

GELLEREAU, Michèle, 2005. – Les mises en scène de la visite guidée : communication et médiation. – Paris : Budapest : Torino : l'Harmattan.

Michèle Gellereau est maître de conférences en Sciences de l'Information et de la Communication. Elle est membre du centre de recherche GERiiCO (Groupe d'Etudes et de Recherche Interdisciplinaire en Information-Communication) à l'Université de Lille3. Ses recherches portent sur la question de la médiation culturelle, des mises en scène de la parole et l'analyse de leurs situations communicationnelles. Elle a publié de nombreux articles, rapports et ouvrages sur ces questions.

Cet ouvrage est la synthèse de nombreuses années de recherche sur la question de la visite guidée comme approche communicationnelle. Dans chaque musée ou lieu de visite, dans l'évolution de conception de l'accueil, la dimension communicationnelle est devenue une préoccupation prioritaire. Ainsi, ce livre propose d'étudier en quoi la visite guidée est un mode de médiation spécifique et qui privilégie le partage. Pour cela, l'auteur a suivi de nombreuses visites guidées et eu de nombreux entretiens avec les guides et la direction des lieux visités (musées, lieux patrimoniaux, sites historiques, industriels ou artisanaux). Tous les guides rencontrés, officiels ou occasionnels, avaient des formations et des conditions de travail extrêmement variées. Malgré tout, l'auteur propose une définition du guide : *celui qu'un organisme charge de piloter des personnes dans une situation proposée comme visite guidée à des publics*. Dans la première partie du livre, Michèle Gellereau situe les scènes et les acteurs de la visite guidée ainsi que leurs places et leurs rôles. Elle se focalise ensuite sur l'interprétation du guide, sur son récit comme un mode de médiation. Finalement, elle montre l'importance du dialogue entre le guide et le visiteur. Ce livre semble, à première vue, plutôt destiné à un public spécialisé car il est très théorique.

Dans la première partie, l'auteur montre qu'il n'existe pas un type de guide, mais toute une palette. En effet, il peut endosser différents rôles et avoir différents buts selon le lieu de travail et les intentions communicationnelles voulues par sa direction. Le guide devient alors le représentant du lieu et il doit créer sa visite en fonction de l'intention voulue. Par exemple, les guides d'un centre nucléaire sont tenus de faire comprendre, mais doivent aussi produire un discours de valorisation du site. Ainsi, le guide devient un personnage-clé dans la construction de la représentation que le public se fait d'un lieu. Les contraintes dans la construction d'une visite guidée sont nombreuses : temps à disposition, lieu de la visite (exposition, anciens ateliers, mines, etc), ... Et, les lieux ne sont pas forcément construits ou pensés dans l'optique d'accueillir des visites. Michèle Gellereau a pu constater que les personnes qui officiaient en tant que guide avaient des formations très diverses et une reconnaissance très différente selon le lieu de leur activité. Elle pointe ainsi un grand problème : la professionnalisation et la reconnaissance du métier de guide. D'ailleurs, beaucoup de guides disent s'être formés sur le tas et ne pas avoir eu de formation spécifique. Pourtant, le guide doit pouvoir *expliquer* : être le connaisseur, maîtriser la connaissance ; doit pouvoir *traduire* : permettre de comprendre, de rendre lisible ; et *créer* une visite spécifique pour un public. Concilier tout cela lors d'une visite devient une performance.

Dans la deuxième partie, l'auteur propose de s'intéresser de plus près au récit des guides. La narration de la visite se construit aussi en fonction de la stratégie de

communication. Elle va permettre de rendre vivant les objets ou des personnages mythiques (tout en déconstruisant des idées reçues ?), d'intégrer la subjectivité humaine, ou de reconstituer une époque. Ce « rendre vivant » se ressent beaucoup dans les visites faites par des guide-témoins (par exemple des anciens mineurs) qui apportent leur vécu en plus de leur connaissance d'expert. Lors d'une visite, l'anecdote est un moyen souvent utilisé par le guide car cela permet d'accrocher, de captiver le visiteur. Il ajoute ainsi un ton un peu décalé à sa visite, car il semblerait qu'une de ses grandes craintes soit d'être ennuyeux ! Le guide peut (et doit ?) aussi adapter son récit à l'attente du visiteur.

Dans la troisième partie, l'auteur s'intéresse au dialogue, au partage, à l'interaction entre le guide et le visiteur. Sans le vouloir, le visiteur influence le discours du guide. Ainsi, selon le public (adolescents, spécialistes), il va faire un récit et une visite totalement différents. Il devra satisfaire les demandes du public et de l'institution, et cela peut parfois mener au conflit (par exemple lors de la visite d'un centre nucléaire). Le guide peut aussi travailler sur les sens des visiteurs, par exemple en construisant sa visite sur leurs ressentis face à une œuvre. Il peut leur laisser un temps de parole pour permettre une interaction et ainsi montrer sa disponibilité pour répondre à des questions (contrairement à un audioguide). Selon le groupe et la situation, le guide cherchera le contact au début de la visite, pour connaître les attentes, ou pendant le parcours et le plus souvent en fin de visite, et cela permet d'ouvrir un débat, une discussion.

Finalement, en parcourant ce livre, le guide nous apparaît comme une entité multiple et surtout comme quelqu'un qui a une grande capacité d'adaptation (au visiteur, au lieu, à la situation). On voit ainsi toute la différence avec un audioguide, avec lequel aucune interaction n'est possible, et qui ne peut pas s'adapter. La visite guidée est donc une approche communicationnelle unique.

On entre facilement dans ce livre, même s'il est très théorique, car il est bien construit. Le découpage en petits sous-chapitres permet de bien suivre l'analyse de l'auteur, mais au fil de la lecture, cela a tendance à empêcher une certaine fluidité. A la fin de chaque chapitre, un bref résumé permet de mettre en avant les éléments importants. Et, les nombreux exemples permettent de se rendre compte de la recherche de terrain de l'auteur et ancre la théorie dans la réalité, ce qui permet de rendre vivant le propos.

Cet ouvrage a aussi l'avantage de ne pas avoir une analyse uniquement focalisée sur un type de guide ou de visite guidée. Et, le fait de choisir des exemples dans différents lieux (musées, écomusées, industries, ville, site touristique,...) permet une approche beaucoup plus large et intéressante. A la fin de l'ouvrage, une grande bibliographie donne beaucoup de pistes de réflexions supplémentaires.

Ce livre semble destiné à des étudiants en muséologie, des guides, des conservateurs, des directeurs de musée et à tout professionnel proposant des visites guidées dans un lieu. Chacun retrouvera des informations pouvant le concerner et qui l'aideront à construire une visite guidée pour un lieu donné.