

Guide technique : Exposition > Le public > Le public

Le public

On voudrait convier un public toujours plus nombreux à chaque exposition mais encore faut-il avoir identifié les différentes catégories de visiteurs : les initiés, les étudiants, les scolaires et les enseignants, les touristes, les handicapés, les familles, etc... Pour cela un ensemble de moyens spécifiques seront mis en place pour accueillir, informer, répondre aux attentes et offrir un certain plaisir.



/// **Légende et crédit** : Visite en alsacien par Doris Meusburger de l'exposition d'Odile Darbelley et Michel Jacquelin, *L'Art Tangent*, Frac Alsace, 2007, photo : Agence culturelle d'Alsace

Guide technique : Exposition > Le public > L'accueil du public

L'accueil du public dans un lieu d'exposition

L'accueil est primordial et ne se limite ni aux simples conditions matérielles (entrée aménagée, billetterie si l'entrée est payante), ni au simple gardiennage des salles et des œuvres.



Les motivations qui incitent une personne à visiter une exposition sont très variées : cela peut aller de la visite dans le cadre d'un circuit touristique (parce que l'exposition se trouve dans un lieu prestigieux ou parce qu'elle est citée dans des brochures), à la volonté de voir les œuvres d'un artiste dont on apprécie le travail, ou de retrouver la mémoire d'œuvres du passé. Lorsque l'exposition présente des œuvres contemporaines on

peut être confronté à des réactions parfois extrêmes de la part de certaines personnes, qui ne comprennent ni le sens, ni l'intérêt des œuvres qui sont montrées. Ainsi, cette grande diversification des publics impose une réelle implication des personnes chargées de l'accueil, car elles devront être en mesure d'accompagner un public non spécialiste comme un public averti.

/// Légende et crédit : Exposition *Nouveaux Horizons*, CRAC Alsace, 2006-07 : Bruno Peinado, *Low Revolution 3*, 2002 (collection du Frac Nord Pas-de-Calais), Journée professionnelle Réseau Art contemporain Alsace, 2007, photo : Agence culturelle d'Alsace

Guide technique : Exposition > Le public > Répondre à un public diversifié

Comment répondre au mieux à un public diversifié

La signalétique et les panneaux d'information

Dès l'entrée, chacun doit pouvoir identifier dans quel lieu il se trouve et ce qui s'y passe : une affiche de l'exposition et un panneau explicatif sobre et concis, compréhensible par tous suffiront. Le panneau pourra donner des indications aussi variées que l'histoire du lieu, la thématique de l'exposition, la [biographie](#) du (des) artiste(s)... Informé, le visiteur peut alors tranquillement et librement décider de franchir le pas ou de rebrousser chemin. Néanmoins, l'objectif est de faire en sorte qu'il entre. C'est pourquoi le choix du personnel chargé de l'accueil est important.

Le personnel

On recommandera deux personnes au minimum. Une seule personne risque de se trouver débordée par la billetterie ou ne pourra pas en même temps informer ou accompagner le visiteur si nécessaire. C'est également une bonne mesure pour la protection des œuvres : une personne restera en permanence à l'accueil, tandis que l'autre sera présente dans l'exposition.

Les qualités requises :

La ponctualité : une exposition ouvre toujours à l'heure. Lorsqu'elle ferme, le visiteur doit en être averti à l'avance, avec correction pour ne pas avoir le sentiment qu'on le pousse dehors. De même, un visiteur qui arrive peu de temps avant la fermeture ne doit pas être rabroué, mais informé !

La chaleur et le sens du contact : il faut savoir aller au-devant du visiteur, ne pas confondre accueil et simple présence ou gardiennage. Rester aimable en toutes circonstances.

La polyvalence : une personne à l'accueil doit pouvoir répondre à des questions diverses, souvent de trois ordres : le lieu (son histoire...), l'exposition elle-même (les artistes présentés, la thématique retenue...), les informations pratiques (restauration, téléphone, toilettes...)

Un personnel formé : il ne suffit pas de remettre au personnel des fiches informatives synthétiques qu'il assimile ou auxquelles il peut se reporter. C'est au responsable de l'exposition de faire preuve de pédagogie. Une implication dans la vie locale des personnes qui sont à l'accueil peut aussi avoir son importance.



Mais l'essentiel est de pouvoir compter sur un personnel formé aux questions de la médiation de l'œuvre d'art vis-à-vis des publics. La courtoisie et la polyvalence viennent alors compléter cette compétence aujourd'hui indispensable si l'on veut fidéliser le public. Il existe aujourd'hui un grand nombre de cursus universitaires offrant des formations de qualité

concernant la médiation avec les publics. De même, le personnel d'accueil peut bénéficier de la formation continue. On peut donc, pour peu que l'on s'en donne les moyens, offrir un véritable accès aux œuvres dépassant largement le simple accueil. Si les personnels sont peu ou pas formés, on veillera à ce que le [commissaire de l'exposition](#) organise à leur intention une visite guidée pendant laquelle il expliquera le propos de l'exposition, donnera des renseignements sur le ou les artistes, argumentera le choix des œuvres, les situera... Il rédigera également un texte explicatif, accessible à tous, qui aidera le personnel d'accueil et qui sera distribué aux visiteurs. Il est également nécessaire de mettre à la disposition des personnes chargées de l'accueil une documentation sur le ou les artistes présentés.

