée des Beaux-Arts qui ont récemment fait une exposition en partenariat, l'exposition permettait de découvrir les œuvres d'art et le textile autrement, autour d'un seul thème. Et ça amenait une autre image du musée puisqu'ils ressortaient d'autres pièces, ils avaient des prêts aussi, fin bref. Le thème était décliné suivant les 26 lettres de l'alphabet. Donc par exemple, les grandes œuvres dont tu me parlais tantôt et qui sont exposées au musée des Beaux-Arts, c'est impossible de les bouger, donc pour les faire rentrer dans le thème de l'exposition, ils ont simplement utilisé l'astuce de proposer un autre regard aux gens sur ces peintures, en disant, OK l'expo est sur le thème du pli, et bien on va mettre en lumière le travail que les peintres faisaient sur le drapé en faisant communiquer le tableau avec d'autres objets comme des statues prêtées, etc.

C : Ah, mais ça c'est original parce qu'effectivement ça permet de découvrir les tableaux sous un autre angle, de les regarder avec un autre œil, et donc on redécouvre un peu les œuvres, même si on les connaît déjà. Et même ça, ça pourrait déclencher une visite, de se dire « tiens, on me propose de redécouvrir des œuvres autrement, en fonction d'un thème », on te propose carrément de découvrir les œuvres d'une autre manière donc c'est chouette !

Après, je pense qu'il faut quand même avoir un minimum d'intérêt, quel que soit le thème abordé par le musée. Pour revenir à la gratuité ça peut peut-être fidéliser aussi parce qu'on va se rendre compte que ce n'est pas si mal et que je devrais venir plus souvent quoi. Mais je pense aussi que croiser les musées et favoriser les partenariats entre les musées permet de découvrir un domaine vers lequel on ne se serait pas forcément tourné. Mais oui, je pense que ça peut éventuellement participer à fidéliser une clientèle quoi. Perso si j'avais eu l'occasion d'aller à cette exposition et que j'avais aimé, je me serais dit « oh bah tiens, la tapisserie c'est pas si mal, j'irai découvrir le musée le mois prochain quand ça sera gratuit ».

M : Donc tu vois un peu la gratuité comme une mesure qui permet de tester les musées, et puis si ça te plait, tu serais prête à y retourner pour une visite payante ?

C : Ah, mais tout à fait, moi si c'est gratuit et que ça semblait m'intéresser un minimum avant, je vais me dire « bon bah j'aimais pas trop, pas grave j'ai pas payé », par contre, si j'ai bien aimé je vais me dire « OK, la visite gratuite m'a vraiment plu, j'ai découvert quelque chose de bien, je reviendrai ». En tout cas, je le vois vraiment comme ça, un musée où j'ai envie d'aller, où ça fait longtemps que je n'ai pas été, ou alors un musée que j'ai envie de découvrir, bah voilà, si j'ai pas payé et que j'aime bien, je vais me dire que j'ai découvert un nouveau musée, un thème que j'aime bien et que je pourrais y revenir par la suite quoi.

M : Et bien écoute, un énorme merci pour cet entretien, vraiment !

C : C'était intéressant pour toi ?

M : Oui, vraiment !

C : Avec plaisir alors !

Annexe n° 7 : Entretien avec Isabelle

M : Marie	I : Isabelle
-----------	--------------

M : Bonjour, Isabelle, et merci d'avoir accepté de répondre à mes questions.

I : Pas de problème !

M : Je vais quand même resituer un peu mes recherches, donc je m'appelle Marie, je suis étudiante à l'UCL Mons et pour mon mémoire, je m'intéresse à la gratuité le premier dimanche du mois, mais surtout aussi au non-public des musées et aux raisons qui se cachent derrière l'absence de visite. Et dans mon cas, je m'intéresse aux musées tournaisiens.

I : D'accord.

M : Est-ce que je peux vous demander de vous présenter en quelques mots ?

I : Bah moi je m'appelle Isabelle et je suis enseignante en première primaire à l'école Saint-Charles à Péruwelz.

M : OK, et est-ce que vous pouvez me parler de vos centres d'intérêt ?

I : Oh ça c'est surtout les balades, les petits moments en famille soit en côte d'Opale soit dans le Lot. Ça se sont mes occupations principales et des moments privilégiés je vais dire.

M : Ok. Alors dans le questionnaire j'avais également demandé si vous aviez visité un des musées au cours de ces 18 derniers mois. Je vois que vous avez répondu non, mais est-ce que vous vous souvenez quand même de votre dernière visite ? Enfin, quel est le rapport que vous avez avec les musées en termes de fréquentation et de ressenti quand vous y allez ?

I : Disons que, enfin ça dépend des centres d'intérêt, parfois j'y vais avec l'école et là, c'est plus professionnel au niveau des enfants, et puis bah quand je vais en famille, c'est pour faire découvrir aux enfants, mais aussi pour découvrir moi-même.

M : D'accord. Justement c'est intéressant ce parallèle que vous faites entre votre profession d'enseignante et vos visites personnelles avec plus ce côté découverte, parce que je suppose que vous avez deux rapports différents, dans le sens où avec l'école vous n'allez pas aller vers vos propres centres d'intérêt.

I : Oui, non, du tout, pour l'école je vais aller en fonction de l'actualité, si une exposition m'intéresse dans le cadre de mes leçons. Si je vais au musée du Folklore ou de la Marionnette, c'est dans le cadre de tout ce qui est cours d'histoire ou alors, ça dépend vraiment. Le musée de la marionnette est plus ludique pour les enfants quoi.

M : Mh Mh. Et vous, vous avez quelle image des musées tournaisiens ?

I : Oooh, euh disons que c'est pas très... comment je vais dire... C'est pas très, engageant, fin, il n'y a pas, c'est assez froid je trouve quoi.

M : Et donc vous m'avez parlé aussi du fait de manquer de temps dans les raisons qui font que...

I : Oui, mais je voulais aussi ajouter au niveau des musées tournaisiens, par exemple, le musée du folklore, la dernière fois que je suis allée avec une classe, bah je trouve pas ça accueillant ni engageant pour les enfants je vais dire. Les enfants, forcément ce ne sont pas des adultes qui restent statiques et qui regardent sans toucher. Tout de suite, ils sont là derrière, c'est assez stressant pour les enseignants parce qu'il faut vraiment que les enfants soient presque au garde à vous, ils ne peuvent pas bouger, ils ne peuvent rien toucher. Donc c'est vraiment pas engageant.

M : Donc dans les raisons qui font que vous ne visitez pas les musées en tant qu'enseignante, c'est surtout ce côté un peu strict et froid des musées ?

I : Oui, sauf si parfois il y a des animations dans certains musées avec des animateurs. Là c'est plus engageant, mais le problème est autre, c'est cher pour nous parce qu'on paie le prix de groupe plus le prix de l'animation quoi.

M : D'accord. Est-ce que vous trouvez du coup que les musées peuvent paraître parfois un peu élitistes dans le sens où quand on les visite, on a l'impression qu'ils ne s'adressent pas à tout le monde ?

I : Ah oui, tout à fait

M : Autant en tant qu'enseignante qu'au niveau personnel ?

I : Surtout en tant qu'enseignante, parce qu'au niveau personnel, je vais dire que si le musée ne m'intéresse pas, je ne vais pas y aller, que ça s'adresse à moi ou non, vous voyez ?

M : Oui. Donc la mesure de gratuité, je vais reprendre le questionnaire. Vous saviez que le musée était gratuit le premier dimanche de chaque mois.

I : Oui oui, c'est pour ça qu'on y va en famille à ce moment-là d'ailleurs, enfin c'est une des raisons.

M : Ça a clairement un impact sur votre décision de visite alors le fait que ça soit gratuit ?

I : Oui, c'est sûr ! Oui, oui !

M : Mais il faut quand même avoir un certain intérêt avant, je suppose que si le musée ne rentre pas dans vos centres d'intérêt, la gratuité n'aura pas d'effet.

I : Ah non, ça c'est clair qui si ça ne m'intéresse pas, gratuit ou pas je ne vais pas y aller.

M : Est-ce que vous pensez que la gratuité seule est suffisante pour vous inciter à visiter ?

I : Déjà il faut promouvoir cette gratuité parce qu'il y a quand même des gens qui ne savent pas que c'est gratuit, et ça pourrait bénéficier à des familles plus défavorisées si elles étaient au courant quoi. Puis même rendre les musées plus attractifs et surtout pour les enfants ça serait une bonne chose aussi.

M : Dans les musées, il y a toujours des dispositifs de médiation qui mettent en contact les œuvres et les objets exposés avec les publics et on peut

distinguer plusieurs types que je vais vous expliquer. On retrouve la médiation directe qui permet d'avoir une présence physique d'un médiateur donc un guide, un conservateur, un artiste ... ; la médiation indirecte avec les supports plus classiques comme les cartels, les vidéos, les audios, etc. ; et enfin il y a les plus gros dispositifs propres à une exposition, qui sont amenés uniquement dans le cadre de cette exposition. Que ça soit dans votre cas personnel ou dans le cadre de votre profession, quel type de médiation vous plaît le plus et vous permet d'apprécier le plus une visite au musée ?

I : Disons qu'en tant qu'enseignante j'aime beaucoup avoir un guide, par contre quand je vais avec mes enfants en famille, on privilégie souvent les audioguides qui sont très intéressants.

M : Et est-ce que vous pensez que les musées manquent d'interactivité ou d'ateliers qui permettent de mettre l'art ou l'histoire et le patrimoine par exemple, à la portée de tout le monde ?

I : Quand même un peu oui. Je pense qu'il manque beaucoup d'interactivité, surtout pour les enfants parce que les enfants passent vite à autre chose on va dire donc il faut qu'ils soient vraiment impliqués quoi. Et puis aussi, surtout pour les musées tournaisiens, il faudrait redynamiser parce qu'ils ont une image vieillotte quoi.

M : Et si vous deviez imaginer votre dispositif de médiation idéal ou votre musée idéal, comment se présenterait-il ?

I : Oula... Euh, je vais vous dire, l'an passé je suis allée avec mes enfants aux grottes de Lascaux et au musée qui s'y rapporte. Et là ce qui était vraiment génial c'est qu'il y avait des dispositifs propres aux enfants, ils avaient leur propre système audio, c'était raconté dans un langage propre aux enfants, et les adultes avaient les leurs aussi. En fait, pour les enfants c'était sous forme de dessin animé donc c'est beaucoup plus ludique pour les enfants. Ensuite, dans chaque salle il y avait aussi une partie interactive, où ils pouvaient s'approcher du tableau, toucher, tout ça, il y avait des jeux, des quizz, des recherches d'objets ou de détails particuliers en rapport avec l'exposition. Enfin à chaque fois pour les occuper en visitant, mais aussi leur permettre

d'apprécier le musée autrement. Et à la fin du musée il y avait tout un circuit en 3D où il fallait mettre un casque pour voyager dans la grotte et retrouver des trésors, mais tout était en 3D, enfin en réalité virtuelle, je crois.

M : Donc vous apprécieriez surtout des dispositifs ludiques qui permettent à vos enfants de visiter le musée autrement, et à leur manière, mais à l'adulte de profiter de sa visite également ?

I : Voilà, tout à fait, et là les enfants, surtout ma petite qui a huit ans, et ben elle a vraiment adoré quoi.

M : Ah oui d'accord. Et dans le cadre des musées tournaisiens qui vous intéressent, donc je vois ici musée du Folklore et Centre de la marionnette, qu'est-ce qui peut manquer selon vous pour attirer ou vous donner envie d'y aller ?

I : Disons que ça fait un moment que je n'y suis plus allée donc je ne sais pas ce qu'il y a maintenant, mais je pense que ça reste assez ancien quoi. Mais déjà ne fut-ce que dans ce qui m'intéresse personnellement, je trouve que vis-à-vis de l'enfance et de l'école (donc ce qui m'intéresse le plus dans ce musée), je trouve qu'il pourrait y avoir des animations interactives où on met l'enfant au centre de ce tableau, de cette salle, où on permet à l'enfant de se mettre à la place d'un enfant de l'époque quoi à défaut de pouvoir toucher.

M : Donc vraiment des choses un peu plus immersives ?

I : Oui, tout à fait.

M : Et en termes de communication, est-ce que vous pensez que ça manque aux musées tournaisiens ?

I : Moi je ne suis pas de Tournai donc je ne sais pas si sur Tournai même et dans les écoles de la ville ils communiquent, mais en tout cas à Péruwelz, peut-être une fois par an on va avoir une brochure pour l'école, mais autrement, il n'y a pas vraiment de promotion qui est faite donc voilà.

M : Oui donc il n'y a pas vraiment de communication qui vous parvient ?

I : Non, vraiment pas !

M : Et bien écoutez merci beaucoup !

I : Avec plaisir et bon courage et bonne chance !

M : Merci, bonne journée à vous Isabelle.

Annexe n° 8 : Entretien avec Louise

M : Marie	L : Louise
-----------	------------

M : Bonjour Louise !

L : Bonjour !

M : Déjà merci de m'accorder du temps pendant vos vacances !

L : Pas de problème !

M : Je vais resituer un peu le sujet de mon mémoire pour vous rappeler un peu tout ça, donc moi je travaille sur la gratuité dans les musées le premier dimanche du mois, et sur les non-publics des musées, et mon objectif principal c'est de comprendre pourquoi ces non-publics ne se rendent pas dans les musées.

L : OK d'accord, je me souviens oui.

M : Je vais commencer par vous demander si vous voulez bien vous présenter rapidement ?

L : Oui bien sûr, je m'appelle Louise, j'ai 24 ans (donc on peut se tutoyer), et j'ai fait des études en communication. J'aime beaucoup tout ce qui tourne autour de la culture, la culture belge principalement. J'ai d'abord été attirée par ce qui était musique, les festivals et tout ça, et j'ai appris depuis maintenant quelques années à apprécier l'ensemble de la culture donc théâtre, cinéma, musées ... Musées que j'ai appris tardivement à apprécier malheureusement, mais maintenant j'apprécie de visiter les musées même si je n'en ai pas toujours l'occasion par manque de temps ou parce que c'est loin et que je dois choisir entre faire ça et autre chose quoi. J'aime aussi beaucoup les balades, et les voyages, la lecture, l'écriture ... Voilà.

M : OK, merci. Justement tu me parles de musées, quel est ton rapport avec les musées ? En général et ton sentiment quand tu visites un musée ? Et si tu as déjà eu l'occasion de visiter un musée à Tournai, quel était ton ressenti ?

L : Alors non je n'ai pas encore visité de musée à Tournai, mais c'est parce que je ne vais jamais à Tournai, par contre, c'est dans mes projets parce que je commence à avoir des raisons d'aller sur Tournai pour voir des amis, etc. donc voilà. Avec mon copain, on aimerait bien aussi faire des musées autres que ceux de Bruxelles parce que pour le moment on ne fait que les musées bruxellois et on aimerait un peu changer d'horizons quoi.

Et en règle générale, j'allais beaucoup plus au musée quand je faisais mes études sur Bruxelles, parce que là pendant trois ans, au moins une fois tous les deux mois je faisais une visite quoi, en fonction de ce que je voyais comme pub, et de si j'avais quelqu'un avec qui y aller parce que s'il y a bien une chose que j'adore c'est partager l'expérience avec quelqu'un quoi.

Après, maintenant que je ne suis plus à Bruxelles, j'en vois et j'en visite moins, mais la dernière expo c'était celle de Bruegel à Bruxelles, j'ai fait Dali-Magritte aussi donc voilà. Mais maintenant c'est devenu une expo tous les deux-trois mois quoi.

M : Ok. Tu consommes quand même pas mal d'expos, quelle image tu as des musées en règle générale ?

L : Ça dépend en fait de ce qu'on en dit, de voir si j'y suis allée ou pas. Par exemple ... je cherche un exemple de musée attends... Ah, bah le musée Magritte à Bruxelles, on le « connaît », il est très renommé, on en entend beaucoup parler tout ça, puis quand on y va ben il y a une différence entre le percevoir à travers le témoignage des gens et le fait de le voir soi-même, je ne sais pas si tu vois ce que je veux dire ?

M : Oui oui !

L : Et une fois que je suis dedans, mon rapport avec le musée, c'est que je me rends compte que j'adore m'émerveiller de tout, j'ai l'impression de rentrer dans un monde à part, dans une autre dimension quoi.

M : OK

L : Je ne sais pas si ça répond totalement à ta question, mais c'est un peu l'image que j'en ai, pour moi c'est vraiment une immersion quoi.

M : Et les musées tournaisiens tu en as déjà entendu parler ?

L : Euh... ouais.

M : Et quelle image tu en as du coup ?

L : Alors niveau communication, zéro parce que je ne vois jamais de prospectus dans d'autres lieux culturels ou de promotion sur internet. En fait c'est parce que je suis les musées sur les réseaux sociaux que je suis au courant de ce qui se passe au niveau des musées belges, mais les affiches, je n'en vois pas forcément.

M : Pas forcément, parce qu'on peut parfois voir des affiches pour un musée à Bruxelles quand on visite un musée à Mons quoi.

L : Oui, c'est vrai, et du coup, non je n'ai jamais vu de communication, mais pour moi, Tournai a une image positive de tout ce qui est culture et musées.

M : D'accord. Et ta dernière visite au musée, tu m'as dit que c'était fin juin, est-ce que tu sais me raconter un peu ta visite, me dire ce qui t'a plu ou moins plu ?

L : C'était l'expo immersive de Bruegel oui, et à la place d'avoir des tableaux « classiques » qu'on retrouve habituellement dans les musées, les tableaux étaient projetés, fin tu rentrais dans les tableaux, c'était interactif, fin pas interactif, mais sur des tableaux électroniques tout ça. La dernière salle était immense et on avait une œuvre de Bruegel dont j'ai oublié le nom et tout bougeait comme si c'était un animé en fait.

M : C'était très technologique en fait ?

L : Oui, vraiment beaucoup. Alors on a beaucoup aimé parce que c'était très immersif dans le monde de Bruegel et dans ses peintures, mais par contre, c'est dommage parce qu'on a plus les œuvres en entier face à nous, on se retrouve avec des détails, des monstres qui bougent, des situations où on peut

voir des musiciens qui seraient figés dans la peinture, ben là on les voyait bouger tout ça. Mais il n'y avait plus que des détails et plus l'œuvre en entier et je trouvais ça dommage.

M : Et ce qui te manque c'est l'œuvre en entier quitte à avoir une représentation numérique ou bien l'œuvre physique, le vrai tableau ?

L : L'œuvre physique je pense et aussi le manque d'explication. Parce qu'en plus c'était très court, assez cher, il y avait peu d'explications, et vraiment, l'œuvre physique manque pour donner ce côté, pas prestigieux, mais comment expliquer... le côté réel, de voir l'œuvre en tant que telle, pas retravaillée tu vois ?

M : Oui, du coup tu trouves que la technologie prenait trop de place ?

L : Exactement, c'est exactement ça. Puis c'était quand même assez cher pour trois petites pièces quoi.

M : Tu me parlais justement des explications qui manquaient selon toi, dans quel sens ça manquait d'explications ? Est-ce que c'était trop court parce qu'on supposait que tu avais des connaissances du milieu de l'art et que donc tu allais comprendre, ou bien est-ce que c'était juste une absence d'explication ?

L : Il n'y en avait pas du tout sauf dans la dernière salle où il fallait attendre 20 minutes pour avoir des explications en français sur une œuvre ou deux de Bruegel quoi. Pour le reste, il n'y avait pas du tout d'explications, même pas le nom des peintures originales je pense. Je m'étais d'ailleurs dit « tiens, c'est bizarre, on a aucune explication ». Habituellement, quand je vais à une exposition, s'il y a un livret je ne le prends pas ou alors je le prends et je le lis plus tard si l'expo m'a plu. Mais je le lis rarement pendant l'exposition.

J'aime beaucoup discuter avec la personne avec qui je parcours l'exposition aussi, j'aime beaucoup échanger, que ça soit plus « scientifique » ou plus simple. J'aime bien avoir un minimum d'explications ne fut-ce que pour savoir ce que ça représente ou alors l'univers dans lequel le peintre ou l'artiste s'est imaginé ou s'est planté pour faire son œuvre quoi.

M : Tu parles des musées en règle générale là ?

L : Oui.

M : Donc tu trouves que ça manque parfois d'explications qui sont accessibles à tout le monde ou en tout cas qui permettent de comprendre le propos de l'exposition ?

L : Oui, fin pour moi ce qui est bien avec ces explications courtes, c'est que c'est accessible à tout le monde, autant pour ceux qui ne veulent pas trop lire que pour ceux qui veulent plus d'informations qui peuvent compléter avec les livrets, les audioguides, etc.

M : Donc, ni trop peu, ni trop en fait ?

L : Exactement, comme ça tout le monde y trouve son compte.

M : Ok. Est-ce que tu peux me parler des raisons qui font que tu ne vas pas dans les musées de Tournai ?

L : Ben en fait je n'en avais pas la connaissance, donc c'est surtout un problème de communication. Tournai oui je connais, oui c'est culturel, mais te dire les musées qui s'y trouvent, non parce qu'on en entend très peu parler. Cela étant, il faut aussi voir les prix parce que ça parfois c'est quelque chose qui me retient aussi. Quand on est étudiants, on a des réductions, mais maintenant, ça change, je vais payer l'entrée normale donc ça va m'amener à réfléchir un peu plus aussi.

De manière plus générale, le prix d'un musée me freine. Je ne dis pas que je ne vais jamais y aller, mais prenons les expositions immersives, c'est un budget conséquent, c'est 15€, et c'est beaucoup pour y aller en famille. Moi ça ne me dérange pas, mais, 15€ par personne, bah chez moi on est déjà à 60€ quoi.

M : Oui je comprends. Et est-ce que tu trouves que parfois les musées sont élitistes justement ? Soit dans le contenu, soit dans la manière de présenter les choses et de s'adresser au public ?

L : C'est un peu difficile parce qu'est-ce que moi-même je ne suis pas dans cette élite sachant que j'ai fait des études ? Je ne sais pas, pour moi ça ne semble pas spécialement élitiste. Mais je pense que ça dépend aussi beaucoup du parcours et des expositions qu'on va voir. Est-ce que le Musée des Sciences naturelles a le même public que les Beaux-Arts de Tournai ? Sachant que les sujets sont très différents, on ne touche pas les mêmes personnes, et je pense aussi qu'on ne va pas présenter les choses de la même manière. Je ne sais pas si tu vois ce que je veux dire ?

M : Si si, tout à fait. Dans les raisons qui font que tu vas au musée, tu me parlais tantôt de l'aspect socialisation tout ça. C'est important pour toi de ne pas visiter les expositions seule ?

L : Dans mon cas oui, j'aime beaucoup être accompagnée. J'aime partager les choses culturelles. Après, un concert, je peux partager avec les gens que je ne connais pas, ça ne me dérange pas d'y aller seule. Dans un musée, les gens sont plus réservés, je me vois pas aller vers quelqu'un que je ne connais pas pour discuter d'une œuvre quoi, donc oui, pour moi c'est important de ne pas y aller seule. Sinon, j'y vais pour partager la culture, passer et partager un bon moment, mais aussi pour m'instruire en fait, parce que ça m'intéresse ou parce que je ne connais pas et que j'ai envie de découvrir, ça, ça m'arrive souvent aussi.

M : Ok.

L : Mais c'est vrai qu'habituellement je vais au musée quand c'est un sujet qui m'intéresse quoi. Mais ça m'arrive de découvrir aussi et d'y aller juste comme ça, surtout quand c'est pas cher, ça j'admets. En fait la gratuité et le faible coût, pour moi c'est une motivation quand je ne sais pas très bien où je vais, par exemple, les peintres, je ne m'y connais pas très bien, donc là, je vais y aller, sauf si c'est 20€, je vais réfléchir à deux fois quoi.

M : Donc toi la gratuité te permet de découvrir et de te dire « j'ai pas payé, tant pis si je n'aime pas » ?

L : Exactement.

M : Tu penses que ça pourrait te pousser à aller dans un musée qui ne t'intéresse pas au départ ou qui ne correspond pas à tes centres d'intérêt ?

L : Oui, surtout si c'est une autre personne qui me propose d'accompagner. Enfin, ça ne me dérangerait jamais d'aller au musée, mais voilà, il y a cette barrière du prix qui peut faire que je vais renoncer quoi. Surtout maintenant, la culture est chère, donc parfois on a peur de pas aimer et de dépenser son argent et son temps.

M : Donc si c'est pas cher, tu le fais pour le dire de le faire, dans un esprit de découverte ?

L : Oui c'est ça, et si j'aime bien, bah tant mieux, j'aurai découvert quelque chose qui me plaît.

M : La culture coûte cher en temps et en argent et la gratuité te permet de piocher un peu partout, si tu n'aimes pas tant pis, si tu aimes bien, c'est encore mieux, c'est ça ?

L : Oui c'est ça, ça permet de découvrir des choses, ça c'est sûr.

M : Et est-ce que tu pourrais te dire que tu vas retourner et payer ton ticket dans un musée que tu as vu la première fois à l'occasion d'un dimanche gratuit ?

L : Oui, c'est d'ailleurs comme ça que j'ai découvert plein de musées, c'est le cas notamment du MIM (Musée de l'instrument de musique) à Bruxelles, on est passé, on a vu que c'était gratuit, et depuis je suis retournée plusieurs fois depuis. Si l'entrée n'est pas chère, j'aurai plus vite tendance à y retourner et à payer mon ticket que si c'est une entrée à 20€.

M : Selon toi, la gratuité est efficace alors ? Ou bien elle doit remplir certaines conditions ?

L : Pour moi oui parce que quand je sais que c'est gratuit ou que j'ai une réduction étudiante ou pas, je vais me débrouiller, je veux dire, pour agencer tout ça, il faut payer des gens et si c'est gratuit je peux pas demander qu'ils

me servent du homard pendant ma visite tu vois ? Bon après, faut un minimum, sinon c'est juste dire que c'est gratuit pour dire que c'est gratuit. Je vais être plus sensible au fait que oui il y a de belles choses, oui je vais prendre le flyer ou n'importe quoi quand je sortirai, je me dirai « si ça m'intéresse j'irai voir » que ça soit gratuit ou pas d'ailleurs.

Mais si c'est vrai qu'ils ne renouvellent pas leur exposition, que c'est toujours les mêmes choses qui sont exposées, je vais peut-être revenir une fois pour le faire découvrir à quelqu'un, mais c'est un fait que je ne vais pas revenir toutes les semaines.

M : Oui je vois. Est-ce que tu peux me parler de ton avis en général sur les dispositifs de médiation dans les musées ?

L : Alors euh... pour être honnête, je ne me pose pas la question quand je vais dans un musée, je ne me dis pas « je vais aller au musée en espérant qu'il y ait des trucs interactifs, ou technologiques pour agrémenter ma visite ». Par contre, s'il y en a, bah c'est toujours plaisant.

M : Donc toi ça n'a pas vraiment d'impact sur ta visite ?

L : Non, mais je vais être parfois plus marquée par une expo où on me propose un dispositif original. Je ne vais pas m'abstenir de visiter si je n'ai pas un « avantage » au niveau de la médiation, mais s'il y en a un, je vais encore être plus contente. Je pars du principe qu'aller au musée est une activité de plaisir, c'est pas une corvée donc le fait même d'aller au musée va me faire plaisir parce que j'aurai découvert quelque chose.

M : OK, donc pas besoin d'une médiation super attractive et originale pour apprécier ta visite ?

L : Je ne dirai jamais non à une visite, mais à nouveau, j'ai peut-être une image un peu biaisée de la généralité ? Enfin, pour moi, non parce que j'ai plus ou moins les codes, mais pour les enfants, c'est indispensable d'avoir des choses plus attrayantes, pour que les gens apprécient la découverte. Je pense que la médiation, en tout cas l'utilisation des technologies, permet de donner un côté immersif, et en règle générale elle est bien évidemment

indispensable pour comprendre le propos du musée et parfois, c'est pas génial.

Tout ce qui est médiation permet en fait d'attirer les gens selon moi et de les faire se sentir concernés, mais pour cela, il faut qu'elle soit bien faite et qu'elle s'adresse à eux. Et les nouvelles technologies permettent peut-être aussi de redynamiser un peu l'image des musées, surtout pour les personnes qui ne sont pas attirées au départ. Parce que parfois les gens regardent ce qui est exposé, mais sans forcément comprendre, surtout pour les enfants par exemple, ce genre de dispositif peut faciliter la compréhension et rendre les propos plus intéressants, surtout que les musées aujourd'hui ont une image un peu vieillotte.

M : Donc au-delà de la gratuité et des dispositifs de médiation, tu penses qu'il faudrait redynamiser l'image des musées et communiquer un peu plus ?

L : Oui, la communication est super importante pour montrer le côté amusant et accessible des musées, ça pourrait permettre à plus de gens de voir les musées comme une activité de plaisir et de loisirs, et pas comme une plaie, un truc trop intellectuel tout ça. Surtout que généralement quand on va au musée dans le cadre de l'école, on ne s'y intéresse pas toujours, c'est barbant, etc. donc ça n'incite pas non plus à y retourner. Puis même parfois les dossiers ou les personnes qui expliquent permettent de se sentir plus concernés par l'exposition et les propos et de se rendre compte que « ah bah en fait, c'est pas si chiant que ça ». En tout cas, ça a été mon cas.

M : Ok super. Bah, je ne sais pas si tu as encore quelque chose à ajouter ?

L : Pas vraiment non.

M : Et bien alors nous avons terminé, un grand merci en tout cas et bonne journée !

L : De rien, bonne journée à toi aussi.

Annexe n° 9 : Entretien avec Laurentine

M : Marie	L : Laurentine
-----------	----------------

M : Bonjour, Laurentine, et merci d'avoir accepté qu'on se rencontre pour répondre à quelques questions supplémentaires !

L : Bonjour ! Pas de problème, je t'écoute !

M : Je vais resituer un peu mes recherches, donc je suis étudiante à l'UCL Mons et pour mon mémoire, je m'intéresse à la gratuité le premier dimanche du mois, mais surtout aussi au non-public des musées et aux raisons qui se cachent derrière l'absence de visite. Et dans mon cas, je m'intéresse aux musées tournaisiens. Si ça ne te dérange pas, je vais enregistrer l'entretien ?

L : Non, ça ne me dérange pas du tout.

M : Et je vais commencer par te demander si tu sais te présenter et me parler de tes centres d'intérêt ?

L : Alors, je m'appelle Laurentine, j'ai 24 ans dans quelques jours, je suis récemment diplômée bioingénieur en orientation foresterie tropicale et aide au développement et j'aimerais beaucoup partir dans le domaine de la conservation de la biodiversité et travailler en Afrique.

En ce qui concerne mes loisirs, c'est surtout l'équitation, la danse, faire des balades dans la nature et tout ça.

M : Ok. Alors, dans le questionnaire, j'ai vu que tu connaissais un seul musée et que tu n'avais pas visité les musées tournaisiens au cours des 18 derniers mois. Est-ce que tu peux m'en dire un peu plus sur ton rapport avec les musées ? Est-ce que tu y vas souvent, comment tu te sens, etc. ?

L : Alors, j'adore les musées, mais c'est paradoxal parce que je ne visite des musées que quand je vais en vacances, quand je suis en Belgique, ça ne me traverse pas vraiment l'esprit en fait.

M : Parce que tu y habites et que du coup tu te dis que tu auras le temps plus tard ou parce que tu n'y penses pas ?

L : Non, parce que je n'y pense pas alors que j'aime ça et que c'est une bonne idée de visiter les musées.

M : Et en règle générale ou par rapport aux musées tournaisiens, quelle image tu as des musées ?

L : Au niveau de l'image, je dois dire que je ne vais déjà pas beaucoup à Tournai, parce que quand je rentre de Louvain-La-Neuve, je reste souvent à la maison, et sinon, bah en général les musées, j'en ai une bonne image parce que je sais que si j'y vais, je vais apprendre plein de choses, de nouvelles choses, maintenant, pour moi c'est quelque chose de plutôt intergénérationnel.

M : Tu n'as pas du coup cette appréhension et cette image un peu négative des musées ?

L : Pas vraiment non, je vois pas ça comme des lieux anciens ou quoi, quand je visite les musées je trouve qu'il y a pas mal d'innovations, maintenant, c'est pas forcément le cas à Tournai quoi.

M : Justement, est-ce que tu te souviens de ta dernière visite dans un musée ?

L : Déjà je n'ai jamais visité un seul musée tournaisien, pourtant je n'habite pas loin, mais le dernier musée ça devait être le musée Hergé.

M : Et tu en avais pensé quoi ?

L : Là, on avait pas payé je crois et on avait eu l'audioguide qui était assez bien fait, mais parfois les explications étaient trop longues. Tu restais parfois trop longtemps devant la même chose le temps que l'explication se termine, alors que tu as envie de voir la suite, et parfois il y a des gens qui avancent sans même avoir terminé ce qu'ils écoutaient. Je trouve que ça perd un peu, enfin, avec un vrai guide, ça va être plus interactif, tu peux poser des questions, s'il voit les gens se désintéresser, il peut écourter ses explications tout ça.

Bon c'était chouette hein, il y avait des vidéos aussi sur le support donc c'était quand même bien fait, mais j'ai dû écourter la visite parce que la personne qui m'accompagnait ne se sentait pas bien.

M : Tu me parlais d'interactivité, justement on va l'aborder. Il y a différents types de médiation dans les musées, et la médiation, c'est tout ce qui permet de mettre en contact le visiteur et l'objet exposé. Donc tu peux avoir la présence physique d'un médiateur (un guide, le conservateur, etc.), c'est direct. Tu as aussi tous les dispositifs indirects avec les cartels, les audioguides, les supports vidéo, les carnets ou livrets de visites, etc. Et enfin, les gros projets de médiation liés à une exposition, donc par exemple l'utilisation de la réalité virtuelle ou ce genre de choses. Toi, quel type de médiation te parle le plus ou te plaît le plus quand tu visites un musée ?

L : Déjà quand il y a des expos, ce côté un peu unique aussi de dire « ah ben ce dispositif-là, je ne vais pas le retrouver ailleurs, c'est une exclusivité » je trouve ça chouette, et puis le côté immersif est parfois chouette et permet aussi de captiver plus et de faire entrer autrement dans l'exposition en fonction du domaine du musée évidemment. Sinon j'ai toujours beaucoup aimé la présence d'un guide physique pour pouvoir poser des questions et justement ce côté interactif c'est vraiment ce que je préfère. Après, certains musées proposent des applications sur GSM que tu lis toi-même, ça j'aime beaucoup parce que tu peux toi-même naviguer dans le musée et choisir de t'attarder sur les explications des œuvres ou objets qui t'intéressent le plus sans devoir tout passer en revue quoi.

M : OK, je vois que tu accordes beaucoup d'importance au côté interaction et adaptation au visiteur ?

L : Oui, c'est ça. Et du coup, mon dernier musée c'était le musée L à Louvain, j'avais vraiment adoré, mais je trouvais que là, ça manquait d'explications sur le contenu et le contexte, parce qu'en fait, il y avait les œuvres, mais il n'y avait pas le nom, rien comme explications.

M : Et est-ce que toi ça te suffirait d'avoir le nom et l'artiste, ou alors tu aimerais avoir un peu des explications sur le contexte, la technique, l'histoire, enfin, des informations complémentaires quoi ?

L : La technique, bof, mais savoir un peu le contexte, la vision de l'artiste tout ça.

M : Et en général tu trouves que les musées renvoient quelle image ?

L : Je pense que parfois ils peuvent renvoyer une image élitiste, mais en même temps, j'sais pas trop, j'ai envie de dire que j'ai pas l'impression que les personnes issues de classes sociales moins favorisées, bah je crois pas que les musées les intéressent et je crois qu'ils ne vont pas y aller beaucoup parce que c'est pas dans leurs centres d'intérêt. Je me dis qu'ils favorisent plus les choses en extérieur et que s'enfermer dans les musées, bof quoi.

M : Tu penses que si les musées retravaillaient leur image, via leur communication et en changeant la médiation, etc., est-ce que ça pourrait intéresser ces gens-là ?

L : Oui, je pense qu'ils pourraient, mais je sais pas comment par contre. J'ai l'impression que parfois les musées sont trop « renfermés », donc que ça peut renvoyer une image de lieu prévu pour les gens plus cultivés oui.

M : Et dans les expositions que tu as faites, tu as pensé quoi de la présence de la technologie comme technique de médiation ?

L : Oh, ça me dérange pas, je trouve que ça peut apporter quelque chose à l'exposition, et notamment ce côté « interaction » qui rajoute un plus et qui donne peut-être plus envie de découvrir aussi.

M : OK, d'accord. Est-ce que tu peux me parler des raisons qui, personnellement, font que tu vas ou ne vas pas dans les musées ?

L : Comme je l'ai dit tout à l'heure, je ne pense pas à visiter les musées en Belgique déjà. Puis ce qui me pousse à aller dans les musées, c'est surtout chouette d'y aller en famille ou avec des amis, j'aime pas vraiment y aller

seule, sauf pour certains musées, mais ce sont des cas exceptionnels. En fait, je vais avec des gens, mais chacun fait un peu la visite qu'il veut quoi, mais parfois on sait discuter aussi et échanger pendant la visite sur les différentes choses que l'on voit.

Et puis, quand je vais dans les musées, je recherche surtout un côté apprentissage, en savoir un peu plus sur ma propre culture ou sur d'autres cultures, et si ce sont des expositions d'art, alors c'est plus du divertissement, de la contemplation pour moi. Donc on va dire que, en fonction du musée, je vais avoir différentes raisons de me rendre dans les musées.

Et au niveau des raisons qui font que je ne vais pas dans les musées, je dois dire que généralement, c'est le prix qui pose problème. Certains musées sont beaucoup trop chers et du coup je préfère consacrer mon argent à autre chose. Ça ne me dérange vraiment pas de payer pour un musée, mais je ne vais pas mettre des sommes folles quoi, bien que je sois incapable d'évaluer le prix d'une exposition et que si ça tombe, le prix demandé est juste. Bon après, à Tournai les musées ne sont pas hors de prix il me semble.

M : OK d'accord. Justement tu me parles de prix, tu savais que les musées étaient gratuits le premier dimanche du mois ?

L : Non, je ne savais pas du tout avant qu'on en parle l'année passée quand on a discuté de nos sujets de mémoire.

M : Tu apprends que les musées tournaisiens sont gratuits tous les premiers dimanches du mois, est-ce que pour toi cette information est suffisante pour te pousser à aller visiter un de ces musées ?

