

Vendredi 1^{er} mars 2024

Séance 15 – Accès et gestion des flux de visiteurs

Catacombes & musée de la Libération de Paris – musée du général Leclerc – musée Jean Moulin.

Intervenantes : Isabelle Knafou (administratrice générale des Catacombes), Olivia Bourrat (directrice des collections et de la recherche, Paris Musées) et Maria Gravari-Barbas (géographe, Université Paris 1 Panthéon Sorbonne)

Visite des catacombes, par Isabelle Knafou.

Le groupe est accueilli à l'extérieur par Isabelle Knafou qui guide la visite. Après avoir consulté quelques panneaux informatifs sur l'histoire des catacombes, nous abordons une longue descente de 243 marches dans un petit escalier à vis qui débouche dans un étroit boyau. Le parcours de visite est à sens unique de circulation. Il commence par une longue déambulation dans un couloir qui ne permet que difficilement de se croiser. Isabelle Knafou pointe avec la lampe des détails intéressants non signalés dans le parcours : des variations dans le bâti, des traces d'outils, des plaques donnant des indications sur les travaux successifs... La visite guidée donne accès à des lieux privilégiés, comme une touchante reconstitution de la forteresse de Minorque sculptée à la fin du XVIII^e siècle par un ouvrier carrier vétéran des armées de Louis XVI.

L'ossuaire constitue le cœur de la visite des catacombes¹. C'est un lieu impressionnant, qui donne l'impression d'un dédale. Il résulte de travaux de salubrité qui ont vidé les anciens cimetières de Paris à partir de la fin du XVIII^e siècle et ont amené dans ces anciennes carrières ce que l'on estime à 6 millions de dépouilles. Le décor de l'ossuaire, qui voit coexister des références chrétiennes, révolutionnaires et philosophiques, témoigne de l'histoire et du statut ambivalent de ce lieu. Le contact avec une telle quantité d'ossements anonymes dans un espace souterrain produit une perte de repères, voire un certain vertige, et provoque des réactions émotionnelles variées. Une participante a apprécié le passage par le long couloir qui lui a rappelé sa visite de la porte du non-retour à Ouidah au Bénin². Une autre a été très frappée par sa visite, ces ossements empilés la renvoyant aux images des camps nazis. Elle fait aussi le rapprochement avec les grottes ornées, dans lesquelles on retrouve une dimension de recueillement un peu similaire.

Discussion (musée de la Libération)

Introduction, Yaël Kreplak

La gestion des flux n'est pas une problématique originale, cependant elle se repose sans cesse, sous des formes toujours différentes en fonction des contextes et des institutions. Pour point de départ de la réflexion, il y a l'expérience tout à fait ordinaire de la visite : dès que nous visitons un lieu culturel, nous faisons l'expérience de l'appartenance à un flux. Cela conduit à des comportements divers, allant de l'acceptation au contournement. Dans ce dernier cas, on voit se mettre en place différentes stratégies de distinction. Cela peut passer par le choix des horaires, par celui de lieux moins fréquentés, ou encore par l'option d'offres spéciales, en particulier de

¹ Il détermine d'ailleurs les limites spatiales du site des catacombes définies par Guillemot, le premier Inspecteur des carrières, en 1785, par distinction avec le réseau de carrières beaucoup plus large qui s'étend sous Paris et ses environs.

² Construit en 1995 sur une initiative de l'UNESCO, la Porte du non-retour est un arc mémorial qui commémore la déportation de millions d'Africains dans le cadre de la traite négrière.

cartes d'abonnement. Mais à chaque fois, cela pose la même question : que signifie faire partie d'un public ?

Répondre à cette question met en jeu différents savoirs spécialisés, liés aux sciences sociales. La géographie est concernée en premier lieu, mais on peut aussi s'appuyer sur les savoirs des équipes qui travaillent au quotidien sur ces questions, à différents niveaux, que l'on pense à l'accueil-billetterie, aux architectes qui conçoivent ou rénovent les espaces, aux personnes qui imaginent les parcours de visite et la signalétique, à celles du marketing, *etc.* Dans son mémoire rédigé l'an dernier pour le DU, Christine Marchandise (secrétaire générale du musée Cognacq-Jay) mettait en avant la parole des agents de sécurité sur ce sujet³. De fait, la question est discutée dans des instances différentes plus ou moins complémentaires : dans le cadre de contrats de performances, de Projets Scientifiques et Culturels, dans les commissions de sécurité...

