

Séance du 19 décembre 2025 – Exercice d'observation et visite – Palais Galliera

Intervenants

- **Grégoire Ruhland** – Secrétaire général du musée
- **Hélène Favrel** – Responsable du service de la régie
- **Marie-Laure Gutton** – Responsable des collections accessoires – Commissariat scientifique de « Tisser, broder, sublimer. Les savoir-faire de la mode. »

Nous avons débuté cette séance par un temps d'échange avec Grégoire Ruhland, Hélène Favrel et Marie-Laure Gutton, qui nous a permis d'apprendre à mieux connaître le Palais Galliera ainsi que l'exposition, nous permettant ensuite de mieux appréhender les enjeux qu'il rencontre.

Contexte institutionnel et historique

L'année 1977 est marquée par l'ouverture du Palais Galliera, musée de la Mode de la ville de Paris. Si cette date marque le début de l'histoire du musée dans sa dimension physique, l'histoire des collections est, elle, plus ancienne. Elle remonte à 1920, avec un don exceptionnel effectué par Maurice Leloir à la ville de Paris. En attendant de trouver un lieu pour accueillir le futur musée, les collections sont exposées au musée Carnavalet puis au MAM.

Au Palais Galliera, les expositions temporaires du musée, d'une durée moyenne de quatre mois, ont longtemps été entrecoupées de périodes de fermeture (environ un tiers de l'année) générant de la part du public une demande d'avoir **un accès plus régulier aux collections** mais également de véritablement pouvoir **découvrir l'histoire de la mode**. Cependant, le musée fait face à une problématique de fragilité de ses collections qui nécessite une rotation régulière des expositions. L'un des grands enjeux du musée a été de rechercher **un rythme de présentation qui soit soutenable**, à la fois pour les collections mais également pour les équipes.

En 2018, le musée ferme pour de grandes rénovations. Grâce à un mécénat de la maison Chanel, le musée a pu réaménager ses espaces en sous-sol qui étaient auparavant dédiés au stockage, aux archives, à la circulation afin d'en faire un espace d'exposition. Ce nouvel espace nommé Galeries Gabrielle Chanel, permet au musée de **doubler la superficie de ses espaces** d'exposition, il est dédié à présentation et la **valorisation des collections du musée** ainsi qu'à la proposition d'un **récit problématisé de l'histoire de la mode**.

La volonté de proposer dans ce nouvel espace une présentation des collections permettant aux visiteurs de découvrir l'histoire de la mode s'ancre dans le souhait de **recontextualiser** les expositions temporaires présentées à Galliera.

Après un premier cycle consacré à la constitution des collections, puis un second intitulé *La mode en mouvement*, le musée engage un nouveau cycle thématique, en **trois accrochages**, autour des savoir-faire. Chaque accrochage aura une durée de 10 mois.

- 1- Les savoir-faire de l'ornementation
- 2- Les savoir-faire de la coupe et de la mise en volume
- 3- Les savoir-faire liés aux matières

La réflexion autour de projets en plusieurs accrochages soulève divers enjeux. Tout d'abord, elle implique **de la clarté vis-à-vis du public**. Ensuite, elle exige un travail important lié à la scénographie des expositions. De fait, il a été demandé à la scénographe de travailler sur la **modularité** permettant de réemployer les éléments d'une exposition à l'autre. Enfin, *Tisser, broder, sublimer. Les savoir-faire de la mode* a été conçue en 11 mois, **le rythme de conception des expositions est très exigeant** pour l'ensemble des parties prenantes.

Le Palais Galliera dispose d'un service des publics qui met en place une **programmation de visites et d'ateliers à destination des publics**, il est associé dès la présentation du programme muséographique. Le service des publics réalise un **travail qualitatif** important, notamment grâce aux remontées des agents de salle, des livres d'or, des commentaires en ligne... Ces éléments donnent de nombreuses indications et **permettent d'identifier des points de blocage** concrets, par exemple, le manque de luminosité dans un espace, le manque de lisibilité, de clarté dans un parcours...

Ce travail qualitatif constitue une forme de préfiguration au focus groupe, mais comporte des limites puisqu'il analyse seulement les retours de visiteurs qui sont venus au musée et qui ont pris le temps de laisser un commentaire, de répondre.