L : Non, ça n'a jamais fonctionné avec moi parce que j'oublie la date, elle n'est pas rappelée assez souvent, ça manque de promotion en fait. Parfois j'y pense un peu avant, puis quelques jours après je me dis « ah, bah en fait c'était la semaine passée ». Et je trouve aussi que ça manque de communication sur les réseaux sociaux, je trouve ça presque indispensable maintenant d'être présent en ligne quoi.

M : L'absence des musées tournaisiens sur les réseaux sociaux, ça impacte ton absence de visite ?

L : Oui, c'est sûr !

M : Parce qu'ils ne mettent pas en avant la gratuité ou pour d'autres raisons aussi ?

L : Bah disons que payer, je m'en fiche un peu, les musées à Tournai ne sont pas chers, mais c'est surtout que je ne sais pas ce qu'il s'y passe parce qu'ils font très peu de promotion et de communication relative à ce qu'il se passe chez eux quoi.

Après, ce qui me freine aussi, c'est que je ne passe pas devant, enfin, ça manque de visibilité parce que même quand on passe à Tournai, les musées ne sont pas dans des rues très fréquentées et je ne sais même pas où ils se trouvent. Fin voilà, gros manque de communication autant sur ce que les musées proposent, quand ils renouvellent l'exposition, et oui, promouvoir un peu plus la gratuité quoi parce que je pense quand même que beaucoup de gens ne connaissent pas cette mesure.

M : Finalement la gratuité va peu impacter ta décision de visite ?

L : Oui, sauf si évidemment c'est 25€ l'entrée quoi, mais jusqu'à un certain seuil, ça va.

M : Je vois que tu as indiqué que quatre musées t'intéressaient, est-ce que le fait de savoir que ces musées-là sont gratuits le premier dimanche du mois suffirait à te faire aller ou il faudrait que tu aies d'autres infos ?

L : En fait c'est plus par rapport au nom que je vais réagir. Dans le sens où grâce au nom du musée je sais deviner un peu ce que je vais y retrouver, mais le musée ne vient pas à moi, fin je veux dire, je vois très peu de promotion pour me donner envie d'aller au musée, le fait que ça soit gratuit je vais pas me dire « go j'y vais », si je n'ai pas eu connaissance de ce qu'il s'y passe pour le moment quoi. Même si c'était gratuit tout le temps, il faudrait que je sache un peu ce qui s'y trouve et s'y passe pour avoir envie d'y aller.

Et alors le bouche-à-oreille, bah j'ai l'impression que les musées ne parlent pas d'eux, les gens en parlent très peu, peut-être aussi parce qu'il y a un manque de comm de la part du musée, je n'en sais rien.

M : Si la gratuité n'a pas d'effets sur toi, qu'est-ce qu'il te faut pour te motiver à aller visiter un musée par toi-même alors ?

L : Je pense que les dispositifs de médiation ont leur importance, mais c'est « juste » un plus, parce que même sans ça je pourrais décider d'aller au musée si le sujet m'intéresse, parce que bah voilà, si ce sont des choses que j'ai déjà vues et qu'ils ne changent pas, ou alors si c'est un sujet qui ne m'intéresse pas, je ne vais pas aller au musée quoi. Et si la médiation a un petit côté unique, c'est un plus. Et à titre individuel, il faudrait que je prenne plus le temps aussi pour ce genre de choses.

M : Donc si je résume, pour qu'un musée soit attrayant pour toi, c'est surtout une question de centre d'intérêt au départ et de sensibilité par rapport à un certain domaine.

L : Oui, c'est ça, mais le contexte joue aussi, parce que par exemple, à Trêves, l'architecture est particulière et quand tu rentres dans le musée, on te parle de ce que tu viens de voir hors de l'institution. Ça manque peut-être un peu en Belgique, j'ai l'impression de ne pas avoir d'intérêt à découvrir ma propre histoire, alors que je devrais.

Donc je vais dire que mon absence de visite peut être justifiée de deux manières en fait, soit le thème ou le domaine du musée ne m'intéresse pas, soit je suis plus susceptible d'y aller parce que ça m'intéresse, mais je ne suis pas assez informée sur ce que le musée propose.

M : Merci pour ce petit résumé qui clôture notre entretien ! Je ne sais pas si tu as encore quelque chose à ajouter ?

L : Juste que, je sais pas si les musées proposent des newsletters, mais juste que je trouve ça un peu dépassé comme manière de promouvoir et les musées devraient un peu se renouveler dans leur communication et s'inscrire un peu plus dans le monde dans lequel on vit quoi, parce que la population change et

évolue beaucoup avec les médias et les technologies donc évoluer un peu avec ça, tout en gardant leur mission et leur âme initiale.

M : Super, merci beaucoup en tout cas ! Bonne après-midi !

L : Merci, à toi aussi !

Annexe n° 10 : Entretien avec Zélie

M : Marie	Z : Zélie
-----------	-----------

M : Bonjour Zélie !

Z : Bonjour !

M : Merci d'avoir accepté de répondre à quelques questions. Je vais rapidement te réexpliquer pourquoi je te pose ces questions. Moi je travaille sur les personnes qui ne se rendent pas au musée et je m'intéresse aux raisons qui se cachent derrière cette absence de visite.

Z : D'accord.

M : Est-ce que tu veux bien te présenter en quelques mots ?

Z : Je m'appelle Zélie, j'ai 15 ans, je suis en sciences économiques et pendant mon temps libre je vais voir mon papa et mon frère qui jouent foot, je vais voir des amies, je fais les magasins, je reste à la maison aussi.

M : Ok. Est-ce que tu vas souvent dans les musées ? À quelle occasion ? Comment tu te sens comment tu y vas ?

Z : J'y vais souvent avec l'école donc une fois tous les deux ou trois mois, et je m'y sens baah, bien, sauf que parfois c'est un peu ennuyant dans les musées.

M : Qu'est-ce qui fait que c'est ennuyant ?

Z : Soit les visites parce que c'est trop long ou qu'il y a trop d'explications, ou alors le sujet qu'on va voir ne m'intéresse pas forcément.

M : Et vous allez surtout dans les musées à Tournai ou bien ailleurs aussi ?

Z : Principalement à Tournai, sinon quelquefois on va ailleurs aussi, mais c'est plus rare.

M : Et si tu compares les musées de Tournai et les autres ?

Z : Pour moi c'est le même, mais je préfère quand même Tournai.

M : Tu as été aux Beaux-Arts cette année ?

Z : Non.

M : Et quand tu dis que les sujets ne sont pas intéressants, c'est le sujet du musée ou ceux des expositions ?

Z : Non, juste certains sujets, que ça soit dans un musée ou une exposition seulement.

M : Sinon ça t'intéresse quand même d'y aller ou ce n'est pas trop ton truc ?

Z : Pas forcément.

M : Parce que tu y vas avec l'école et que ce n'est pas intéressant ou parce que tu n'as pas l'impression qu'on s'intéresse à toi, que ce n'est pas intéressant et attractif ?

Z : Un peu les deux, c'est un peu vieux, ça ne parle pas beaucoup aux jeunes je pense.

M : Alors justement, quelle image tu as des musées à Tournai ?

Z : Ce qu'il y a dans certains musées est bien, dans d'autres, moins, mais euh... Ben sinon... Des fois je trouve que c'est ennuyant, puis parfois c'est plus intéressant. Après quand je les ai déjà faits une fois j'ai pas forcément envie de refaire la même chose quoi.

M : Parce que ça ne change pas assez ?

Z : Oui.

M : Donc tu as déjà été plusieurs fois avec l'école dans le même musée sans que l'exposition ait changé ?

Z : Oui, c'est ça.

M : Ils ne renouvellent pas assez ce qu'ils proposent alors ?

Z : Non, je trouve pas.

M : Et ta dernière visite, elle s'est passée comment ?

Z : C'était bien, et c'était quand même intéressant, c'était au musée d'Histoire militaire.

M : Et c'était, enfin, au niveau des explications ça se passait comment ?

Z : C'était clair et détaillé, mais parfois un peu long.

M : C'était avec un guide ?

Z : Oui

M : Et en dehors des visites avec l'école, ça t'intéresserait d'y aller pour voir un peu en dehors de l'école, ou bien ce n'est pas vraiment quelque chose qui t'intéresse ?

Z : Si, une fois de temps en temps oui.

M : Ok. Et qu'est-ce qui fait que tu n'as pas cette envie d'aller au musée ? Tu te dis que c'est ennuyant, parce que c'est vieux, que c'est pas ludique, que tu ne peux pas utiliser assez de technologies et de choses modernes ?

Z : Non, c'est parce que quand je vais avec l'école je trouve ça vraiment ennuyant. Mais quand on est en vacances et que c'est avec papa, qu'il s'est informé avant ou qu'il lit d'abord les informations et qu'il nous explique lui-même après, ben ça je trouve ça mieux et plus intéressant. Quand c'est papa qui explique, j'aime bien, mais quelqu'un d'autre, un peu moins.

M : Tu préfères y aller en famille alors ?

Z : Oui, parce que quand c'est papa qui explique, bah je comprends ce qu'il raconte.

M : OK, donc pour toi aller au musée, c'est plus intéressant d'y aller avec quelqu'un qui connaît et qui va savoir t'expliquer correctement et en faisant

attention que tu comprennes que quelqu'un qui explique juste, sans se soucier de toi et de ta compréhension des choses ?

Z : Oui voilà, c'est ça.

M : Tu préférerais que parfois on adapte ce qu'on dit en fonction de la personne à qui on s'adresse ?

Z : Bah oui.

M : Et ce qui t'intéresse quand tu vas au musée, c'est quoi ?

Z : Euh, les trucs qui se sont passés avant, les événements passés, en savoir un peu plus sur l'histoire et apprendre un peu des choses sur notre passé quoi.

M : D'accord. Tu trouves quand même parfois que dans les musées on ne fait pas attention à ce que tout le monde puisse comprendre les explications alors ?

Z : Non, parce que je trouve que c'est souvent fait pour les personnes qui ont plus de culture, et pas forcément pour les jeunes non plus.

M : Et est-ce que parfois tu te dis « je vais aller au musée, mais je vais encore rien comprendre » ?

Z : Oui, parfois j'ai ce sentiment-là oui.

M : Et ça peut te donner envie de ne pas y retourner ?

Z : Oui oui.

M : Tu savais que les musées étaient gratuits ?

Z : Non, pas du tout.

M : Et si tu avais su ça avant, est-ce que tu aurais eu, ou est-ce que tu pourrais avoir envie de demander à papa et maman d'aller avec toi pour t'expliquer ?

Z : Ça dépend, en fonction des expositions, j'aurais parfois eu envie oui.

M : Et parce que c'est gratuit tu pourrais le demander ?

Z : Oui, je pense que je demanderai à papa.

M : Mais pas juste parce que c'est gratuit, il faut quand même que le musée t'intéresse et que tu saches qu'ils ont changé l'exposition ou amené de nouvelles choses par rapport à la dernière fois que tu as été ?

Z : Oui, il faut aussi que ça ait changé pour que j'apprenne de nouvelles choses.

M : Et tu trouves qu'on parle assez de la gratuité des musées ?

Z : Non, j'aurais bien aimé le savoir avant pour demander de temps en temps d'y aller un dimanche où on est à la maison.

M : D'accord. Et tu penses quoi de ce qu'on appelle la médiation, donc ce sont tous les petits dispositifs qui te mettent en contact avec l'œuvre ou avec l'objet exposé ? Donc on a soit quelque chose de plus direct avec un guide pour une visite guidée, le directeur du musée, etc. Ou alors les choses plus indirectes, avec les textes sous les œuvres ou objets, les carnets qu'on peut recevoir à l'entrée, les vidéos, les supports audios, les tablettes. Et puis il y a la dernière catégorie avec des expériences immersives où ils utilisent les casques de réalité virtuelle expressément pour une exposition, ça ne dure qu'un temps. Toi, tu préfères quoi ?

Z : Moi je préfère les supports audios ou alors les visites avec un guide, mais les supports écrits je n'aime pas trop. Comme je t'ai dit, généralement c'est papa qui lit et qui me réexplique avec ses mots pour que je comprenne.

M : Tu trouves que parfois ils devraient prévoir des explications adaptées aux enfants, aux adolescents et aux adultes ?

Z : Oui, parfois ça manque quand même pour qu'on puisse comprendre.

M : Ouais ?

Z : Oui, quand même.

M : Et est-ce que tu trouves que ça manque de modernité parfois dans les expositions et dans les musées à Tournai ? Justement avec plus de vidéo, de la technologie ?

Z : C'est vrai qu'il n'y en a pas beaucoup, mais moi je trouve que c'est pas forcément nécessaire qu'il y en ait. S'il y en a, ça ne me dérange pas, mais qu'il y ait des choses modernes dans un musée ancien, je sais pas, je trouve pas ça très cohérent.

M : Tu ne trouves pas que ça peut permettre de découvrir le musée autrement ?

Z : Non, fin y'a des gens qui vont bien aimer, mais moi je trouve que si on parle de choses anciennes, autant rester dans des choses anciennes sans vouloir y amener de la modernité, je sais pas.

M : Et tu trouves que les musées sont attractifs ou bien ils doivent essayer de l'être un peu plus et de changer cette image ennuyante qu'ils ont ?

Z : Oui, je trouve qu'ils devraient essayer, pour donner un peu plus envie.

M : à l'école, tu entends parfois parler des musées ou pas beaucoup ?

Z : Ah non, vraiment pas beaucoup, et à la maison non plus. Il n'y a pas beaucoup de communication, il pourrait en avoir plus, si j'en avais entendu parler avant, j'aurais peut-être eu envie d'y aller plus rapidement. Et si les visites que j'avais eues avant avaient été plus chouettes, j'aurais peut-être eu plus vite envie d'y retourner aussi.

M : D'accord. Et si tu avais su que les musées étaient gratuits, est-ce qu'après une visite avec l'école qui était peut-être ennuyante, tu aurais demandé à papa de retourner au musée pour qu'il t'explique et que tu puisses comprendre un peu mieux ?

Z : Oui oui, je pense que j'aurais demandé quand la visite me semblait intéressante, mais que je comprenais pas tout.

M : Tu n'as plus qu'à demander à papa d'aller avec toi alors maintenant !
Qu'est-ce que tu penses des musées où tu es déjà allée ?

Z : Bah j'ai fait le musée des Beaux-Arts et le musée d'Archéologie, je pense aussi celui d'Histoire militaire. Et ben, c'est surtout des explications écrites, avec des grandes pancartes et des grands textes, donc il faut tout lire, puis parfois il y a quelques vidéos, mais les grands textes bah j'aime pas trop lire, j'aime bien et je préfère qu'on m'explique.

M : Tu préfères qu'il y ait une interaction, avec quelqu'un qui peut t'expliquer directement et qui va faire attention à ce que tu comprends alors ?

Z : Oui, c'est ça.

M : Ok. Et si les musées changeaient leur image, en essayant de montrer que ce ne sont pas des vieux bâtiments, qu'on te disait un peu plus que c'était gratuit, qu'on adapte le langage qu'on utilise et qu'on te parle plus de ce qu'ils font dans les musées, tu aurais envie d'y aller ?

Z : Oui, je crois que j'irais déjà, et s'il y a ça, j'irais peut-être plus, mais j'ai déjà fait presque tous les musées de Tournai, et comme ils ne changent pas beaucoup le contenu, j'ai pas forcément envie d'y retourner quoi.

M : OK, je vois, ça manque de nouveauté donc.

Z : Oui, c'est ça. Une fois que je les ai faits, si ça ne change pas, je ne vais pas trouver ça intéressant d'y retourner.

M : Et bien je crois que j'ai fait le tour, tu n'as plus qu'à inciter papa à aller au musée en lui disant que c'est gratuit le dimanche alors.

Z : Oui !

M : Un grand merci en tout cas !

Z : De rien !

Annexe n° 11 : Entretien avec Nadja

M : Marie	N : Nadja
-----------	-----------

M : Bonjour Nadja ! Déjà merci d'avoir accepté !

N : Oh, il n'y a pas de soucis, je suis aussi en train de faire un mémoire et je sais à quel point c'est important.

M : Ah, effectivement ! Je vais me présenter rapidement et resituer un peu mes recherches. Je m'appelle Marie, je suis étudiante en communication à l'UCL Mons et dans le cadre de mon mémoire je m'intéresse au non-public des musées, et j'ai choisi de me concentrer sur le non-public des musées tournaisiens habitant en Wallonie picarde. L'objectif est de comprendre pourquoi ces personnes ne fréquentent pas ou plus des institutions muséales tournaisiennes.

N : Ah oui d'accord.

M : Est-ce que je peux vous demander de vous présenter rapidement ?

N : Oui bien sûr. Je m'appelle Nadja, j'ai toujours vécu à Tournai sauf pendant mes études, et là j'ai fait des études en bachelier langues germaniques anglais allemand, et maintenant je finis un master en littérature anglaise, donc on peut dire que j'ai toujours aimé l'art et tout ça. Et pendant mon temps libre, j'aime beaucoup faire des sorties culturelles, je m'intéresse à la littérature, tout ça.

M : OK d'accord. Je vais reprendre le questionnaire sous les yeux.

N : Oui, parce que je ne me souviens plus de toutes mes réponses non plus, c'est mieux.

M : Il n'y a pas de problème ! Vous avez toujours vécu à Tournai, mais quel est votre rapport aux musées tournaisiens ?

N : Je me souviens que quand j'étais petite j'allais énormément, je ne sais plus combien de fois par mois, mais je sais que j'allais beaucoup au musée d'Histoire naturelle, je ne sais pas exactement pourquoi celui-là, m'enfin on

y allait beaucoup. J'y allais avec ma mère, puisque forcément j'étais trop jeune pour y aller seule, mais avec l'école on allait aussi surtout au musée du Folklore et tout ce qui était lié à l'histoire donc celui de l'Histoire militaire et celui de l'Archéologie.

Mais ça je ne les ai faits qu'avec l'école, en tout cas c'est vraiment pas le genre de musées où je retournais parce que quand tu l'as fait une fois bah voilà, ça ne change pas. Contrairement au musée des Beaux-Arts de Tournai où celui-là, j'ai été le voir plusieurs fois quoi.

M : Justement, c'est intéressant, quand vous dites que vous avez déjà été donc que vous n'y retournez plus, c'est parce que ça manque de renouvellement dans les expositions pour pouvoir y retourner ?

N : Euh... C'est un peu aussi ceux qui m'intéressent le moins, si je devais choisir entre plusieurs musées je ne choisirais pas celui du Folklore, ni de l'Archéologie en premier. En tout cas, pas si je les ai déjà vus, si je ne les ai pas vus, forcément j'irais, mais là, je les ai déjà vu donc voilà. Je sais pas c'est peut-être les thèmes qui me plaisent moins.

M : Mh mh. Et quel est votre ressenti quand vous visitez un musée ?

N : Oh, euh... Bah, j'ai l'impression que ça dépend un peu du, je sais pas si je peux dire du type de musée ?

M : Si si.

N : Bah voilà, j'adorais aller au musée d'Histoire naturelle parce qu'on voyait tous les animaux, fin voilà je vais pas voir un ours polaire par exemple comme ça couramment, donc ça c'était quand même impressionnant. Ce qui est très bizarre, c'est que j'ai toujours aimé un peu l'art et tout ça, mais j'ai seulement été pour la première fois il y a deux ans au Musée des Beaux-Arts de Tournai, et je n'ai pas fait le TAMAT, mais j'ai l'impression d'être dans quelque chose d'assez global, d'être entourée de tellement d'œuvres que c'est assez impressionnant, mais je n'ai pas du tout la même sensation quand je vais au musée du Folklore. C'est étrange parce que c'est aussi plein d'histoire, mais je n'ai pas cette sensation.

M : Votre expérience et votre ressenti dépendent complètement du type de musée, c'est ça ?

N : Tout à fait.

M : Et quelle image vous avez des musées tournaisiens ?

N : Euh... Ben, je sais pas si c'est parce que je vis ici depuis longtemps, mais j'ai l'impression qu'il n'y a pas de, comment dire... Allez, de visibilité j'ai envie de dire. Par exemple, je n'ai jamais été au musée de la marionnette parce que, j'ai essayé plusieurs fois, mais chaque fois c'était fermé, ou alors c'était une exposition privée, bref je n'ai jamais su y aller donc je me demande si c'est un manque de visibilité, de communication qui permettrait de savoir quand on peut y aller, ou quoi ?

Pour ce qui est du musée des Beaux-Arts, j'ai été parce qu'une amie venait visiter Tournai, et comme j'avais jamais été, je me suis dit que ça serait une bonne occasion d'y aller. Mais avant je n'y étais jamais allée, déjà par sa situation, je n'avais jamais pensé à aller là. Par exemple, le musée d'Histoire naturelle, il est juste à côté de l'Hôtel de Ville, donc c'est bien situé, mais le Musée des Beaux-Arts, il faut aller dans une toute petite allée, et je n'avais jamais pensé à aller voir ce qu'il y avait à cet endroit quoi.

M : Ok. Et euh, la dernière visite que vous avez faite à Tournai c'était le Musée des Beaux-Arts alors ?

N : Oui, c'est ça.

M : Vous pouvez me raconter un peu votre visite ?

N : Euh, oui, c'était assez intéressant parce que j'y suis allée en décembre pour mon anniversaire avec la même personne qui m'avait accompagnée la première fois et comme elle avait bien aimé et qu'on venait ensemble à Tournai, bah elle a proposé de retourner là, puisque bon en décembre, ça permettait d'être à l'intérieur, bref. Il y avait une troisième amie qui n'y était jamais allée non plus, et ce qui était intéressant, c'est que l'une de ces deux filles vient, enfin, elle est d'origine roumaine, et ce qui était intéressant c'est

que quand on est arrivées au musée, on s'est rendu compte que l'exposition était sur la Roumanie et c'était encore plus intéressant du coup.

Après, j'aime beaucoup ce musée, c'est vrai, je m'attendais pas à ce qu'il soit aussi bien, je vais dire qu'il a dépassé mes attentes. Bon, après, hormis l'exposition sur l'Europe et la Roumanie, il n'y avait rien de vraiment nouveau, donc je ne sais pas si j'irais tous les mois, sauf si... Non, en fait, il faudrait vraiment qu'il y ait une nouvelle exposition pour que j'y retourne plus souvent.

M : Donc un renouvellement plus régulier ou en tout cas qu'on communique sur ce renouvellement ?

N : Exactement oui. L'expo, je sais plus comment on dit, les œuvres qui sont tout le temps là, elles sont bien, hein, mais je vais dire, je les connais, donc je vois pas l'intérêt d'y aller tous les mois, mais s'il y a une nouvelle exposition, alors oui, ça va toujours me faire autant plaisir de redécouvrir en plus les œuvres qui sont là tout au long de l'année.

M : D'accord. Et en termes d'explications et tout ce qui est un peu plus médiation, qu'est-ce que vous en avez pensé ?

N : Je me suis jamais vraiment posé la question. Je crois qu'il y a toujours des plaques explicatives.

M : Vous trouvez que c'est suffisant ou bien qu'il pourrait y avoir plus d'informations ou d'autres types de supports ?

N : Pour moi c'est suffisant, pour d'autres sûrement pas, mais s'il y a une œuvre qui m'a plus marquée, j'irai par moi-même faire des recherches par la suite quoi. Après comme je n'ai pas été dans les autres musées récemment, je ne me souviens plus s'il y a la même chose dans les autres musées. Mais pour moi il y a assez de plaques explicatives, en tout cas dans les Beaux-Arts.

M : Ok. Dans le questionnaire, je demandais aussi les raisons qui faisaient que vous vous rendiez ou non dans les musées. Qu'est-ce qui, pour vous, peut motiver une visite ou une absence de visite ?

N : Je ne sais plus ce que j'ai répondu, mais là sur le coup, je dirais le thème du musée, à chaque fois par exemple si je vais à Londres, je vais souvent aller dans la Galerie Nationale plutôt que dans un musée sur l'Histoire, pourtant j'adore l'histoire, mais je sais pas pourquoi. Quand j'étais à Namur, j'ai visité un musée sur l'antiquité et l'archéologie, c'était très chouette, mais j'y suis surtout allée parce que c'était gratuit et que je passais devant, ça joue aussi, parce que je ne crois pas que si j'avais dû payer je l'aurais visité.

M : Donc pour vous, la gratuité peut jouer un rôle dans la décision de visite, et la visibilité aussi ?

N : Oui, parce que par exemple, quand j'étais à Barcelone, c'était un musée d'Art, c'était extrêmement cher et si j'avais su, pour ce que j'ai vu, j'aurais pas été quoi, parfois je me demande si ça vaut vraiment la peine comparé à d'autres musées donc là, la gratuité permet de découvrir quoi.

M ; D'accord. Vous recherchez quoi alors quand vous visitez un musée ?

N : J'aime bien l'art donc pour moi, il y a vraiment le côté divertissement et le côté apprentissage qui, pour moi, sont même liés parce que j'aime bien en apprendre plus donc voilà.

M : Et vous préférez y aller seule ou accompagnée ?

N : Ben en fait c'est une bonne question, je n'ai jamais visité de musée en étant seule, donc j'aimerais bien essayer.

M : Ok. Si on revient un peu à la gratuité, est-ce qu'elle a un impact sur votre décision de visite ?

N : Globalement ou juste les musées tournaisiens ?

M : Les deux.

N : Ben c'est-à-dire qu'à Tournai, les prix d'entrées ne sont vraiment pas chers, donc payer 2€, ça va quoi. Que comme à Barcelone, s'il avait été gratuit, ça aurait été mieux, parce que vu le prix payé pour ce que j'ai vu, voilà quoi. Mais le prix joue énormément, si je vais à Londres, je vais tout le

temps dans les musées soit qui sont gratuits, soit où je ne vais pas devoir payer pour les expositions temporaires en plus de l'entrée classique.

M : Donc la gratuité à elle seule ne suffit pas à vous attirer dans un musée ?

N : Si, comme j'ai dit avec le musée d'archéologie à Namur, la gratuité était un peu la seule à jouer dans mon envie d'y aller, parce que je me suis dit que ça ne pouvait pas me faire de tort d'en apprendre un peu plus, mais je dois dire que ça dépend vraiment des musées quoi. Si un musée m'intéresse vraiment, je vais payer, s'il m'intéresse, y'a pas de soucis.

M : Et si c'est un thème de musée qui ne vous intéresse pas du tout, quel rôle joue la gratuité ?

N : C'est difficile à dire, mais un peu quand même parce que l'archéologie ne m'intéresse pas et j'y suis allée quand même donc ça joue quand même un peu.

M : Vous m'avez parlé du fait qu'il fallait que les musées renouvellent leurs expositions ?

N : Oui.

M : Est-ce que vous trouvez que les musées de Tournai ont une image attrayante, attractive ?

N : Euh... Pour moi, oui, mais je connais très peu de personnes de mon âge qui ont visité plus de trois musées dans Tournai, et qui plus est de manière volontaire et personnelle, sans être forcées par l'école par exemple.

M : Ok. Au niveau de la médiation muséale, on peut distinguer trois gros types de médiation, on a la médiation plus directe avec une présence physique d'un médiateur (guide, artiste, conservateur, etc.), médiation indirecte avec les cartels sous les œuvres, les audioguides, les vidéos, etc. Et enfin, on a les gros projets de médiation qui sont créés expressément pour une exposition. Quels dispositifs vous permettent d'apprécier le plus votre visite ?

N : Je dirais le premier, parce que je préfère de loin qu'il y ait un guide, et si j'ai l'occasion de faire la visite avec l'artiste, c'est encore mieux, mais je préfère avoir l'occasion de poser des questions et de demander des explications, même si les plaques explicatives sont souvent suffisantes pour moi.

M : Donc le côté interaction est quand même important ?

N : Quand même oui, enfin là je parle surtout pour les musées d'art, parce que comme le musée d'Histoire naturelle, ok le guide peut expliquer l'histoire des dinosaures, mais pour moi, là une plaque sur l'histoire des dinosaures est suffisante. Tandis que s'il y a un guide dans les musées d'art, c'est encore un plus parce qu'on pourra discuter de la vie de l'artiste, poser plus de questions qui seront peut-être plus difficiles d'être écrites sur une simple plaque explicative quoi.

M : OK d'accord. Quel est votre avis sur les dispositifs de médiation un peu plus modernes et qui font appel à la technologie ?

N : Pourquoi pas, bien que, je sais que si je dois payer en plus pour avoir ce genre de supports, je ne vais pas le faire.

M : Pour vous la technologie dans les musées n'est pas...

N : Je trouve que ça peut être attractif pour des personnes qui sont un peu réticentes aux musées, mais comme moi qui suis déjà séduite par les musées, bah voilà, je n'en ai pas spécialement besoin quoi.

M : OK d'accord. Mais vous pensez que ça permettrait de redorer l'image des musées et d'intéresser les personnes qui n'y sont pas forcément sensibles au premier abord alors ?

N : Oui, je pense parce que par exemple, si on emmène ses enfants, je suis certaine que s'il y avait des petits jeux, des choses un peu plus interactives, surtout dans les musées de sciences ou quoi, bah ça doit être beaucoup plus intéressant pour les plus jeunes et que du coup ça pourrait les initier à aimer un peu plus les musées.

M : Très bien. Je vais terminer avec une question qui peut paraître un peu piège et difficile. Si vous deviez créer votre musée idéal en termes de contenu et de dispositifs de médiation, il ressemblerait à quoi ?

N : Ouf, euh, c'est une très bonne question, attendez, je réfléchis... En fait, hormis quelques musées, je n'ai jamais été vraiment déçue par ce qu'on m'a proposé donc voilà...

M : Vous aimez bien le changement et être un peu surprise aussi par ce qu'on vous propose et que ça soit renouvelé en fait ?

N : Oui, c'est surtout ça. Après je peux comprendre que pour par exemple, pour Tournai, c'est peut-être plus compliqué de renouveler la collection et les expositions, je crois que la taille du musée joue là-dedans, mais je suis même pas certaine de ça, je ne sais pas si ça joue là-dessus.

M : Donc, dans le cadre des Beaux-Arts de Tournai, vous aimeriez que le musée communique quand il décide de changer les œuvres qui sont exposées ?

N : Oui oui oui, communiquer un peu sur le renouvellement du site, parce que quand j'avais été la dernière fois, je me suis dit, OK, j'ai pas fait moi-même les recherches, mais je n'avais vu nulle part sauf à l'entrée du musée qu'il y avait une exposition sur l'Europe et la Roumanie par exemple.

M : Donc un manque de communication, on revient en fait au manque de visibilité ?

N : Tout à fait, c'est ça.

M : Et bien je pense que c'est tout, c'était très intéressant, merci !

N : J'espère que ça pourra aider !

M : Oui, merci beaucoup et bon courage pour votre mémoire aussi !

N : Merci à vous aussi, au revoir !

Annexe n° 12 : Entretien avec Océane

M : Marie	O : Océane
-----------	------------

M : Bonjour Océane !

O : Bonjour !

M : Tout d'abord un grand merci d'avoir accepté !

O : C'était avec plaisir !

M : Avant de commencer, je dois vous demander, est-ce que ça vous dérange si j'enregistre l'entretien ?

O : Non, absolument pas.

M : C'est parti alors ! Moi je m'appelle Marie et je suis étudiante à l'UCL Mons, en culture et communication, et dans le cadre de mon mémoire je m'intéresse à la non-fréquentation des musées tournaisiens et aux raisons qui motivent cette non-fréquentation.

O : D'accord.

M : Alors, est-ce que je peux vous demander de vous présenter ?

O : Oui bien sûr, je m'appelle Océane, enfin je vais rentrer en troisième année de communication, plus ou moins le même thème, à Tournai à la HELHa, en option animation socioculturelle. Je suis tournaissienne depuis toujours, ma mère est prof d'histoire ce qui fait que je connais très bien ce qui est autour de la culture à Tournai et notamment les musées, et sinon, je suis une passionnée de théâtre. Voilà une petite présentation de moi.

M : Justement, comme vous vivez à Tournai depuis toujours, quel est votre rapport avec les musées tournaisiens ?

O : Je dirais que récemment, enfin les deux ou trois dernières années, je n'y vais pas régulièrement parce que voilà, avec les études, etc. je n'ai plus vraiment le temps, mais depuis toujours, fin, j'ai déjà été au moins une fois

dans chaque, sauf peut-être... Ah, quoi que non, j'allais dire peut-être le musée militaire, mais je pense aussi au moins l'avoir fait une fois notamment à cause de ma maman, parce que voilà, étant prof d'histoire, j'ai déjà été avec elle pour des vernissages puis je l'avais comme prof en secondaire et elle organise toujours une visite des musées de la ville dans son option et j'étais dans son option donc voilà. Donc oui, j'ai toujours été dans ces musées-là, dans certains plus que d'autres, le seul que j'ai vraiment beaucoup fait c'est le musée du Folklore parce que Jacky Legge qui s'occupe du musée est un de mes professeurs à la HELHa et un des projets qu'on a eu dans nos études était lié au musée.

M : OK d'accord. Et quelle image vous avez de ces musées ?

O : Assez bien, dans le sens où, je pense qu'on a un sacré beau patrimoine quand on s'y intéresse vraiment on va avoir des objets vraiment sympas qu'on ne va pas retrouver ailleurs. Après, ils sont vraiment peu visibles, justement en étant en communication, je trouve pas qu'ils aient tous une très bonne communication. Certains comme le musée d'Histoire naturelle, le musée du Folklore, celui de la Marionnette aussi, sont assez, ont une bonne communication, ils organisent beaucoup d'évènements dans le musée, des expositions éphémères, etc. Les autres aussi je pense, mais on en voit beaucoup moins, justement à cause de la communication, de la pub, etc. Je crois que ça dépend aussi des choses auxquelles on s'intéresse, bien entendu, je n'ai pas forcément d'attrait particulier pour les tapisseries par exemple, pareil pour le domaine militaire, mais je pense qu'il manque de visibilité de toute façon en général.

M : Donc surtout un manque de visibilité, de communication et de promotion de ce qu'il se passe dans les musées ?

O : Oui voilà, après ça c'est de leur part. Mais je trouve qu'il y a clairement un manque d'intérêt de la population tournaissienne pour ces musées. Enfin c'est très « tout ou rien » en fait, je connais soit des tournaisiens qui sont fascinés et qui connaissent tous les musées par cœur et s'y intéressent fortement, soit tout l'inverse avec des gens qui parfois ne pourraient même

pas citer un musée de la ville. Donc c'est un peu tout ou rien pour les gens qui vivent par ici en tout cas.

M : Ok. Votre dernière visite, elle s'est passée comment ?

O : La dernière en date, c'était soit le musée d'Histoire naturelle soit le musée du Folklore, en tant que simple visiteur, je dirais le musée d'Histoire naturelle (c'est mon musée préféré, j'aime bien la biologie, les animaux donc j'y vais quand il y a des expos et pour le plaisir, là, c'était à l'occasion d'un vernissage, il y avait même le prince Philippe cette fois-là, mais je ne sais plus quelle était l'exposition.

En termes de dernière vraie visite, je dirais le musée du Folklore, c'était dans le cadre d'un cours, on était par petit groupe et on devait réaliser des vidéos au musée pour faire un petit coup de pub et c'était intéressant de le visiter de cette façon en fait en devant réaliser un travail dessus. Nous on avait décidé de faire une vidéo où on faisait parler les statues, les tableaux, donc on les filmait puis on enregistrait les voix off quoi.

M : Vous deviez faire une vidéo de promotion un peu originale c'est ça ?

O : Oui, en gros c'est ça !

M : D'accord. Que pensez-vous des dispositifs de médiation qui sont dans les musées ?

O : C'est-à-dire ?

M : Alors par médiation on entend tout ce qui met en lien le visiteur et les œuvres, donc ça peut être direct, avec un guide, le directeur ou le conservateur, parfois même l'artiste, et ensuite, les dispositifs indirects et peut-être plus classiques aussi avec les cartels sous les œuvres, les livrets explicatifs, les vidéos, les supports audio, etc.

O : Alors personnellement je préfère quand il y a un guide, mais ça dépend pourquoi. Sur les musées de Tournai, je n'ai jamais fait de visite avec un guide, sauf à l'époque où je les faisais avec ma maman et où elle m'expliquait,

j'aimais bien, mais c'est pas le même rapport qu'avec un guide. Donc à Tournai voilà. Après, dans les musées, moi je suis quelqu'un qui, voilà, qui aime bien regarder les choses, je vais pas forcément me renseigner, sauf si j'ai un coup de cœur, donc qu'il y ait ou pas ce moyen de médiation, ça ne me gêne pas plus que ça.

Mais il faut vraiment que j'aie un intérêt, si je dois faire un travail sur un musée, je vais me dire « je dois connaître telle ou telle chose sur l'œuvre ». Sinon, je préfère les guides, quand j'ai visité le Louvre, j'ai préféré avec un guide, parce que vu la taille du machin, c'était mieux d'être avec quelqu'un qui va déjà avoir certaines œuvres en tête, qui va donner des explications, qui fait ça bien aussi, parce que voilà, c'est important aussi, parce qu'un guide barbant qui raconte tout l'historique, bah voilà, moi ça me, je peux pas.

Et alors j'aime bien aussi les, euh, ce qu'on met en place de plus en plus, pas encore à Tournai ou alors pas à ma connaissance, mais tous les moyens qui utilisent plus de technologie, qui sont plus ludiques tout ça. Par exemple à Bruxelles il y a un musée sur la bière et quand on appuyait sur un bouton, ça remplissait un pot qui montrait la consommation de bière, fin ce côté interactif et ludique, j'aime beaucoup, et c'est vrai que je trouve que ça manque à Tournai.

M : Dans le questionnaire, j'avais aussi demandé les raisons qui faisaient que vous alliez ou non au musée et vous m'aviez parlé de manque de temps je crois ?

O : Oui, sûrement le manque de temps, comme je disais tout à l'heure, là ces deux trois dernières années j'ai très peu été au musée et j'aimerais bien y retourner d'ailleurs parce que même par rapport à mes études ou à mon futur métier, ça serait bien que je connaisse la culture de ma ville et les gens qui l'entourent de toute façon.

M : Et quand vous allez au musée, vous recherchez quoi ?

O : Ça dépend, je sais que par exemple, mon musée préféré donc le musée d'Histoire naturelle, j'y vais vraiment juste pour le plaisir parce que j'adore,

j'aime beaucoup tout ce qui est cabinet de curiosité et je trouve qu'il y a un peu ce côté-là au musée d'Histoire naturelle. J'adore les animaux, j'aime bien la biologie, la flore, etc. donc là je vais vraiment pour mon plaisir personnel.