Les catacombes : un statut et une histoire singulière

Olivia Bourrat commence par donner quelques éléments sur Paris Musées pour évoquer la place très particulière qu'y ont les catacombes, ainsi que quelques grandes étapes de l'histoire de leur gestion. Les catacombes ont longtemps été gérées par l'Inspection Générale des Carrières (IGC), administration créée à la suite de l'effondrement spectaculaire à la barrière d'Enfer en 1774. Destinée à surveiller et consolider le sous-sol parisien, cette administration suit une approche avant tout technique et non tournée vers le patrimoine. Par la suite, les catacombes, tout comme la Crypte de Notre-Dame, sont gérées par le musée Carnavalet qui porte un regard très archéologique sur les deux sites.

Afin de diversifier les approches, il est décidé, en 2018, de nommer un administrateur sur place, qui travaillera en lien avec un conservateur de Paris musées. Il est également fait appel à un assistant à maîtrise d'ouvrage, la conservatrice-restauratrice en archéologie Clotilde Proust, pour répondre aux questions liées à la restauration. Celle-ci rend son diagnostic en 2022. Un comité technique aux multiples compétences est créé, comprenant des représentants de l'Inspection générale des Carrières, du service des cimetières de la Ville de Paris, du service archéologie de la DRAC, du service culturel de la Ville de Paris, du service des grottes ornées. Enfin, un comité scientifique pluridisciplinaire est mis en place. Toutes ces réflexions aboutissent à la décision de lancer de grands travaux qui devraient débiter en 2025. Une fermeture de 5 mois est prévue, ce qui représente un manque à gagner considérable pour une structure extrêmement rentable. En effet, les catacombes sont le site qui apporte le plus de financement propre du réseau Paris Musées (60% de financement propre). L'importance du sacrifice explique certainement le retard pris pour des travaux d'une telle nécessité.

Les publics des catacombes

Ce projet accorde une grande attention au public et à ses attentes. Ce public est composé à 80% d'étrangers, majoritairement des Nord-Américains. Il est plutôt jeune : la moyenne d'âge se situe à 34 ans. Il est assez peu diplômé : il s'agit généralement d'employés. Les genres sont quasiment à parité (penchant légèrement du côté féminin). Ce public vient beaucoup en famille, souvent avec de grands enfants, même si les enfants plus jeunes ne sont pas absents du site, malgré ce qu'on a longtemps pensé. C'est pourquoi rien n'avait été prévu pour ce public : il n'a pas de parcours audioguide spécifique par exemple.

³ Christine Marchandise, *Les jauges : défis pour les conditions d'accès aux œuvres et la sauvegarde des patrimoines*, mémoire pour le DU Delphine Lévy. Pour l'accès à l'art et au patrimoine : outils et recherches, 2023, résumé disponible sur <https://du-delphinelevy.pantheonsorbonne.fr/promotion/projets-individuels>

En septembre dernier, un essai a été mené avec la pose de panneaux informatifs accrochés à l'entrée de l'ossuaire. Les nouveaux textes de médiation ont été conçus pour être plus accessibles que ce qui était proposé précédemment. L'idée est de préparer les visiteurs à ce à quoi ils vont être confrontés après la porte « Arrête. C'est ici le royaume de la mort ». En particulier, il s'est avéré nécessaire de rappeler qu'il s'agit de véritables dépouilles. L'objectif est de provoquer un comportement de visite respectueux.

Le nouveau parcours de visite en cours d'élaboration prévoit des moments différenciés pour rythmer la visite et la rendre moins linéaire. Il s'agit créer des temps forts dans le parcours en mettant en avant des éléments qui ne sont pas valorisés en visite individuelle pour le moment. Le long couloir du début en particulier pose problème. Il est envisagé de proposer des interventions d'art contemporain pour ouvrir les perspectives sur le site. Ce parcours devra également prendre en compte la diversité des publics : tous les visiteurs n'ont pas les mêmes références culturelles, ni les mêmes objectifs de visite. Les références à la topographie et l'histoire parisiennes, en particulier, sont loin d'être limpides pour tous. Des études de public sont menées actuellement, consistant en des entretiens de 30 minutes portant notamment sur les motifs de visite.