Le focus groupe au musée Galliera

En amont du début du cycle d'expositions sur les savoir-faire, le Palais Galliera a souhaité mener une **étude qualitative**, notamment dans l'objectif de porter un nouveau regard sur certains éléments : hall, dispositifs tactiles, circulation dans l'espace, cartels, textes...

Cette démarche s'ancre dans une volonté de Paris Musées de faire des publics de véritables acteurs de la vie des musées.

Douze personnes ont été recrutées en veillant à la diversité des profils : femme/homme, situation socio-professionnelle, niveau d'études...

Ce focus groupe s'est déroulé en trois étapes :

- **Phase 1 :** Visite libre du musée par les participants puis réponse à un questionnaire qualitatif et à un questionnaire quantitatif en ligne.
- **Phase 2 :** Focus groupe centré sur la future exposition – cette phase a été animée par une médiatrice, de nombreuses questions avaient été préparées en amont de la séance. Aucun représentant du musée n'était présent dans la salle au moment des échanges.
- **Phase 3 :** Focus groupe sur la scénographie de la prochaine exposition – durant cette phase, des éléments déjà travaillés ont été présentés aux participants.

Ce focus groupe, mis en place dans un temps contraint, a permis de bénéficier d'un regard neuf sur plusieurs éléments. Toutefois, certaines limites ont été identifiées :

- Effet de groupe et prises de parole inégalement réparties,
- Approche très orientée « produit »,

L'équipe du Palais Galliera a également souligné que les critiques réalisées par les participants pouvaient être difficile à intégrer et générer de la frustration pour les personnes du musée s'étant énormément investies.

À la suite du focus groupe, plusieurs pistes ont émergé, notamment la création d'un « Palais Galliera – mode d'emploi », afin de rendre le fonctionnement du musée plus lisible et accessible.

Exercice d'observation

La deuxième partie de la séance s'est articulée autour d'un exercice d'observation.

Tout d'abord, Yaël Kreplak revient sur la méthodologie de l'observation, qui est une technique peu couteuse mais néanmoins difficile. En effet, on ne sait pas toujours quoi observer et c'est souvent **en observant que l'on trouve son objet d'observation**. L'observation permet de comprendre le **fonctionnement social d'une situation**, les **interactions entre individus** et les **usages réels des espaces**.

Avant de réaliser l'exercice d'observation, il est important d'avoir en tête deux éléments :

- **L'importance de la formulation :** En effet, on fabrique ce que l'on observe en l'observant, et en formulant. Or, il y a de multiples possibilités pour décrire un même objet (exemple des cartels), qui impliquent également une relativité de perspective.
- **L'absence de neutralité :** Aucune description n'est neutre, mais ce n'est pas un problème tant qu'on est au clair avec les perspectives depuis lesquelles on décrit.

L'observation repose donc sur un travail de description et d'analyse, en tenant compte de la relativité des points de vue.

Yaël Kreplak nous propose deux ouvrages afin d'approfondir cet exercice :

- *Exercices d'observation* – Nicolas Nova
- *Exercices* – Howard S. Becker et Franck Leibovici

Nous nous sommes ensuite confrontés à l'exercice en nous intéressant principalement aux objets d'observation suivants : la circulation, le hall de l'exposition, les tables numériques et les dispositifs dits universels.

Ci-dessous quelques observations et échanges qui ont émané de cet exercice :

Circulation :

L'observation de la circulation met en lumière une complexité hors des espaces d'exposition confirmant les contraintes liées à l'organisation architecturale du lieu. À l'inverse, à l'intérieur de l'exposition, la circulation apparaît globalement fluide, avec une progression en boucle semblant agréable pour les visiteurs. Dans le hall du musée un élément a été souligné : le manque de clarté sur l'utilité du comptoir billetterie et du comptoir accueil, qui sont nommés différemment mais qui ont pourtant la même fonction.

L'équipe de Galliera souligne que certains éléments de signalétique et de dénomination peuvent générer de la confusion, notamment l'appellation des galeries, qui conduit certains visiteurs à penser à l'existence d'une exposition Chanel. Certaines problématiques sont par ailleurs récurrentes comme les problématiques de lumière, impactant à la fois le confort de visite et les conditions de travail des agents. Des changements ont été fait afin d'améliorer le parcours de visite et la circulation dans les espaces, à l'image de l'appellation *Galeries des techniques* et *Galerie des métiers* pour faciliter l'identification des espaces d'exposition par les visiteurs.