Le musée du Folklore, j'aime bien comment c'est mis en place, la façon dont c'est présenté avec les mannequins, j'aime bien son style un peu vieux musée, ce côté un peu secret. Ça fait aussi un peu cabinet de curiosité je trouve.

Sinon dans les autres musées, pour m'informer, pour les travaux, etc. En secondaire c'était beaucoup ça, mais vraiment le plaisir et le travail, ce sont les raisons principales.

M : Et vous préférez visiter seule ou accompagnée?

O : À ce niveau-là, même quand je suis accompagnée par le groupe de l'école ou des amis, je vais toujours finir seule à un moment parce que ça m'embête d'attendre les autres qui sont encore à l'œuvre d'avant, fin j'aime bien aller à ma vitesse à moi, voir les choses que je veux voir, donc voilà, la visite je vais plus la faire seule.

M : D'accord. En ce qui concerne les freins, vous m'aviez donc parlé du manque de temps, mais qu'est-ce qu'il pourrait y avoir d'autre comme raisons ? Je vois que dans le questionnaire vous m'aviez parlé du manque d'intérêt pour les musées que vous n'aimiez pas, les centres d'intérêt jouent un rôle aussi dans la non-fréquentation des musées ?

O : Ah oui totalement, je vois par exemple, je m'intéresse pas du tout à l'histoire militaire, enfin, c'est important de connaître et je pense savoir ce que je dois savoir on va dire, mais ça ne me viendrait pas à l'idée d'aller tous les week-ends au musée d'Histoire militaire, ni au musée d'Archéologie. Ce ne sont pas des sujets qui m'attirent donc je vois pas pourquoi je m'y rendrais sauf si peut-être il y a un événement particulier, une exposition à laquelle je ne m'attends pas.

Ça par contre, je sais qu'il y avait eu à un moment au musée d'Histoire militaire, une exposition temporaire sur les femmes pendant la guerre, et comme j'ai un grand intérêt pour tout ce qui est féminisme, etc. bah je m'y

serais bien rendue, sauf qu'à l'époque j'étais en vacances dont je n'ai pas pu y aller, mais s'ils devaient le refaire, sûrement que j'irai.

M : Ah oui, d'accord. Et vous aviez connaissance de la mesure de gratuité le premier dimanche du mois et vous m'avez répondu que ça ne vous inciterait pas à visiter un musée, vous pouvez m'expliquer pourquoi ?

O : Oh bah moi je suis quelqu'un, fin, je ne trouve pas les musées chers de toute façon. C'est génial qu'ils mettent ce truc de gratuité, c'est cool pour tout le monde, mais très sincèrement je vais aller dans un musée parce que j'en ai envie et pas parce que c'est gratuit. Donc que je doive payer ou non, ça ne va pas trop décider mon choix, bien évidemment selon le prix, je ne suis pas crésus non plus, mais les musées à Tournai sont très abordables donc voilà, il me semble qu'au Musée des Beaux-Arts c'est 2€50 quand on est étudiants quelque chose comme ça donc voilà, ça ne va pas me bloquer que ça soit payant.

Oui, ça pourrait m'inciter à y aller si c'est gratuit, mais d'un autre côté je me dis que si c'est le jour gratuit, il va y avoir plus de gens et moi je préfère les musées quand ils sont presque vides. Le musée d'Histoire naturelle j'y vais parfois en pleine semaine, il y a moins de gens. J'aime pas trop quand c'est bondé, je reprends ma visite du Louvre, c'est chouette, c'était à faire, mais il y avait un mode de fou, moi je peux pas, j'ai du mal avec ça.

Après, je trouve que c'est une bonne démarche et qu'il faut continuer parce qu'il y a certaines personnes pour qui même 2€50, bah ils n'ont pas les moyens de se rendre dans les musées donc c'est quelque chose qui doit continuer à être mis en place. Mais dans mon cas, ça ne va pas influencer sur mon choix d'y aller ou pas.

M : OK d'accord. Pour vous attirer dans un musée, la gratuité ne va pas être suffisante, je vais reprendre l'exemple du musée d'Archéologie ou du TAMAT, si vous voyez que l'entrée est gratuite, ça ne va pas vous inciter à rentrer visiter ces musées ?

O : Non vraiment pas, sauf si comme je dis, il y a une expo éphémère qui m'intéresse, ou une nouvelle œuvre que j'ai toujours voulu voir qui arrive là, mais sinon non, vraiment ça n'influera pas.

M : Ok. Vous visitez ou visitiez assez régulièrement les musées, est-ce que vous trouvez, enfin, que pensez-vous des musées tournaisiens en termes d'attractivité, de renouvellement, etc. ?

O : Ça dépend lesquels, à vrai dire, ceux dans lesquels je vais ou j'allais assez souvent, c'est chouette, enfin je vais toujours prendre le musée du Folklore et celui d'Histoire naturelle, il y a quand même assez souvent, même si je ne pourrais pas donner la périodicité, mais j'ai l'impression qu'au moins deux ou trois fois par an il y a une nouvelle expo ou quelque chose de nouveau.

Ils ont une façon de gérer la communication qui est assez bonne, peut-être pas pour le musée d'Histoire naturelle, mais là j'ai du mal à être objective parce que j'aime beaucoup ce côté ancien, un peu cabinet de curiosité, mais voilà, actuellement je ne pense pas que ça soit ça qui va attirer les gens, enfin, c'est très spécifique à un groupe particulier quoi.

Après le musée du Folklore, depuis que, c'est pas parce que c'est mon prof, mais c'est vrai que depuis que c'est Jacky Legge qui l'a repris, je trouve qu'il fait un travail monstre et qu'il fait tout pour que ça soit de mieux en mieux, il a acquis une très belle collection et de très beaux objets depuis qu'il est là, c'est toujours intéressant de le découvrir. Il a beaucoup de partenaires, enfin il fait beaucoup de partenariats avec des ASBL et des associations de la région pour encore plus le mettre en valeur.

Le musée des Beaux-Arts a aussi souvent de nouvelles expositions qui sont très sympas, et ils font aussi de temps en temps des vernissages pour mettre en valeur de nouveaux artistes, je trouve ça très bien aussi parce que oui, il faut découvrir l'art d'avant, mais c'est bien aussi de montrer l'art d'aujourd'hui.

Après des musées comme le militaire ou l'archéologie, je ne pourrais pas dire s'il y a eu récemment de nouvelles expos, je m'informe pas dessus, mais je le

vois pas passer non plus. Je suis quand même beaucoup de sites et de pages Facebook de la ville et tout, et je ne vois pas qu'on en parle. Donc en effet, je pense qu'il y a peut-être un manque de promotion, de communication à ce niveau-là. J'en oublie certainement, le musée de la tapisserie, je le mettrais dans le même rang d'idée, après vraiment celui-là, je ne cherche même pas à savoir donc voilà, je ne vais pas me prononcer sur des choses que je ne connais pas parce que peut-être qu'ils le font et que je ne le vois pas, c'est possible aussi.

M : Ok. Donc, vous me disiez que vous aimiez ce côté ancien pour le musée d'Histoire naturelle, vous trouvez que les musées tournaisiens peuvent avoir cette image de musée assez vieux, ou alors pas du tout ?

O : Encore une fois, ça dépend, je pense qu'il y a ancien et vieillot dans le sens où ça peut avoir son charme comme pour le musée d'Histoire naturelle, là, je trouve que ça a son charme, même au niveau architecture du lieu. On ne va pas tous s'y intéresser, mais voilà, l'architecture est particulière au lieu. Le Musée des Beaux-Arts aussi, avec sa forme de tortue, ce sont des choses auxquelles on peut s'intéresser, ce sont des choses anciennes qui donnent un certain charisme au lieu et c'est très bien.

Après, moi je dirais que ça manque un peu de modernité au niveau des médiations comme vous en parliez tout à l'heure, ce serait bien d'avoir des choses un peu plus modernes à ce niveau-là. Je verrais bien le musée du Folklore avec une interaction un peu plus ludique entre l'œuvre et le visiteur par exemple, voilà, je trouve que ça collerait très bien au lieu. Au musée d'Histoire naturelle aussi. Et ça, ça manque, vraiment je trouve que c'est quelque chose qui manque à Tournai, c'est une certaine modernité dans la médiation, dans la façon de présenter les œuvres.

Mais sinon, c'est Tournai et Tournai tire son charisme de son ancienneté et de son côté un peu « poussiéreux », je n'aime pas ce terme, mais c'est ce que j'ai en tête. Tournai tire son charme de tout ça, c'est une ancienne cité médiévale, donc là, on parle des musées, mais la ville dans son entièreté manque d'une certaine modernité, d'une certaine communication, promotion

pour mettre en valeur ce charisme de la ville, cette ancienneté. Il y a un air médiéval dans cette ville qu'on perd malheureusement. Je prends l'exemple, j'ai souvent contact avec des Français via mon job étudiant qui viennent visiter la ville, et ils ne sont même pas au courant que Tournai était la capitale des Francs. Et c'est ce genre de petits détails qu'on peut donner aux musées comme à la ville, et je trouve ça très dommage parce qu'elle perd tout son charme alors qu'on pourrait facilement remettre la ville en valeur.

M : D'accord, oui. Donc au niveau des dispositifs de médiation, vous trouvez que ça manque d'interaction dans ce qui est proposé actuellement ?

O : Oui, totalement.

M : Vous pensez que proposer des choses plus ludiques, en faisant appel aux nouvelles technologies pourrait changer quelque chose alors ?

O : Oui, je trouve que ça serait très bien et puis je sais que par exemple, bon après, ils le font quand même, je sais que le musée du Folklore a eu quelques partenariats avec quelques écoles primaires pour faire découvrir la vie d'antan aux jeunes enfants, et c'est ce genre de choses que j'aimerais encourager aussi.

M : OK, je vois. C'est peut-être un peu piégeux comme question, mais si vous deviez imaginer votre musée idéal, en termes d'activités, de médiation, de communication, etc. à quoi il ressemblerait ?

O : Mmhh... je dirais, je ne veux pas trop m'emporter, mais un musée dans le style, le problème, c'est que j'ai une mémoire des noms qui est très déficiente, mais je sais qu'il y a un musée sur la Grand-Place de Gand qui pour moi représente actuellement le parfait musée, en termes de modernité et de communication. Après, il faudrait savoir appliquer ça à Tournai, voir si c'est possible ou pas, mais voilà, un musée très interactif, où on peut toucher, pas forcément toucher l'œuvre, mais ce système de pouvoir allumer des lumières, pouvoir répondre à des questions après une visite, des courts-métrages qui mettent en scène les œuvres dans des musées comme celui du Folklore.

Un musée où il y a vraiment, où il n'y a plus cette barrière entre le visiteur et l'œuvre parce que je pense que c'est vraiment comme ça qu'on peut apprendre, apprécier et découvrir une œuvre en ayant une véritable interaction avec elle. Que ça soit avec une personne qui explique de façon peut-être un peu plus moderne qu'un guide, que ça soit via une technologie particulière, que ça soit via une animation, via un jeu, peu importe.

M : Quand vous parlez de barrière, vous parlez de barrière physique ou plus symbolique ?

O : Un peu les deux. Un peu les deux oui, dans le sens où parfois c'est obligatoire de mettre une paroi physique devant une œuvre pour ne pas l'abîmer, mais surtout plus les barrières mentales. On a ce rapport à l'art, en tout cas à l'art classique je vais dire, on a vraiment ce rapport du euh, du visiteur qui vient voir cette chose qui vient d'un lointain passé, il ne faut absolument pas y toucher, il y a quarante millions d'explications autour, toutes plus barbant les unes que les autres.

Je trouve qu'il y a une certaine barrière mentale et qu'en plus, beaucoup de gens ont cette idée reçue que l'art, en général est pour une certaine élite, alors que c'est faux. Dans le même ordre d'idée, j'apprécie beaucoup l'ASBL article 27 qui permet voilà, qui permet aux gens justement d'avoir accès à l'art et à la culture en général plus facilement et faire comprendre que ces barrières n'existent pas, et dans les musées c'est pareil.

On a une barrière mentale dans l'esprit de beaucoup de gens qui pensent que de toute façon, c'est pas fait pour eux, que ça ne sert à rien d'aller, qu'ils ne vont rien comprendre, et ces barrières-là, il faut les briser. Et pour moi, ça passe par l'interaction, par plus d'attractivité, d'attraction, et de communication que l'on arrivera à briser ces barrières.

M : La gratuité ne suffit pas pour briser ces barrières ?

O : Juste la gratuité comme ça, non, il faut expliquer pourquoi cette gratuité existe, il faut mieux communiquer dessus, parce que autant moi je le savais, mais je pense que, je sais pas via votre sondage quels sont les pourcentages,

mais je parierais sur au moins 50% de la population qui n'est pas au courant de cette gratuité, donc il faut communiquer dessus. Et il ne faut pas que ça ne soit accessible que financièrement, mais il faut le rendre accessible tout court en créant de l'animation, par exemple, c'est vrai que ça c'est une très bonne démarche de la ville de Tournai, mais on a l'évènement de la nuit des musées qui je trouve est déjà un premier pas pour aller vers, euh, vers ce fait de casser les barrières, et là, c'est ce genre de choses que j'apprécie. Mais juste la gratuité toute seule, avec la communication qui n'est pas formidable, ça ne suffit pas.

M : Alors, si je résume un peu votre avis sur la chose, il faut éliminer ou en tout cas réduire les barrières entre l'œuvre et le visiteur, et ça passe par de nouveaux processus de médiation, et une meilleure visibilité et communication ?

O : Oui, c'est très bien résumé !

M : Merci ! Et bien, voilà, moi je n'ai plus de questions, je ne sais pas si vous avez encore quelque chose à ajouter ?

O : Non, ça va, désolée, si je me suis un peu emportée, mais ça s'entend, je suis une passionnée de cette ville. Je suis contente si j'ai pu vous aider, il n'y a pas de problème. Si jamais d'ailleurs n'hésitez pas à m'envoyer la finalité de ce travail et les retours, moi ça m'intéresserait beaucoup.

M : Dans ce cas, je peux soit vous envoyer les résultats du sondage, soit le mémoire une fois que tout sera terminé ?

O : Honnêtement je veux bien le mémoire parce que c'est un travail sur ma ville et ça m'intéresse toujours !

M : Pas de soucis, je reprendrai contact avec vous à la fin du mois d'août dans ce cas.

O : C'est très gentil merci beaucoup !

M : Une bonne fin d'après-midi et encore un grand merci à vous.

Annexe n° 13 : Entretien avec Chlorina

M : Marie

C : Chlorina

M : Bonjour Chlorina ! Merci de m'accorder du temps pour cet entretien !

C : Avec plaisir, je suis passée par là aussi.

M : Avant de commencer, je dois te demander, est-ce que ça te dérange si j'enregistre l'entretien ?

C : Non, bien sûr, vas-y !

M : C'est parti ! Donc moi, c'est Marie, et je suis étudiante à l'UCL Mons, en culture et communication, (ça, tu le savais déjà) et dans le cadre de mon mémoire je m'intéresse à la non-fréquentation des musées tournaisiens et aux raisons qui motivent cette non-fréquentation.

C : D'accord.

M : Alors, est-ce que je peux te demander de te présenter ?

C : Oui, pas de souci. Alors, je m'appelle Chlorina, j'ai 23 ans, je suis tournaisienne pure souche si je puis dire. J'ai un master 60 en communication et là actuellement je fais quelques petits jobs à droite à gauche, marketing, animation. Voilà, je ne sais pas si je dois ajouter quelque chose en particulier ?

M : Juste peut-être un petit mot sur tes centres d'intérêt ?

C : Alors, c'est Masure14. C'est une maison de jeune où il y a plein d'activités, que ce soit des cours de guitare, de la pâtisserie, des jeux de rôles, de la cuisine, et c'est aussi une maison de jeune qui est fort tournée vers, enfin, on appelle ça une MJ verte, donc tournée vers l'environnement. Par rapport à ça j'ai été mandatée par la ville de Tournai pour représenter les jeunes, et je me bats pour que les envies de jeunes soient entendues au niveau de la ville de Tournai. Voilà pour les occupations qui me prennent beaucoup de temps. Sinon, à côté de ça, j'aime bien la musique, les musées, les spectacles tout ça.

M : OK d'accord.

C : Et les voyages aussi, j'aime beaucoup et c'est pour ça que je fais beaucoup de projets avec les jeunes, on est partis en Afrique il y a deux ans, et cette année on devait partir en (incompréhensible dans l'enregistrement), mais c'est reporté en 2021 pour les raisons qu'on connaît tous, donc le COVID. Mais j'aime surtout les voyages, la découverte, la culture tout ça quoi.

M : Ok super ! Alors comme tu habites à Tournai depuis toujours, quel est ton rapport avec les musées tournaisiens ?

C : Alors, c'est vrai que j'allais quand j'étais petite, ça je me souviens que ma maman m'y emmenait quand j'étais jeune, mais j'ai fait une très longue période sans aller dans aucun musée à Tournai, à peu près de mes 15 ans à mes 22 ans, je n'ai pas mis les pieds dans un seul musée à Tournai, ça j'en suis certaine. Et j'y ai remis les pieds parce que j'ai fait une exposition citoyenne au musée du Folklore et des Imaginaires et c'est ça en fait qui m'a poussé à retourner au musée.

C'est vrai que moi le musée du Folklore et des Imaginaires, je n'y avais pas été depuis des années. Je suis rentrée dedans, je ne reconnaissais même pas. Mais c'est vraiment le fait de participer à une exposition citoyenne qui m'a poussé à retourner dans les musées. Donc j'y allais souvent, et c'est là aussi que j'ai revisité le Musée des Beaux-Arts, et là aussi, ça faisait des années que je n'avais pas été. C'est vrai que j'ai fait une longue période sans visiter les musées de Tournai.

M : Et quelle image tu as des musées de Tournai ?

C : Quelle image j'ai... Dans un premier temps je dirais une image un peu... désuète... dans le sens où c'est vrai que dans mes souvenirs, j'avais une image du musée du Folklore un peu euh... poussiéreuse, les Beaux-Arts, il y avait des tableaux, mais pas d'exposition particulière à l'époque où j'allais donc c'était un peu vide, et alors le musée de la tapisserie, et celui de... pas de la vaisselle, je sais plus comment il s'appelle...

M : Musée des Arts décoratifs ?

C : Oui c'est ça ! Bah voilà, j'avais cette image de musées pas très modernes, un peu vieux, avec de vieux objets mis bout-à-bout. J'avais une image un peu vieillie des musées, quelque chose de pas très moderne quoi.

M : Tu parles au passé, donc ton regard sur les musées aujourd'hui a changé ?

C : Oui, totalement, grâce à l'exposition citoyenne à laquelle j'ai participé. Le fait d'aller tout le temps au musée du Folklore et de voir qu'ils étaient ouverts et disponibles pour que les citoyens puissent avoir un lieu où faire une exposition, ça donne aussi une petite touche de modernité, c'est la seule pièce du musée qui sort un peu du lot, dans le sens où c'était moderne. Il faut savoir que c'est la première initiative au niveau de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Et on a eu l'occasion d'aller parler avec la dame du Musée des Beaux-Arts, je ne sais pas si tu vois...

M : La dame de l'accueil ou la responsable des collections ?

C : La responsable.

M : Magali Vangilbergen ?

C : Oui, c'est ça ! Merci ! Et bien, on l'a rencontrée et elle nous expliquait comment elle choisissait les tableaux, comment elle cherchait sur les artistes, etc. et ça a donné aussi un autre angle du musée. Et je me suis dit que bah, peut-être, dans les musées, il y avait aussi des histoires personnelles qu'on ne soupçonne pas, comme Magali qui va choisir un tableau en fonction d'un coup de cœur ou quoi. Donc il y a aussi des choses très personnelles dans les musées de Tournai. Et au musée du Folklore, il y a Jacky qui a une touche très personnelle aussi, il choisit les objets avec beaucoup de soin et il est fort touché par l'histoire des objets donc c'est vrai que peut-être que les musées tournaisiens racontent des histoires, au-delà d'exposer des choses.

Avoir été avec des gens qui sont dans la médiation et qui sont toujours dans les musées, ça m'a fait avoir un tout autre regard en me disant que ce n'était pas de simples objets qui étaient exposés, qu'il y avait une histoire derrière, ça m'a fait avoir un autre regard sur les musées. Donc on peut aller dans un

musée et dire qu'on ne consomme pas les musées qu'on n'aime pas, mais on peut aussi se dire que tel ou tel objet a été choisi pour une raison particulière et s'intéresser à cette histoire, donc maintenant j'ai un tout autre regard sur les musées oui. C'est ça qui a changé un peu depuis l'année passée. Voilà.

M : D'accord. Et justement pendant ces quelques années où tu n'allais pas au musée, est-ce que tu sais pourquoi tu n'y allais pas ?

C : Je pense que ne n'y allais pas parce que j'avais été petite et je me disais qu'il n'y avait plus rien à voir, que j'avais vu tout ce qu'il fallait. J'avais fait la nuit des musées quand j'avais 12-13 ans, j'avais été plusieurs fois avec l'école aussi voir différentes expositions dans de nombreux musées, donc voilà je me suis dit « bah non, je n'ai plus rien à voir dans les musées de Tournai ». Se dire qu'on les a déjà vus une fois, c'est bon, ça ne changera pas. Je crois que c'est vraiment ça, je me disais que je connaissais les musées de Tournai, que je les avais déjà vus une fois, c'était suffisant.

M : Et cette impression d'avoir tout vu et que les musées ne proposaient rien de nouveau, elle vient d'où d'après toi ?

C : Je pense que c'est surtout un manque de communication et de visibilité de la part des musées. Je pense que s'il y avait plus de communication, mettant en avant le fait qu'il y a de nouvelles collections, des expositions, peut-être que ça m'aurait poussé à y aller. Pour la nuit des musées, il y a beaucoup de communication, donc ça pousse les gens, mais le reste de l'année, on ne voit pas tant de publicité pour les musées que ça, donc on ne pense pas à y aller non plus.

Mais oui, je pense que voilà, il y aurait plus de communication, peut-être dire, voilà, ici on a un nouvel objet ou une nouvelle œuvre à exposer, là on a changé ça, même prévenir si les objets ont changé, etc. je suis sûre que ça m'aurait fait retourner au musée.

M : Communiquer sur le renouvellement et le changement alors ?

C : Exactement, oui c'est ça, dire bah voilà, on a changé telle collection, on a changé telle pièce, même si ce sont de petits changements, mais pourquoi pas

le dire, à l'heure des réseaux sociaux, le partager sur Facebook ou Instagram, dire qu'on a remplacé un objet, exposé une nouvelle toile, etc. bah ça peut être bien. Inciter les gens et dire « venez visiter notre nouvel accrochage » même s'il n'y a pas d'exposition temporaire. Si on communique là-dessus, bah j'aurais vu que ça avait changé. Parce que peut-être le fait de me dire tout le temps « bah y'a plus rien à voir », je n'y allais plus. Que si on m'avait dit qu'il y avait d'autres choses à voir, j'y serais probablement retournée. Je ne sais pas si c'est clair ce que je raconte ?

M : Si, ne t'inquiète pas.

C : D'accord. Mais je pense effectivement que la communication a un rôle à jouer là-dedans quoi.

M : Et qu'est-ce que tu recherches quand tu visites un musée alors ?

C : Oh ben, maintenant je recherche un peu de tout, mon regard a changé depuis cette exposition citoyenne et je cherche peut-être des choses un peu plus... Je ne sais pas, j'aime bien que ça soit citoyen que ça soit tel ou tel artiste, mais de manière générale, tous les musées m'intéressent en soi. Donc vraiment, je suis très curieuse donc euh...

Je peux rentrer dans un musée avec une belle architecture et décider de rentrer, même si l'objet présenté et les propos ne sont pas forcément ce qui me touche le plus, mais je peux y aller pour l'architecture, parce que l'expo m'intéresse, si le thème ou le domaine du musée m'attire, mais voilà, aussi les musées d'Histoire, j'aime beaucoup. Par exemple, à Tallin et Budapest, on a été dans les musées qui racontaient l'histoire du pays pour mieux comprendre, donc c'est vrai que ça, ça me plaît aussi et ça m'attire un peu plus.

Mais les peintures et tout ça, j'aime bien aussi, les musées de créateurs aussi, le musée Saint-Laurent, fin, comme tu peux le voir, c'est très large parce que je suis curieuse de nature et que tout m'intéresse de manière générale. Peut-être un petit peu moins les musées un peu... je ne vais pas dire vieux, mais les musées qui me sembleraient plus anciens, avec des objets anciens, où là,

je vais peut-être plus me tourner vers d'autres musées où je vais me dire que ce sont des choses déjà vues.

M : Donc en grande partie, tu recherches de l'apprentissage et du divertissement ?

C : Oui, exactement, c'est ça. Oui, c'est ça. Apprendre et en même temps, voir des choses qui me divertissent et que je n'ai jamais vues en fait, la découverte aussi, j'aime bien aussi les musées où on explique. Parfois il y a des musées où il y a peu d'explications et là tu te dis « mince, je ne comprends pas ». Mais ça j'aime bien quand il y a beaucoup d'explications, des petits cahiers de médiation, etc. J'aime vraiment bien quand il y a ça dans les musées. Mais ce que je recherche, c'est le divertissement et aussi apprendre, de voir de nouveaux arts, de nouvelles peintures, etc.

M : Justement, comme tu me parles de médiation, je vais enchaîner avec ça. Ton avis sur les dispositifs de médiation dans les musées à Tournai ?

C : (rires). Alors, en fait... Dans le Musée des Beaux-Arts, j'ai trouvé ça vraiment chouette, la dernière fois que j'ai été, il y avait vraiment des outils de médiation, j'ai bien aimé.

Et le musée du Folklore et des Imaginaires, pour avoir passé presque un an dans le musée, ben... ça manque en fait, c'est pas une critique méchante, mais voilà, nous on avait réalisé un vrai cahier de médiation, parce qu'on trouvait que parfois, on ne comprend même pas l'utilité de l'objet. Je trouve ça dommage d'être devant un objet et de se demander à quoi il sert. D'un côté, on peut se dire qu'il faut essayer de deviner, mais on n'aura jamais la réponse. Donc ce musée-là, je trouve qu'il manque de médiation et d'explications, même s'il y a beaucoup de visites guidées, je trouve qu'un livret serait le bienvenu, surtout qu'il y a beaucoup d'objets.

Le musée d'Histoire naturelle, il est bien pensé aussi au niveau de la médiation, après c'est des animaux, c'est pas forcément la même chose non plus. Après je pense à d'autres musées, le TAMAT, ça va aussi, Archéologie, mouais, après, je me dis qu'il y a toujours moyen de mieux faire et de

moderniser un peu la chose quand on voit les outils qu'on a aujourd'hui, donc peut-être oui, moderniser la médiation, ça serait bienvenu quand même parce que les nouveaux outils, c'est quand même chouette quand on voit ce qui se fait partout, ça pourrait être intéressant d'avoir de la modernité pour redynamiser avec des outils, des applications tout ça, ça manque peut-être.

M : Redynamiser l'image des musées, c'est ça ?

C : Oui, exactement. C'est vrai qu'on pourrait se dire « oui bah tout le monde est toujours sur son smartphone blabla », mais moi je suis plutôt de l'école de dire que c'est un outil qu'on a à disposition et qu'on a toujours sur nous donc pourquoi ne pas les mettre à profit pour proposer des médiations plus attrayantes, plus ludiques, autant pour les enfants que pour les adultes parce que oui, ça manque quoi.

Pour redynamiser, ça serait super chouette. Quand tu vas au Louvre, ils ont des Nintendo, j'ai eu l'occasion de le prendre une fois, je trouve ça génial, même si c'est un outil qui peut déranger dans le sens où peut-être qu'il n'a pas sa place, mais ça offre tellement d'explications qu'on ne pourrait peut-être pas avoir autrement, que moi j'ai vraiment apprécié. Donc oui, un peu de modernité pour redynamiser les musées de Tournai, sincèrement ça serait une bonne chose.

M : Si je comprends bien, avec le Louvre, tu avais peur que ça n'ait pas sa place, il ne faut pas que la technologie prenne trop de place dans les musées ?

C : Exactement, c'est ça aussi le défi de se dire « comment l'utiliser », mais je pense que pour certains musées, ça aurait sa place et ça aurait vraiment un petit plus de dire « bah voilà, prenez l'application, on a des vidéos, des petits personnages qui présentent telle ou telle chose du musée », mais c'est le défi, c'est vrai qu'après la visite guidée, c'est la magie d'avoir quelqu'un en face de nous et qui explique donc non, ça ne doit pas prendre totalement la place des guides et de l'aspect humain non plus quoi.

M : Et dans ton cas, tu préfères les choses plus directes, donc visites guidées, ou indirectes avec les cartels, les livrets, les vidéos, ou alors justement les

gros projets de médiation qui sont souvent liés expressément à une exposition ?

C : Alors, moi je préfère une visite guidée, mais ce n'est pas toujours possible, parfois on se dit qu'on est à l'improviste et donc c'est pas possible. ! Je reprends Tallin, on avait visité un musée, il y avait des visites guidées en anglais, mais il fallait réserver à l'avance tout ça, donc non, c'est pas toujours possible. Mais quand ça l'est, c'est vrai que visiter avec quelqu'un qui connaît les œuvres, qui a des petites anecdotes en plus, c'est toujours appréciable.

Dans le cas où ce n'est pas possible, les outils informatiques sont intéressants parce que on va avoir par exemple un panel de langue qu'on ne va pas retrouver sur les cartels, même si l'anglais est universel, tout le monde ne le parle pas, avec l'application, on peut accéder à toutes les langues quoi. Mais quand c'est possible, sans hésiter je préfère la visite guidée. En plus parfois, les étiquettes sous les tableaux, on ne les comprend pas donc voilà, il y a parfois des subtilités qu'on ne comprend pas aussi.

Mais les visites guidées doivent rester l'essence du musée, c'est ça la magie, c'est d'avoir parfois une personne qui raconte des anecdotes surprenantes où tu vas te dire « ah ouais ? ah, c'est chouette ça je savais pas ! »

M : Donc, les visites guidées tu aimes surtout pour le côté humain, interaction et contact direct avec la personne ?

C : Exactement ! Et puis on peut toujours poser nos questions, parfois on va être devant une œuvre, on va se poser une question, hop, on la pose, si on n'a pas de visite guidée, on va rester sans réponse. Ça permet d'avoir une visite complète quoi. Puis normalement avec une visite guidée, tu n'auras jamais deux fois la même visite non plus. Tu auras toujours la personne qui t'accompagne qui va faire de la visite quelque chose d'unique en fait. Ce que tu n'auras pas forcément quand tu es seul dans les musées et que tu es sans guide.

M : Est-ce que les musées peuvent parfois donner une impression de ne pas être accessibles ?

C : Oui, je pense que beaucoup de gens ne vont pas au musée par peur de ne pas comprendre ce qu'ils vont voir, d'être devant un tableau et de se dire qu'ils ne comprennent pas. Bien que la compréhension d'une œuvre n'est pas nécessaire pour apprécier le musée, mais je pense que les musées véhiculent cette image à certaines personnes de ne pas être accessibles, ouverts, qu'il faut certaines connaissances pour y aller et comprendre, qu'il faut venir d'un certain milieu, tout ça. C'est dommage.

M : D'accord.

C : Les musées véhiculent une image un peu élitiste, intellectuelle, qu'il faut des bases pour comprendre, etc. Et ça peut bloquer des gens, faire qu'ils ne se rendent pas dans les musées parce que ça ne semble pas accessible à tous.

M : Et comment tu penses que cette image pourrait être améliorée ?

C : Peut-être via la communication. Si on voit des affiches ou tout autre support de communication et qu'on voit que quelque chose est fait pour vraiment aider à comprendre, peut-être que ça serait utile oui. Et aussi en redynamisant, on y revient, les gens pourraient trouver ça intéressant d'avoir un parcours, d'avoir un peu autre chose. Je dis pas qu'il y aurait des centaines de personnes en plus, mais ça pourrait toucher un public qui pense que c'est trop élitiste, en donnant une image plus dynamique, plus moderne finalement en disant « bah tenez regardez on a une application, etc. ». Je pense que ça pourrait quand même jouer.

M : Alors, toi tu savais que les premiers dimanches étaient gratuits, et tu indiques que ça pourrait t'inciter à visiter les musées, tu sais m'expliquer pourquoi ?

C : Déjà parce que le dimanche, parfois on s'ennuie, et je pense que ça serait une bonne activité à faire, on peut aussi se dire qu'on va en faire plusieurs, bouger dans la ville pour en découvrir plusieurs. C'est ce côté-là qui m'intéresse. Maintenant c'est vrai que moi le dimanche, je crois que j'ai été deux fois dans ma vie visiter un musée. Je pense que ça manque aussi de

communication, peu de gens le savent je crois, moi je trouve ça attrayant d'avoir cet accès gratuit aux musées.

M : Et donc je vois que tu as indiqué que le Musée des Beaux-Arts, le musée du Folklore et celui d'Histoire naturelle t'intéressaient, mais est-ce que cette mesure de gratuité pourrait t'inciter à aller dans les autres musées, ou non parce qu'ils ne rentrent pas dans tes centres d'intérêt ?

C : C'est un moment où je me dis que je dois aller au musée d'Histoire naturelle parce qu'ils ont installé une nouvelle serre aux papillons et je n'ai pas encore eu l'occasion d'aller, donc là, je me dis, oui je vais profiter de la gratuité pour y aller.

Mais le problème, c'est que les mois passent, et on oublie le premier dimanche du mois, parce qu'on ne nous le rappelle pas, je n'y pense plus. Je trouve qu'ils devraient plus en parler. Du coup, hop, les jours et les mois passent et je saisis pas l'occasion, alors que ça fait un moment que je me dis que je dois y aller. Parce qu'on ne le rappelle pas assez souvent, encore une fois on revient au manque de communication.

M : Est-ce que cette gratuité pourrait faire que tu aies envie de visiter le musée d'Histoire militaire par exemple, même s'il ne t'intéresse pas au départ ?

C : Je ne sais pas. Peut-être que je ferais un musée qui m'intéresse puis faire celui-là parce que c'est gratuit, peut-être que dans le mouvement, je ferais plusieurs musées. Mais de moi-même, me dire que je vais profiter d'un dimanche gratuit pour aller au musée militaire alors que ça ne m'intéresse pas, je ne crois pas, d'autant que j'ai déjà été, et que je ne sais pas s'ils ont changé quelque chose donc voilà.

M : OK donc la gratuité seule ne va pas te pousser à y aller si le thème ne t'intéresse pas plus que ça ?

C : C'est exactement ça ! Je vais aller dans les musées parce qu'ils m'intéressent ou qu'il y a de la nouveauté, mais ça ne me poussera pas à visiter un musée que j'ai déjà vu. Bon, la fois passée j'ai été à la Piscine à Roubaix, parce que j'avais jamais vu, mais pour m'attirer, il faudrait que ça

m'intéresse de base et que je n'ai jamais été, ou que le musée propose de la nouveauté dans le cas où j'ai déjà été. Mais aller de moi-même dans un musée qui ne m'intéresse pas, juste parce que c'est gratuit, non.

M : Donc, si on résume un peu : pour toi, la gratuité est efficace si le musée est attractif.

C : Attractif oui, qu'il propose quelque chose de nouveau d'intéressant.

M : OK, attractif, renouvelé, et qu'en plus de ça on mette en avant, on communique sur cette mesure de gratuité ?

C : Exactement, parce que si on ne me le rappelle pas, je vais pas y penser. Comme je t'ai dit avec le musée d'Histoire naturelle, je dois y aller, mais j'oublie toujours, ou alors je le vois le lendemain, ça manque vraiment de rappel concernant cette mesure de gratuité.

M : D'accord. Et les dispositifs de médiation, ils entrent en compte dans la décision de visite ?

C : C'est vrai que, oui, dans un sens, à mon avis oui.

M : Ou alors c'est pas du tout ça qui influence ta décision ?

C : Ben, en fait, je crois que ça ne m'influencera pas, ce qui va influencer c'est de me dire que je n'ai jamais vu le musée ou alors que c'est une nouveauté. Ou alors, s'il y a une exposition avec un dispositif innovant, même si ça ne m'intéresse pas, je vais y aller, mais c'est pas la première chose qui m'attire quoi. C'est pas la raison première.

M : Donc, la gratuité, elle te permet surtout une découverte ?

C : Exactement, c'est ça, découvrir de nouvelles choses, des nouveaux musées, des choses changées dans les musées que j'ai déjà visités. Oui, c'est vraiment la découverte et la nouveauté, c'est vraiment ça.

M : Qu'est-ce qu'il faudrait d'autre, selon toi, outre la gratuité, pour t'attirer dans les musées ?

C : On reste dans l'attractivité et dans le renouvellement de l'exposition ou du musée. Après je pense aussi qu'il faudrait parfois plus d'explications parce, et surtout de communication, parce que même moi qui suis intéressée par les musées, j'oublie cette mesure, alors je me dis, comment veux-tu que des gens qui ne sont pas forcément intéressés, se rappellent la mesure et prennent la décision d'aller au musée, si on ne communique pas plus sur cette mesure ? Fin, tu vois ce que je veux dire ?

M : Oui oui.

C : Enfin, je sais pas, dire que c'est gratuit. Je trouve qu'il y a clairement un gros manque de communication parce que même moi qui veux vraiment y aller j'oublie. Rien que ça, ça montre qu'il y a des problèmes, comment veux-tu toucher les personnes moins, comment dire... sensibilisées ? Il n'y a pas tant de pub que ça, il n'y en a quasiment pas.

Devant l'office du tourisme, il y aurait peut-être aussi moyen de faire quelque chose en mettant en avant un musée tous les trois mois par exemple, en faisant des vitrines changeantes, qui seraient dédiées à UN musée. Ça attire l'œil aussi, comme ça quand les touristes viennent, cette vitrine leur présente un peu ce qu'il y a dans les musées. Et même pour les personnes qui ne sont pas des touristes, mais tu vois, avoir des moyens de communication dans des lieux qui sont un peu plus attractifs quoi. Il n'y a pas forcément, oui, il y a des papiers, mais je me dis qu'il pourrait y avoir des choses un peu différentes quoi.