Aujourd'hui, des audioguides sont systématiquement remis aux visiteurs. Une médiation textuelle est en effet difficilement envisageable dans l'ossuaire sans venir briser l'ambiance très particulière du lieu. L'audioguide a aussi pour avantage d'accompagner la (longue) marche nécessaire pour rejoindre l'ossuaire. Il détermine enfin un rythme de visite en incitant au mouvement et en limitant les temps de stationnement qui risquent de provoquer des embouteillages.

Dans le Projet Scientifique et Culturel en cours de rédaction, proposez-vous un statut de rattachement ?

De par son histoire et ses spécificités, le site se trouve ne pas être rattaché à un statut, ce qui laisse une certaine liberté mais ne va pas sans poser de problèmes. Plusieurs statuts ont été envisagés. Celui de monument historique est assez contraignant. En particulier, il impose des règles aux bâtiments alentours, ce qui n'a pas vraiment de sens s'agissant d'un site souterrain. De plus, il vise à protéger un bâtiment (ici les carrières) et ne prévoit rien pour l'ossuaire. Le statut de cimetière est loin de couvrir toute la complexité du lieu. Les cimetières américains constituent pourtant un horizon dans les réflexions de l'équipe autour des pratiques de visites envisagées dans les catacombes. Le statut de musée apparaît peut-être comme le plus naturel. Après tout, le site est un peu géré comme tel : les hagues⁴ sont considérés comme une collection à conserver, tandis que la structure même du site (avec son accueil, ses flux, sa boutique etc.) est peu ou prou celle d'un musée. Cependant, le site contient des restes humains qui ne peuvent entrer dans des collections de musées. Malgré tout, un dialogue est en cours avec le service des musées de France. L'attitude est donc pragmatique : c'est en concevant et menant les travaux que s'écrit le Projet Scientifique et Culturel, ce qui n'est pas absolument inhabituel.

Isabelle Knafou rappelle le double objectif des travaux. Ils visent d'une part à assurer la conservation du site et d'autre part à améliorer l'expérience de visite. Il faut en priorité rénover l'installation technique (l'électricité, la ventilation, la sécurité incendie), très vétuste et à repenser entièrement. Il faudrait installer de la vidéosurveillance sur un site qui subit des dégradations et intrusions régulières (comme nous l'avons expérimenté, les visiteurs sont systématiquement fouillés en fin de visite). L'éclairage est au cœur des réflexions : datant des

⁴ Les hagues sont des murets de pierres montés par les carriers entre les piliers laissés pour soutenir la voûte. Ils permettent de contenir les remblais de pierre et de faciliter la circulation. Lors du transfert des dépouilles depuis différents parisiens, des hagues sont construits à partir d'ossements. Source : <https://www.catacombes.paris.fr/lhistoire/geologie-et-carrieres>

années 1980, il mal adapté au lieu et contribue à développer des micro-organismes. Cet éclairage paraît en outre un élément majeur pour scénographier le parcours de visite. Les entrées et sorties seront rénovées. La boutique quant à elle a déjà fait l'objet de travaux récemment. Il y a également un enjeu consistant à repositionner l'image du lieu. Les Catacombes appartiennent à la « famille » des sites touristiques à visiter à Paris. Elles figurent en particulier dans le top 3 des choses à voir pour les Américains. Or, le site a été délaissé quasiment dès sa naissance par les Parisiens : son succès est d'emblée touristique. On trouve très tôt des témoignages sur des files d'attente dans lesquelles on parle toutes les langues. Mais la crise sanitaire liée au COVID-19 a pointé les limites de ce modèle. Il paraît intéressant de faire revenir, ou plutôt en réalité venir, un public français et même plus spécifiquement francilien. Il faut trouver une manière de faire le lien avec la ville en surface. Les pistes étudiées sont celles de propositions de visites plus sensibles, et plus incarnées, afin que les Parisiens se sentent en connexion avec leur histoire. Cette approche sensible permettrait par ailleurs de redonner de la solennité au lieu. Régulièrement, des visiteurs se conduisent comme dans un parc d'attraction. S'adresser au ressenti des visiteurs peut être une façon intéressante de leur faire prendre conscience qu'ils sont dans un lieu patrimonial et mémoriel.