Entrée payante ou gratuite ?

L'expérience montre qu'un droit d'entrée symbolique (2 ou 3 euros par adulte, un tarif réduit pour les moins de 25 ans, étudiants, chômeurs, et gratuit pour les enfants) peut être une bonne chose. Le choix de payer ou de ne pas voir l'exposition constitue déjà un engagement. En général, le public qui paie est plus exigeant, vis-à-vis de lui-même (il est plus attentif à ce qui l'entoure et manifeste du respect) et vis-à-vis des autres. Néanmoins, la situation du lieu d'exposition et de son environnement doivent être pris en compte et inciter à l'entrée gratuite. Il faut donc déterminer le choix - payant ou gratuit - en fonction de l'objectif fixé :

- une exposition visitée par le plus grand nombre ;
- une action de sensibilisation.

L'accueil des scolaires

Une exposition ouverte pendant la période scolaire incitera les enseignants à la visiter avec leurs élèves. Ce type de visite demande un accueil particulier et un personnel compétent et préparé. En conclusion, la qualité de l'accueil est une composante essentielle de la réussite d'une exposition. Son organisation constitue toujours une prise de risque, quel que soit le type de public accueilli : le manque d'information et



d'accompagnement pourra transformer des manifestations d'incompréhension en réactions parfois négatives. De même, un public amateur et bien informé face à un personnel incompetent et peu ouvert, portera un jugement sévère sur le lieu et ses responsables. Il en déduira que le projet est superficiel et lui fera une mauvaise publicité. L'organisateur de l'exposition (collectivité locale, territoriale, association, etc...) doit donc considérer qu'il ne suffit pas d'accrocher des œuvres sur les murs pour les rendre accessibles. Courtoisie et compétence du personnel aideront chacun à accéder à une lecture des œuvres et à faire naître un questionnement intéressant. Dans un lieu d'exposition, le visiteur doit pouvoir bénéficier d'une sensibilisation ou d'une initiation aux problématiques de l'art. On aura tout intérêt à faire appel à un personnel compétent et formé car c'est également une garantie pour la protection des œuvres présentées. En donnant des informations, il surveille les œuvres. L'expérience montre que pour éviter les dégradations, il suffit simplement de demander aimablement au public de ne pas les toucher.

/// Légendes et crédits :

1/ Exposition Elmar Trenkwalder, Frac Alsace, 2008-09, photo : Agence culturelle d'Alsace

2/ Sensibilisation exposition Sarkis « au commencement, le toucher », Frac Alsace, 2005-06, photo : Agence culturelle d'Alsace

Guide technique : Exposition > Le public > La sécurité du public

La sécurité du public dans les lieux d'exposition

L'organisateur d'une exposition est responsable de la sécurité des œuvres, mais aussi du public qu'il accueille. Comme tout [E.R.P. \(Etablissement recevant du public\)](#), le lieu d'exposition doit satisfaire à certaines obligations réglementaires en matière de prévention des incendies et de panique. Cette page n'est qu'indicative et ne saurait se substituer aux règlements de sécurité en vigueur. Les textes réglementaires sont fréquemment modifiés et il convient de s'y reporter.



Un [E.R.P.](#) est un bâtiment, un local ou une enceinte où sont admises des personnes, librement ou moyennant une rétribution ou une participation quelconque. Les établissements sont classés en catégories d'après l'effectif du public et du personnel et par types selon la nature de leur exploitation (les lieux d'exposition étant généralement de Type T).
Tout établissement

permanent à vocation d'exposition et recevant du public se doit d'avoir fait l'objet d'une autorisation d'ouverture au public par une commission de sécurité. Tout lieu d'exposition dont la configuration d'origine est modifiée par une manifestation particulière doit faire l'objet d'une autorisation d'ouverture au public délivrée par une commission de sécurité. En conséquence, dès la conception du projet, l'organisateur de la manifestation et le responsable du lieu devront s'assurer la collaboration d'un prévisionniste ou d'un chargé de sécurité dans le montage des installations et faire valider les dispositions prises par la commission de sécurité. Les bureaux de contrôle technique sont seuls habilités à effectuer toutes les vérifications techniques nécessaires et à donner un avis ou un rapport attestant de la conformité. Il appartient ensuite au [commissaire de l'exposition](#) ou au responsable du lieu de demander la visite de la commission de sécurité avant l'ouverture au public pour émettre un avis. Ces dispositions générales concernant les locaux d'exposition permettent d'assurer la sécurité du public face aux risques d'incendie et de panique, à condition qu'elles soient respectées et maintenues en état au fil des aménagements temporaires.

Pour plus d'informations :

Se reporter au Journal officiel pour le règlement de sécurité approuvé par l'arrêté du 25/06/80 modifié, relatif à la sécurité contre les risques d'incendie et de panique pour les Établissements recevant du public.

/// Légende et crédit : Agnès Varda, *Ping-pong, tong et camping*, 2005-06 (vue partielle), Sélest'art - biennale d'art contemporain de la Ville de Sélestat, 2007, photo : Agence culturelle d'Alsace