Même quand l'office n'est pas ouvert, bah tu passes devant, tu vois qu'un musée est présenté à une fenêtre, tu t'arrêtes, tu regardes un peu, ça met en avant le patrimoine aussi, ils l'ont bien fait avant avec tout ce qui était spécialités culinaires donc bon. Ça pourrait déjà être un nouveau moyen de communication.

M : Donc renouveler l'image des musées directement avec ce qu'on propose dans l'enceinte des musées, mais aussi via les dispositifs de communication ?

C : Oui, c'est totalement ça, renouveler et faire de la communication un peu partout, enfin, c'est un peu facile, mais peut-être plus en parler quand même parce que même moi qui ai fait une exposition, j'ai pas entendu parler des autres musées quoi. Sauf le MBA parce que j'avais été invitée par Magali, alors qu'on avait été au vernissage, alors que ça aurait pu être l'occasion de mettre les autres en avant. Ça aussi ça peut être intéressant de favoriser les partenariats entre les musées, de faire des liens.

Il y a quelque chose de très intéressant aussi dans le fait de faire participer le citoyen. Les expositions citoyennes amènent énormément de personnes qui ne viendraient pas habituellement parce qu'on inclut le citoyen dans le processus et dans le musée. Je me dis pourquoi pas, ces expositions citoyennes sont peut-être un moyen de ramener un public qui est moins, enfin, qui peut trouver que le musée est élitiste, est-ce que de voir que les citoyens peuvent faire des expositions dans les musées, est-ce que c'est pas un moyen de dire « ne vous inquiétez pas, tout le monde est le bienvenu ici, entrez et allez voir, c'est fait par des citoyens comme vous ».

On peut renouveler le musée par les collections, mais aussi par des expositions citoyennes, là c'était avec PAE donc Public à l'œuvre, et même aujourd'hui, ça fonctionne bien, ça draine le public, les gens vont en se disant « tiens, une exposition citoyenne, je vais aller voir ça ». Et je pense aussi que c'est un moyen de non seulement, redynamiser, approcher d'une autre façon, mais aussi pour cette question de public qui trouve le musée élitiste, de dire, regardez, les gens qui ne sont pas artistes, des gens comme vous, font une exposition, l'art est accessible. C'est peut-être aussi un bon moyen de renouveler les musées et de les rendre attractif, d'attirer un autre public en incluant cette participation citoyenne, un public, peut-être, différent en fait. Mais je m'emballe je crois... donc voilà.

M : Non non, du tout ! C'était très complet !

C : Non, j'espère que j'ai bien répondu en tout cas !

M : Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse.

C : Oui, c'est vrai !

M : Merci ! Je ne sais pas si tu as encore quelque chose à ajouter ?

C : Non, je te remercie de m'avoir recontacté en tout cas, c'était intéressant pour moi aussi de discuter de tout ça, et bon courage pour la suite !

M : Merci, bonne fin de journée !

Annexe n° 14 : Entretien avec Adelaina

M : Marie	A : Adelaina
-----------	--------------

M : Bonjour Adelaina !

A : Bonjour !

M : Merci de m'accorder de votre temps pour répondre à quelques questions ! Je vais me présenter rapidement et resituer un peu le contexte dans lequel s'inscrit cet entretien. Et ensuite je vous demanderai de vous présenter également, si c'est OK pour vous.

A : On peut se tutoyer ? Je suis une amie de Louane.

M : Ah, euh oui, pas de problème !

A : Pardon, je t'écoute !

M : Moi c'est Marie, je suis étudiante en dernière année de master à l'UCL Mons et dans le cadre de mon mémoire, je travaille sur le non-public des musées tournaisiens donc comme tu as répondu à mon questionnaire, le but ici c'est d'aller un peu plus loin dans via cette discussion et de comprendre les raisons qui font que tu ne te rends pas dans ces musées. Voilà.

A : OK, d'accord, super ! Ben moi c'est Adelaina, j'ai 24 ans, du coup, j'ai fait des études, j'ai arrêté et j'ai travaillé pendant deux ans, et j'ai repris il y a deux ans des études en communication à la HELHa à Tournai, et je me redirige vers le socioculturel. Euh... Autrement mes passions, ben je suis assez euh... moi j'adore les animaux, j'aime bien, j'avoue que j'aime beaucoup les fermes pédagogiques, avoir un contact enfants/jeunes avec justement la nature, le côté, fin voilà, un peu pédagogique. Sinon j'aime bien la photographie, la lecture, la photo, la randonnée, j'suis vraiment très nature en fait. Voilà, je sais pas si tu veux que j'ajoute quelque chose ?

M : Non, ça me semble bien complet, merci ! Est-ce que tu peux me parler de ton rapport avec les musées tournaisiens ? Est-ce que tu en as déjà visité un ?

A : Oui, j'ai visité au moment de l'accueil des premières bac, parce qu'un de nos profs, Jacky Legge, est directeur du musée du Folklore, donc on a visité celui-là, celui de la marionnette, on a été aux Beaux-Arts, au musée d'Histoire naturelle. Tout ce qui est armée ou je sais pas trop quoi, ça on n'a pas été. Après il reste quoi ?

M : TAMAT et Archéologie.

A : Ouais, nan, TAMAT, ça ne me dit rien, et Archéologie je crois qu'on n'a pas fait non plus. On avait fait une visite comme ça du coup pour nous expliquer parce que ça rentre dans nos études, et moi je me suis dit justement à ce moment-là que je trouvais les musées super chouettes, alors qu'avant je n'aimais pas les musées, enfin je veux dire j'allais dans des musées un peu, mais voilà, ce n'était pas mon truc, je faisais vite le tour. Là je sais pas, je trouvais ça beaucoup plus chouette, peut-être parce que j'avais un intérêt direct au niveau de mes études. Fin je veux dire, genre je devais faire attention aux infos, donc forcément j'étais plus attentive donc ça m'a paru intéressant.

Enfin, quand tu visites sans avoir d'intérêt, tu n'écoutes pas donc voilà. Là où je travaille pour le moment, les gens viennent du milieu ouvrier et l'homme il a été voir le musée de l'automobile parce qu'il a un intérêt, mais les autres musées, il s'en fout, fin ce sont des visites en fonction des centres d'intérêt tu vois ? En tout cas pour lui, et je pense que c'est le cas pour pas mal de gens, sans pour autant être certaine que ça soit la cause.

M : Et pour toi alors ?

A : Moi j'aime bien quand un musée est cool, je veux dire, j'avais été en secondaire, j'étais en option « Art », et la peinture, bah c'est chouette, mais voir un tableau pendant 5 minutes, ça ne m'intéresse pas. Quand tu as quelques infos, sur un, ça va, mais sur dix, quinze, vingt, c'est bon, je suis vite lassée, j'aime les musées cool, mais je m'amuse pas à lire chaque plaque de chaque tableau quoi.

M : OK d'accord.

A : Et genre le musée de jouet je l'aime bien, mais c'est un jugement, parce que je trouve ça chouette parce que ça me rappelle mon enfance, il y a un côté vivant, un côté bonne ambiance. Ça fait venir aussi un peu un côté nostalgique. Il n'y a pas ça à Tournai, mais les musées qui peuvent créer des liens émotionnels, je trouve ça chouette.

M : D'accord.

A : Après, j'ai vu que la RTBF avait publié, je sais pas si Louane te l'a envoyé, mais en fait, plusieurs musées font des sortes de petits jeux vidéo où les gens pouvaient euh... je sais pas comment expliquer... Louane ne t'a pas envoyé ?

M : Ah non...

A : Bon, ben je te l'enverrai alors, mais en fait il y a quelques musées qui font des visites via les jeux vidéo, donc il y a vraiment une implication du visiteur. En mode, je réfléchis attends... Je réfléchis à des musées que j'aime bien, mais qui ne sont pas à Tournai... Genre Mini-Europe, mais c'est pas un musée. Mais par exemple, les musées sur la Seconde Guerre mondiale, ça je pourrais y aller, en fonction du prix, parce que j'ai un intérêt, parce que ça raconte des choses profondes qui sont importantes.

Enfin, peut-être qu'une peinture pourrait raconter des choses aussi, mais je vois plus ça comme une réflexion en disant que les musées sur la guerre, bah on peut pas oublier ce qu'il s'est passé donc voilà.

M : Mh mh, donc au niveau des motivations, c'est aussi et surtout apprendre des choses et en connaître plus sur notre passé ?

A : Oui, pouvoir aller un peu plus loin que juste on te montre un truc en mode « voilà une statue de plus de 200 ans »

M : Ok.

A : Ouais, fin on s'en fout concrètement, fin non, c'est un « monument », mais j'sais pas.

M : Faut qu'il y ait quelque chose derrière ?

A : Ouais, que ça aille un peu plus loin, en tout cas moi je... Quelque chose qui soit vraiment captivant, un souvenir ou quoi qui soit personnel.

M : D'a...

A : Après les musées, fin, le musée du Folklore, il est encore chouette tu vois, parce qu'il y a genre, quand on a été, il y avait des ... Euh... de la vai... enfin, différentes thématiques quand on avait visité ça pour un de nos cours, on avait fait cours dedans. Et il y avait un grand cercueil, fin plusieurs en différents matériaux qui appartenaient à des familles de Tournai et qui ont été donnés, pour euh.. com.. fin... en guise de ... attends... un peu euh... conserver, pour des infos, allez genre, des archives ? Sur différentes thématiques, et ça, je trouve ça encore chouette parce que tu te dis que les, le, fin, les objets ont appartenus, que c'est la dernière pièce, il y avait des verres de bière je crois aussi. Et euh... Bah oui, tu te dis qu'il y a une histoire derrière. Fin, ouais, je crois que le fait d'avoir une histoire et un truc un peu touchant derrière.

M : Un côté un peu « patrimoine » et « héritage culturel » ?

A : Oui c'est ça.

M : Ok. Et quelle image tu as des musées tournaisiens ?

A : Très proche, enfin, c'est pas vraiment une image, mais je trouve ça cool parce qu'ils sont proches et que tu sais facilement les voir tandis qu'à Bruxelles il y en a partout et ils sont éloignés.

Mais dans quel sens l'image du coup ?

M : Je n'ai pas envie d'influencer ta réponse donc je réfléchis à comment je peux t'expliquer ça... Comment tu les trouves, comment tu te sens quand tu y es, quelle perception tu en as en fait ?

A : Euh... Enfin une fois, fin je crois que j'ai été... été une fois ou deux en tout, mais... Euh... Ils sont variés, tu as un peu de tout dans une seule ville. Mais le musée du Folklore je le trouve assez convivial, mais de façon

générale, j'ai l'impression que Tournai est assez convivial, c'est une petite ville, t'es vite à la campagne, tout le monde se connaît fin voilà.

Le Musée des Beaux-Arts, je le trouvais très froid en fait. Et pour les autres, j'ai pas vraiment d'image ...

M : Est-ce qu'ils te paraissaient relativement ancrés dans la modernité et dans l'époque actuelle ou au contraire, est-ce qu'ils te semblaient anciens, un peu désuets en fait ?

A : Le musée du Folklore oui, il me semblait désuet et en même temps non, mais j'ai l'impression que c'est un peu voulu, dans le sens où je pense que c'est une ancienne habitation, tu te dis que c'est un lieu qui a un vécu, toujours au niveau de l'histoire, c'est mignon, ça apporte un charme au musée.

Le Musée des Beaux-Arts, il est beau, mais voilà, moi il m'attire moins, fin, il est beau, grand et majestueux et quand on passe devant, parfois je promène mon chien par-là, bah tu peux pas le louper quoi.

M : D'accord. Et quelles sont les raisons qui font que tu visites ou non les musées ? Je vois que dans le questionnaire tu indiques ne pas être une amatrice de musée à cause de ce côté un peu statique, donc tu cherches vraiment un lieu un peu plus vivant, avec de l'animation ?

A : Oui, après, je sais que certains musées le font. Ah, mais oui, il y a un autre musée, mais oui voilà, le musée d'Histoire naturelle, c'est un musée, eux le font, des visites pour les groupes, c'est beaucoup plus euh vivant, ils m'avaient dit, je crois.. euh, je crois hein si je me trompe pas, qu'il y a des animations genre le mercredi et tout. Mais y'a pas que ça qui fait que je vais visiter un musée. C'est pas le premier truc qui m'attire quand je voyage par exemple, je veux pas forcément faire le musée.

Après, le côté prix joue aussi, même si certains musées sont gratuits, il y a le côté prix et le côté temps surtout.

Maintenant je me dis qu'en visitant un musée, ça va me servir pour les cours, mais avant, quand j'étais en secondaire, je ne le faisais pas parce que je devais

étudier ou que j'avais pas envie de perdre du temps, ou en tout cas de consacrer du temps à ça.

Après moi, j'dois dire, je sais pas si ça a un lien, mais en classe on expliquait la culture, comment c'est conçu à Tournai et on avait une personne qui avait un pied dans la ville et elle disait qu'à Tournai, on ne faisait rien pour attirer les jeunes dans les musées, qu'on ne met pas assez le patrimoine en avant, il n'y a pas ce côté attractif des musées qui ne font pas grand-chose pour attirer leur public.

M : Donc les musées ne communiquent pas beaucoup pour redynamiser leur image ?

A : C'est ça, et je crois que c'est pour ça que certains essaient de faire appel à des jeux vidéo pour étoffer un peu leur public quoi. Puis, au-delà de ça, je trouve que les musées donnent un peu une image élitiste aussi parce qu'un long texte, un texte plus long sur une plaque sous une œuvre d'art, bah ceux qui sont pas habitués à la culture, mais qui aiment bien quand même, j'vais dire les « moins cultivés » avec des guillemets, bah ils vont ptete pas tout comprendre et ils vont peut-être pas, fin, ils ont pas toutes les clés en main pour comprendre, et en tout cas au niveau du musée on ne les aide pas quoi. Ils vont pas commencer à tout lire, il y a des termes qui sont fort spécifiques fin voilà.

Puis même, quand tu rentres dans un musée, fin ça dépend du musée, mais tu vas pas y aller en short et en petit débardeur, fin c'est ptete une image que j'ai, mais j'ai l'impression qu'on nous transmet ce genre d'image quoi.

M : Une image qui fait que tout le monde ne se sent pas le bienvenu au musée ?

A : Oui, après le Musée des Beaux-Arts, c'est une image que moi j'ai, de quelque chose de très classique, uniquement pour les bonnes familles, fin pas les bonnes familles, mais un peu les familles huppées, c'est peut-être un stéréotype que moi j'ai, mais je me dis que je dois pas être la seule à penser comme ça.

M : Un problème au niveau de l'image qui est transmise au lieu d'une image qui est réellement élitiste ?

A : Oui, parce que concrètement, les musées acceptent tout le monde, fin je veux dire, heureusement, mais ouais, c'est un stéréotype que moi je fais ou qu'on nous transmet inconsciemment en nous faisant croire que l'art n'est pas accessible à tout le monde.

M : OK d'accord. Merci. Je vois que dans le questionnaire tu me dis que la gratuité n'a pas d'impact sur ta décision de visite, tu sais m'expliquer pourquoi ?

A : Ah oui, pour le temps, enfin, j'avoue que là, maintenant je n'ai plus l'excuse, mais en secondaire c'est ça, c'est que j'avais pas le temps et que je me disais fin voilà. Après, fin euh oui. Parce que, fin parce qu'après j'ai toujours, fin je sais pas, je vais pas spécialement vouloir aller dans un musée, je ne vais pas y penser spécialement en fait. C'est pas vraiment dans mes centres d'intérêt. Après, si une amie aime bien, je pourrais accompagner, mais c'est pas la première chose, fin j'y pense pas en fait. Ben, parce que c'est pas un de mes centres d'intérêt, faut être honnête.

M : Du coup, que faudrait-il d'autre que la gratuité pour t'attirer dans un musée ?

A : Certains musées peut-être. Je vais dire comme le musée du jouet, le musée du chocolat, c'est cool. Fin je veux dire de faire un musée euh... Instruments de musique c'est chouette aussi. Parfois parce que ça m'intéresse comme le musée du jouet, et parfois parce qu'il y a une ambiance spéciale qui y règne tandis que d'autres non.

Ce qui va faire que je vais y aller, ça vient aussi de la personne, fin, moi par exemple, je vais aller dans ceux d'histoire parce que c'est important, dans d'autres parce que c'est bien pour ma culture, mais pourquoi pas créer des choses en groupe, avoir comme ça. Fin, voilà, si j'ai un groupe qui me propose d'y aller, je dirais plus facilement oui, j'irais à mon avis plus vite quoi.

Aussi l'animation peut-être, parce qu'il y a des animations, mais genre que le mercredi. Donc les autres jours tu n'as rien. Je sais qu'il faut payer l'animatrice pour tous les jours, mais voilà.

Je ne vais pas y aller seule. Je trouve ça cool comme musées, mais je crois pas que j'irais seule. Ça manque d'animation, de jeu.

M : Un musée un peu plus ludique ?

A : C'est ça, pour l'instant j'ai pas envie d'y aller parce que c'est statique, je vais le faire en 15 minutes, je vais pas m'arrêter trois heures dans un musée, je vais trouver ça trop long. Fin, pas trop long parce qu'on est pas forcés de tout voir. Mais bref, je trouve que les musées tournaisiens devraient proposer quelque chose de plus ludique dans leur approche du public.

M : Plus interactif aussi ?

A : Oui, que les œuvres bougent un peu grâce aux technologies qu'on connaît. Après, le musée du Folklore, il est chouette, il est petit, mais il est cool parce que c'est quand même vivant. C'est ça qui moi me manque, c'est ce côté un peu vivant.

Je crois qu'ils pourraient faire des vidéos en fait, fin je viens d'avoir une idée en tête, mais une vidéo où ils présentent une partie, ils le mettent sur leur page Facebook et ils mettent une partie selon un thème, ils présentent une partie, un petit teasing qui pourrait donner envie de découvrir la suite quoi.

M : Tu trouves que ça manque de communication sur les réseaux sociaux pour pouvoir inciter les personnes à se rendre dans les musées ?

A : Peut-être pas se rendre dans un musée, mais en tout cas sensibiliser les gens ou montrer ce qu'il se passe à l'intérieur et déclencher un intérêt quoi.

M : Promouvoir le site et le musée en lui-même ?

A : Oui, pas dire voilà nouvelle expo, voilà nouvelle œuvre, mais plus faire des photos des œuvres, pour qu'on voie un peu ce qu'il s'y passe quoi. Je sais pas si c'est clair ?

M : Je pense que je vois ce que tu veux dire oui.

A : Ah, ça va alors. Enfin, je ne suis pas leurs pages, mais du coup, ça montre aussi que j'y suis pas sensible et qu'ils ne communiquent pas beaucoup, mais ça pourrait toucher les gens quoi.

M : OK d'accord. Ben écoute, je pense que j'ai fait le tour des questions que j'avais, je ne sais pas si tu as encore quelque chose à ajouter ou non ?

A : Euh, moi non, mais si jamais quelque chose me revient plus tard, je peux t'envoyer un mail ?

M : Oui, bien sûr !

A : Ah, super !

M : Merci à toi en tout cas, et bonne soirée !

A : Merci, à toi aussi, à bientôt !

Annexe n° 15 : Entretien avec Charize

M : Marie

C : Charize

M : Bonjour Charize et déjà merci d'avoir accepté cet entretien !

C : C'était avec plaisir !

M : Avant de commencer, est-ce que ça vous dérange si j'enregistre l'entretien ?

C : Non, absolument pas.

M : Alors c'est parti ! Bon, je vais me présenter rapidement et resituer un peu mes recherches, donc, je m'appelle Marie et je suis étudiante à l'UCL Mons, en culture et communication, et dans le cadre de mon mémoire je m'intéresse à la non-fréquentation des musées tournaisiens et aux raisons qui motivent cette non-fréquentation.

C : D'accord.

M : Alors, est-ce que je peux vous demander de vous présenter ?

C : Oui, bien sûr. Je m'appelle Charize, j'ai 25 ans, j'habite Brunehaut donc pas très loin de Tournai, j'y habite depuis que je suis née en fait. Et au niveau de mes centres d'intérêt, il y a le sport, les jeux-vidéos, la culture, le cinéma, les sorties entre amis, et la lecture.

M : OK, merci. Donc, vous habitez là depuis toujours, quel est votre rapport avec les musées tournaisiens ?

C : Alors, ben à l'école primaire, j'ai visité plusieurs fois le musée du Folklore, donc je pense que c'est une des premières approches que j'ai eue avec les musées tournaisiens, et ensuite, avec mes grands-parents, j'allais souvent au musée d'Histoire naturelle. Et, j'avoue, j'ai fait longtemps sans y aller, je n'ai pas d'explication de pourquoi, mais après quand je suis rentrée à la HELHa, mon premier stage en bac 1, je l'ai fait au TAMAT, donc c'est un musée que je ne connaissais pas du tout, j'ai fait un mois là-bas, donc je l'ai découvert et j'en ai profité pour le visiter plusieurs fois. Et chaque année

j'essaie d'aller à la nuit des musées, visiter et faire les activités proposées. Surtout au musée d'Histoire naturelle qui est mon musée tournaisien préféré. Au TAMAT aussi, et j'aimerais y retourner. Et alors j'ai fait les activités d'un musée que je n'ai jamais visité, c'est le musée... militaire ? quelque chose comme ça ?

M : Le musée d'Histoire militaire oui.

C : Oui, c'est ça ! Donc là j'ai fait les activités, mais je n'ai pas visité le musée. Puis ici quand le confinement s'est levé, les musées étaient gratuits jusqu'au 30 juin, donc avec ma maman et mon copain, on allait une fois par semaine, on visitait un musée, donc on a fait les Beaux-Arts et le musée d'Histoire naturelle encore une fois. Puis on a eu d'autres trucs entre temps donc on a pas continué jusqu'au 30 juin, mais on a dit qu'on retournerait volontiers faire des matinées visite comme ça.

M : OK d'accord. Quelle est votre image des musées tournaisiens ?

C : Pour moi, elle est positive, ils ont une bonne image, parce que je trouve qu'ils sont bien intéressants, mine de rien, le personnel chaque fois est sympathique donc c'est chouette aussi. Ce qui est chouette, c'est que dans certains musées, je sais pas si c'est le cas dans tous, mais les explications sont en anglais, donc c'est chouette pour les visiteurs étrangers. Après, moi j'aime bien les musées en général, mais je trouve que ceux à Tournai sont quand même accessibles, intéressants. Ils sont, comment, on a plein de musées variés donc il y en a quand même pour tous les goûts quoi.

M : Je vois. Et votre dernière visite, c'était au musée d'Histoire naturelle alors ?

C : C'est ça oui !

M : Vous pouvez un peu me raconter comment ça s'est passé, votre ressenti ?

C : J'y allais déjà très contente parce que c'est un musée que j'aime beaucoup donc je savais que j'allais apprécier. Ce qui est dommage, enfin je comprends hein suivant les mesures, c'était maximum une heure la visite donc tu ne peux

pas prendre le temps que tu prends d'habitude. Mais, même si c'est un musée que je connais, c'était une bonne redécouverte parce qu'ils ont fait des aménagements extérieurs avec une serre à papillons, il y a certains animaux qui sont en extérieur aussi avec un jardin tout ça, donc mine de rien c'était une bonne redécouverte, c'est super bien aménagé je trouve et voilà. En plus, on est arrivés au moment du nourrissage des serpents et comme ce sont des animaux que j'aime bien, j'étais bien contente d'arriver à ce moment-là.

M : Ah oui, ça apporte quelque chose dans ce cas ! Vous pouvez me parler des raisons qui font que vous ne visitez pas l'un ou l'autre musée ? Dans le questionnaire j'ai vu que vous me parliez du manque de temps et du manque d'intérêt, en tout cas pour le musée de la marionnette.

C : Celui de la marionnette, j'ai peur des marionnettes, donc je ne me sens pas d'aller le visiter, même si je suis déjà rentrée parce que la ligue d'impro fait des spectacles là, donc le seul moment où je vais dans ce musée, c'est pour ça, et j'avoue que quand je dois aller aux toilettes, je ne suis pas à l'aise parce qu'il faut passer près des marionnettes. Donc là, j'avoue que c'est pas que je veux pas, mais je ne vais pas être bien si j'y vais donc voilà. Donc je préfère éviter, mais sinon oui, on dit toujours qu'on a pas le temps, parce qu'on travaille, qu'on étudie, mais c'est vrai que je devrais prendre plus de temps pour le faire, et forcément, comme c'est dans la ville où je suis le plus souvent, on y pense pas forcément, alors que quand je vais en voyage, je prends le temps de faire les musées, ce qui n'est pas le cas à Tournai.

M : D'accord. Vous recherchez quoi quand vous visitez un musée ?

C : Apprendre des choses, apprendre et découvrir des choses que je ne connais pas. Si c'est un musée que je connais déjà, j'aime bien redécouvrir et puis c'est un peu le côté nostalgique de quand j'allais avec l'école ou avec mes grands-parents. Puis je suis une grande enfant, donc ça rappelle des souvenirs d'enfants. Puis oui, principalement apprendre, passer du temps avec mon copain, soit avec ma maman quand on y va avec elle parce que j'y vais rarement seule, et principalement découvrir des choses que je ne connais pas. Faire des activités intelligentes en fait.

M : (rires). Je vois que vous aviez connaissance de cette mesure de gratuité et que ça pourrait jouer sur votre décision de visite, vous pouvez m'expliquer pourquoi ?

C : Étant donné que je suis étudiante, je n'ai pas un gros budget à ma disposition, donc c'est vrai que les activités gratuites, c'est toujours bien sympa pour en profiter. Je sais que c'est le premier dimanche du mois c'est ça ?

M : Oui c'est ça.

C : Du coup forcément comme je suis, enfin, je sais que les musées à Tournai ne sont vraiment pas chers, donc, ça fait boire un verre en moins dans un café, mais voilà, ça fait passer une heure autrement, plus « intéressante » on va dire. Mais c'est vrai que oui, la gratuité, ça attire plus souvent des gens, quand c'est gratuit, tu as plus envie de le faire. Mais comme je vous disais, c'est principalement parce que je suis étudiante et qu'actuellement je n'ai pas beaucoup de revenus, même pas du tout d'ailleurs donc forcément si je peux faire des choses gratuites, ça m'intéresse plus quoi. Mais quand j'aurai une profession et un revenu stable, ça ne me dérangera pas de payer l'entrée pour un musée quoi.

M : Et parce que vous avez déjà un intérêt au départ pour les musées tournaisiens ou bien même un musée pour lequel vous n'avez pas spécialement d'intérêt et qui propose une entrée gratuite pourrait vous inciter à y aller ?

C : Si c'est gratuit et que c'est un musée qui ne m'intéresse pas de base, j'irais plus facilement, parce que je vais me dire que si je paie l'entrée pour ne pas aimer la visite, je vais me dire « mince, j'ai dépensé autant d'argent pour rien », donc si c'est un musée pour lequel je n'ai pas d'intérêt, la gratuité est intéressante.

M : La gratuité seule est suffisante, ou d'autres conditions entrent en jeu ?

C : Déjà je pense que, moi j'ai déjà un intérêt pour la culture, la visite des musées et tout ça donc pour moi, il ne faut pas grand-chose pour m'attirer

moi dans les musées, mais parce que j'ai déjà cet intérêt premier pour ce genre de visites. Après, non, il ne me faut pas grand-chose pour m'attirer.

M : Par exemple, prenons le musée d'Histoire naturelle, vous pourriez y retourner même s'ils ne renouvelaient pas les expositions ?

C : Franchement oui, comme à la nuit des musées, je visite chaque année le musée d'Histoire naturelle, même s'il n'y a pas forcément, enfin, ici ils ont fait des aménagements, mais j'y suis allée trois ans de suite à la nuit des musées, je fais les activités et je visite, le musée n'a pas changé et ça ne m'empêche pas d'aller et de toujours apprécier d'aller là-bas quoi.

M : OK d'accord. On va aborder un peu les dispositifs de médiation dans les musées, vous, quels sont vos dispositifs préférés ? Vous préférez avoir quelque chose de direct, avec un guide, ou le conservateur directement, ou alors indirect avec les cartels, les panneaux, les guides papier, les vidéos, etc. ?

C : Je pense que je préfère indirect, prendre mon temps à moi, lire ce qui m'intéresse, ou écouter dans le cas des audioguides, et si une info m'intéresse moins, je passe, que si c'est avec un guide, tu vas pas lui dire « non, ça m'intéresse pas, on enchaîne ».

M : (rires). Ok. Et que pensez-vous de la médiation dans les musées à Tournai ?

C : Avec l'école c'était souvent avec un guide donc c'était adapté au niveau d'enfants de primaire. Actuellement, par les biais indirects, moi je les trouve bien. Je m'étais juste fait une réflexion au Musée des Beaux-Arts, c'est en fait, ils te donnent un livret qui est assez épais, et je me dis que c'est vrai que quand tu n'as qu'une heure de visite, tu dois commencer à tout lire, à chercher les pages, à être au bon endroit dans le livret, ça prend du temps, et ça manque un peu de panneaux informatifs dans le musée même en fait.

M : C'était dans le cadre de l'expo « PLIS » ?

C : Oui, et aussi pour découvrir le reste, hors exposition parce que je n'avais jamais fait ce musée-là. Après, je ne sais pas si c'est dû à la situation et des mesures prises suite au COVID, ou si c'est toujours comme ça, puisque c'était la première fois que je le faisais.

M : D'accord. Et si vous deviez faire votre musée idéal, à quoi ressemblerait-il ?

C : Ouf, bonne question. Ça serait déjà sur un sujet qui correspond à mes centres d'intérêt forcément. Si je devais prendre un musée de référence ça serait le musée d'Histoire naturelle. Et je le ferais plutôt interactif, genre un peu comme au PASS, où tu peux toucher, actionner des mécanismes ou des choses comme ça. Par exemple, un truc qui m'avait plu quand j'avais été il y a deux ans, c'est qu'il y a tout un espace avec le cœur des animaux et tu devais retrouver quel son de cœur correspond à quel animal et du coup, bah c'est toi qui actionnes les boutons et ça te dit si tu as bon ou pas. Donc ouais, ça serait sûrement plus interactif.

M : Un peu plus ludique ?

C : C'est ça, tout à fait.

M : D'accord. Eh bien écoutez, je n'ai plus d'autres questions, je ne sais pas si vous avez quelque chose à ajouter ?

C : Non, pas spécialement, vos questions étaient claires.

M : Alors un grand merci, et je vous souhaite une bonne journée.

C : De rien, à vous aussi et bon courage pour la suite.

Annexe n° 16 : Entretien avec Marie-Ange et Christian

M : Marie	M-A : Marie-Ange	C : Christian
-----------	------------------	---------------

M : Bonjour à tous les deux ! Et déjà merci de m'accorder du temps !

M-A : Bonjour Marie !

M : Avant de commencer, je vais rappeler un peu le contexte de mes recherches. Pour rappel, je suis étudiante à l'UCL Mons, en communication, et cette enquête s'inscrit dans le cadre de mon mémoire en communication et je m'intéresse au non-public des musées. Personnellement, j'ai choisi de m'intéresser aux musées tournaisiens et à la population de Wallonie picarde, et l'objectif, c'est de comprendre les raisons qui justifient cette absence de visite. Voilà un peu pour le contexte.

M-A : OK d'accord.

M : Alors, est-ce que je peux vous demander de vous présenter rapidement ?

M-A : Je suis Marie-Ange, j'ai 61 ans, euh, j'étais institutrice maternelle, maintenant je suis en retraite, mes centres d'intérêt, et bien, j'aime bien aller au cinéma, certains concerts, des musées aussi, surtout des musées plus anciens, et voilà un peu.

M : Vous réalisez l'entretien seule finalement ?

M-A : Non non, Christian est là.

M : Ah, alors je vais peut-être vous demander de répondre aux questions tous les deux, chacun à votre tour, si ça ne vous dérange pas ?

M-A : Non pas du tout, je vais mettre le haut-parleur alors. Christian, présente-toi !

C : Moi je m'appelle Christian, j'ai 61 ans, et moi mes occupations c'est surtout le petit élevage, le jardinage, et euh, j'aime bien aussi de, allez, de circuler, de visiter, un petit peu découvrir un petit peu le pays, etc.

M : D'accord, merci ! Quel est votre rapport à tous les deux avec les musées tournaisiens ? En termes de fréquentations, etc. ?

C : Alors, euh, je pense que c'est la même chose tous les deux, mais moi, je vais dire que, il y a déjà quand même, j'ai pratiquement visité tous les musées à Tournai, mais il y a déjà quelques années. Mais moi c'est essentiellement plus, je suis assez curieux, mais plus nature, donc le musée d'Histoire naturelle, et alors je me rappelle aussi, il y avait un musée dans la tour Henri VIII, c'étaient surtout les trucs de la guerre, etc.

M-A : Moi aussi, surtout le musée d'Histoire naturelle.

C : Le folklore aussi, par contre tapisserie, Beaux-Arts et tout ça, presque pas, enfin ça m'intéresse beaucoup moins.

M : D'accord. Et quelle image vous avez des musées ?

C : L'image des musées... Tu veux dire à quel point de vue ? La présentation ? Est-ce que...

M : Oui, est-ce qu'il y a assez de communication, l'idée que vous vous en faites, etc.

C : Oui, alors la communication, je suppose que ça a évolué, ça serait vraiment bien qu'on y retourne, mais je me souviens le musée d'Histoire naturelle, ce ne sont pas des vivariums, mais c'étaient des sortes de vitrines où on mettait les animaux, il n'y avait que quelques étiquettes, maintenant ça a sûrement évolué, je n'en sais rien.

M-A : Moi je suis allée plus récemment, il y a peut-être deux ans, et j'ai trouvé que c'était très bien. Je suis allée aussi avec les enfants de l'école, et ils avaient beaucoup apprécié, c'est vrai.

M : D'accord. En termes de freins et de motivations, qu'est-ce qui pourrait expliquer le fait que vous ne vous rendiez pas, ou plus, dans les musées tournaisiens ?

M-A : Bah, parce que quand on a vu...

C : Oui, voilà c'est ça, mais c'est peut-être une erreur hein, mais ici on s'était déjà dit, que maintenant, avec les petits enfants, ça serait bien qu'on y retourne pour leur montrer certaines choses quoi.

M-A : Et je crois qu'on ne fait pas beaucoup de publicité non plus, on ne nous en parle pas tellement hein. On ne vend pas les musées de Tournai.

M : Il y a peu de communication ?

M-A : Oui oui, et dans les écoles non plus, c'est vrai que quand on voit, par exemple, même pour le tourisme, le JT à TF1, chaque fois on nous présente une région, et tu as envie d'aller, mais en Belgique on ne fait jamais ça.

M : Quand vous visitez un musée, qu'est-ce que vous recherchez ? À quoi vous vous attendez ?

M-A : De la découverte, et le plaisir de voir de belles choses.

C : L'apprentissage aussi, moi je suis de nature assez curieuse, et j'aime bien comprendre toutes les choses surtout, donc voilà, c'est plus l'apprentissage aussi.

M : Mh mh. Je reprends un peu le questionnaire devant moi, vous étiez tous les deux au courant que le musée était gratuit le premier dimanche du mois ?

C : Oui, ça oui, ça par contre oui, moi j'avais vu ça je suppose une fois dans le journal, effectivement oui.

M-A : Moi pas.

M : Justement, est-ce que ça pourrait motiver une visite, le fait que ce soir gratuit ?

M-A : Oui, c'est sûr !

C : Oui, de fait, bah oui !

M-A : Surtout avec les petits enfants.

M : Est-ce que c'est la seule chose qui entre en compte ? Ou bien il y a d'autres facteurs à prendre en compte ?

M-A : Et bien, comme on disait tantôt, il faudrait aussi qu'ils renouvellent les expositions qui sont présentées et qu'ils en parlent, c'est surtout ça.

M : On en a un peu déjà parlé aussi, mais est-ce que vous trouvez qu'on parle assez de cette mesure de gratuité ?

M-A : Non, je ne crois pas, dans les journaux on n'en parle pas tellement, en tout cas je n'ai jamais vu.

C : Non, moi je ne sais plus trop où je l'avais vu, certainement dans le journal, ou peut-être à NoTélé, je ne sais même pas si on en parle de temps en temps à NoTélé des musées de Tournai.

M : D'accord. Toujours dans le même domaine, qu'est-ce qu'il faudrait d'autre, dans les musées tournaisiens, pour vous inciter à y retourner, à y aller avec vos petits-enfants, ou même y aller juste pour vous, que faudrait-il en plus de la gratuité ?

M-A : Peut-être que les présentations soient plus attractives, attrayantes, peut-être, surtout pour les enfants je crois. Quoi que, au musée d'Histoire naturelle, là, j'avais été avec l'école, j'avais trouvé que, il y avait des animations, bon, c'était prévu qu'on y aille, c'était dans le cadre de je ne sais plus quoi, et c'était très bien fait.

C : Tu avais eu un guide non ?

M-A : Oui, il y avait un guide, c'était une semaine comme ça organisée pour les écoles et c'était super chouette.

M : Vous trouvez alors que les musées manquent un peu d'interaction et d'aspect un peu ludique ?

M-A : D'un côté éducatif, et comme j'ai parlé en même temps que toi, je n'ai pas compris.

M : Non, mais ça rejoint un peu, je demandais si vous trouviez que ça manquait d'interaction et d'un côté un peu plus ludique.

M-A : Oui, je pense oui.

C : Je suis d'accord.

M : OK, d'accord. Alors, dans les musées, on distingue différents types de médiation. La médiation, c'est ce qui permet de mettre en lien le visiteur et l'objet ou l'œuvre présentée. Il y a les dispositifs directs (avec un guide, une présence physique en fait), et les dispositifs indirects, avec les audioguides, les vidéos, les explications sous les œuvres, les livrets explicatifs, etc. Vous, quel type de médiation vous parle le plus ?

C : Comme je disais tout à l'heure, c'est pour ça qu'on devrait retourner, mais quand j'y allais, c'était juste des étiquettes, mais avec les moyens modernes avec de petites vidéos tout ça, ça peut beaucoup aider je pense. On est allés visiter un château dans le Périgord, il y a des systèmes aussi avec des écouteurs, et ça, moi, à Tournai je ne l'ai pas connu, mais je ne sais pas si ça existe à l'heure actuelle.

M : Je ne pense pas que ça soit présent dans les musées tournaisiens.

C : Oui voilà.

M-A : Non, et c'est dommage.