Une sur-fréquentation ?

En 2023, le site a accueilli 603 000 visiteurs, soit 1 960 par jours environ. C'est un niveau équivalent ou à peine en dessous de celui de 2019. La jauge officielle est de 2 000 personnes par jours, pour une amplitude horaire allant de 9h45 à 20h30, 6 jours sur 7 (le site est fermé le lundi)⁵.

Cette jauge correspond également à ce que les travailleurs sur place perçoivent comme le maximum que peut supporter le site. Le choix est de ne pas aller au-delà, au contraire. Fait assez rare, l'arbitrage a fait primer les exigences de la conservation sur les impératifs économiques. Au contraire, il est même envisagé de faire baisser la jauge pour les groupes, qui se situe à 20 personnes pour le moment. Autoriser 15 participants seulement, comme au musée Galliera par exemple, serait une piste (les scolaires sont déjà obligés de se scinder en deux). Ces groupes sont peu nombreux car très difficiles à absorber: ils représentent 5,5% du total des visiteurs.

Le billet horodaté est l'outil principal de gestion de flux. Les longues files d'attente du site (jusqu'à 4 heures en haute saison !) ont une réputation tenace. Cependant, elles n'existent plus depuis que la réservation a été rendue obligatoire. Le prix de l'entrée est élevé : 29 euros en tarif plein (l'audioguide est compris dans le prix). La question s'est posée de proposer un tarif préférentiel aux locaux. Ce n'est pas légal en Europe, pourtant c'est parfois pratiqué, comme à Nice par exemple. Ce modèle vaut également dans les pays « pauvres », lorsqu'existe une trop grande différence de pouvoir économique entre locaux et touristes. Mais est-ce vraiment le cas pour les Parisiens ? Et qu'envisager pour les Franciliens ?

Pour retrouver de l'attractivité auprès de ces publics et trouver une « couleur » nouvelle, le projet est de s'appuyer sur une programmation événementielle, avec de petites jauges, des dates précises qui sera repérée par un public plus local. Il faut aussi s'inscrire dans les grands temps nationaux comme les journées du patrimoine. Il faut enfin travailler avec les associations du tissu local.

Maria Gravari-Barbas demande si la piste d'une décroissance a été envisagée. L'institution ne voit pas la nécessité de décroître puisque l'équilibre est viable pour le site. Il faut plutôt jouer sur la qualité de l'offre pour diversifier. Maria Gravari-Barbas insiste : mais si les Parisiens ne sont pas intéressés, pourquoi créer une demande, surtout si elle risque de créer de la frustration ?

⁵ Les jauges de sécurité des ERP sont calculées par la Préfecture de police selon des grilles génériques. Cependant, les établissements cherchent souvent à établir plus finement ces jauges pour répartir les flux dans leur site de façon à ce que celui-ci ne donne pas la sensation d'être bondé.

L'argument majeur est celui de la mission de service public. De plus, cela permettrait au site de se dégager de sa fonction de producteur de revenus dans le réseau Paris Musées.

Avez-vous pensé à l'audioguide spatialisé pour gérer le flux ? Cela fonctionne bien à Versailles.

Le parcours audioguide utilisé actuellement est déjà assez prescriptif et incite le visiteur à avancer. Un système à déclenchement automatique paraît une bonne solution pour un lieu où la déambulation est unilatérale. Les équipes ont étudié le *Confident*⁶ de l'Hôtel de la Marine dont ils ont beaucoup apprécié le côté narrativisé. On évoque le son à conduction osseuse. Ne fait pas de bruit à l'extérieur (reproche souvent adressé à l'audioguide par les visiteurs) et ne coupe pas de l'extérieur.