C : Parce que là, on peut visiter aussi à son rythme, s'il y a des choses qui ne plaisent pas, on peut le passer. On avait vu ça aussi dans des musées en Normandie.

M-A : Oui !

C : En fait, tu reçois un genre de lecteur MP3 avec des écouteurs, si certains sujets tu n'aimes pas, bah tu passes, ou tu reviens en arrière, tu réécoutes, etc.

M : Un peu le fait d'avoir une certaine liberté pendant la visite ?

C : Tout à fait !

M : Et le fait de changer cette médiation et d'amener de la modernité, ça pourrait redynamiser l'image des musées ?

M-A : C'est sûr oui !

C : Oui, moi je pense aussi, en tout cas, nous, on en a fait une bonne expérience en France, pas plus tard que l'année passée.

M : D'accord. Si vous deviez imaginer votre musée idéal, après tout ce dont on vient de parler, à quoi il ressemblerait ?

C : Alors, à quoi ça ressemblerait... J'aurais tendance à dire que ça ressemblerait fortement aux musées qu'on a vus en Normandie, avec les moyens techniques qu'il y avait. De pouvoir le vivre à son rythme quoi.

M : Mh mh. Quelque chose de plus interactif ?

M-A : Oui, c'est vraiment ça !

C : Oui, avec des panneaux, des points de repère, la possibilité d'écouter une histoire par rapport à ce qu'on voit, maintenant voilà, ce sont les nouvelles technologies, et c'est sûr que ça a un coût.

M : Et vous qui avez des petits-enfants, est-ce que vous trouvez que les musées s'adressent suffisamment à tout le monde ?

M-A : Non, non, c'est pas, je ne crois pas, ou alors c'est parce qu'on en parle pas, mais on devrait faire l'expérience d'aller avec eux, mais eux, ne nous en parlent pas, on a une petite fille de 8 ans, mais elle ne nous parle jamais des musées.

C : Et pourtant elle est à l'école à Tournai.

M-A : Oui, pourtant elle est à l'école à Tournai oui.

M : Oui, donc dans les écoles ils ne mettent pas les musées ...

C : Peut-être plus tard, mais pas pour le moment.

M-A : C'est pour ça que je dis, ça manque un peu, on ne médiatise pas assez, on ne fait pas vivre la ville de Tournai. Tu vois, même dans les écoles, bah on n'en parle pas quoi. Ou alors ils sont trop jeunes, mais voilà.

M : Justement, en termes de contenus et d'explications, vous trouvez qu'ils sont accessibles ?

C : Motricité, ou autre chose ?

M : Éventuellement ou certains a priori que les personnes pourraient avoir au niveau des connaissances qui seraient supposées nécessaires pour se rendre dans les musées ?

C : Ah, ça, sûrement oui, pourtant, on va justement dans les musées pour s'instruire quoi donc voilà. Sinon, certains sont plus difficiles d'accès point de vue motricité.

M : Ok, super ! Moi j'ai fait le tour de mes questions, je ne sais pas si vous avez quelque chose à ajouter ?

C : Pas vraiment quelque chose de particulier non.

M-A : Oui, non, rien à ajouter !

M : Eh bien merci !

M-A & C : De rien, et on te souhaite bon courage pour ton mémoire !

Annexe n° 17 : Entretien avec Anya

M : Marie	A : Anya
-----------	----------

M : Bonjour Anya ! J'espère que vous allez bien ?

A : On peut se tutoyer, mais oui, ça va !

M : D'accord. Déjà merci de m'accorder de ton temps pour répondre à quelques questions. Avant de commencer, je vais rappeler un peu le contexte de mes recherches. Pour rappel, je suis étudiante à l'UCL Mons, en communication, et cette enquête s'inscrit dans le cadre de mon mémoire en communication et je m'intéresse au non-public des musées tournaisiens. Mon but est de mieux cerner les raisons qui peuvent expliquer cette absence de visite pour la population de Wallonie picarde.

A : D'accord.

M : Alors, est-ce que tu peux te présenter ?

A : Oui, tout à fait. Donc, je m'appelle Anya, j'suis étudiante en, ben, maintenant je vais passer en deuxième année de master en communication et culture. Je me suis dirigée vers ce master parce que la culture m'intéresse tout particulièrement, ainsi que l'art aussi, dans sa globalité. Mes centres d'intérêt sont autant portés sur le secteur culturel que sportif parce que je suis assez sportive depuis quelques années. Sinon, j'aime beaucoup voyager et faire des découvertes, et c'est quelque chose aussi qui me motive au quotidien.

M : Merci. Est-ce que tu peux me parler un peu de tes rapports avec les musées tournaisiens ?

A : Mmmh... Ben, comme quand j'ai répondu à ton questionnaire, j'ai bien mentionné que la dernière fois que je me suis rendue dans un musée tournaisien, c'était le TAMAT et en fait je m'y suis rendue pour un cours, pour un entretien, et en même temps j'ai fait le tour des salles, mais c'est vraiment un musée qui manque de vie en fait parce que ben, je suis allée aux heures d'ouverture et il n'y avait pas grand monde quoi.

Sinon, quand j'étais plus jeune, j'allais souvent au musée d'Histoire naturelle et voilà. En fait, pendant mon enfance, j'ai plutôt entretenu des rapports scolaires et pédagogiques avec les musées puisque moi j'étais à l'école à Péruwelz donc à une vingtaine de kilomètres de Tournai et on était souvent amenés à faire des sorties là-bas. Et le week-end, j'allais souvent avec mes tontons, mais donc dans un cadre plus informel pour le coup.

M : D'accord. Justement est-ce que ton rapport aux musées a changé aujourd'hui ?

A : Je vais dire que depuis que je fais mes études à Mons, j'ai tendance à plutôt me diriger vers les institutions culturelles qui sont sur Mons (le BAM et tout ça), donc je vais moins du côté de Tournai. Et je trouve aussi qu'en termes de communication externe, donc pour le public, je les trouve un cran en dessous de Mons parce que vraiment, des fois j'entends des trucs qui sont super chouettes et qui se passent à Tournai et qui ne sont pas hyper bien relayés que ce soit au niveau des musées, des festivals ou de toute autre activité culturelle qui s'y passe.

Par exemple, je sais que les dimanches gratuits, c'est quelque chose qui a fonctionné pas mal à Tournai aussi, parce que, je n'y ai pas été, mais dans le cadre de mon travail, on m'a dit que ça fonctionnait bien, que ça attirait les familles, et ça me motive à y aller du coup.

M : D'accord. Et quelle image tu as de ces musées ?

A : Oh, une image un peu vieillotte hein... de certains musées en tout cas. Et aussi, j'ai effectué un stage, je crois que j'étais en sixième primaire, à la maison de la marionnette, et c'était hyper chouette parce que je faisais du théâtre et ça, je trouve que ça a toujours une bonne connotation. Pour les autres musées, je trouve aussi que, peut-être en raison de leur communication aussi, c'est surtout une image vieillotte qui en ressort, et pas une image tendance quoi.

M : À cause du manque de communication ?

A : Je crois oui, et peut-être aussi à cause de l'image que je m'en suis faite parce que ces musées je les ai surtout côtoyés pendant mes primaires, depuis, je n'y suis pas allée, donc je ne sais pas trop. Et quand j'ai été au TAMAT, je me suis rendu compte que ça manquait aussi de modernité dans ce qu'ils proposent, en tout cas en termes de programmation.

M : OK d'accord. Justement, en termes de freins et de motivations, qu'est-ce qui fait que tu visites ou que tu ne visites pas ces musées ?

A : Euh... Peut-être le fait que je ne sois pas tournaissienne c'est un premier frein parce que je dois prendre ma voiture pour m'y rendre. Aussi, la plupart de ces musées sont en centre-ville qui a longtemps été en travaux et maintenant ce n'est pas toujours facile d'accès, j'ai déjà eu des PV, je sais de quoi je parle.

Sinon, peut-être que je ne m'y rends pas et que je passe à côté de certaines choses à cause de ce manque de communication sur les réseaux. Parce que moi en tout cas je fonctionne assez avec la communication sur les réseaux et la presse que je lis moi, donc ça passe peut-être par ça aussi.

M : Un manque de visibilité ?

A : Oui, je pense que c'est quelque chose qui ressort quoi.

M : Et quand tu visites un musée, tu recherches quoi ?

A : Déjà, ça dépend si je visite un musée qui a une collection permanente ou temporaire. Si j'ai déjà été une fois voir l'exposition qui est là tout le temps, bah voilà, je vais m'y rendre une ou deux fois peut-être pour la montrer à des proches. Si c'est une expo temporaire, il faut vraiment que le thème m'accroche et que j'aie envie d'aller la voir. Peut-être aussi si j'ai du bon bouche-à-oreille, parce que c'est assez régional donc si on me dit que c'était bien, j'aurai peut-être plus vite envie d'aller, même s'il n'y a pas de communication ou que je ne la vois pas.

M : Ok. Euh,... tu avais connaissance de la mesure de gratuité et tu indiques que ça pourrait t'inciter à visiter un de ces musées, tu peux m'expliquer pourquoi ?

A : Je pense que cette initiative peut éveiller la curiosité. C'est-à-dire que vu qu'on ne paie pas d'entrée, on peut peut-être déambuler dans des musées où on n'aurait pas payé pour s'y rendre.

Je pense que c'est une bonne alternative, souvent ils proposent aussi quelques activités ces dimanches-là et je crois aussi que ça peut se faire dans un cadre familial, c'est-à-dire que si on doit payer une place chacun sans savoir à quoi s'attendre, ça peut être un frein. Tandis qu'ici, on ne paie pas, on peut y aller avec ses cousins, ou ses frères et sœurs, fin bref, et si ça nous plait pas, bah on a fait le tour et après on sort et voilà, on sera fixé.

M : Donc ça permet la découverte ?

A : Oui, la découverte, éveiller la curiosité, et si le lieu nous plait on pourra s'y rendre en payant la prochaine fois.

M : Mh mh. Est-ce que pour toi, la gratuité, quand elle est utilisée seule, elle est suffisante pour t'attirer dans un musée, ou bien est-ce que d'autres aspects entrent en ligne de compte ?

A : En dehors de la gratuité, tu veux dire la programmation, les activités proposées tout ça ?

M : Oui, c'est un exemple.

A : Déjà, l'idée de proposer quelques activités en lien avec l'exposition en cours ou l'histoire du musée par exemple, je pense que c'est intéressant et important. La gratuité, si ça faisait tout, tout le monde y serait les premiers dimanche du mois, donc non, il y a aussi quelque chose qui ne passe pas et je pense aussi que certaines personnes n'ont pas envie d'y aller le week-end parce qu'elles ont une vie à côté, qu'elles préfèrent voir leur famille, que le musée n'est pas une priorité.

Mais justement si on fait des activités en dehors de ça, genre un bar pop-up qui s'installe au musée, ou même des activités extérieures qui amènent à un moment donné à entrer dans le musée, bah peut-être que ça pourrait aussi faire venir certains non-publics quoi.

M : Donc rendre les musées un peu plus attractifs ?

A : Ouais, et un peu plus... ouais, un peu plus vivant quoi. Et de montrer qu'ils sont là, surtout parce que parfois on a tendance à un peu les oublier. Le musée d'Histoire naturelle, voilà, on le connaît parce qu'il est un peu incontournable, les Beaux-Arts, pareil, mais certains autres demandent, enfin, j'avais vu que tu avais mis une liste dans ton questionnaire, et il y en a deux trois où je m'étais dit que c'était une découverte parce que je ne savais même pas qu'ils étaient là quoi.

M : Et est-ce que tu trouves que la gratuité le premier dimanche du mois c'est quelque chose dont on parle suffisamment ?

A : Je dois dire que dans ma région donc Bury-Péruwelz tout ça, je n'en entends pas parler tant que ça. Enfin parfois dans les journaux locaux et les toutes boîtes, mais il n'y a pas assez de promotion. Tandis que quand on est à Mons, à Namur tout ça, bah on en parle quand même plus. Peut-être que sur Tournai, ils devraient mettre l'accent dessus. Par contre, ce que je trouve super bien c'est que les musées à Tournai développent pas mal de relation avec les écoles et c'est peut-être bien pour attirer un jeune public et créer un premier contact et peut-être après les faire venir avec leurs parents, même si ça, c'est pas gagné, mais au moins, eux auront vu le musée quoi.

M : OK d'accord. Alors maintenant on va parler un peu des dispositifs de médiation dans les musées. Toi, quand tu visites un musée, tu préfères quelque chose de plus direct, avec une visite guidée par exemple, ou bien plutôt indirect, avec les cartels, les vidéos, les audioguides, ce genre de choses ?

A : Alors, personnellement, je dirais que je préfère quelque chose d'un peu hybride entre médiation directe et indirecte, histoire de pouvoir faire ce qui

m'intéresse. J'aime bien avoir la présence d'un guide, mais je préfère faire le tour de l'expo une fois toute seule, lire les cartels et voir ce qui m'intéresse, et puis je fais l'expo avec le guide, mais faut pas que ça excède une heure parce que bah ça voilà, c'est mon temps. Mais je peux aussi apprécier les audioguides qui sont faits par les conservateurs ou par les commissaires quoi, au Louvre Lens, pour l'expo « Amour », c'était ça, c'était le commissaire qui expliquait chacune des œuvres à l'aide de certains passages. Ça c'était assez bien aussi. Par contre, je ne suis pas trop attirée par, par exemple, les applications.

M : Mh mh.

A : Tu sais quand on doit scanner à chaque fois un QR code pour avoir accès à l'œuvre et à son histoire, ça je suis moins fan au fait. Si je suis dans le musée c'est vraiment pour être en dehors de mon téléphone, mais à la limite l'audioguide.

M : OK, donc tu n'es pas trop fan du fait d'amener un peu plus de technologie dans les musées ?

A : Ben pfff... je trouve que l'audioguide c'est bien, les tablettes tactiles, c'est bien, mais pas d'en avoir une sur soi, mais certains corners, dans une salle, où on peut tous toucher la tablette et regarder tel ou tel truc, ça je trouve ça pas mal. Mais l'idée d'avoir un objet tout le temps en main pendant toute la visite, j'aime pas trop, j'suis un peu moins pour.

M : OK, tu me parlais tantôt d'un manque de modernité dans les musées, mais tu entends quoi par manque de modernité en fait ?

A : Bah disons que je ne pense pas que ça doive venir uniquement des nouvelles technologies. Moi je parlais surtout du manque de vie en fait. Les lieux ne sont pas assez vivants, alors peut-être que c'est parce qu'on ne s'y rend pas et que donc ils ne sont pas investis, mais peut-être encourager d'autres formes d'activités comme j'expliquais tantôt, ça pourrait jouer. Et en fait, l'image vieillotte que j'ai des musées, c'est aussi par rapport à la

disposition dans les bâtiments, à certaines choses qui demandent à être renouvelées, et ce genre de choses.

M : Donc cette image peu venir d'autres éléments que simplement des dispositifs de médiation, c'est ça ?

A : Oui oui bien sûr, elle est plutôt extérieure aux dispositifs de médiation, je ne pense pas que ça soit ça l'énorme souci, même s'ils pourraient faire des choses en plus, je pense qu'ils font déjà pas mal le tour parce qu'innover en termes de médiation aujourd'hui, c'est compliqué si on doit regarder ce qui est fait ailleurs.

M : OK, d'accord. Si tu devais imaginer ton musée idéal en termes de médiation, de contenu, etc. À quoi il ressemblerait ?

A : Ah, ça, c'est compliqué. En termes de médiation, comme j'ai dit, je suis un peu partagée entre médiation directe avec un guide en présentiel qui fait le tour avec nous et qui visite l'expo, mais j'aime bien aussi l'indirecte avec les supports et une visite plus libre, avec un audioguide, au moins tu n'as pas toujours la personne avec toi, tu zappes certaines œuvres si elles te plaisent pas ou si tu les connais déjà. Ça je trouve que c'est une bonne chose.

Je dirais aussi que pour moi, quelque chose qui prime c'est la disposition des œuvres. Dans un musée si je rentre et que les œuvres sont les unes sur les autres, ou que dans une salle il y a quatre œuvres, ça ne va pas le faire, il faut un juste milieu et l'aspect visuel joue énormément dans le fait que j'aime aller dans un musée ou non.

Évidemment, les cartels explicatifs, ça s'est indispensable. On peut jouer sur les sens aussi, on peut mettre de la musique dans certaines pièces, on peut jouer sur les couleurs aussi, comme au Louvre Lens, ils ont repeint certaines pièces pour coller à l'époque ou au thème de l'exposition. Ça je trouve ça intuitif, c'est bien, on ne se pose pas la question de savoir pourquoi il y a cette couleur-là, on comprend en fait au fil de la visite et de l'exposition. Et le plus important, c'est la présence d'un fil rouge, c'est parfois un peu compliqué

pour certains musées, mais il faut un minimum de cohérence dans les propos quoi. Si c'est mis plic-ploc, on va vite s'en rendre compte.

M : D'accord. Je me rends compte que j'ai oublié de te poser une question par rapport à la médiation dans les musées à Tournai. Qu'est-ce que tu penses de la médiation dans les musées tournaisiens ?

A : Là, je t'avoue que je peux pas vraiment dire à l'heure actuelle parce que je ne m'y suis pas rendue à part au TAMAT, et même là, je n'ai pas suivi de visite et je l'ai fait rapidement moi-même, comme c'était dans le cadre des cours, j'avais pas le temps de tout faire. Donc là, je ne préfère pas trop me prononcer non plus. Tout ce que je sais c'est qu'il y a des dispositifs pour attirer les groupes scolaires et que ça a l'air de fonctionner.

M : Ah oui, d'accord, pas de souci ! Je ne sais pas si tu as encore quelque chose à ajouter ?

A : Euh... Non je crois pas.

M : D'accord, et bien écoute, je te remercie pour ce petit entretien et je te souhaite une bonne fin de journée !

A : Merci, à toi aussi !

Annexe n° 18 : Grille d'analyse entretien

Thème	Sous-thème	Verbatim	Élément-clé
Les musées	Rapport et fréquentation		
	Image des musées		
Pourquoi (ne pas) visiter ?	Freins		
	Motivations		
Gratuité dans les musées	Connaissance de la mesure		
	Impact sur la décision de visite		
	Perception de la mesure		

Attractivité	Renouvellement	Promotion de la gratuité	Médiation	Communication et visibilité		Type de médiation	Médiation actuelle
						Médiation	

Musée et médiation idéals		
Autres informations pertinentes		

Annexe n° 19 : Grille d'analyse entretien Alice

Thème	Sous-thème	Verbatim	Élément-clé
Les musées	Rapport et fréquentation	« étant étudiante en culture, tout ce qui est visite de musées, participation à des évènements culturels, des festivals de musique, ou aller au cinéma, ce sont toutes des choses que je fais plus ou moins régulièrement. »	Habituée des musées
			Visites parfois réalisées dans le cadre de la formation universitaire
	Image des musées	« Par contre, je l'ai trouvé assez vieux, on voit que c'est un vieux bâtiment, que ce n'est pas du tout moderne comme quand on visite le BAM donc énorme contraste, c'est très calme. »	Image assez vieille du musée visité.
		« cette idée du musée un peu désuet ou rustique dans lequel tu ne vas pas aller parce que c'est lugubre et ennuyeux »	Image plus générale de musées parfois désuets
		« les musées de Tournai sont beaucoup plus traditionnels (...) parcours classique. »	Musées qui peuvent donner l'impression de manquer de modernité

Pourquoi (ne pas) visiter ?	Freins	« Mais étant étudiante, ce n'est pas évident, tu ne vois pas les temps filer et tu te rends compte que, soit sur le mois, soit sur l'année, tu n'as pas visité de musée. »	Manque de temps
		« Après, les musées de Tournai sont malheureusement peu connus, on ne voit que très peu de publicité sur les expositions ou les évènements qui s'y passent, ce qui est dommage. Il faut vraiment être abonnés aux newsletters ou aux pages des réseaux sociaux, et encore, pour savoir ce qui s'y passe ou ce qui se prépare. »	Manque de communication et de visibilité
	Motivations	« Moi je vais surtout au musée pour apprendre de nouvelles choses, de manière générale, par curiosité aussi (...) Donc soit pour apprendre soit pour découvrir »	Apprentissage et découverte

		« moi j’aime bien aller au musée parce que (...) tu peux te balader, te perdre dans tes pensées. Un peu le concept de sérendipité en fait, (...) Surtout à Tournai parce que les musées sont éparpillés, mais facilement accessibles et pour le peu que tu te perdes un peu dans une rue, tu vas trouver un musée alors que tu ne t’attends pas du tout à ce qu’il y ait un musée là. »	Divertissement, relaxation
			Évasion, changement
Gratuité dans les musées	Connaissance de la mesure	/	/
	Impact sur la décision de visite	« Je sais même pas si la gratuité est vraiment nécessaire parce que ça me paraît logique qu’on doive payer pour aller voir un musée. (...) c’est sûr que c’est chouette parce que du coup ça rend la culture accessible et c’est important, maintenant, je pense qu’à l’heure actuelle les gens sont parfois prêts à mettre de grosses sommes dans tout et n’importe quoi. Après, l’avantage de la gratuité c’est que tu touches	La gratuité est un plus, mais n’est pas la première chose qui est prise en compte pour la visite

		vraiment un large public indépendamment de leurs conditions économiques. »	
	Attractivité	« au musée du folklore, si j'ai bien compris, quand ils changent quelque chose au niveau de la médiation, ils repensent toute l'exposition, mais je pense que ce n'est pas suffisant pour attirer un plus large public. Peut-être qu'il faudrait innover un peu plus en termes de technologies, ou d'évènements plus spéciaux qui font vivre le musée de manière un peu différente pour redynamiser tout ça. Travailler sur la dimension de l'évènementiel dans les musées permet peut-être d'attirer plus de gens, en mélangeant les styles, en organisant dans les musées des choses qui ne sont pas strictement muséales au départ »	Les musées tournaisiens ne sont pas attractifs et manquent de modernité.
			Il faut redynamiser les musées.

		« Sinon, je pense que si les musées étaient plus innovants, peut-être avec plus de technologie, ça justifierait aussi plus le prix aux yeux des gens. Déjà ça les rendrait plus attractifs en tout cas pour moi, et ça me dérangerait moins de payer plus cher pour aller aux Beaux-Arts de Tournai si je sais qu'ils ont mis en place tout un dispositif qui permet de me présenter un peintre de façon plus attractive et actuelle quoi. »	L'utilisation des nouvelles technologies rend les musées plus attractifs
	Renouvellement	« Je trouve que c'est important de renouveler la scénographie parce que si tu sais que ça ne bouge jamais, quand tu as fait une visite, tu ne viens plus. »	Renouveler les expositions est impératif pour que les visiteurs se limitent à une visite.

		« Mais je dirais que oui, la médiation reste essentielle dans un musée pour le renouvellement, changer d'exposition ne suffit pas, il faut peut-être parfois savoir se renouveler autrement, différemment pour montrer qu'on existe toujours et attirer l'œil du passant ou des personnes qui ne sont pas sensibles au musée de prime abord. »	Renouveler les expositions n'est pas suffisant, il faut renouveler l'image, attirer autrement, être innovant.
	Promotion de la gratuité	/	
	Médiation	« Mais je dirais que oui, la médiation reste essentielle dans un musée »	
Communication et visibilité		« En tout cas, moi qui peux comparer Tournai et Mons, à Tournai je n'ai pas souvent l'impression de tomber sur une affiche ou un flyer ou quoi que ce soit qui va me dire « à tel musée, il se passe ça pour le moment ». À Tournai, tu peux visiter la ville sans te	Manque de communication et de visibilité des lieux culturels tournaisiens pouvant porter préjudice en

		rendre compte que tel lieu est un musée parce qu'il y a très peu de signalisation, de communication et de mise en avant des lieux culturels. (...) Donc je pense qu'il y a un gros manque de visibilité pour les gens qui sont de passage dans la ville. »	termes de visites.
Médiation	Type de médiation	« en Top 1, je dirais quand même les gros projets de médiation parce que généralement ce sont les plus travaillés et les plus originaux qui vont marquer le coup. Après, je dirais les supports vidéo-audio, tant que ça se prête à la structure du musée et à ce qui est présenté, parce que parfois ça permet de présenter les choses de manière vraiment différente et plus vivante, donc ça peut bien fonctionner. Je pense notamment à une expo que j'avais vue sur Serge Gainsbourg où la l'audio et la vidéo complétaient vraiment le propos. Après je dirais en dernier la présence physique, ça fonctionne toujours bien d'avoir un guide qui te	Aime être libre lors de la visite, ce qui implique une préférence des dispositifs indirects.

		présente la chose et qui t'explique quoi. »	
	Médiation actuelle	« les musées de Tournai sont beaucoup plus traditionnels quoi. Moi j'ai juste fait le musée du folklore, mais j'ai l'impression que si je vais aux Beaux-Arts, je vais visiter un musée où il y aura des œuvres accrochées, où il va faire très calme, je vais pouvoir me balader à mon aise, etc. Que si je vais dans un musée montois ou bruxellois, il va y avoir des choses qui vont me surprendre plus, avec des dispositifs audios, des salles qui sont éclairées de manière un peu plus spéciale qui détonne avec le reste du parcours plus classique. »	Musées classiques, qui peuvent manquer de modernité dans les dispositifs de médiation proposés. Musées classiques.
Musée et médiation idéals		« j'aime bien être libre quand je visite un musée, j'aime bien aussi être surprise pendant ma visite, lire ce que j'ai envie de lire, regarder ce que j'ai envie de regarder »	Sensation de liberté qui est appréciable
		« Donc mon musée idéal, c'est un musée où il n'y a pas trop de monde et où on arrive à me surprendre dans le parcours en	Musée qui propose un parcours original et qui renouvelle

	proposant des choses, un parcours avec une sensation de découvrir des œuvres classiques avec des œuvres calmes, des œuvres à observer, mais de temps en temps des dispositifs qui sortent de l'ordinaire, qui sont mis en place exprès et en rapport avec l'artiste ou les œuvres présentées et qui permettent de montrer des choses d'une manière différente, que ça soit visuel, technologique, etc. M : Donc un musée « classique » avec quelques points de modernité quoi ? A : Oui, c'est vraiment ça, renouveler la médiation pour que ça surprenne un peu, que tu sois sollicité à faire quelque chose, ou qu'on te propose un dispositif plus technologique, etc. »	régulièrement sa médiation et les pièces exposées, en alliant la médiation classique et les supports technologiques actuels, tout en veillant à ce que la technologie ne prenne pas trop de place, un musée qui propose au visiteur de participer
--	--	--

Annexe n° 20 : Grille d'analyse entretien Claire

Thème	Sous-thème	Verbatim	Élément-clé
Les musées	Rapport et fréquentation	« j'adore aller au musée, c'est pas du tout une tare ou une corvée pour moi. »	Adepte des musées
		« Pour moi les musées c'est beaucoup de souvenirs en fait parce que déjà quand j'étais petite je me souviens j'avais peut-être 7 ans et j'étais allé au musée d'Histoire naturelle de Tournai avec ma marraine et mes cousins et j'avais adoré. Je pense que ce musée-là j'ai dû y aller trois fois. »	Y allait en étant jeune, en famille
	Image des musées	« J'avais quand même beaucoup apprécié, parce que moi on me dit Beaux-Arts de Tournai, je me dis OK c'est Tournai, c'est une grosse ville, mais c'est pas Bruxelles, ça va pas être waw, et sincèrement j'avais beaucoup aimé, d'autant que beaucoup de gens m'avaient un peu fait une mauvaise pub du musée. »	Les musées ont parfois une mauvaise image qui est véhiculée

		« j'avoue que parfois il y a ce côté un peu « pompeux ». Parfois, c'est con hein, mais tu n'oses même pas rentrer tellement c'est guindé quoi. Bon, c'est encore à Vienne, mais il y avait un musée sur un peintre connu et je te jure tu n'osais pas rentrer puis je me suis décidée, mais franchement, quand tu vois comment ils se présentent, leur communication et tout, ça fait très « haut de gamme ». Et les Beaux-Arts de Tournai c'est pareil, si je n'avais pas été avec l'école, je n'aurais peut-être pas osé y rentrer parce que quand on dit Beaux-Arts, on s'attend à cette image de gens qui étudient l'art et qui visitent ces musées, toi tu n'arrives pas à citer la moitié des œuvres, tu n'as pas ta place, ça ne sert à rien de visiter, fin voilà, c'est bête hein, mais voilà. »	Image d'un lieu inaccessible, réservé à une certaine élite ayant les connaissances nécessaires pour appréhender et apprécier l'art (pour le musée des Beaux-Arts en tout cas)
		« M : On revient à l'image vieillot des musées en fait. C : Tout à fait »	Image désuète

		« Il faut vraiment penser à moderniser un peu et à rendre ça plus attrayant quoi. Je pense que le problème c'est surtout la visibilité et l'image « vieux musée » qu'ils ont, en tout cas pour moi, et comme les musées de Tournai communiquent très peu, personnellement j'ai toujours cette image et cette idée de musées en mode « vieux brols » quoi. »	Les musées tournaisiens ont une image assez désuète et peu attrayante qui pourrait s'expliquer par leur manque de communication
Pourquoi (ne pas) visiter ?	Freins	« Pour être honnête, j'ai pas l'impression qu'ils font beaucoup de pub. Je me souviens, c'est peut-être débile hein, mais, quand j'étais en quatrième ou cinquième secondaire on était allé visiter les Beaux-Arts de Tournai et bah c'est cette année-là que j'ai découvert l'existence du musée quoi. »	Le manque de communication est un frein à la visite

		« C : Alors au niveau des freins, c'est surtout les horaires d'ouverture, si je ne me trompe pas, ils ferment à 18h M : Même 17h30. C : Encore pire ! C'est beaucoup trop tôt pour moi »	Les horaires ne sont pas adaptés, ce qui constitue un frein
		« Après ça se ressent aussi parfois sur les écriteaux sous les peintures, c'est presque parfois écrit de manière snob, comme si tu devais déjà avoir plein d'acquis sur telle méthode de peinture ou tel courant artistique. Quand tu n'as pas les connaissances, tu ne comprends pas parce que rien n'est expliqué, donc tu peux vite te dire que tu n'as pas ta place dans ce musée et qu'on ne s'adresse pas à toi, ça fait très élitiste quoi. Tu n'as pas fait histoire de l'art, hop, tu ne comprends pas et on ne prend pas le temps de t'expliquer parce que l'explication tient en quatre lignes quoi. »	Manque de connaissances, barrières psychologiques/ intellectuelles

		« M : Donc tu trouves aussi que ce manque d'informations peut jouer un jeu sur l'absence de visite, que ce soit pour toi ou pour d'autres personnes ? C : Carrément ! Quand je vais au musée c'est principalement pour les œuvres, tu en aimes bien une, tu aimeras bien retenir le nom et comprendre un peu, sans pour autant faire un doctorat dessus, tu aimes bien un peu avoir le contexte, sans avoir à prendre ton portable pour aller chercher des informations sur Wikipédia quoi. »	Une mauvaise médiation ainsi que des informations manquantes ou incomplètes peuvent freiner la décision de visite
		« Je pense que le problème c'est surtout la visibilité et l'image « vieux musée » qu'ils ont, en tout cas pour moi »	Manque de visibilité et image peu attrayante
	Motivations	« le prix n'est pas une contrainte pour moi »	Musées accessibles financièrement
		« en plus je n'habite pas loin donc vraiment ça ne me prend pas longtemps d'y aller quand je suis chez mes parents. »	Pas de contraintes liées à la distance

		« Au niveau des raisons qui font que je vais, c'est que les musées me semblent quand même assez riches. Ce ne sont pas des gros musées comme à Vienne, mais voilà, ils exposent quand même des choses intéressantes, du moins dans mes souvenirs quoi. »	Musées diversifiés
		« Je suis quelqu'un de très curieux, (...) j'ai toujours envie d'apprendre, et les musées permettent ça. Je trouve qu'on apprend une autre facette de son patrimoine qu'on n'apprend pas forcément à l'école, puis je trouve que c'est une activité ludique à faire en famille ou autre. Bon, après je suis souvent allée au musée avec ma marraine et mes cousins, mais j'ai toujours trouvé ça chouette et que ça changeait des activités plus classiques comme la piscine et la patinoire quoi. »	Curiosité Apprentissage Découverte Héritage culturel et patrimoine Activité ludique et familiale
Gratuité dans les musées	Connaissance de la mesure	« En fait, je connaissais la mesure à Bruxelles, mais pas à Tournai. »	Mesure inconnue

		« J'adore les musées, mais même si c'est gratuit, si c'est vétuste, ça ne va pas m'intéresser, et encore une fois, comme ils ne communiquent pas, ça n'aide en rien, ça n'incite pas les gens à y aller parce qu'on n'est pas tenus informés de l'actualité des musées tout ça. Donc non, la gratuité ne sera pas l'élément déclencheur. En fait, je pense que ça peut aider, dépendant du musée évidemment, mais la plupart des musées ne sont pas si chers déjà de base, donc ce n'est pas le prix le problème, c'est surtout la communication parce qu'on n'est pas au courant de ce qu'il s'y passe, il n'y a pas grand-chose de prévu pour les enfants donc au bout de 10 minutes ils s'ennuient donc merci bonsoir on rentre, fin voilà, il faut vraiment moderniser et rendre ça attractif pour tout le monde. »	Si le thème du musée n'est pas dans les centres d'intérêt de la personne, la gratuité ne jouera pas de rôle et n'incitera pas à visiter le musée La communication joue généralement un rôle plus important, peu d'informations sur ce qui se passe dans les musées La gratuité ne pallie pas le manque de modernité et d'attractivité
--	--	---	--

		« On a beau proposer une entrée gratuite, ça ne suffit pas à faire venir les gens ou à fidéliser. Parce qu'évidemment, si tu es déjà accro aux musées ou amateurs d'art, tu n'attends pas le dimanche gratuit pour y aller quoi, et si tu n'es pas j'vais dire avec des guillemets, « initié », bah tu ne vas pas te taper la route juste sous prétexte que c'est gratuit, faut que ça soit attractif autant au niveau des choses exposées, que de la médiation, accessible et surtout que ça soit dans tes centres d'intérêt quoi. »	La gratuité ne joue pas de rôle si le musée n'est pas attractif, intéressant et que la médiation n'est pas accessible.
		« Voilà, exactement, si je vois que le musée m'intéresse, qu'il est attrayant et qu'en plus c'est gratuit, je vais me dire « OK je vais découvrir ». Après, il y en a d'autres qui ne m'intéressent pas au départ donc là, je ne m'y attarde même pas quoi. »	Si le musée n'est pas dans les centres d'intérêt, la gratuité ne joue pas de rôle

	Perception de la mesure	« moi si c'est gratuit et que ça semblait m'intéresser un minimum avant, je vais me dire « bon bah j'aimais pas trop, pas grave j'ai pas payé », par contre, si j'ai bien aimé je vais me dire « OK, la visite gratuite m'a vraiment plu, j'ai découvert quelque chose de bien, je reviendrai ». En tout cas, je le vois vraiment comme ça, un musée où j'ai envie d'aller, où ça fait longtemps que je n'ai pas été, ou alors un musée que j'ai envie de découvrir, bah voilà, si j'ai pas payé et que j'aime bien, je vais me dire que j'ai découvert un nouveau musée, un thème que j'aime bien et que je pourrai y revenir par la suite quoi. »	La gratuité permet la découverte Elle permet également de fidéliser si la première visite a plu
	Attractivité	« M : est-ce que tu penses que le fait de renouveler les médiations qui sont mises en place pourrait t'inciter à te rendre dans les musées tournaisiens qui t'intéressent ? C : Oui, parce que ça serait plus attractif de savoir qu'il y a du changement. »	Le fait de savoir qu'il y a du changement rendrait les musées plus attractifs

		« Donc oui, je pense tout à fait que modifier ou moderniser un peu les dispositifs de médiation ça peut redynamiser les musées et attirer de nouveaux publics. »	Le renouvellement de la médiation redynamise les musées
		« Puis même, la gratuité ne suffit pas pour moi, au musée d'Histoire naturelle, ouais t'as une araignée, youpi, mais c'est pas hyper ludique non plus, donc si le contenu n'est pas attrayant, tu as beau proposer la gratuité, ça ne changera rien. »	L'attractivité joue un rôle important dans la décision de visite, avant même la gratuité
		« là c'est un peu « OK on prend de vieilles vitrines et alors on fait un long mur de vitrines pour foutre tout notre bric-à-brac, on fout notre petit mammouth là au milieu, hop c'est cool, allez hop, c'est bon c'est fait salut ». Du coup, je trouve que ça manque vraiment d'attractivité quoi. »	Le musée d'Histoire naturelle manque de modernité et d'attractivité

	Renouvellement	« j’vais pas dire que c’est un peu vieillot (quoi que), mais je veux dire, on a presque grandi avec ces musées-là dans notre environnement, donc on va peut-être plus vite se dire que ça ne change pas et je vais me dire, OK je vais y aller, au mieux il y aura deux nouveaux cailloux et deux nouvelles peintures. »	Les musées manquent de renouvellement
		« moi je serais curieuse de voir ce qui a changé si on m’annonce qu’il y a eu des changements et tout ça quoi, tu vois »	Il faut communiquer sur les changements effectués
		« Toujours dans ce musée-là, je me souviens, ce sont de vieux cabinets, tu te demandes même s’ils les ont changés depuis l’ouverture du musée tellement c’est vieux, après, je demande pas des vitrines Ikea, mais les gars, faites un effort pour présenter vos collections quoi »	Un renouvellement permettrait de rajeunir l’image des musées

	Promotion de la gratuité	« (il faut) plus en parler, ne fut-ce que dans les Proximag là, les journaux par ville, en parler un peu plus en Wallonie Picarde, dire que voilà, dimanche prochain, c'est gratuit dans les musées, c'est l'occasion de visiter. Fin, faire des annonces pour visiter les musées quoi. »	La gratuité est trop peu médiatisée
		« Ils ne communiquent pas beaucoup sur la gratuité, et on revient toujours à cette question de visibilité en fait. Parce que pour les familles qui ont des enfants, ils ne vont pas se dire qu'ils vont aller aux Beaux-Arts, par contre le musée d'Histoire naturelle ça pourrait, mais encore une fois, peu de visibilité et donc les gens ne savent pas que c'est gratuit, voire même qu'ils existent. »	Le manque de visibilité des musées et de la mesure de gratuité est important

	Médiation	« tu as les cadres qui sont accrochés, quand tu as un enfant avec, il ne va pas forcément être intéressé alors que proposer des coloriages d'œuvres présentes dans le musée (ouais, ptete pas colorier dans les musées, ce n'est pas une bonne idée), un puzzle, ou un quizz où il faut retrouver des éléments de la peinture, des devinettes, ce genre de choses, je pense que les familles seraient plus motivées à se rendre au musée aussi. »	Adapter la médiation pour rendre le contenu adapté pour les visites en famille
		« La mesure elle existe le dimanche donc elle s'adresse vraiment à tout le monde puisque si elle s'intéressait uniquement aux étudiants par exemple, bah on aurait pu prendre un jour de semaine, donc il faut penser la médiation en fonction de cette mesure qui essaie de rendre les musées accessibles à tout le monde. »	La gratuité doit être accompagnée d'une médiation adaptée. Puisque cette mesure s'adresse à tout le monde, il faut veiller à ce que la médiation s'adresse à tout le monde

Communication et visibilité	« Sincèrement (le Musée des Beaux-Arts) je ne savais pas que ça existait avant, je n'avais jamais vu de pub pour, je connaissais juste le musée d'Histoire Naturelle parce que c'est un domaine que j'adore, je savais où il était. Et aussi le Centre de la marionnette parce que je pense que pour celui-là il y a plus d'affiches, puis celui de la tapisserie parce qu'il est face au conservatoire de musique et que j'y allais avant, mais les Beaux-Arts, vraiment je n'avais jamais vu. J'ai vraiment cette impression qu'ils ne font pas de pub, et qu'on va voir beaucoup plus de publicités pour un concert, un chanteur qui vient ou quoi, mais par contre les musées rien, même au niveau de la signalisation, il n'y a rien. Il n'y a pas beaucoup de visibilité en fait. »	Gros manque de communication et de visibilité pour les musées tournaisiens Ne connaît pas l'existence de certains musées, dû à un manque de signalisation et de communication Manque de promotion de la part des musées
-----------------------------	---	--

Médiation	Type de médiation	« salle noire avec des écrans au plafond, et j'aimais bien parce que le MAS tu as autant un étage sur l'Amérique précolombienne que des choses très modernes, donc je trouvais que ça s'intégrait bien au musée. Après, un musée de peinture comme les Beaux-Arts, je crois que je ne verrais pas ça, encore que ça dépend complètement de comment c'est présenté, ils pourraient faire des projections comme il y a eu à la Bourse de Bruxelles avec Van Gogh quoi. »	La technologie peut être appréciée, dépendamment de la manière dont cela est présenté
-----------	-------------------	---	--

		« Mais je préfère quand même le premier type avec le guide, enfin du moins avec une présence physique parce que comme tu as une présence directe, il va déjà te donner un peu le contexte, si tu as une question, hop, tu poses, tu ne dois pas aller sur Google chercher tes infos, non, tu les as en direct. Donc je pense que le contact direct, c'est un atout pour le musée parce que, à mon sens, c'est le guide qui va se mettre au niveau du public, s'il a des ados d'une classe ou un groupe d'adeptes de l'art, il ne va, normalement pas parler de la même manière et va adapter son discours pour se mettre « à la portée » du groupe quoi. »	La présence d'un guide permet une interaction directe Le guide s'adapte au public présent lors de la visite
		« les expériences de réalités virtuelles, je trouve ça intéressant hein, mais il faut voir comment c'est fait, c'est plutôt fait pour s'immerger dans l'expo et offrir une expérience que pour t'amener des informations quoi. »	Les nouvelles technologies doivent amener des informations, pas simplement un aspect ludique

	Médiation actuelle	« Je trouve parfois que les musées sont mal agencés et donc ça n'aide pas à la visite, ça n'aide pas le visiteur à s'y retrouver, surtout quand il doit y avoir un ordre chronologique ou des thématiques par exemple. Il ne faut quand même pas oublier que toutes les personnes qui visitent ne sont pas des personnes qui viennent tous les mois et ne savent pas dans quel sens faire le musée. »	Le non-public manque parfois d'accompagnement et de prise en considération dans les musées
		« Généralement, il y a au moins le titre et l'auteur de l'œuvre, mais il manque souvent d'explications. Après, je ne demande pas un texte ou une thèse sur la psychologie de l'artiste, mais au moins un peu de contexte pour les gens qui ne connaissent pas, ce qui permet de comprendre un peu mieux. »	Les informations sont parfois trop légères et ne permettent pas à tout un chacun de comprendre

« M : pour toi, la médiation idéale, ça serait un guide qui permet d'avoir ce côté interactif que tu as souligné et que tu aimes beaucoup, mais aussi des explications qui sont parfois un peu plus longues, qui font que tu vas comprendre une certaine technique de peinture même si tu n'as pas les acquis ou le bagage nécessaire pour comprendre ?

C : Mais c'est complètement ça ! Parce que je n'ai pas envie d'aller sur Wiki et de lire pendant 15 minutes une explication sur une technique de peinture écrite par des gens qui ne savent peut-être pas de quoi ils parlent, mais par exemple, l'exposition Andy Warhol au BAM, on avait eu une guide qui nous avait expliqué un peu en quoi consistait la technique, simplement, en trois lignes, très simplifiées, mais ça permettait à tout le monde de comprendre comment il procédait pour réaliser ses œuvres quoi. Donc j'aime

La médiation idéale permettrait d'avoir plus d'informations pour comprendre les expos tout en étant innovante et actuelle

	beaucoup la présence d'un guide qui peut simplifier un peu le propos effectivement. M : Quand même tout en essayant parfois d'amener une médiation qui est plus moderne ? C : Oui, parce que ça peut toujours être intéressant. Et je pense qu'il faut un peu évoluer avec le monde actuel aussi. »	
	« Ce qui est sûr, c'est que je travaillerais à la visibilité du musée, on l'augmente à 3000% quoi. (...) ne fut-ce que dans les Proximag là, les journaux par ville, en parler un peu plus en Wallonie Picarde, dire que voilà, dimanche prochain, c'est gratuit dans les musées, c'est l'occasion de visiter. (...) Même en termes de signalisation, il y a vraiment un travail à faire là-dessus, parce que tout est indiqué à Tournai, en grand, sauf les lieux culturels, et donc, la culture passe à la trappe, comme d'habitude. »	Un musée idéal est un musée qui communique sur ses activités, mais aussi sur la gratuité, un musée qui a une meilleure visibilité

	« Et alors rendre le musée plus attractif aussi, par exemple si c'est un musée d'Histoire moderne ou d'Art moderne, amener un peu de réalité virtuelle, ce genre de dispositifs un peu plus cool. »	Rendre les musées plus attrayants
	« Je pense vraiment qu'amener des dispositifs un peu plus interactifs et tactiles, didactiques, ça pourrait attirer aussi, et notamment les familles, parce que ça intéresserait les enfants. » « Si c'est plus ludique et que les plus petits peuvent s'occuper, ça peut être drôle. Les enfants vont s'amuser et découvrir le musée d'une manière ludique, les parents vont découvrir à leur manière aussi, fin tout le monde pourrait trouver son compte quoi. »	Adapter les musées aux familles et aux enfants avec de nouveaux dispositifs
	« Redynamiser les pièces aussi, parce que franchement parfois ça peut faire très froid comme lieu, ça fait musée de 1800 quoi, un peu vétuste, poussiéreux quoi. »	Rendre les musées plus chaleureux, redynamiser

	« plus d'écriteaux qui expliquent un peu mieux les œuvres ou objets exposés et surtout des écriteaux qui sont accessibles à tous les publics et qui ne s'adressent pas uniquement à une élite ou à des personnes qui ont l'habitude de visiter les musées, mais bien penser au fait que tout le monde peut pousser les portes du musée et doit pouvoir s'y sentir à sa place autant par le contenu, que par les supports de médiation, qu'en termes d'accessibilité physique, tout ça. Et alors le prix, à Tournai les musées restent quand même largement accessibles financièrement, et je garderai cette accessibilité »	rendre les musées moins élitistes et prendre en compte le fait qu'ils s'adressent à tout le monde, sans distinction de « classes »,c e qui doit se ressentir dans la médiation et dans la communication
--	--	--

Autres informations pertinentes	« Bon, j'avoue que si on me dit qu'il y a une expo un peu plus ludique ou qui sort un peu de l'ordinaire, je pourrais envisager d'y aller parce que je suis curieuse, mais aller voir les marionnettes, bof, ça ne m'intéresse pas des masses parce que j'ai cette image de marionnettes accrochées avec une personne âgée et passionnée qui va me faire un show et m'expliquer l'histoire de Pinocchio, ou alors cette image de vieille carriole ou de vieille roulotte avec des troubadours qui font des spectacles au bord de la route, fin tu vois le genre « Oyez, oyez braves gens », voilà quoi. »	L'intérêt de départ pour l'un ou l'autre thème ou domaine joue un rôle dans la décision de visite, et ce, même si le musée est gratuit. Cependant, une exposition innovante combinée à la gratuité pourrait inciter à la visite.
	« Mais je pense aussi que croiser les musées et favoriser les partenariats entre les musées permet de découvrir un domaine vers lequel on ne se serait pas forcément tourné. »	Favoriser les partenariats et les expositions communes permet de faire découvrir un musée vers lequel on ne se serait pas nécessairement tourné

Annexe n° 21 : Grille d'analyse entretien Isabelle

Thème	Sous-thème	Verbatim	Élément-clé
Les musées	Rapport et fréquentation	« Disons que, enfin ça dépend des centres d'intérêt, parfois j'y vais avec l'école et là, c'est plus professionnel au niveau des enfants, et puis bah quand je vais en famille, c'est pour faire découvrir aux enfants, mais aussi pour découvrir moi-même. »	Visites dans le cadre de la profession et visite personnelle
		« M : (...) je suppose que vous avez deux rapports différents, dans le sens où avec l'école vous n'allez pas aller vers vos propres centres d'intérêt. I : Oui, non, du tout, pour l'école je vais aller en fonction de l'actualité, si une exposition m'intéresse dans le cadre de mes leçons. Si je vais au musée du Folklore ou de la Marionnette, c'est dans le cadre de tout ce qui est cours d'histoire ou alors, ça dépend vraiment. »	=> deux approches différentes
	Image des musées	« Disons que c'est pas très... comment je vais dire... C'est pas très, engageant, fin, il n'y a	Image plutôt négative

		pas, c'est assez froid je trouve quoi. (...), par exemple, le musée du folklore (...) bah je trouve pas ça accueillant ni engageant pour les enfants je vais dire.	
		« Et puis aussi, surtout pour les musées tournaisiens, il faudrait redynamiser parce qu'ils ont une image vieillotte quoi. »	Image vieillotte
Pourquoi (ne pas) visiter ?	Freins	« M : Donc dans les raisons qui font que vous ne visitez pas les musées en tant qu'enseignante, c'est surtout ce côté un peu strict et froid des musées ? I : Oui, sauf si parfois il y a des animations dans certains musées avec des animateurs. Là c'est plus engageant »	Côté strict et froid des musées freine l'envie de visite

		« Les enfants, ce ne sont pas des adultes qui restent statiques et qui regardent sans toucher » « Je pense qu'il manque beaucoup d'interactivité, surtout pour les enfants parce que les enfants passent vite à autre chose on va dire donc il faut qu'ils soient vraiment impliqués quoi. »	Peu adapté pour les enfants
		« M : Est-ce que vous trouvez du coup que les musées peuvent paraître parfois un peu élitistes dans le sens où quand on les visite, on a l'impression qu'ils ne s'adressent pas à tout le monde ? I : Ah oui, tout à fait »	En tant qu'institutrice, impression que les musées ne s'adressent pas à tout le monde
		« parce qu'au niveau personnel, je vais dire que si le musée ne m'intéresse pas, je ne vais pas y aller, que ça s'adresse à moi ou non »	Le manque d'intérêt influe sur la décision de visite
	Motivations	« et puis bah quand je vais en famille, c'est pour faire découvrir aux enfants, mais aussi pour découvrir moi-même. »	Découverte, apprentissage

		« Le musée de la marionnette est plus ludique pour les enfants »	L'aspect ludique du musée joue un rôle
Gratuité dans les musées	Connaissance de la mesure	« M : Vous saviez que le musée était gratuit le premier dimanche de chaque mois. I : Oui oui (...) »	Mesure connue
	Impact sur la décision de visite	« (...) c'est pour ça qu'on y va en famille à ce moment-là d'ailleurs, enfin c'est une des raisons. »	La gratuité joue un rôle important dans la décision de visite
		« Ah non, ça c'est clair que si ça ne m'intéresse pas, gratuit ou pas je ne vais pas y aller. »	La gratuité n'est pas le seul facteur
	Attractivité	« Puis même rendre les musées plus attractifs et surtout pour les enfants ça serait une bonne chose aussi. »	Les musées ne sont pas suffisamment attractifs
	Promotion de la gratuité	« Déjà il faut promouvoir cette gratuité parce qu'il y a quand même des gens qui ne savent pas que c'est gratuit, et ça pourrait bénéficier à des familles plus défavorisées si elles étaient au courant quoi. »	Pas assez de promotion relative à cette mesure de gratuité

	Médiation	« Je pense qu'il manque beaucoup d'interactivité, surtout pour les enfants parce que les enfants passent vite à autre chose on va dire donc il faut qu'ils soient vraiment impliqués quoi. »	Manque d'interactivité pour intéresser les enfants
		« I : Mais déjà ne fut-ce que dans ce qui m'intéresse personnellement, je trouve que vis-à-vis de l'enfance et de l'école (donc ce qui m'intéresse le plus dans ce musée), je trouve qu'il pourrait y avoir des animations interactives où on met l'enfant au centre de ce tableau, de cette salle, où on permet à l'enfant de se mettre à la place d'un enfant de l'époque quoi à défaut de pouvoir toucher. »	Manque d'expériences immersives pour les enfants

Communication et visibilité		« Moi je ne suis pas de Tournai donc je ne sais pas si sur Tournai même et dans les écoles de la ville ils communiquent, mais en tout cas à Péruwelz, peut-être une fois par an on va avoir une brochure pour l'école, mais autrement, il n'y a pas vraiment de promotion qui est faite donc voilà. »	Manque de communication et de promotion
Médiation	Type de médiation	« Disons qu'en tant qu'enseignante j'aime beaucoup avoir un guide, par contre quand je vais avec mes enfants en famille, on privilégie souvent les audioguides qui sont très intéressants. »	/
	Médiation actuelle	« Je pense qu'il manque beaucoup d'interactivité, surtout pour les enfants parce que les enfants passent vite à autre chose on va dire donc il faut qu'ils soient vraiment impliqués quoi.» « je trouve qu'il pourrait y avoir des animations interactives où on met l'enfant au centre de ce tableau, de cette salle, où on	La médiation proposée actuellement n'est pas assez immersive, et est peu attrayante pour les enfants

		permet à l'enfant de se mettre à la place d'un enfant de l'époque »	
Musée et médiation idéals		« ce qui était vraiment génial c'est qu'il y avait des dispositifs propres aux enfants, ils avaient leur propre système audio, c'était raconté dans un langage propre aux enfants, et les adultes avaient les leurs aussi. En fait, pour les enfants c'était sous forme de dessin animé donc c'est beaucoup plus ludique pour les enfants. Ensuite, dans chaque salle il y avait aussi une partie interactive, où ils pouvaient s'approcher du tableau, toucher, tout ça, il y avait des jeux, des quizz, des recherches d'objets ou de détails particuliers en rapport avec l'exposition. Enfin à chaque fois pour les occuper en visitant, mais aussi leur permettre d'apprécier le musée autrement.	Médiation adaptée Amener un aspect ludique au musée Utiliser les nouvelles technologies

	M : Donc vous apprécieriez surtout des dispositifs ludiques qui permettent à vos enfants de visiter le musée autrement, et à leur manière, mais à l'adulte de profiter de sa visite également ? I : Voilà, tout à fait, et là les enfants, surtout ma petite qui a huit ans, et ben elle a vraiment adoré quoi. »	Volonté de pouvoir trouver des médiations prévues expressément pour les enfants, mais également pour les adultes
--	---	---

Annexe n° 22 : Grille d'analyse entretien Louise

Thème	Sous-thème	Verbatim	Élément-clé
Les musées	Rapport et fréquentation	« je n'ai pas encore visité de musée à Tournai, mais c'est parce que je ne vais jamais à Tournai »	Non-public des musées tournaisiens
		« j'allais beaucoup plus au musée quand je faisais mes études sur Bruxelles, parce que la pendant trois ans, au moins une fois tous les deux mois je faisais une visite (...) maintenant que je ne suis plus à Bruxelles, (...) c'est devenu une expo tous les deux-trois mois quoi. »	Mais public d'autres musées
	Image des musées	« Ça dépend en fait de ce qu'on en dit, de voir si j'y suis allée ou pas. »	Image transmise par les « on dit »
		« les musées aujourd'hui ont une image un peu vieillotte »	Image de vieille institution

Pourquoi (ne pas) visiter ?	Freins	« j'apprécie de visiter les musées même si je n'en ai pas toujours l'occasion par manque de temps (...) »	Manque de temps
		« (...) ou parce que c'est loin (...) »	Distance
		« (...) et que je dois choisir entre faire ça et autre chose quoi. »	Autres centres d'intérêt
		« je n'en avais pas la connaissance, donc c'est surtout un problème de communication. Tournai oui je connais, oui c'est culturel, mais te dire les musées qui s'y trouvent, non parce qu'on en entend très peu parler. »	Manque de communication qui joue un rôle dans l'absence de visite
		« Cela étant, il faut aussi voir les prix parce que ça parfois c'est quelque chose qui me retient aussi. »	Le prix influence aussi la décision
	Motivations	« si j'avais quelqu'un avec qui y aller parce que s'il y a bien une chose que j'adore c'est partager l'expérience avec quelqu'un quoi. »	Socialisation / interaction
		« J'aime beaucoup discuter avec la personne avec qui je parcours l'exposition aussi,	

		j'aime beaucoup échanger, que ça soit plus « scientifique » ou plus simple. » « Dans mon cas oui, j'aime beaucoup être accompagnée. J'aime partager les choses culturelles. »	
		« Sinon, j'y vais pour partager la culture, passer et partager un bon moment »	Divertissement / relaxation
		« j'adore m'émerveiller de tout, j'ai l'impression de rentrer dans un monde à part, dans une autre dimension quoi. »	Évasion / changement
		« mais aussi pour m'instruire en fait, parce que ça m'intéresse ou parce que je ne connais pas et que j'ai envie de découvrir, ça, ça m'arrive souvent aussi. »	Enrichissement intellectuel, intérêt pour la culture, découverte
		« Mais ça m'arrive de découvrir aussi et d'y aller juste comme ça, surtout quand c'est pas cher, ça j'admets. »	Faible coût / gratuité

Gratuité dans les musées	Connaissance de la mesure	/	Mesure connue
	Impact sur la décision de visite	« En fait la gratuité et le faible coût, pour moi c'est une motivation quand je ne sais pas très bien où je vais, par exemple, les peintres, je ne m'y connais pas très bien, donc là, je vais y aller, sauf si c'est 20€, je vais réfléchir à deux fois quoi. »	Rôle important de la gratuité
		« M : Tu penses que ça pourrait te pousser à aller dans un musée qui ne t'intéresse pas au départ ou qui ne correspond pas à tes centres d'intérêt ? L : Oui, surtout si c'est une autre personne qui me propose d'accompagner. Enfin, ça ne me dérangera jamais d'aller au musée, mais voilà, il y a cette barrière du prix qui peut faire que je vais renoncer quoi. Surtout maintenant, la culture est chère, donc parfois on a peur de pas aimer et de dépenser son argent et son temps. »	La gratuité enlève cette barrière du prix et permet de donner envie de découvrir l'un ou l'autre musée

		« c'est d'ailleurs comme ça que j'ai découvert plein de musées, c'est le cas notamment du MIM (Musée de l'instrument de musique) à Bruxelles, est passé, on a vu que c'était gratuit, et depuis je suis retournée plusieurs fois depuis. »	Impact sur la décision de visite + fidélisation éventuelle
	Perception de la mesure	« M : Donc si c'est pas cher, tu le fais pour le dire de le faire, dans un esprit de découverte ? L : Oui c'est ça, et si j'aime bien, bah tant mieux, j'aurai découvert quelque chose qui me plait »	Permet de découvrir sans avoir l'impression de dépenser son argent dans quelque chose qu'on n'aurait pas aimé
	Attractivité	« Bon après, faut un minimum, sinon c'est juste dire que c'est gratuit pour dire que c'est gratuit. Je vais être plus sensible au fait que oui il y a de belles choses, oui je vais prendre le flyer ou n'importe quoi quand je sortirai, je me dirai « si ça m'intéresse j'irai voir » que ça soit gratuit ou pas d'ailleurs »	Si le site n'est pas attrayant du tout, ce n'est pas intéressant.

	Renouvellement	« Mais si c'est vrai que s'ils ne renouvellent pas leur exposition, que c'est toujours les mêmes choses qui sont exposées, je vais peut-être revenir une fois pour le faire découvrir à quelqu'un, mais c'est un fait que je ne vais pas revenir toutes les semaines. »	Renouveler l'exposition est important pour inciter le public à revenir
	Médiation	« L : pour être honnête, je ne me pose pas la question quand je vais dans un musée, je ne me dis pas « je vais aller au musée en espérant qu'il y ait des trucs interactifs, ou technologiques pour agrémenter ma visite ». Par contre, s'il y en a, bah c'est toujours plaisant. M : Donc toi ça n'a pas vraiment d'impact sur ta visite ? L : Non, mais je vais être parfois plus marquée par une expo où on me propose un dispositif original. Je ne vais pas m'abstenir de visiter si je n'ai pas un « avantage » au niveau de la médiation, mais s'il y en a un, je vais encore être plus contente. »	La médiation n'a pas réellement d'importance, cependant, elle ajoute un plus à la visite

		« M : OK, donc pas besoin d'une médiation super attractive et originale pour apprécier ta visite ? L : Je ne dirai jamais non à une visite, mais à nouveau, j'ai peut-être une image un peu biaisée de la généralité ? Enfin, pour moi, non parce que j'ai plus ou moins les codes, mais pour les enfants, c'est indispensable d'avoir des choses plus attrayantes, pour que les gens apprécient la découverte. Je pense que la médiation, en tout cas l'utilisation des technologies, permet de donner un côté immersif, et en règle générale elle est bien évidemment indispensable pour comprendre le propos du musée et parfois, c'est pas génial. »	L'importance de l'attractivité de la médiation va dépendre des personnes et du degré de sensibilité vis-à-vis du thème abordé Elle est indispensable pour bien comprendre les propos du musée
--	--	--	---

Communication et visibilité		« Alors niveau communication, zéro parce que je ne vois jamais de prospectus dans d'autres lieux culturels ou de promotion sur internet (...) du coup, non je n'ai jamais vu de communication, mais pour moi, Tournai a une image positive de tout ce qui est culture et musées. »	Les musées tournaisiens ne communiquent pas suffisamment, ce qui leur porte préjudice
Médiation	Type de médiation	« Habituellement, quand je vais à une exposition, s'il y a un livret je ne le prends pas ou alors je le prends et je le lis plus tard si l'expo m'a plu. Mais je le lis rarement pendant l'exposition. »	Possibilité d'avoir des informations à consulter si la visite était plaisante
		« J'aime bien avoir un minimum d'explications ne fut-ce que pour savoir ce que ça représente ou alors l'univers dans lequel le peintre ou l'artiste s'est imaginé ou s'est planté pour faire son œuvre quoi. »	Préférence pour les informations écrites

		« pour moi ce qui est bien avec ces explications courtes, c'est que c'est accessible à tout le monde, autant pour ceux qui ne veulent pas trop lire que pour ceux qui veulent plus d'informations qui peuvent compléter avec les livrets, les audioguides, etc. M : Donc, ni trop peu, ni trop en fait ? L : Exactement, comme ça tout le monde y trouve son compte. »	Les supports de médiation doivent rester accessibles à tous en n'étant ni trop longs, ni trop courts
--	--	---	---

« L : Alors on a beaucoup aimé parce que c'était très immersif dans le monde de Bruegel et dans ses peintures, mais par contre, c'est dommage parce qu'on a plus les œuvres en entier face à nous, on se retrouve avec des détails, des monstres qui bougent, des situations où on peut voir des musiciens qui seraient figés dans la peinture, ben là on les voyait bouger tout ça. Mais il n'y avait plus que des détails et plus l'œuvre en entier et je trouvais ça dommage.

M : Et ce qui te manque c'est l'œuvre en entier quitte à avoir une représentation numérique ou bien l'œuvre physique, le vrai tableau ?

L : L'œuvre physique, je pense et aussi le manque d'explication. Parce qu'en plus c'était très court, assez cher, il y avait peu d'explications, et vraiment, l'œuvre physique manque pour donner ce côté, pas prestigieux, mais comment expliquer... le côté réel, de

La technologie est appréciée, mais elle ne doit pas être utilisée de manière « abusive », c'est important d'avoir l'œuvre ou l'objet réel lorsque cela est possible.

	voir l'œuvre en tant que telle, pas retravaillée tu vois ? M : Oui, du coup tu trouves que la technologie prenait trop de place ? L : Exactement, c'est exactement ça. »	
Autres informations pertinentes	« Je ne sais pas, pour moi ça ne semble pas spécialement élitiste. Mais je pense que ça dépend aussi beaucoup du parcours et des expositions qu'on va voir. Est-ce que le Musée des Sciences naturelles a le même public que les Beaux-Arts de Tournai ? Sachant que les sujets sont très différents, on ne touche pas les mêmes personnes, et je pense aussi qu'on ne va pas présenter les choses de la même manière. Je ne sais pas si tu vois ce que je veux dire ? »	
	« Tout ce qui est médiation permet en fait d'attirer les gens selon moi et de les faire se sentir concerné, mais pour cela, il faut qu'elle soit bien faite et qu'elle s'adresse à eux. Et les nouvelles	La médiation doit être bien réfléchie et bien pensée, le cas échéant, elle permet d'attirer les personnes

	technologies permettent peut-être aussi de redynamiser un peu l'image des musées, surtout pour les personnes qui ne sont pas attirées au départ. Parce que parfois les gens regardent ce qui est exposé, mais sans forcément comprendre, surtout pour les enfants par exemple, ce genre de dispositif peut faciliter la compréhension et rendre les propos plus intéressants, surtout que les musées aujourd'hui ont une image un peu vieillotte. »	qui sont peut-être moins concernées par les musées Les nouvelles technologies permettent de rajeunir l'image véhiculée par les musées
	« la communication est super importante pour montrer le côté amusant et accessible des musées, ça pourrait permettre à plus de gens de voir les musées comme une activité de plaisir et de loisirs, et pas comme une plaie, un truc trop intellectuel tout ça. Surtout que généralement quand on va au musée dans le cadre de l'école, on ne s'y intéresse pas toujours, c'est barbant, etc. donc ça n'incite pas non plus à y retourner. Puis même parfois les dossiers ou les personnes qui expliquent	Les musées ne communiquent pas suffisamment sur leur contenu et sur leur accessibilité La première expérience de visite joue un rôle important dans la perception des musées

	permettent de se sentir plus concernés par l'exposition et les propos et de se rendre compte que « ah bah en fait, c'est pas si chiant que ça ». En tout cas, ça a été mon cas. »	
--	--	--

Annexe n° 23 : Grille d'analyse entretien Laurentine

Thème	Sous-thème	Verbatim	Élément-clé
Les musées	Rapport et fréquentation	« Alors, j'adore les musées, mais c'est paradoxal parce que je ne visite des musées que quand je vais en vacances, quand je suis en Belgique, ça ne me traverse pas vraiment l'esprit en fait. »	Adepte des musées, mais ne les visite pas en Belgique
		« Déjà je n'ai jamais visité un seul musée tournaisien »	Non public des musées tournaisiens
	Image des musées	« Au niveau de l'image, je dois dire que je ne vais déjà pas beaucoup à Tournai, parce que quand je rentre de Louvain-La-Neuve, je reste souvent à la maison, et sinon, bah en général les musées, j'en ai une bonne image parce que je sais que si j'y vais, je vais apprendre plein de choses, de nouvelles choses, maintenant, pour moi c'est	Pas d'image négative concernant les musées en général, ils sont vus comme des lieux propices à l'apprentissage

		quelque chose de plutôt intergénérationnel. M : Tu n'as pas du coup cette appréhension et cette image un peu négative des musées ? L : Pas vraiment non, je vois pas ça comme des lieux anciens ou quoi, quand je visite les musées je trouve qu'il y a pas mal d'innovations, maintenant, c'est pas forcément le cas à Tournai quoi.	
		« Je pense que parfois ils peuvent renvoyer une image élitiste, mais en même temps, j'sais pas trop. (...) J'ai l'impression que parfois les musées sont trop « renfermés », donc que ça peut renvoyer une image de lieu prévu pour les gens plus cultivés oui. »	Les musées peuvent avoir cette image de lieu réservé à l'élite

Pourquoi (ne pas) visiter ?	Freins	« je ne pense pas à visiter les musées en Belgique »	N'y pense pas
		« je dois dire que généralement, c'est le prix qui pose problème. Certains musées sont beaucoup trop chers et du coup je préfère consacrer mon argent à autre chose. »	Le prix est un frein, compte tenu des autres centres d'intérêt
		« mais le musée ne vient pas à moi, fin je veux dire, je vois très peu de promotion pour me donner envie d'aller au musée » « bah j'ai l'impression que les musées ne parlent pas d'eux, les gens en parlent très peu, peut-être aussi parce qu'il y a un manque de comm de la part du musée, je n'en sais rien »	Le manque de communication impacte la décision de visite
		« Donc je vais dire que mon absence de visite peut être justifiée de deux manières en fait, soit le thème ou le domaine du musée ne m'intéresse pas, soit je suis plus susceptible d'y aller parce que ça m'intéresse, mais je ne suis pas assez	Le manque d'intérêt envers le domaine du musée ainsi que le manque de communication sont les deux freins principaux

		informée sur ce que le musée propose »	
	Motivations	« que je sais que si j'y vais, je vais apprendre plein de choses, de nouvelles choses »	Apprentissage
		« c'est surtout chouette d'y aller en famille ou avec des amis, j'aime pas vraiment y aller seule »	Socialisation, interaction
		« je recherche surtout un côté apprentissage, en savoir un peu plus sur ma propre culture ou sur d'autres cultures,(...) »	Apprentissage Héritage culturel
		« et si ce sont des expositions d'art, alors c'est plus du divertissement, de la contemplation pour moi »	Divertissement et émotion esthétique
Gratuité dans les musées	Connaissance de la mesure	« Non, je ne savais pas du tout avant qu'on en parle l'année passée quand on a discuté de nos sujets de mémoire. »	Aucune connaissance de la mesure jusqu'il y a peu
	Impact sur la décision de visite	« ça n'a jamais fonctionné avec moi parce que j'oublie la date »	Pas assez de promotion de la gratuité = peu d'impact sur la décision de visite

		« le fait que ça soit gratuit je vais pas me dire « go j'y vais », si je n'ai pas eu connaissance de ce qu'il s'y passe pour le moment quoi. »	Manque de communication pour que la gratuité soit efficace
	Attractivité	« c'est surtout que je ne sais pas ce qu'il s'y passe parce qu'ils font très peu de promotion et de communication relative à ce qu'il se passe chez eux quoi. »	Pas assez attractif, car manque de communication
		« le fait que ça soit gratuit je vais pas me dire « go j'y vais », si je n'ai pas eu connaissance de ce qu'il s'y passe pour le moment quoi. Même si c'était gratuit tout le temps, il faudrait que je sache un peu ce qui s'y trouve et s'y passe pour avoir envie d'y aller. »	Idem
	Renouvellement	« gros manque de communication autant sur ce que les musées proposent, quand ils renouvellent l'exposition »	Idem
		« parce que bah voilà, si ce sont des choses que j'ai déjà vues et qu'ils ne changent pas, ou alors si c'est un sujet qui ne	L'absence de renouvellement crée un non-public

		m'intéresse pas, je ne vais pas aller au musée quoi »	
	Promotion de la gratuité	« elle n'est pas rappelée assez souvent, ça manque de promotion en fait. Parfois j'y pense un peu avant, puis quelques jours après je me dis « ah, bah en fait c'était la semaine passée ». »	Manque de promotion
		« oui, promouvoir un peu plus la gratuité quoi parce que je pense quand même que beaucoup de gens ne connaissent pas cette mesure »	Idem
	Médiation	« Je pense que les dispositifs de médiation ont leur importance, mais c'est « juste » un plus, parce que même sans ça je pourrais décider d'aller au musée si le sujet m'intéresse »	Peu d'impact dans la décision de visite
		« Et si la médiation a un petit côté unique, c'est un plus. »	L'exclusivité de la médiation est un petit plus

Communication et visibilité	« Et alors le bouche-à-oreille, bah j'ai l'impression que les musées ne parlent pas d'eux, les gens en parlent très peu, peut-être aussi parce qu'il y a un manque de comm de la part du musée, je n'en sais rien. » « les musées proposent des newsletters, mais je trouve ça un peu dépassé comme manière de promouvoir et les musées devraient un peu se renouveler dans leur communication et s'inscrire un peu plus dans le monde dans lequel on vit quoi, parce que la population change et évolue beaucoup avec les médias et les technologies donc évoluer un peu avec ça, tout en gardant leur mission et leur âme initiale. » « gros manque de communication » « c'est que je ne passe pas devant, enfin, ça manque de visibilité parce que même quand on passe à Tournai, les musées ne sont pas dans des rues très fréquentées et je ne	À plusieurs reprises, Laurentine insiste sur le manque de communication des musées, sur leur absence des réseaux sociaux, sur le manque de visibilité et de signalisation, etc.
------------------------------------	---	--

		sais même pas où ils se trouvent »	
Médiation	Type de médiation	« un vrai guide, ça va être plus interactif, tu peux poser des questions, s'il voit les gens se désintéresser, il peut écourter ses explications tout ça. »	Interactivité
		« quand il y a des expos, ce côté un peu unique aussi de dire « ah ben ce dispositif-là, je ne vais pas le retrouver ailleurs, c'est une exclusivité » je trouve ça chouette, et puis le côté immersif est parfois chouette et permet aussi de captiver plus et de faire entrer autrement dans l'exposition en fonction du domaine du musée évidemment. »	Immersion = permet de découvrir autrement
		« Sinon j'ai toujours beaucoup aimé la présence d'un guide physique pour pouvoir poser des questions et justement ce côté interactif c'est vraiment ce que je préfère. »	Préférence médiation directe
		« Après, certains musées proposent des applications sur GSM que tu lis toi-même, ça j'aime beaucoup parce que tu	Apprécie le fait de faire la visite comme bon lui semble

		peux toi-même naviguer dans le musée et choisir de t'attarder sur les explications des œuvres ou objets qui t'intéressent le plus sans devoir tout passer en revue quoi »	
Autres informations pertinentes		« M : Et dans les expositions que tu as faites, tu as pensé quoi de la présence de la technologie comme technique de médiation ? L : Oh, ça me dérange pas, je trouve que ça peut apporter quelque chose à l'exposition, et notamment ce côté « interaction » qui rajoute un plus et qui donne peut-être plus envie de découvrir aussi. »	La technologie et l'interaction que permet son utilisation pourraient donner plus envie de découvrir un musée

Annexe n° 24 : Grille d'analyse entretien Zélie

Thème	Sous-thème	Verbatim	Élément-clé
Les musées	Rapport et fréquentation	« J'y vais souvent avec l'école donc une fois tous les deux ou trois mois »	Visites avec l'école
		« et je m'y sens baah, bien, sauf que parfois c'est un peu ennuyant dans les musées. M : Qu'est-ce qui fait que c'est ennuyant ? Z : Soit les visites parce que c'est trop long ou qu'il y a trop d'explications, ou alors le sujet qu'on va voir ne m'intéresse pas forcément. »	Visites qualifiées d'ennuyantes en raison du manque d'intérêt pour le thème abordé ou des explications fournies
	Image des musées	« Un peu les deux, c'est un peu vieux, ça ne parle pas beaucoup aux jeunes je pense. »	Image qui ne parle pas aux jeunes
		« Ce qu'il y a dans certains musées est bien, dans d'autres, moins, mais euh... Ben sinon... Des fois je trouve que c'est ennuyant, puis parfois c'est plus intéressant. Après quand je les ai déjà faits une fois j'ai pas	Les anciennes ou premières expériences influencent l'image perçue

		forcément envie de refaire la même chose quoi »	
Pourquoi (ne pas) visiter ?	Freins	« parfois c'est un peu ennuyant dans les musées (...) Soit les visites parce que c'est trop long ou qu'il y a trop d'explications, ou alors le sujet qu'on va voir ne m'intéresse pas forcément »	Ennuyant soit par la longueur, soit par le thème qui n'est pas dans les centres d'intérêt
		« quand on est en vacances et que c'est avec papa, qu'il s'est informé avant ou qu'il lit d'abord les informations et qu'il nous explique lui-même après, ben ça je trouve ça mieux et plus intéressant. »	Explications qui ne sont pas toujours adaptées
		« je trouve que c'est souvent fait pour les personnes qui ont plus de culture, et pas forcément pour les jeunes non plus. »	Barrière intellectuelle, médiation inadaptée
	Motivations	« en savoir un peu plus sur l'histoire et apprendre un peu des choses sur notre passé quoi »	Acquisition de nouvelles connaissances / héritage culturel

Gratuité dans les musées	Connaissance de la mesure	« M : Tu savais que les musées étaient gratuits ? Z : Non, pas du tout. »	Mesure inconnue
	Impact sur la décision de visite	« M : Et si tu avais su ça avant, est-ce que tu aurais eu, ou est-ce que tu pourrais avoir envie de demander à papa et maman d'aller avec toi pour t'expliquer ? Z : Ça dépend, en fonction des expositions, j'aurais parfois eu envie oui. M : Et parce que c'est gratuit, tu pourrais le demander ? Z : Oui, je pense que je demanderai à papa. »	Connaître la mesure aurait pu pousser à demander aux parents d'effectuer une visite en famille
	Attractivité	« M : Et tu trouves que les musées sont attractifs ou bien ils doivent essayer de l'être un peu plus et de changer cette image ennuyante qu'ils ont ? Z : Oui, je trouve qu'ils devraient essayer, pour donner un peu plus envie. »	Les musées doivent travailler leur image, l'améliorer pour la rendre plus attractive