Maria Gravari-Barbas défend l'idée de petits groupes qui partiraient à intervalle régulier. L'équipe préfère la visite individuelle à cause de la diversité des ressentis qui ne peuvent se vivre ni s'exprimer facilement dans le cas de regroupement avec des inconnus. Les équipes ont visité la Carrière Wellington à Arras qui propose simultanément trois outils de médiation : un audioguide, une ambiance sonore diffusée dans le lieu, un guide. Cette solution ne leur a pas paru adaptée au lieu qui doit laisser à chacun son rythme intime de découverte. De plus, très peu de moyens sont possibles en ce qui concerne la médiation humaine (il est prévu l'équivalent de 4 visites de groupe par semaine).

Les réflexions menées cherchent à intégrer une perspective historique puisqu'il y a deux siècles de recul sur les habitudes de visite⁷. Le premier livre d'or est conservé. Cependant, les exploitants du lieu sont confrontés au manque de sources. C'est pourquoi des actions sont menées pour susciter des recherches sur le site. Jusque-là, cette histoire était beaucoup prise en charge par des cataphiles, qui se faisaient historiens amateurs. Il y a encore beaucoup à découvrir de la pensée de Héricart de Thury⁸, qui a mis en place une véritable muséographie très originale qui a façonné le lieu.

Le temps moyen de visite est de 45 minutes seul, 1 heure avec l'audioguide, 1h30 avec un guide. L'expérience des travailleurs du lieu incite à ne pas pousser à rester beaucoup plus d'une heure car il s'agit d'une expérience potentiellement éprouvante. De plus, ils disent avoir constaté un écoulement du temps ressenti plus lent dans ces lieux sans lumière extérieure. Le taux de satisfaction des visiteurs est excellent.

Maria Gravari-Barbas demande si l'on ne pourrait pas établir des comparatifs avec des sites équivalents à l'étranger. Avec leurs spécificités, les catacombes rencontrent pourtant des contraintes que l'on retrouve ailleurs. Elle évoque le Tenement Museum⁹ de New York, dont la visite se fait entièrement avec une médiation guidée. Ce choix résulte d'un historique : ce qui n'était au départ qu'une visite un peu informelle de petits appartements témoins a donné lieu au développement d'un musée associatif. Le ressenti émotionnel ne peut aller sans contextualisation. De la même manière, les catacombes sont comme une « mini histoire de Paris » : il ne reste qu'à la déployer ! Une piste serait peut-être d'impliquer d'autres lieux et de travailler en réseau ? Hors d'Europe (en particulier Amérique du Nord), on est plus sensible à ce que le visiteur peut apporter : la visite est conçue comme une sorte d'échange, en particulier dans les musées de société. Dans le Golfe, au Louvre Abu Dhabi, les visiteurs éprouvent le besoin d'échanger autour de leur visite. La visite guidée « classique » ne fonctionne pas. Et si

⁶ Le Confident, casque connecté mis en place pour la visite individuelle à l'Hôtel de la Marine, vise à proposer une « expérience de médiation immersive et novatrice ». Source : <https://www.hotel-de-la-marine.paris/decouvrir/le-monument-a-remonter-le-temps-une-experience-immersive>

⁷ 1809 : ouverture des Catacombes à la visite

⁸⁸ Louis-Etienne Héricart de Thury (1776 – 1854) est inspecteur général des carrières de 1810 à 1830. Il ouvre les catacombes au public et y aménage un véritable parcours de visite.

⁹ Il s'agit d'un musée qui revisite l'histoire américaine à travers le logment : "The Tenement Museum celebrates the enduring stories that define and strengthen what it means to be American". Source : tenement.org

finalement le modèle des catacombes était celui d'un centre d'interprétation, tel qu'il a été développé en Amérique du Nord ?

Synthèse des discussions

Une participante pointe le manque d'un sas de transition à l'accueil. Des travaux sont prévus pour créer à l'entrée un moment dédié à l'information, de façon à privilégier l'émotion lors de la descente. A moins que le couloir ne constitue un sas en soi, comme l'a perçu une autre participante ?

Les cataphiles ne feraient-ils pas de bons guides ?