	Renouvellement	« Oui, il faut aussi que ça ait changé pour que j'apprenne de nouvelles choses. »	Manque de renouvellement
		« Après quand je les ai déjà faits une fois j'ai pas forcément envie de refaire la même chose quoi. M : Parce que ça ne change pas assez ? Z : Oui. M : Donc tu as déjà été plusieurs fois avec l'école dans le même musée sans que l'exposition ait changé ? Z : Oui, c'est ça. »	Idem
		« j'ai déjà fait presque tous les musées de Tournai, et comme ils ne changent pas beaucoup le contenu, j'ai pas forcément envie d'y retourner quoi. »	Manque de renouvellement
		« Une fois que je les ai faits, si ça ne change pas, je ne vais pas trouver ça intéressant d'y retourner. »	Ce manque de renouvellement n'incite pas à une revisite

	Promotion de la gratuité	« M : Et tu trouves qu'on parle assez de la gratuité des musées ? Z : Non, j'aurais bien aimé le savoir avant pour demander de temps en temps d'y aller un dimanche où on est à la maison. »	Pas assez de promotion concernant cette mesure de gratuité
		« je pense que j'aurais demandé quand la visite me semblait intéressante, mais que je comprenais pas tout. »	Impact sur une éventuelle revisite
	Médiation	« M : Tu préfères y aller en famille alors ? Z : Oui, parce que quand c'est papa qui explique, bah je comprends ce qu'il raconte. M : OK, donc pour toi aller au musée, c'est plus intéressant d'y aller avec quelqu'un qui connaît et qui va savoir t'expliquer correctement et en faisant attention que tu comprennes que quelqu'un qui explique juste, sans se soucier de toi et de ta compréhension des choses ? Z : Oui voilà, c'est ça. »	La médiation n'est pas toujours adaptée

		« M : Et est-ce que tu trouves que ça manque de modernité parfois dans les expositions et dans les musées à Tournai ? Justement avec plus de vidéo, de la technologie ? » Z : C'est vrai qu'il n'y en a pas beaucoup, mais moi je trouve que c'est pas forcément nécessaire qu'il y en ait. S'il y en a, ça ne me dérange pas, mais qu'il y ait des choses modernes dans un musée ancien, je sais pas, je trouve pas ça très cohérent. »	La modernité des supports de médiation n'est pas essentielle
Communication et visibilité		« M : à l'école, tu entends parfois parler des musées ou pas beaucoup ? » Z : Ah non, vraiment pas beaucoup, et à la maison non plus. Il n'y a pas beaucoup de communication, il pourrait en avoir plus, si j'en avais entendu parler avant, j'aurais peut-être eu envie d'y aller plus rapidement. »	Manque de communication et de promotions des musées tournaisiens (ici, Zélie habite Tourai et va à l'école à Tournai-centre)

Médiation	Type de médiation	« Moi je préfère les supports audios ou alors les visites avec un guide, mais les supports écrits je n'aime pas trop. Comme je t'ai dit, généralement c'est papa qui lit et qui me réexplique avec ses mots pour que je comprenne. »	Préférence pour les supports indirects (mais audio), ainsi que pour la médiation directe/humaine à condition qu'elle soit adaptée
	Médiation actuelle	« M : Tu préférerais que parfois on adapte ce qu'on dit en fonction de la personne à qui on s'adresse ? Z : Bah oui. »	Médiation directe/humaine pas toujours adaptée
		« Tu trouves que parfois ils devraient prévoir des explications adaptées aux enfants, aux adolescents et aux adultes ? Z : Oui, parfois ça manque quand même pour qu'on puisse comprendre. M : Ouais ? Z : Oui, quand même. »	La médiation actuelle ne permet pas forcément aux jeunes et aux enfants de comprendre les propos de l'exposition

		« Bah j'ai fait le musée des Beaux-Arts et le musée d'Archéologie, je pense aussi celui d'Histoire militaire. Et ben, c'est surtout des explications écrites, avec des grandes pancartes et des grands textes, donc il faut tout lire, puis parfois il y a quelques vidéos, mais les grands textes bah j'aime pas trop lire, j'aime bien et je préfère qu'on m'explique. »	Médiation écrite qui ne convainc pas forcément
--	--	---	---

Annexe n° 25 : Grille d'analyse entretien Nadja

Thème	Sous-thème	Verbatim	Élément-clé
Les musées	Rapport et fréquentation	« j'ai toujours aimé l'art et tout ça. Et pendant mon temps libre, j'aime beaucoup faire des sorties culturelles, je m'intéresse à la littérature, tout ça. »	Adepte de l'art et de la culture
		« Je me souviens que quand j'étais petite j'allais énormément, je ne sais plus combien de fois par mois, mais je sais que j'allais beaucoup au musée d'Histoire naturelle, je ne sais pas exactement pourquoi celui-là, m'enfin on y allait beaucoup. J'y allais avec ma mère, puisque forcément j'étais trop jeune pour y aller seule, mais avec l'école on allait aussi surtout au musée du Folklore et tout ce qui était lié à l'histoire donc celui de l'Histoire militaire et celui de l'Archéologie. Mais ça je ne les ai faits qu'avec l'école, en tout cas c'est vraiment pas le genre de musées où je retournais parce que quand tu l'as fait une fois	Visites étant plus jeune, en famille ou avec l'école Les visites à l'heure actuelle sont moins fréquentes Une fois que le musée est visité, s'il n'est pas dans les centres d'intérêts, pas d'envie d'y retourner

		bah voilà, ça ne change pas. Contrairement au Musée des Beaux-Arts de Tournai où celui-là, j'ai été le voir plusieurs fois quoi »	
		« Par exemple, je n'ai jamais été au musée de la marionnette parce que, j'ai essayé plusieurs fois, mais chaque fois c'était fermé, ou alors c'était une exposition privée, bref je n'ai jamais su y aller donc je me demande si c'est un manque de visibilité, de communication qui permettrait de savoir quand on peut y aller, ou quoi ? »	Volonté de visiter, mais absence de visite attribuée à un manque de communication et d'informations pratiques
		« Pour ce qui est du musée des Beaux-Arts, j'ai été parce qu'une amie venait visiter Tournai, et comme j'avais jamais été, je me suis dit que ça serait une bonne occasion d'y aller. Mais avant je n'y étais jamais allée, déjà par sa situation, je n'avais jamais pensé à aller là. »	Absence de visite attribuée à un emplacement inconnu, manque de visibilité
	Image des musées	« Ben, je sais pas si c'est parce que je vis ici depuis longtemps, mais j'ai l'impression qu'il n'y a pas	Manque de visibilité

		de, comment dire... Allez, de visibilité j'ai envie de dire. »	
		« (à propos du MBA) j'aime beaucoup ce musée, c'est vrai, je m'attendais pas à ce qu'il soit aussi bien, je vais dire qu'il a dépassé mes attentes »	Réalité qui améliore l'image que Nadja en avait
		« M : Est-ce que vous trouvez que les musées de Tournai ont une image attrayante, attractive ? N : Euh... Pour moi, oui, mais je connais très peu de personnes de mon âge qui ont visité plus de trois musées dans Tournai, et qui plus est de manière volontaire et personnelle, sans être forcé par l'école par exemple. »	Image attrayante, mais pas forcément pour tout le monde, surtout pour les jeunes
Pourquoi (ne pas) visiter ?	Freins	« je ne sais pas si j'irais tous les mois, sauf si... Non, en fait, il faudrait vraiment qu'il y ait une nouvelle exposition pour que j'y retourne plus souvent. »	Manque de renouvellement
		« Mais le prix joue énormément »	Prix

	Motivations	« mais là sur le coup, je dirais le thème du musée »	Centres d'intérêt
		« Quand j'étais à Namur, j'ai visité un musée sur l'antiquité et l'archéologie, c'était très chouette, mais j'y suis surtout allée parce que c'était gratuit et que je passais devant, ça joue aussi, parce que je ne crois pas que si j'avais dû payer je l'aurais visité. »	Faible coût / gratuité
		« J'aime bien l'art donc pour moi, il y a vraiment le côté divertissement et le côté apprentissage qui, pour moi, sont même liés parce que j'aime bien en apprendre plus donc voilà. »	Enrichissement intellectuel Divertissement
Gratuité dans les musées	Connaissance de la mesure	/	oui
	Impact sur la décision de visite	« mais j'y suis surtout allée parce que c'était gratuit et que je passais devant, ça joue aussi »	La gratuité incite à pousser les portes du musée
		« avec le musée d'archéologie à Namur, la gratuité était un peu la seule à jouer dans mon envie d'y aller, parce que je	Peut parfois être le seul élément qui va

		me suis dit que ça ne pouvait pas me faire de tort d'en apprendre un peu plus, mais je dois dire que ça dépend vraiment des musées quoi »	déclencher une visite
		« Ben c'est-à-dire qu'à Tournai, les prix d'entrées ne sont vraiment pas cher, donc payer 2€, ça va quoi. Que comme à Barcelone, s'il avait été gratuit, ça aurait été mieux, parce que vu le prix payé pour ce que j'ai vu, voilà quoi. »	L'impact de la gratuité dépend du prix d'entrée du musée.
	Perception de la mesure	« la gratuité permet de découvrir »	Gratuité = incitation à la découverte
	Attractivité	« M : Est-ce que vous trouvez que les musées de Tournai ont une image attrayante, attractive ? N : Euh... Pour moi, oui »	Image attrayante
	Renouvellement	« L'expo, je sais plus comment on dit, les œuvres qui sont tout le temps là, elles sont bien, hein, mais je vais dire, je les connais, donc je vois pas l'intérêt d'y aller tous les mois, mais s'il y a une nouvelle exposition, alors oui,	Manque de renouvellement, ou en tout cas, de communication sur ce renouvellement pour permettre

		ça va toujours me faire autant plaisir de redécouvrir en plus les œuvres qui sont là tout au long de l'année. »	d'attirer les gens et de les inciter à revenir visiter le musée
	Médiation	« (à propos de la technologie) Je trouve que ça peut être attractif pour des personnes qui sont un peu réticentes aux musées, mais comme moi qui suis déjà séduite par les musées, bah voilà, je n'en ai pas spécialement besoin quoi. »	Une médiation attrayante peut être un plus pour les personnes qui ne sont pas sensibles aux musées
Communication et visibilité		« M : Donc, dans le cadre des Beaux-Arts de Tournai, vous aimeriez que le musée communique quand il décide de changer les œuvres qui sont exposées ? N : Oui oui oui, communiquer un peu sur le renouvellement du site, parce que quand j'avais été la dernière fois, je me suis dit, OK, j'ai pas fait moi-même les recherches, mais je n'avais vu nulle part sauf à l'entrée du musée qu'il y avait une exposition sur l'Europe et la Roumanie par exemple. »	Nécessité de communiquer sur le renouvellement et, plus largement, sur l'actualité liée aux musées

Médiation	Type de médiation	« je préfère de loin qu'il y ait un guide, et si j'ai l'occasion de faire la visite avec l'artiste, c'est encore mieux, mais je préfère avoir l'occasion de poser des questions et de demander des explications, même si les plaques explicatives sont souvent suffisantes pour moi. »	Médiation directe / humaine, permet l'interaction Médiation indirecte généralement suffisante
		« M : Donc le côté interaction est quand même important ? N : Quand même oui, enfin là je parle surtout pour les musées d'art, parce que comme le musée d'Histoire naturelle, ok le guide peut expliquer l'histoire des dinosaures, mais pour moi, là une plaque sur l'histoire des dinosaures est suffisante. Tandis que s'il y a un guide dans les musées d'art, c'est encore un plus parce qu'on pourra discuter de la vie de l'artiste, poser plus de questions qui seront peut-être plus difficiles d'être écrites sur une simple plaque explicative quoi. »	Cette interaction n'est pas nécessaire dans tous les types de musées

	Médiation actuelle	« Pour moi c'est suffisant, pour d'autres sûrement pas, mais s'il y a une œuvre qui m'a plus marqué, j'irai par moi-même faire des recherches par la suite quoi. »	Pas besoin de plus d'explications
	Musée et médiation idéals	« En fait, hormis quelques musées, je n'ai jamais été vraiment déçue par ce qu'on m'a proposé donc voilà... »	Pas d'attentes particulières en termes de musées
	Autres informations pertinentes	« (au sujet de la technologie dans les musées) Je trouve que ça peut être attractif pour des personnes qui sont un peu réticentes aux musées, mais comme moi qui suis déjà séduite par les musées, bah voilà, je n'en ai pas spécialement besoin quoi. (...) je pense parce que par exemple, si on emmène ses enfants, je suis certaine que s'il y avait des petits jeux, des choses un peu plus interactives, surtout dans les musées de sciences ou quoi, bah ça doit être beaucoup plus intéressants pour les plus jeunes et que du coup ça pourrait les initier à aimer un peu plus les musées. »	Introduire la technologie dans les musées pourrait permettre d'attirer des personnes plus réticentes, ainsi que les familles

Annexe n° 26 : Grille d'analyse entretien Océane

Thème	Sous-thème	Verbatim	Élément-clé
Les musées	Rapport et fréquentation	« ma mère est prof d'histoire ce qui fait que je connais très bien ce qui est autour de la culture à Tournai et notamment les musées »	Bonne connaissance du patrimoine culturel
		« les deux ou trois dernières années, je n'y vais pas régulièrement parce que voilà, avec les études, etc. je n'ai plus vraiment le temps, mais depuis toujours, fin, j'ai déjà été au moins une fois dans chaque »	Moins de visites qu'avant
		« notamment à cause de ma maman, parce que voilà, étant prof d'histoire, j'ai déjà été avec elle pour des vernissages puis je l'avais comme prof en secondaire et elle organise toujours une visite des musées de la ville dans son option et j'étais dans son option donc voilà. »	Visites dans le cadre scolaire et familial

		« Donc oui, j'ai toujours été dans ces musées-là, dans certains plus que d'autres, le seul que j'ai vraiment beaucoup fait c'est le musée du Folklore parce que Jacky Legge qui s'occupe du musée est un de mes professeurs à la HELHa et un des projets qu'on a eu dans nos études était lié au musée. »	Cadre scolaire
	Image des musées	« Assez bien, dans le sens où, je pense qu'on a un sacré beau patrimoine quand on s'y intéresse vraiment on va avoir des objets vraiment sympas qu'on ne va pas retrouver ailleurs. »	Image positive
		« Après, ils sont vraiment peu visibles, justement en étant en communication, je trouve pas qu'ils aient tous une très bonne communication. »	Manque de visibilité
		« (à propos du MHN) j'aime beaucoup ce côté ancien, un peu cabinet de curiosité, mais voilà, actuellement je ne pense pas que ça soit ça qui va attirer les gens, enfin, c'est très spécifique à un groupe particulier quoi. »	Image qui peut être préjudiciable

		« Encore une fois, ça dépend, je pense qu'il y a ancien et vieillot dans le sens où ça peut avoir son charme comme pour le musée d'Histoire naturelle, là, je trouve que ça a son charme, même au niveau architecture du lieu. On ne va pas tous s'y intéresser, mais voilà, l'architecture est particulière au lieu. Le Musée des Beaux-Arts aussi, avec sa forme de tortue, ce sont des choses auxquelles on peut s'intéresser, ce sont des choses anciennes qui donnent un certain charisme au lieu et c'est très bien. »	L'architecture joue sur l'image et la perception
Pourquoi il (ne)	Freins	« avec les études, etc. je n'ai plus vraiment le temps »	Manque de temps

		« je m'intéresse pas du tout à l'histoire militaire, enfin, c'est important de connaître et je pense savoir ce que je dois savoir on va dire, mais ça ne me viendrait pas à l'idée d'aller tous les week-ends au musée d'Histoire militaire, ni au musée d'Archéologie. Ce ne sont pas des sujets qui m'attirent donc je vois pas pourquoi je m'y rendrais sauf si peut-être il y a un évènement particulier, une exposition à laquelle je ne m'attends pas. »	Sujet qui n'est pas dans les centres d'intérêt
	Motivations	« dans les musées, moi je suis quelqu'un qui, voilà, qui aime bien regarder les choses »	divertissement
		« il faut vraiment que j'ai un intérêt »	intérêt
		« mon musée préféré donc le musée d'Histoire naturelle, j'y vais vraiment juste pour le plaisir parce que j'adore, j'aime beaucoup tout ce qui est cabinet de curiosité et je trouve qu'il y a un peu ce côté-là au musée d'Histoire naturelle. J'adore les animaux, j'aime bien la	divertissement

		biologie, la flore, etc. donc là je vais vraiment pour mon plaisir personnel »	
		« Sinon dans les autres musées, pour m’informer, pour les travaux, etc. (...), mais vraiment le plaisir et le travail, ce sont les raisons principales. »	Enrichissement intellectuel
Gratuité dans les musées	Connaissance de la mesure	/	oui
	Impact sur la décision de visite	« très sincèrement je vais aller dans un musée parce que j’en ai envie et pas parce que c’est gratuit. Donc que je doive payer ou non, ça ne va pas trop décider mon choix, bien évidemment selon le prix, je ne suis pas crésus non plus, mais les musées à Tournai sont très abordables donc voilà, il me semble qu’au Musée des Beaux-Arts c’est 2€50 quand on est étudiants quelque chose comme ça donc voilà, ça ne va pas me bloquer que ça soit payant »	Peu d’impact si le musée intéresse

		« Oui, ça pourrait m'inciter à y aller si c'est gratuit, mais d'un autre côté je me dis que si c'est le jour gratuit, il va y avoir plus de gens et moi je préfère les musées quand ils sont presque vides »	Gratuité = trop d'affluence
		« (concernant les musées qui ne l'intéressent pas) : Non vraiment pas, sauf si comme je dis, il y a une expo éphémère qui m'intéresse, ou une nouvelle œuvre que j'ai toujours voulu voir qui arrive là, mais sinon non, vraiment ça n'influera pas »	Inefficace si le musée n'intéresse pas, sauf si expo particulière
	Perception de la mesure	« C'est génial qu'ils mettent ce truc de gratuité, c'est cool pour tout le monde (...) Après, je trouve que c'est une bonne démarche et qu'il faut continuer parce qu'il y a certaines personnes pour qui même 2€50, bah ils n'ont pas les moyens de se rendre dans les musées donc c'est quelque chose qui doit continuer à être mis en place. »	Bonne image de la gratuité
	Attractivité	« Ça par contre, je sais qu'il y avait eu à un moment au musée d'Histoire militaire,	Si le musée propose quelque chose

		une exposition temporaire sur les femmes pendant la guerre, et comme j'ai un grand intérêt pour tout ce qui est féminisme, etc. bah je m'y serais bien rendue, sauf qu'à l'époque j'étais en vacances dont je n'ai pas pu y aller, mais s'ils devaient le refaire, sûrement que j'irai. »	d'innovant, la gratuité peut fonctionner
		« Après le musée du Folklore, depuis que, c'est pas parce que c'est mon prof, mais c'est vrai que depuis que c'est Jacky Legge qui l'a repris, je trouve qu'il fait un travail monstre et qu'il fait tout pour que ça soit de mieux en mieux, il a acquis une très belle collection et de très beaux objets depuis qu'il est là, c'est toujours intéressant de le découvrir. Il a beaucoup de partenaires, enfin il fait beaucoup de partenariats avec des ASBL et des associations de la région pour encore plus le mettre en valeur. »	Important de rendre le musée attractif
		« Le musée des Beaux-Arts a aussi souvent de nouvelles expositions qui sont très sympas, et ils font aussi de	Idem

		temps en temps des vernissages pour mettre en valeur de nouveaux artistes, je trouve ça très bien aussi parce que oui, il faut découvrir l'art d'avant, mais c'est bien aussi de montrer l'art d'aujourd'hui. »	
	Renouvellement	« ceux dans lesquels je vais ou j'allais assez souvent, c'est chouette, enfin je vais toujours prendre le musée du Folklore et celui d'Histoire naturelle, il y a quand même assez souvent, même si je ne pourrais pas donner la périodicité, mais j'ai l'impression qu'au moins deux ou trois fois par an il y a une nouvelle expo ou quelque chose de nouveau. »	Le renouvellement joue un rôle
	Promotion de la gratuité	« je sais pas via votre sondage quels sont les pourcentages, mais je parierais sur au moins 50% de la population qui n'est pas au courant de cette gratuité, donc il faut communiquer dessus »	Pas assez de communication
	Mé diati on	/	

Communication et visibilité		« Après, ils sont vraiment peu visibles, justement en étant en communication, je trouve pas qu'ils aient tous une très bonne communication. »	Manque de visibilité
		« Après des musées comme le militaire ou l'archéologie, je ne pourrais pas dire s'il y a eu récemment de nouvelles expos, je m'informe pas dessus, mais je le vois pas passer non plus. Je suis quand même beaucoup de sites et de pages Facebook de la ville et tout, et je ne vois pas qu'on en parle. Donc en effet, je pense qu'il y a peut-être un manque de promotion, de communication à ce niveau-là. »	Manque de communication et de promotion
Médiation	Type de médiation	« personnellement je préfère quand il y a un guide, mais ça dépend pourquoi »	Médiation directe
		« parce qu'un guide barbant qui raconte tout l'historique, bah voilà, moi ça me, je peux pas »	
		« je vais pas forcément me renseigner, sauf si j'ai un coup de cœur, donc qu'il y ait	

		ou pas ce moyen de médiation, ça ne me gêne pas plus que ça »	
		« Et alors j’aime bien aussi les, euh, ce qu’on met en place de plus en plus, pas encore à Tournai ou alors pas à ma connaissance, mais tous les moyens qui utilisent plus de technologie, qui sont plus ludiques tout ça. Par exemple à Bruxelles il y a un musée sur la bière et quand on appuyait sur un bouton, ça remplissait un pot qui montrait la consommation de bière, fin ce côté interactif et ludique, j’aime beaucoup (...) »	Attrait pour les médiations plus ludiques et interactives
	Médiation actuelle	« (...) et c’est vrai que je trouve que ça manque à Tournai. »	Manque de modernité
		« Après, moi je dirais que ça manque un peu de modernité au niveau des médiations comme vous en parliez tout à l’heure, ce serait bien d’avoir des choses un peu plus modernes à ce niveau-là. Je verrais bien le musée du Folklore avec une interaction un peu plus ludique entre	Manque de modernité

		l'œuvre et le visiteur par exemple, voilà, je trouve que ça collerait très bien au lieu. Au musée d'Histoire naturelle aussi. Et ça, ça manque, vraiment je trouve que c'est quelque chose qui manque à Tournai, c'est une certaine modernité dans la médiation, dans la façon de présenter les œuvres. »	
Musée et médiation idéals		« je sais qu'il y a un musée sur la Grand-Place de Gand qui pour moi représente actuellement le parfait musée, en termes de modernité et de communication. Après, il faudrait savoir appliquer ça à Tournai, voir si c'est possible ou pas, mais voilà, un musée très interactif, où on peut toucher, pas forcément toucher l'œuvre, mais ce système de pouvoir allumer des lumières, pouvoir répondre à des questions après une visite, des courts-métrages qui mettent en scène les œuvres dans des musées comme celui du Folklore. »	Musée idéal = musée qui offre une interaction et une participation au visiteur

	« Un musée où il y a vraiment, où il n'y a plus cette barrière entre le visiteur et l'œuvre parce que je pense que c'est vraiment comme ça qu'on peut apprendre, apprécier et découvrir une œuvre en ayant une véritable interaction avec elle. Que ça soit avec une personne qui explique de façon peut-être un peu plus moderne qu'un guide, que ça soit via une technologie particulière, que ça soit via une animation, via un jeu, peu importe. »	Musée idéal = musée accessible à tous, moderne, animé
--	---	--

	« M : Quand vous parlez de barrière, vous parlez de barrière physique ou plus symbolique ? O : Un peu les deux. Un peu les deux oui, dans le sens où parfois c'est obligatoire de mettre une paroi physique devant une œuvre pour ne pas l'abimer, mais surtout plus les barrières mentales. On a ce rapport à l'art, en tout cas à l'art classique je vais dire, on a vraiment ce rapport du euh, du visiteur qui vient voir cette chose qui vient d'un lointain passé, il ne faut absolument pas y toucher, il y a quarante millions d'explications autour, toutes plus barbant les unes que les autres. »	Musée dans lequel il n'y a plus de barrières perceptuelles (sociologiques, psychologiques, intellectuelles, physiques)
Autres informations pertinentes	« Je trouve qu'il y a une certaine barrière mentale et qu'en plus, beaucoup de gens ont cette idée reçue que l'art, en général est pour une certaine élite, alors que c'est faux. Dans le même ordre d'idée, j'apprécie beaucoup l'ASBL article 27 qui permet voilà, qui permet aux gens justement d'avoir accès à l'art	Pas assez de travail qui est fait pour briser ces barrières mentales

	et à la culture en général plus facilement et faire comprendre que ces barrières n'existent pas, et dans les musées c'est pareil »	
	« je sais que le musée du Folklore a eu quelques partenariats avec quelques écoles primaires pour faire découvrir la vie d'antan aux jeunes enfants, et c'est ce genre de choses que j'aimerais encourager aussi. »	Favoriser les partenariats pour attirer
	« il faut découvrir l'art d'avant, mais c'est bien aussi de montrer l'art d'aujourd'hui. »	Mélanger les genres
	« Et il ne faut pas que ça ne soit accessible que financièrement, mais il faut le rendre accessible tout court en créant de l'animation, par exemple, c'est vrai que ça c'est une très bonne démarche de la ville de Tournai, mais on a l'évènement de la nuit des musées qui je trouve est déjà un premier pas pour aller vers, euh, vers ce fait de casser les barrières, et là, c'est ce genre de choses que j'apprécie.	L'accessibilité financière n'est pas la seule manière de rendre les expositions accessibles

	Mais juste la gratuité toute seule, avec la communication qui n'est pas formidable, ça ne suffit pas. »	
	« On a une barrière mentale dans l'esprit de beaucoup de gens qui pensent que de toute façon, c'est pas fait pour eux, que ça ne sert à rien d'aller, qu'ils ne vont rien comprendre, et ces barrières-là, il faut les briser. Et pour moi, ça passe par l'interaction, par plus d'attractivité, d'attraction, et de communication que l'on arrivera à briser ces barrières. M : La gratuité ne suffit pas pour briser ces barrières ? O : Juste la gratuité comme ça, non, il faut expliquer pourquoi cette gratuité existe, il faut mieux communiquer dessus (...) »	Pas assez de travail qui est fait pour briser ces barrières mentales

Annexe n° 27 : Grille d'analyse entretien Chlorina

Thème	Sous-thème	Verbatim	Élément-clé
Les musées	Rapport et fréquentation	« c'est vrai que j'allais quand j'étais petite, ça je me souviens que ma maman m'y emmenait quand j'étais jeune, mais j'ai fait une très longue période sans aller dans aucun musée à Tournai, à peu près de mes 15 ans à mes 22 ans, je n'ai pas mis les pieds dans un seul musée à Tournai, ça j'en suis certaine. Et j'y ai remis les pieds parce que j'ai fait une exposition citoyenne au musée du Folklore et des Imaginaires et c'est ça en fait qui m'a poussé à retourner au musée. »	Fréquentait les musées avant, absence de visite pendant une longue période, plus élément déclencheur pour les nouvelles visites
		« C'est vrai que moi le musée du Folklore et des Imaginaires, je n'y avais pas été depuis des années. Je suis rentrée dedans, je ne reconnaissais même pas. Mais c'est vraiment le fait de participer à une exposition citoyenne qui m'a poussé à retourner dans les musées. Donc j'y allais souvent, et c'est là aussi que j'ai revisité	Participer à une exposition citoyenne = change le rapport au musée

		le Musée des Beaux-Arts, et là aussi, ça faisait des années que je n'avais pas été. C'est vrai que j'ai fait une longue période sans visiter les musées de Tournai. »	
	Image des musées	« Dans un premier temps je dirais une image un peu... désuète... dans le sens où c'est vrai que dans mes souvenirs, j'avais une image du musée du Folklore un peu euh... poussiéreuse, les Beaux-Arts, il y avait des tableaux, mais pas d'exposition particulière à l'époque où j'allais donc c'était un peu vide, et alors le musée de la tapisserie j'avais cette image de musées pas très modernes, un peu vieux, avec de vieux objets mis bout-à-bout. J'avais une image un peu vieillie des musées, quelque chose de pas très moderne quoi. »	Image de musées anciens
		« M : Tu parles au passé, donc ton regard sur les musées aujourd'hui a changé ? C : Oui, totalement, grâce à l'exposition citoyenne à	Image des musées qui a changé à la suite d'une expérience récente

		laquelle j'ai participé. Le fait d'aller tout le temps au musée du Folklore et de voir qu'ils étaient ouverts et disponibles pour que les citoyens puissent avoir un lieu où faire une exposition, ça donne aussi une petite touche de modernité (...) Avoir été avec des gens qui sont dans la médiation et qui sont toujours dans les musées, ça m'a fait avoir un tout autre regard en me disant que ce n'était pas de simples objets qui étaient exposés, qu'il y avait une histoire derrière, ça m'a fait avoir un autre regard sur les musées. »	
		« Les musées véhiculent une image un peu élitiste, intellectuelle, qu'il faut des bases pour comprendre, etc. »	Image élitiste
		« je pense que les musées véhiculent cette image à certaines personnes de ne pas être accessibles, ouverts, qu'il faut certaines connaissances pour y aller et comprendre, qu'il faut venir d'un certain milieu, tout ça. C'est dommage. »	Image de quelque chose d'inaccessible, de fermé

Pourquoi (ne pas) visiter ?	Freins	« Je pense que ne n'y allais pas parce que j'avais été petite et je me disais qu'il n'y avait plus rien à voir, que j'avais vu tout ce qu'il fallait. J'avais fait la nuit des musées quand j'avais 12-13 ans, j'avais été plusieurs fois avec l'école aussi voir différentes expositions dans de nombreux musées, donc voilà je me suis dit « bah non, je n'ai plus rien à voir dans les musées de Tournai ». Se dire qu'on les a déjà vu une fois, c'est bon, ça ne changera pas. Je crois que c'est vraiment ça, je me disais que je connaissais les musées de Tournai, que je les avais déjà vus une fois, c'était suffisant. »	Impression qu'il n'y avait plus rien à voir
		« Je pense que c'est surtout un manque de communication et de visibilité de la part des musées. Je pense que s'il y avait plus de communication, mettant en avant le fait qu'il y a de nouvelles collections, des expositions, peut-être que ça m'aurait poussé à y aller. »	Manque de communication et de visibilité

	Motivations	« j'aime bien que ça soit citoyen »	Soutien communautaire
		« que ça soit tel ou tel artiste »	Artiste particulier
		« mais de manière générale, tous les musées m'intéressent en soi. Donc vraiment, je suis très curieuse »	curiosité
		« Je peux rentrer dans un musée avec une belle architecture et décider de rentrer, même si l'objet présenté et les propos ne sont pas forcément ce qui me touche le plus, mais je peux y aller pour l'architecture »	Architecture du lieu
		« parce que l'expo m'intéresse, si le thème ou le domaine du musée m'attire »	Intérêt pour le thème
		« Apprendre et en même temps, voir des choses qui me divertissent et que je n'ai jamais vues en fait, la découverte aussi, j'aime bien aussi les musées où on explique »	Apprentissage, enrichissement intellectuel, divertissement
		« j'aime bien quand il y a beaucoup d'explications, des petits cahiers de médiation,	Bonne médiation

		etc. J'aime vraiment bien quand il y a ça dans les musées. »	
Gratuité dans les musées	Connaissance de la mesure	/	oui
	Impact sur la décision de visite	« Déjà parce que le dimanche, parfois on s'ennuie, et je pense que ça serait une bonne activité à faire, on peut aussi se dire qu'on va en faire plusieurs, bouger dans la ville pour en découvrir plusieurs. C'est ce côté-là qui m'intéresse. »	Peut motiver la visite
		« Peut-être que je ferais un musée qui m'intéresse puis faire celui-là parce que c'est gratuit, peut-être que dans le mouvement, je ferais plusieurs musées. Mais de moi-même, me dire que je vais profiter d'un dimanche gratuit pour aller au musée militaire alors que ça ne m'intéresse pas, je ne crois pas, d'autant que j'ai déjà été, et que je ne sais pas s'ils ont changé quelque chose donc voilà. »	Peut pousser à visiter un musée jamais visité et qui semble peu intéressant si combiné à une autre visite

		« pour m’attirer, il faudrait que ça m’intéresse de base et que je n’ai jamais été, ou que le musée propose de la nouveauté dans le cas où j’ai déjà été. Mais aller de moi-même dans un musée qui ne m’intéresse pas, juste parce que c’est gratuit, non. »	Attire si conditions (première visite, attractivité, renouvellement)
	Perception de la gratuité	« M : Donc, la gratuité, elle te permet surtout une découverte ? C : Exactement, c’est ça, découvrir de nouvelles choses, des nouveaux musées, des choses changées dans les musées que j’ai déjà visités. Oui, c’est vraiment la découverte et la nouveauté, c’est vraiment ça. »	La gratuité permet la découverte
	Attractivité	« M : pour toi, la gratuité est efficace si le musée est attractif. C : Attraktif oui, qu’il propose quelque chose de nouveau, d’intéressant. »	Attractivité combinée à la gratuité
	Renouvellement	« ou que le musée propose de la nouveauté dans le cas où j’ai déjà été. »	Renouvellement combiné

	Promotion de la gratuité	« Je pense que ça manque aussi de communication, peu de gens le savent je crois, moi je trouve ça attrayant d'avoir cet accès gratuit aux musées. »	Manque de communication
		« Mais le problème, c'est que les mois passent, et on oublie le premier dimanche du mois, parce qu'on ne nous le rappelle pas, je n'y pense plus. Je trouve qu'ils devraient plus en parler. »	Manque de rappel
		« et surtout de communication, parce que même moi qui suis intéressée par les musées, j'oublie cette mesure, alors je me dis, comment veux-tu que des gens qui ne sont pas forcément intéressés, se rappellent la mesure et prennent la décision d'aller au musée, si on ne communique pas plus sur cette mesure ? »	Manque de communication
	Médiation	« Après je pense aussi qu'il faudrait parfois plus d'explications »	Parfois pas adaptée ou pas complète
		« Ben, en fait, je crois que ça ne m'influencera pas, ce qui	La présence de dispositifs de

		va influencer c'est de me dire que je n'ai jamais vu le musée ou alors que c'est une nouveauté. Ou alors, s'il y a une exposition avec un dispositif innovant, même si ça ne m'intéresse pas, je vais y aller, mais c'est pas la première chose qui m'attire quoi. C'est pas la raison première »	médiation innovants ou technologiques n'influera pas la prise de décision
Communication et visibilité		« pourquoi pas le dire, à l'heure des réseaux sociaux, le partager sur Facebook ou Instagram, dire qu'on a remplacé un objet, exposé une nouvelle toile, etc. bah ça peut être bien. Inciter les gens et dire « venez visiter notre nouvel accrochage » même s'il n'y a pas d'exposition temporaire. Si on communique là-dessus, bah j'aurais vu que ça avait changé. Parce que peut-être le fait de me dire tout le temps « bah y'a plus rien à voir », je n'y allais plus. Que si on m'avait dit qu'il y avait d'autres choses à voir, j'y serais probablement retournée. »	Absence des réseaux sociaux dommageable à l'heure actuelle, cela permettrait de tenir les personnes intéressées au courant des renouvellements

Médiation	Type de médiation	« moi je préfère une visite guidée, mais ce n'est pas toujours possible (...) Mais quand ça l'est, c'est vrai que visiter avec quelqu'un qui connaît les œuvres, qui a des petites anecdotes en plus, c'est toujours appréciable. »	Médiation directe humaine
		« Dans le cas où ce n'est pas possible, les outils informatiques sont intéressants parce que on va avoir par exemple un panel de langue qu'on ne va pas retrouver sur les cartels, même si l'anglais est universel, tout le monde ne le parle pas, avec l'application, on peut accéder à toutes les langues quoi. Mais quand c'est possible, sans hésiter je préfère la visite guidée. » « Mais les visites guidées doivent rester l'essence du musée, c'est ça la magie, c'est d'avoir parfois une personne qui raconte des anecdotes surprenantes où tu vas te dire « ah ouais ? ah, c'est chouette ça je savais pas ! » » « on peut toujours poser nos questions, parfois on va être	Médiation indirecte, mais pas le premier choix La médiation directe permet une interaction et un échange

		devant une œuvre, on va se poser une question, hop, on la pose, si on n'a pas de visite guidée, on va rester sans réponse. »	
		« En plus parfois, les étiquettes sous les tableaux, on ne les comprend pas donc voilà, il y a parfois des subtilités qu'on ne comprend pas aussi. »	Médiation indirecte pas toujours complète
	Médiation actuelle	« Dans le Musée des Beaux-Arts, j'ai trouvé ça vraiment chouette, la dernière fois que j'ai été, il y avait vraiment des outils de médiation, j'ai bien aimé. »	Médiation OK
		« Et le musée du Folklore et des Imaginaires, pour avoir passé presque un an dans le musée, ben... ça manque en fait, c'est pas une critique méchante, mais voilà, nous on avait réalisé un vrai cahier de médiation, parce qu'on trouvait que parfois, on ne comprend même pas l'utilité de l'objet. Je trouve ça dommage d'être devant un objet et de se demander à quoi il sert. D'un côté, on peut se	Médiation manquante au MFI

		dire qu'il faut essayer de deviner, mais on n'aura jamais la réponse. Donc ce musée-là, je trouve qu'il manque de médiation et d'explications, même s'il y a beaucoup de visites guidées, je trouve qu'un livret serait le bienvenu, surtout qu'il y a beaucoup d'objets. »	
		« Le musée d'Histoire naturelle, il est bien pensé aussi au niveau de la médiation, après c'est des animaux, c'est pas forcément la même chose non plus. »	MHN OK
		« je me dis qu'il y a toujours moyen de mieux faire et de moderniser un peu la chose quand on voit les outils qu'on a aujourd'hui, donc peut-être oui, moderniser la médiation, ça serait bienvenu quand même parce que les nouveaux outils, c'est quand même chouette quand on voit ce qui se fait partout, ça pourrait être intéressant d'avoir de la modernité pour redynamiser avec des outils, des applications tout ça, ça manque peut-être. »	Une modernisation serait bienvenue pour redynamiser

		« Donc oui, un peu de modernité pour redynamiser les musées de Tournai, sincèrement ça serait une bonne chose. »	
--	--	--	--

Musée et médiation idéals	« C'est vrai qu'on pourrait se dire « oui bah tout le monde est toujours sur son smartphone blablabla », mais moi je suis plutôt de l'école de dire que c'est un outil qu'on a à disposition et qu'on a toujours sur nous donc pourquoi ne pas les mettre à profit pour proposer des médiations plus attrayantes, plus ludiques, autant pour les enfants que pour les adultes parce que oui, ça manque quoi. Pour redynamiser, ça serait super chouette. Quand tu vas au Louvre, ils ont des Nintendo, j'ai eu l'occasion de le prendre une fois, je trouve ça génial, même si c'est un outil qui peut déranger dans le sens où peut-être qu'il n'a pas sa place, mais ça offre tellement d'explications qu'on ne pourrait peut-être pas avoir autrement, que moi j'ai vraiment apprécié. »	Utiliser le smartphone comme support de médiation Proposer des supports de médiations ludiques
---------------------------	---	--

Autres informations pertinentes	« c'est ça aussi le défi de se dire « comment l'utiliser », mais je pense que pour certains musées, ça aurait sa place et ça aurait vraiment un petit plus de dire « bah voilà, prenez l'application, on a des vidéos, des petits personnages qui présentent telle ou telle chose du musée », mais c'est le défi, c'est vrai qu'après la visite guidée, c'est la magie d'avoir quelqu'un en face de nous et qui explique donc non, ça ne doit pas prendre totalement la place des guides et de l'aspect humain non plus quoi. »	Important que la technologie ne prenne pas trop de place, de l'utiliser à bon escient
	« Et aussi en redynamisant, on y revient, les gens pourraient trouver ça intéressant d'avoir un parcours, d'avoir un peu autre chose. Je dis pas qu'il y aurait des centaines de personnes en plus, mais ça pourrait toucher un public qui pense que c'est trop élitiste, en donnant une image plus dynamique, plus moderne finalement en disant « bah tenez regardez on a une application, etc. ». Je pense	Redynamiser l'image pourrait toucher d'autres personnes plus indécises

	que ça pourrait quand même jouer. »	
	« Devant l'office du tourisme, il y aurait peut-être aussi moyen de faire quelque chose en mettant en avant un musée tous les trois mois par exemple, en faisant des vitrines changeantes, qui seraient dédiées à un musée. Ça attire l'œil (...) »	Penser la médiation au-delà du musée, via une communication originale qui permet un premier contact avec le contenu
	« Ça aussi ça peut être intéressant de favoriser les partenariats entre les musées, de faire des liens. »	Favoriser les partenariats
	« Il y a quelque chose de très intéressant aussi dans le fait de faire participer le citoyen. Les expositions citoyennes amènent énormément de personnes qui ne viendraient pas habituellement parce qu'on inclut le citoyen dans le processus et dans le musée. Je me dis pourquoi pas, ces expositions citoyennes sont peut-être un moyen de ramener un public qui est moins, enfin, qui peut trouver que le musée est élitiste, est-ce que de voir que les citoyens	Expositions citoyennes = participation du citoyen = manière originale de l'intégrer et de l'amener au musée

	peuvent faire des expositions dans les musées, est-ce que c'est pas un moyen de dire « ne vous inquiétez pas, tout le monde est le bienvenu ici, entrez et allez voir, c'est fait par des citoyens comme vous ». »	
	« On peut renouveler le musée par les collections, mais aussi par des expositions citoyennes (...)Et je pense aussi que c'est un moyen de non seulement, redynamiser, approcher d'une autre façon, mais aussi pour cette question de public qui trouve le musée élitiste, de dire, regardez, les gens qui ne sont pas artistes, des gens comme vous, font une exposition, l'art est accessible. C'est peut-être aussi un bon moyen de renouveler les musées et de les rendre attractifs, d'attirer un autre public en incluant cette participation citoyenne, un public, peut-être, différent en fait. »	Exposition citoyenne = manière de renouveler les musées via une nouvelle approche et d'attirer d'autres personnes

Annexe n° 28 : Grille d'analyse entretien Adelaina

Thème	Sous-thème	Verbatim	Élément-clé
Les musées	Rapport et fréquentation	« j'ai visité au moment de l'accueil des premières bac, parce qu'un de nos profs, Jacky Legge, est directeur du musée du Folklore, donc on a visité celui-là, celui de la marionnette, on a été aux Beaux-Arts, au musée d'Histoire naturelle. Tout ce qui est armée ou je sais pas trop quoi, ça on n'a pas été. »	Visite dans le cadre des études
		« On avait fait une visite comme ça du coup pour nous expliquer parce que ça rentre dans nos études, et moi je me suis dit justement à ce moment-là que je trouvais les musées super chouettes, alors qu'avant je n'aimais pas les musées »	Regard qui a changé
	Image des musées	« Ils sont variés, tu as un peu de tout dans une seule ville »	Variété
		« Mais le musée du Folklore je le trouve assez convivial (...) il me semblait désuet et en même	Convivial, mais désuet, est-ce une volonté ?

		temps non, mais j'ai l'impression que c'est un peu voulu, dans le sens où je pense que c'est une ancienne habitation, tu te dis que c'est un lieu qui a un vécu, toujours au niveau de l'histoire, c'est mignon, ça apporte un charme au musée. »	
		« Le Musée des Beaux-Arts, je le trouvais très froid en fait. (...) Le Musée des Beaux-Arts, il est beau, mais voilà, moi il m'attire moins»	froid
		« elle disait qu'à Tournai, on ne faisait rien pour attirer les jeunes dans les musées, qu'on ne met pas assez le patrimoine en avant, il n'y a pas ce côté attractif des musées qui ne font pas grand-chose pour attirer leur public »	Relate des propos (précisera à la fin de l'entretien qu'il s'agissait d'Océane)
		« Puis, au-delà de ça, je trouve que les musées donnent un peu une image élitiste aussi parce qu'un long texte, un texte plus long sur une plaque sous	Image élitiste des musées pour diverses raisons (médiation pas adaptée, pas de communication,...)

		une œuvre d'art, bah ceux qui sont pas habitués à la culture, mais qui aiment bien quand même, j'veais dire les « moins cultivés » avec des guillemets, bah ils vont ptete pas tout comprendre et ils vont peut-être pas, fin, ils ont pas toutes les clés en main pour comprendre, et en tout cas au niveau du musée on ne les aide pas quoi. Ils vont pas commencer à tout lire, il y a des termes qui sont fort spécifiques fin voilà. Puis même, quand tu rentres dans un musée, fin ça dépend du musée, mais tu vas pas y aller en short et en petit débardeur, fin c'est ptete une image que j'ai, mais j'ai l'impression qu'on nous transmet ce genre d'image quoi »	
		« après le Musée des Beaux-Arts, c'est une image que moi j'ai, de quelque chose de très classique, uniquement pour les bonnes familles, fin pas les bonnes familles, mais	Stéréotype et image plutôt négative d'un MBA réservé à l'élite

		un peu les familles huppées, c'est peut-être un stéréotype que moi j'ai, mais je me dis que je dois pas être la seule à penser comme ça. (...) parce que concrètement, les musées acceptent tout le monde, fin je veux dire, heureusement, mais ouais, c'est un stéréotype que moi je fais ou qu'on nous transmet inconsciemment en nous faisant croire que l'art n'est pas accessible à tout le monde. »	
Pourquoi (ne pas) visiter ?	Freins	« Mais par exemple, les musées sur la Seconde Guerre mondiale, ça je pourrais y aller, en fonction du prix, parce que j'ai un intérêt, parce que ça raconte des choses profondes qui sont importantes. »	prix
		« C'est pas le premier truc qui m'attire quand je voyage par exemple, je veux pas forcément faire le musée. »	Pas d'intérêt particulier pour les musées
		« Après, le côté prix joue aussi, même si certains	Prix et temps

		musées sont gratuits, il y a le côté prix et le côté temps surtout. » « quand j'étais en secondaire, je ne le faisais pas parce que je devais étudier ou que j'avais pas envie de perdre du temps, ou en tout cas de consacrer du temps à ça. »	
		« c'est un stéréotype que moi je fais ou qu'on nous transmet inconsciemment en nous faisant croire que l'art n'est pas accessible à tout le monde »	Barrière psychologique et intellectuelle
		« je vais pas spécialement vouloir aller dans un musée, je ne vais pas y penser spécialement en fait. C'est pas vraiment dans mes centres d'intérêt. Après, si une amie aime bien, je pourrais accompagner, mais c'est pas la première chose, fin j'y pense pas en fait. Ben, parce que c'est pas un de mes centres d'intérêt, faut être honnête. »	Les musées ne sont pas dans les centres d'intérêt privilégiés

		« Aussi l'animation peut-être, parce qu'il y a des animations, mais genre que le mercredi. Donc les autres jours tu n'as rien. Je sais qu'il faut payer l'animatrice pour tous les jours, mais voilà. (...) Ça manque d'animation, de jeu. (...) Mais bref, je trouve que les musées tournaisiens devraient proposer quelque chose de plus ludique dans leur approche du public. C'est ça qui moi me manque, c'est ce côté un peu vivant. »	Manque d'animation
	Motivations	« M : Mh mh, donc au niveau des motivations, c'est aussi et surtout apprendre des choses et en connaître plus sur notre passé ? A : Oui, pouvoir aller un peu plus loin que juste on te montre un truc en mode « voilà une statue de plus de 200 ans » »	Apprendre, patrimoine
		« mais pourquoi pas créer des choses en groupe, avoir	Facteur « goupe » joue un rôle

		comme ça. Fin, voilà, si j'ai un groupe qui me propose d'y aller, je dirais plus facilement oui, j'irais à mon avis plus vite quoi. (...)Je ne vais pas y aller seule. Je trouve ça cool comme musées, mais je crois pas que j'irais seule »	
		«il y a un côté vivant, un côté bonne ambiance »	animation
		« je vais aller dans ceux d'histoire parce que c'est important, dans d'autres parce que c'est bien pour ma culture »	Enrichissement intellectuel
		« Maintenant je me dis qu'en visitant un musée, ça va me servir pour les cours »	utilité
Gratuité dans les musées	Connaissance de la mesure	/	
	Impact sur la décision de visite	« C'est pas vraiment dans mes centres d'intérêt »	Gratuité joue peu de rôle puisque les musées ne sont pas dans les centres d'intérêt

	Perception de la mesure	/	
	Attractivité	« Je crois qu'ils pourraient faire des vidéos en fait, fin je viens d'avoir une idée en tête, mais une vidéo où ils présentent une partie, ils le mettent sur leur page Facebook et ils mettent une partie selon un thème, ils présentent une partie, un petit teasing qui pourrait donner envie de découvrir la suite quoi »	Communiquer sur l'attractivité et les activités du musée via les réseaux sociaux pourrait éventuellement déclencher une envie de visite
		« Peut-être pas se rendre dans un musée, mais en tout cas sensibiliser les gens ou montrer ce qu'il se passe à l'intérieur et déclencher un intérêt quoi. »	
	Renouvellement	/	
	Promotion de la gratuité	/	

	Médiation	« C'est ça, pour l'instant j'ai pas envie d'y aller parce que c'est statique (...) Mais bref, je trouve que les musées tournaisiens devraient proposer quelque chose de plus ludique dans leur approche du public. »	Médiation pas assez intéressante pour donner envie de visiter le musée
		« Puis, au-delà de ça, je trouve que les musées donnent un peu une image élitiste aussi parce qu'un long texte, un texte plus long sur une plaque sous une œuvre d'art, bah ceux qui sont pas habitués à la culture, mais qui aiment bien quand même, j'veis dire les « moins cultivés » avec des guillemets, bah ils vont ptete pas tout comprendre et ils vont peut-être pas, fin, ils ont pas toutes les clés en main pour comprendre, et en tout cas au niveau du musée on ne les aide pas quoi. Ils vont pas commencer à tout lire, il y a des termes qui sont fort spécifiques fin voilà. »	Médiation pas adaptée = pas attrayant

Communication et visibilité		« il n'y a pas ce côté attractif des musées qui ne font pas grand-chose pour attirer leur public. » « Enfin, je ne suis pas leurs pages, mais du coup, ça montre aussi que j'y suis pas sensible et qu'ils ne communiquent pas beaucoup, mais ça pourrait toucher les gens quoi. »	Manque de communication, ce qui ne rend pas les musées attractifs
Médiation	Type de médiation	« Moi j'aime bien quand un musée est cool, je veux dire, j'avais été en secondaire, j'étais en option « Art », et la peinture, bah c'est chouette, mais voir un tableau pendant 5 minutes, ça ne m'intéresse pas. Quand tu as quelques infos, sur un, ça va, mais sur dix, quinze, vingt, c'est bon, je suis vite lassée, j'aime les musées cool, mais je m'amuse pas à lire chaque plaque de chaque tableau quoi. »	
	Médiation actuelle	« Mais bref, je trouve que les musées tournaisiens devraient proposer quelque chose de plus ludique dans	Médiation pas assez ludique

		leur approche du public. (...) que les œuvres bougent un peu grâce aux technologies qu'on connaît. Après, le musée du Folklore, il est chouette, il est petit, mais il est cool parce que c'est quand même vivant. »	
Musée et médiation idéals		« mais en fait il y a quelques musées qui font des visites via les jeux vidéo, donc il y a vraiment une implication du visiteur. »	Rendre les musées plus ludiques

Annexe n° 29 : Grille d'analyse entretien Charize

Thème	Sous-thème	Verbatim	Élément-clé
Les musées	Rapport et fréquentation	« à l'école primaire, j'ai visité plusieurs fois le musée du Folklore, donc je pense que c'est une des premières approches que j'ai eue avec les musées tournaisiens »	Visites effectuées avec l'école
		« et ensuite, avec mes grands-parents, j'allais souvent au musée d'Histoire naturelle » « Surtout au musée d'Histoire naturelle qui est mon musée tournaisien préféré »	Visite dans le cadre familial
		« j'avoue, j'ai fait longtemps sans y aller, je n'ai pas d'explication de pourquoi »	Puis, absence de visites
		« quand je suis rentrée à la HELHa, mon premier stage en bac 1, je l'ai fait au TAMAT, donc c'est un musée que je ne connaissais pas du tout, j'ai fait un mois là-bas, donc je l'ai découvert et j'en ai profité »	Stage effectué dans un des musées => mise à profit pour visiter

		pour le visiter plusieurs fois. »	
		« Au TAMAT aussi, et j'aimerais y retourner »	
		« chaque année j'essaie d'aller à la nuit des musées, visiter et faire les activités proposées. (le musée d'Histoire militaire) là j'ai fait les activités, mais je n'ai pas visité le musée.»	Attirée par les événements moins classiques
		« ici quand le confinement s'est levé, les musées étaient gratuits jusqu'au 30 juin, donc avec ma maman et mon copain, on allait une fois par semaine, on visitait un musée, donc on a fait les Beaux-Arts et le musée d'Histoire naturelle encore une fois »	Attrait pour la gratuité en termes de fréquentation
	Image des musées	« Pour moi, elle est positive, ils ont une bonne image, parce que je trouve qu'ils sont bien intéressants, mine de rien, le personnel chaque fois est sympathique donc c'est chouette aussi. Après, moi j'aime bien les musées en général, mais je trouve que	Image positive d'un ensemble muséal diversifié et accessible

		ceux à Tournai sont quand même accessibles, intéressants. Ils sont, comment, on a plein de musées variés donc il y en a quand même pour tous les goûts quoi. »	
Pourquoi (ne pas) visiter ?	Freins	« Celui de la marionnette, j'ai peur des marionnettes, donc je ne me sens pas d'aller le visiter »	
		« on dit toujours qu'on a pas le temps, parce qu'on travaille, qu'on étudie, mais c'est vrai que je devrais prendre plus de temps pour le faire, et forcément, comme c'est dans la ville où je suis le plus souvent, on y pense pas forcément »	Manque de temps + ville à proximité = on y pense moins
		« Étant donné que je suis étudiante, je n'ai pas un gros budget à ma disposition »	prix
	Motivations	« Apprendre des choses, apprendre et découvrir des choses que je ne connais pas. »	Apprentissage, découverte

		« Si c'est un musée que je connais déjà, j'aime bien redécouvrir »	Redécouverte
		« passer du temps avec mon copain, soit avec ma maman quand on y va avec elle parce que j'y vais rarement seule »	Socialisation
Gratuité dans les musées	Connaissance de la mesure	/	oui
	Impact sur la décision de visite	« les musées étaient gratuits jusqu'au 30 juin, donc avec ma maman et mon copain, on allait une fois par semaine »	La gratuité impacte la décision de visite
		« Étant donné que je suis étudiante, je n'ai pas un gros budget à ma disposition, donc c'est vrai que les activités gratuites, c'est toujours bien sympa pour en profiter. »	La gratuité impacte la décision de visite
		« Si c'est gratuit et que c'est un musée qui ne m'intéresse pas de base, j'irais plus facilement, parce que je vais me dire que si je paie l'entrée pour	La gratuité permet une certaine curiosité envers les musées qui attirent moins

		ne pas aimer la visite, je vais me dire « mince, j'ai dépensé autant d'argent pour rien », donc si c'est un musée pour lequel je n'ai pas d'intérêt, la gratuité est intéressante. »	
	Perception de la mesure	« Mais c'est vrai que oui, la gratuité, ça attire plus souvent des gens, quand c'est gratuit, tu as plus envie de le faire. »	Élément qui peut déclencher une visite
	Attractivité	« moi j'ai déjà un intérêt pour la culture, la visite des musées et tout ça donc pour moi, il ne faut pas grand-chose pour m'attirer moi dans les musées, mais parce que j'ai déjà cet intérêt premier pour ce genre de visites. »	Intérêt qui est déjà présent donc l'attractivité n'est pas nécessaire
	Renouvellement	« Mais, même si c'est un musée que je connais, c'était une bonne redécouverte parce qu'ils ont fait des aménagements extérieurs avec une serre à papillons, il y a certains animaux qui sont en extérieur aussi avec un jardin tout ça, donc mine de	Si le musée est connu et qu'il plait, pas nécessaire de renouveler pour avoir envie d'y retourner

		rien c'était une bonne redécouverte, c'est super bien aménagé je trouve et voilà. »	
		« le musée n'a pas changé et ça ne m'empêche pas d'aller et de toujours apprécier d'aller là-bas quoi »	Si le musée est connu et qu'il plaît, pas nécessaire de renouveler pour avoir envie d'y retourner
	Promotion de la gratuité	/	
	Médiation	/	
Communication et visibilité		/	
Médiation	Type de médiation	« Je pense que je préfère indirect, prendre mon temps à moi, lire ce qui m'intéresse, ou écouter dans le cas des audioguides, et si une info m'intéresse moins, je passe, que si c'est avec un guide, tu vas pas lui dire « non, ça m'intéresse pas, on enchaîne ». »	Médiation indirecte => liberté dans la visite

	Médiation actuelle	« Actuellement, par les biais indirects, moi je les trouve bien. »	Médiation actuelle appréciée
		« au Musée des Beaux-Arts, c'est en fait, ils te donnent un livret qui est assez épais, et je me dis que c'est vrai que quand tu n'as qu'une heure de visite, tu dois commencer à tout lire, à chercher les pages, à être au bon endroit dans le livret, ça prend du temps, et ça manque un peu de panneaux informatifs dans le musée même en fait. »	Mais pas toujours adaptée
	Musée et médiation idéals	« Ça serait déjà sur un sujet qui correspond à mes centres d'intérêt forcément. Si je devais prendre un musée de référence ça serait le musée d'Histoire naturelle. »	

	« Et je le ferais plutôt interactif, genre un peu comme au PASS, ou tu peux toucher, actionner des mécanismes ou des choses comme ça. Par exemple, un truc qui m'avait plu quand j'avais été il y a deux ans, c'est qu'il y a tout un espace avec le cœur des animaux et tu devais retrouver quel son de cœur correspond à quel animal et du coup, bah c'est toi qui actionnes les boutons et ça te dit si tu as bon ou pas. Donc ouais, ça serait sûrement plus interactif. »	L'interactivité est un élément important
Autres informations pertinentes	/	

Annexe n° 30 : Grille d'analyse entretien Marie-Ange et Christian

Thème	Sous-thème	Verbatim	Élément-clé
Les musées	Rapport et fréquentation	« C : Alors, euh, je pense que c'est la même chose tous les deux, mais moi, je vais dire que, il y a déjà quand même, j'ai pratiquement visité tous les musées à Tournai, mais il y a déjà quelques années. Mais moi c'est essentiellement plus, je suis assez curieux, mais plus nature, donc le musée d'Histoire naturelle, et alors je me rappelle aussi, il y avait un musée dans la tour Henri VIII, c'étaient surtout les trucs de la guerre, etc. M-A : Moi aussi, surtout le musée d'Histoire naturelle. C : Le folklore aussi, par contre tapisserie, Beaux-Arts et tout ça, presque pas, enfin ça m'intéresse beaucoup moins. »	La fréquentation dépend des centres d'intérêt
	Image des musées	« C : je suppose que ça a évolué, ça serait vraiment bien qu'on y retourne, mais je me souviens le musée d'Histoire naturelle, ce ne	Image influencée par la dernière visite (ref plus loin : les musées

		sont pas des vivariums, mais c'étaient des sortes de vitrines où on mettait les animaux, il n'y avait que quelques étiquettes, maintenant ça a sûrement évolué, je n'en sais rien. M-A : Moi je suis allée plus récemment, il y a peut-être deux ans, et j'ai trouvé que c'était très bien. Je suis allée aussi avec les enfants de l'école, et ils avaient beaucoup apprécié, c'est vrai. »	manquent de comm)
Pourquoi (ne pas) visiter ?	Freins	« M-A : Bah, parce que quand on a vu... C : Oui, voilà c'est ça, mais c'est peut-être une erreur hein »	Manque de renouvellement
		« Et je crois qu'on ne fait pas beaucoup de publicité non plus, on ne nous en parle pas tellement hein. On ne vend pas les musées de Tournai. »	Manque de communication et de pub
	Motivations	« M-A : De la découverte, et le plaisir de voir de belles choses. C : L'apprentissage aussi, moi je suis de nature assez	Enrichissement intellectuel

		curieuse, et j'aime bien comprendre toutes les choses surtout, donc voilà, c'est plus l'apprentissage aussi. »	
Gratuité dans les musées	Connaissance de la mesure	« C : Oui, ça oui, ça par contre oui, moi j'avais vu ça je suppose une fois dans le journal, effectivement oui. M-A : Moi pas. »	Oui Non
	Impact sur la décision de visite	« M-A : Oui, c'est sûr ! C : Oui, de fait, bah oui ! »	Oui
	Perception de la mesure	« Surtout avec les petits enfants. »	Favorise les visites familiales
	Attractivité	« M : Et le fait de changer cette médiation et d'amener de la modernité, ça pourrait redynamiser l'image des musées ? M-A : C'est sûr oui ! C : Oui, moi je pense aussi, en tout cas, nous, on en a fait une bonne expérience en France, pas plus tard que l'année passée. »	Rendre les musées plus attractifs inciterait à les revisiter
	Renouvellement	« Et bien, comme on disait tantôt, il faudrait aussi qu'ils renouvellent les expositions	Communiquer sur le renouvellement

		qui sont présentées et qu'ils en parlent, c'est surtout ça. »	aiderait à la revisite
	Promotion de la gratuité	« M : Non, je ne crois pas, dans les journaux on n'en parle pas tellement, en tout cas je n'ai jamais vu. C : Non, moi je ne sais plus trop où je l'avais vu, certainement dans le journal, ou peut-être à NoTélé (TV locale), je ne sais même pas si on en parle de temps en temps à NoTélé des musées de Tournai. »	Manque de communication et de promotion dans les médias locaux
	Médiation	« Peut-être que les présentations soient plus attractives, attrayantes, peut-être, surtout pour les enfants je crois. »	Renouveler la médiation
Communication et visibilité		« C'est pour ça que je dis, ça manque un peu, on ne médiatise pas assez, on ne fait pas vivre la ville de Tournai. Tu vois, même dans les écoles, bah on n'en parle pas quoi. »	Manque de communication et de médiatisation
Médiation	Type de médiation	« quand j'y allais, c'était juste des étiquettes, mais avec les moyens modernes avec de petites vidéos tout ça, ça peut beaucoup aider je pense. »	Médiation indirecte et moderne

		« Parce que là, on peut visiter aussi à son rythme, s'il y a des choses qui ne plaisent pas, on peut le passer. On avait vu ça aussi dans des musées en Normandie. M-A : Oui ! C : En fait, tu reçois un genre de lecteur MP3 avec des écouteurs, si certains sujets tu n'aimes pas, bah tu passes, ou tu reviens en arrière, tu réécoutes, etc. M : Un peu le fait d'avoir une certaine liberté pendant la visite ? C : Tout à fait ! »	Médiation indirecte qui permet une certaine liberté lors de la visite
	Médiation actuelle	« On est allés visiter un château dans le Périgord, il y a des systèmes aussi avec des écouteurs, et ça, moi, à Tournai je ne l'ai pas connu, mais je ne sais pas si ça existe à l'heure actuelle. M : Je ne pense pas que ça soit présent dans les musées tournaisiens. C : Oui voilà. M-A : Non, et c'est dommage. »	Manque de modernité dans la médiation actuelle

Musée et médiation idéals	« Alors, à quoi ça ressemblerait... J'aurais tendance à dire que ça ressemblerait fortement aux musées qu'on a vu en Normandie, avec les moyens techniques qu'il y avait. De pouvoir le vivre à son rythme quoi. M : Mh mh. Quelque chose de plus interactif ? M-A : Oui, c'est vraiment ça ! C : Oui, avec des panneaux, des points de repère, la possibilité d'écouter une histoire par rapport à ce qu'on voit, maintenant voilà, ce sont les nouvelles technologies, et c'est sûr que ça a un coût. »	Le musée idéal serait plus moderne et plus interactif
Autres informations pertinentes	/	

Annexe n° 31 : Grille d'analyse entretien Anya

Thème	Sous-thème	Verbatim	Élément-clé
Les musées	Rapport et fréquentation	« la dernière fois que je me suis rendue dans un musée tournaisien, c'était le TAMAT et en fait je m'y suis rendue pour un cours, pour un entretien, et en même temps j'ai fait le tour des salles, mais c'est vraiment un musée qui manque de vie en fait parce que ben, je suis allée aux heures d'ouverture et il n'y avait pas grand monde quoi. »	Dernière visite effectuée dans le cadre d'un cours
		« quand j'étais plus jeune, j'allais souvent au musée d'Histoire naturelle et voilà. En fait, pendant mon enfance, j'ai plutôt entretenu des rapports scolaires et pédagogiques avec les musées puisque moi j'étais à l'école à Péruwelz donc à une vingtaine de kilomètres de Tournai et on était souvent amenés à faire des sorties là-bas. Et le week-end, j'allais souvent avec mes tontons, mais donc dans un cadre plus informel pour le coup. »	Y allait plus souvent en étant jeune (cadre scolaire et famille)

		« que depuis que je fais mes études à Mons, j'ai tendance à plutôt me diriger vers les institutions culturelles qui sont sur Mons (le BAM et tout ça), donc je vais moins du côté de Tournai. »	Ne les fréquente plus maintenant
	Image des musées	« Oh, une image un peu vieillotte hein... de certains musées en tout cas (...), peut-être en raison de leur communication aussi, c'est surtout une image vieillotte qui en ressort, et pas une image tendance quoi. »	Image désuète en raison de la communication
		« peut-être aussi à cause de l'image que je m'en suis faite parce que ces musées je les ai surtout côtoyés pendant mes primaires, depuis, je n'y suis pas allée, donc je ne sais pas trop. Et quand j'ai été au TAMAT, je me suis rendu compte que ça manquait aussi de modernité dans ce qu'ils proposent, en tout cas en termes de programmation. »	Manque de modernité
Pourquoi (ne pas) visiter ?	Freins	« Peut-être le fait que je ne sois pas tournaïsiennne c'est un premier frein parce que je dois prendre ma voiture pour m'y	Distance et accessibilité

		rendre. Aussi, la plupart de ces musées sont en centre-ville qui a longtemps été en travaux et maintenant ce n'est pas toujours facile d'accès »	
		« Sinon, peut-être que je ne m'y rends pas et que je passe à côté de certaines choses à cause de ce manque de communication sur les réseaux. Parce que moi en tout cas je fonctionne assez avec la communication sur les réseaux et la presse que je lis moi, donc ça passe peut-être par ça aussi. »	Manque de communication et de présence sur les réseaux sociaux
		« que ça manquait aussi de modernité »	Manque de modernité
	Motivations	« Déjà, ça dépend si je visite un musée qui a une collection permanente ou temporaire. Si j'ai déjà été une fois voir l'exposition qui est là tout le temps, bah voilà, je vais m'y rendre une ou deux fois peut-être pour la montrer à des proches. »	La motivation dépend du renouvellement en cas d'une revisite
		« Si c'est une expo temporaire, il faut vraiment que le thème m'accroche et	Visite en fonction des centres d'intérêt

		que j'aie envie d'aller la voir. »	
		« Peut-être aussi si j'ai du bon bouche-à-oreille, parce que c'est assez régional donc si on me dit que c'était bien, j'aurai peut-être plus vite envie d'aller, même s'il n'y a pas de communication ou que je ne la vois pas. »	La communication informelle joue également un rôle
Gratuité dans les musées	Connaissance de la mesure	/	oui
	Impact sur la décision de visite	« Je pense que cette initiative peut éveiller la curiosité. »	Permet la curiosité
		« Tandis qu'ici, on ne paie pas, on peut y aller avec ses cousins, ou ses frères et sœurs, fin bref, et si ça nous plait pas, bah on a fait le tour et après on sort et voilà, on sera fixé. »	Propice aux visites en famille
		« Oui, la découverte, éveiller la curiosité, et si le lieu nous plait on pourra s'y rendre en payant la prochaine fois. »	Permet la découverte
	Perception de la mesure	« La gratuité, si ça faisait tout, tout le monde y serait les premiers dimanche du mois,	Pas spécialement convaincue pour

		donc non, il y a aussi quelque chose qui ne passe pas et je pense aussi que certaines personnes n'ont pas envie d'y aller le week-end parce qu'elles ont une vie à côté, qu'elles préfèrent voir leur famille, que le musée n'est pas une priorité. »	la gratuité utilisée pour attirer les gens dans les musées
	Attractivité	« que ça manquait aussi de modernité »	Manque d'attractivité

		« Bah disons que je ne pense pas que ça doive venir uniquement des nouvelles technologies. Moi je parlais surtout du manque de vie en fait. Les lieux ne sont pas assez vivants, alors peut-être que c'est parce qu'on ne s'y rend pas et que donc ils ne sont pas investis, mais peut-être encourager d'autres formes d'activités comme j'expliquais tantôt, ça pourrait jouer. Et en fait, l'image vieillot que j'ai des musées, c'est aussi par rapport à la disposition dans les bâtiments, à certaines choses qui demandent à être rénovées, et ce genre de choses. »	L'attractivité ne vient pas uniquement de la médiation, mais aussi des activités proposées. Proposer des activités « hors-normes » pourrait attirer dans un musée. La disposition des choses joue également.
	Renouvellement	« mais peut-être encourager d'autres formes d'activités comme j'expliquais tantôt, ça pourrait jouer »	Idem
	Promotion de la gratuité	« Je dois dire que dans ma région donc Bury-Péruwelz tout ça, je n'en entends pas parler tant que ça. Enfin parfois dans les journaux locaux et les toutes boîtes,	Manque de promotion

		mais il n'y a pas assez de promotion. Tandis que quand on est à Mons, à Namur tout ça, bah on en parle quand même plus. Peut-être que sur Tournai, ils devraient mettre l'accent dessus. »	
	Médiation	« M : Donc cette image peut venir d'autres éléments que simplement des dispositifs de médiation, c'est ça ? A : Oui oui bien sûr, elle est plutôt extérieure aux dispositifs de médiation, je ne pense pas que ça soit ça l'énorme souci »	
Communication et visibilité		« Et je trouve aussi qu'en termes de communication externe, donc pour le public, je les trouve un cran en dessous de Mons parce que vraiment, des fois j'entends des trucs qui sont super chouettes et qui se passent à Tournai et qui ne sont pas hyper bien relayés que ce soit au niveau des musées, des festivals ou de toute autre activité culturelle qui s'y passe. »	Manque de communication et manque de relais concernant les activités proposées

		« Et de montrer qu'ils sont là, surtout parce que parfois on a tendance à un peu les oublier. Le musée d'Histoire naturelle, voilà, on le connaît parce qu'il est un peu incontournable, les Beaux-Arts, pareil, mais certains autres demandent, enfin, j'avais vu que tu avais mis une liste dans ton questionnaire, et il y en a deux trois où je m'étais dit que c'était une découverte parce que je ne savais même pas qu'ils étaient là quoi. »	Manque de visibilité
Médiation	Type de médiation	« Alors, personnellement, je dirais que je préfère quelque chose d'un peu hybride entre médiation directe et indirecte, histoire de pouvoir faire ce qui m'intéresse. J'aime bien avoir la présence d'un guide, mais je préfère faire le tour de l'expo une fois toute seule, lire les cartels et voir ce qui m'intéresse, et puis je fais l'expo avec le guide, mais faut pas que ça excède une heure parce que bah ça voilà, c'est mon temps. Mais je peux aussi apprécier les	Mélange entre directe et indirecte pour liberté et infos Médiation originale

		audioguides qui sont faits par les conservateurs ou par les commissaires quoi, au Louvre Lens, pour l'expo « Amour », c'était ça, c'était le commissaire qui expliquait chacune des œuvres à l'aide de certains passages. Ça c'était assez bien aussi »	
		« Par contre, je ne suis pas trop attirée par, par exemple, les applications. (...) Tu sais quand on doit scanner à chaque fois un QR code pour avoir accès à l'œuvre et à son histoire, ça je suis moins fan au fait. Si je suis dans le musée c'est vraiment pour être en dehors de mon téléphone, mais à la limite l'audioguide. »	Pas fan de l'utilisation des smartphones et autres accessoires
		« je trouve que l'audioguide c'est bien, les tablettes tactiles, c'est bien, mais pas d'en avoir une sur soi, mais certains corners, dans une salle, où on peut tous toucher la tablette et regarder tel ou tel truc, ça je trouve ça pas mal. Mais l'idée d'avoir un objet tout le temps en main pendant	idem

		toute la visite, j'aime pas trop, j'suis un peu moins pour. »	
	Médiation actuelle	« je t'avoue que je peux pas vraiment dire à l'heure actuelle parce que je ne m'y suis pas rendue à part au TAMAT, et même là, je n'ai pas suivi de visite et je l'ai fait rapidement moi-même, comme c'était dans le cadre des cours, j'avais pas le temps de tout faire. Donc là, je ne préfère pas trop me prononcer non plus. »	Pas d'avis, car pas de visite récente
Musée et médiation idéals		« En termes de médiation, comme j'ai dit, je suis un peu partagée entre médiation directe avec un guide en présentiel qui fait le tour avec nous et qui visite l'expo, mais j'aime bien aussi l'indirecte avec les supports et une visite plus libre, avec un audioguide, au moins tu n'as pas toujours la personne avec toi, tu zappes certaines œuvres si elles te plaisent pas ou si tu les connais déjà. Ça je trouve que c'est une bonne chose. »	Médiation hybride

	« Je dirais aussi que pour moi, quelque chose qui prime c'est la disposition des œuvres. Dans un musée si je rentre et que les œuvres sont les unes sur les autres, ou que dans une salle il y a quatre œuvres, ça ne va pas le faire, il faut un juste milieu et l'aspect visuel joue énormément dans le fait que j'aime aller dans un musée ou non. »	Importance accordée à la disposition
	« Évidemment, les cartels explicatifs, ça s'est indispensable. On peut jouer sur les sens aussi, on peut mettre de la musique dans certaines pièces, on peut jouer sur les couleurs aussi, comme au Louvre Lens, ils ont repeint certaines pièces pour coller à l'époque ou au thème de l'exposition. Ça je trouve ça intuitif, c'est bien, on ne se pose pas la question de savoir pourquoi il y a cette couleur-là, on comprend en fait au fil de la visite et de l'exposition. »	Jouer sur une médiation originale, qui passe par autre chose que des explications

	« Et le plus important, c'est la présence d'un fil rouge, c'est parfois un peu compliqué pour certains musées, mais il faut un minimum de cohérence dans les propos quoi. Si c'est mis plic-ploc, on va vite s'en rendre compte. »	Importance d'un fil rouge pour structurer le propos
Autres informations pertinentes	« Mais justement si on fait des activités en dehors de ça, genre un bar pop-up qui s'installe au musée, ou même des activités extérieures qui amènent à un moment donné à entrer dans le musée, bah peut-être que ça pourrait aussi faire venir certains non-publics quoi. »	Si les musées innovaient en termes d'activités, cela pourrait redynamiser leur image

Annexe n° 32 : Tableau récapitulatif des freins et motivations
(entretiens)

MOTIVATIONS	OCCURRENCE
ACQUISITION DE NOUVELLES CONNAISSANCES	11
ARTISTE PARTICULIER	0
DISTINCTION SOCIALE	0
DIVERTISSEMENT / RELAXATION	7
ÉMOTION ESTHÉTIQUE	1
ÉVASION/CHANGEMENT	2
FAIBLE COÛT / GRATUITÉ	3
HÉRITAGE CULTUREL	5
INTERACTION / SOCIALISATION	6
INTÉRÊT	4
LIEU PRÉCIS	0
PROXIMITÉ	1
SOUTIEN À UNE ORGANISATION OU UN ÉVÈNEMENT COMMUNAUTAIRE	1
TOTAL DE REpondants	14

FREINS	OCCURRENCE
ACCESSIBILITÉ	1
BARRIÈRES PSYCHOLOGIQUES ET INTELLECTUELLES	14
BARRIÈRES SOCIOLOGIQUES	0
CONTRAINTES TEMPORELLES	5
DISTANCE GÉOGRAPHIQUE	2
EXPÉRIENCES ANTÉRIEURES	2
MANQUE D'ATTRACTIVITÉ	2
MANQUE DE COMMUNICATION ET DE VISIBILITÉ	7
MANQUE DE MOTIVATION	0
MANQUE DE PROMOTION DE LA GRATUITÉ	7
MANQUE DE RENOUVELLEMENT	3
MANQUE D'INTÉRÊT	8
MÉDIATION INADAPTÉE	5
MONÉTAIRES	5
N'Y PENSE PAS	2
PERSONNE POUR ACCOMPAGNER	0
TOTAL DE REpondants	14