Ce sont des interlocuteurs constants : certains connaissent très bien l'histoire des lieux et alertent même l'équipe sur de possibles acquisitions. Cependant, ce ne sont pas des guides professionnels, on ne peut les faire intervenir que ponctuellement. C'est prévu pour des visites événementialisées. Depuis le XIX^e siècle, il y a une tradition de visite au moment de la Toussaint. Jusque dans les années 1960, des messes étaient données le 2 novembre dans l'ossuaire, principalement liées à des commémorations des massacres de septembre. Aujourd'hui, certains visiteurs viennent déguisés pour Halloween, cette pratique a même longtemps été encouragée. La visite peut aussi ressortir du *dark tourism*. Engager aussi la réflexion avec un artiste contemporain sur le rapport à la mort serait une façon subtile de transcender la diversité des motifs de visite et de toucher à cette dimension sensible.

Maria Gravari-Barbas indique que le COVID a beaucoup changé les choses. Jusque-là, on constatait parfois un véritable mépris pour le public, en particulier dans les lieux où il venait de toutes façons. Les jauges n'ont pas bonne presse, cependant les sites commencent à comprendre qu'on ne peut pas accroître les entrées à l'infini. Il est temps de parler de décroissance, comme l'ont fait les calanques de Marseille. Le Louvre a communiqué autour d'une baisse de ses chiffres de fréquentation, tandis qu'Orsay continue de battre des records. La notion de limite acceptable commence à se répandre. Les études d'Anne Krebs constituent l'une des rares références sur le sujet. Elles sont d'ailleurs enrichies par des apports pluridisciplinaires tels que ceux de l'éthologie.

Un participant rappelle que les lieux de culture ont pour mission de faire découvrir leurs collections ou expositions au plus grand nombre. Paris Musées discute beaucoup autour de ses valeurs. Est évoqué le précédent de l'exposition Vermeer au Louvre que beaucoup n'ont pas pu visiter car les réservations étaient toutes remplies. S'ensuit un débat autour de visites privées, comme l'Acropole d'Athènes commence à les proposer. Il est aussi question des revendeurs et tour operators qui font des marges et proposent des entrées à des prix prohibitifs.

Maria Gravari-Barbas demande comment la question de la fréquentation est discutée au sein de Paris Musées. Dans les services centraux, les directions, les secrétaires généraux. C'est au cœur de nombreuses réunions, cependant les situations sont extrêmement variables en fonction des sites. Il est donc difficile d'avoir une réflexion unique. Quelques aspects spécifiques des questions des publics sont pris en charge en centrale, comme tout ce qui a trait à la carte d'abonnement Paris Musées ou au public familles.

Pourquoi ne pas communiquer sur les enjeux (très actuels) de la présentation de restes humains ?

Finalement, trois approches se dégagent pour concevoir l'expérience de visite : une perspective historique, une dimension de recueillement et enfin des propositions plus légères et distancées qui permettent un détour anthropologique autour de la question de la mort et de son traitement dans nos sociétés.

Pistes bibliographiques

Christine Marchandise, *Les jauges : défis pour les conditions d'accès aux œuvres et la sauvegarde des patrimoines*, mémoire pour le DU Delphine Levy. Pour l'accès à l'art et au patrimoine : outils et recherches, 2023, résumé disponible sur <https://du-delphinelevy.pantheonsorbonne.fr/promotion/projets-individuels>

Maria Gravari-Barbas, intervention sur France Culture, « Que prévoit le gouvernement pour lutter contre le “surtourisme” ? », 20 juin 2023 disponible sur : <https://www.radiofrance.fr/franceculture/podcasts/la-question-du-jour/que-prevoit-le-gouvernement-pour-lutter-contre-le-surtourisme-6525075>

Maria Gravari-Barbas, 2017, « Tourismes de marges, marges du tourisme. Lieux ordinaires et “no-go zones” à l'épreuve du tourisme », *Bulletin de l'association des géographes français*, n° 94, vol. 3, p. 400-418 disponible sur : <https://journals.openedition.org/bagf/2097>

Maria Gravari-Barbas et Edith Fagnoni dir., 2015, *Nouveaux musées, nouvelles ères urbaines, nouvelles pratiques touristiques*, Presses de l'Université Laval

Anne Krebs, Christine Petr, Cyril Surbled, *La gestion de l'hyper fréquentation du patrimoine : d'une problématique grandissante à ses réponses indifférenciées et segmentées*, 2007, communication disponible sur : <https://shs.hal.science/halshs-00260113>