Hall de l'exposition :

Le hall de l'exposition était anciennement également un espace d'exposition, il a aujourd'hui été transformé en espace de pause, comprenant notamment des tables avec des livres, des coloriages, des origamis...

Le groupe qui a observé cet espace a relevé qu'il était réellement investi par les visiteurs, principalement les jeunes adultes et les personnes âgées sur le créneau observé (vendredi après-midi). Les livres mis à disposition attirent le regard et invitent à s'installer pour les feuilleter. Le hall est utilisé à différents moments de la visite : à l'arrivée, au milieu de la

visite (passage d'un espace d'exposition à l'autre) et enfin à la fin de la visite, pour prolonger le moment. Les usages de cet espace varient en fonction du profil de l'utilisateur.

Cartels et textes :

L'observation des cartels et des textes a mis en évidence une bonne lisibilité globale : leur taille, leur design minimal et épuré facilitent la lecture et favorisent l'appropriation des contenus. Les cartels ont donné lieu à des interactions pendant le créneau d'observation, notamment en binôme, avec des situations de lecture partagée. Le groupe ayant observé les cartels a souligné un engagement physique des visiteurs et un va-et-vient constant entre l'œuvre et son cartel.

Des choix ont été fait, par exemple, le fait laisser un espace vide si l'artiste n'était pas connu, au lieu de mettre anonyme ou inconnu. Un code couleur a également été mis en place pour différencier les techniques utilisées et rendre la compréhension plus intuitive. Par ailleurs, les cartels techniques n'ont pas été traduits.

Enfin, le panneau *Palais Galliera, mode d'emploi* s'inscrit dans une volonté de transparence accrue, en expliquant le fonctionnement du musée et en invitant le visiteur à mieux se projeter dans son expérience de visite. L'équipe du palais Galliera indique avoir hésité à y faire figurer des informations comme un temps de visite. Cette éventualité soulève un débat et interroge la question du temps au musée : laisser la possibilité au visiteur de ralentir le rythme ou donner des repères permettant de se projeter ?

Tables numériques :

Les tables numériques proposent deux activités distinctes : *Anatomie d'un objet d'art* et *Métiers d'art à Paris*.

Les observations montrent des usages différenciés selon les profils de visiteurs : les personnes plus âgées ont tendance à s'y arrêter plus longtemps et à lire attentivement les textes, tandis que les visiteurs plus jeunes privilégient une exploration visuelle, en zoomant principalement sur les images. Les groupes, quant à eux, passent davantage de temps sur ces dispositifs, en réalisant une consultation collective.

Toutefois, les tables sont positionnées après le cartel de fin de visite, un moment où l'attention du visiteur tend à décroître. Par ailleurs, l'existence de deux activités différentes ne semble pas toujours perçue par le public, ce qui limite l'utilisation complète du dispositif.

Dispositifs universels :

Les dispositifs dits universels se distinguent par leur forme de « livre ouvert » qui attire le regard des visiteurs et invite à l'interaction, tandis que la dimension tactile constitue un élément d'engagement supplémentaire. Ces dispositifs sont utilisés en complément des panneaux de salle.

Leur implantation a néanmoins suscité de nombreuses réflexions, notamment sur la pertinence de les associer directement aux textes de salle, de les envisager comme une zone de médiation intégrée, sans différenciation explicite. La question de l'absence de braille a également fait l'objet de débats en interne. Enfin, l'équipe du palais Galliera nous a partagé une volonté initiale d'intégrer davantage de dispositifs, notamment sonores, mais qui a dû être revue en raison de contraintes de temps et de considérations techniques complexes.

Cette séance au Palais Galliera a permis de croiser des retours d'expérience et des observations de terrain liés à l'exposition *Tisser, broder, sublimer. Les savoir-faire de la mode*. Elle nous a également permis de nous familiariser avec l'exercice de l'observation. Les échanges avec l'équipe du musée ont mis en évidence l'importance d'une attention constante portée aux usages réels des publics, à la lisibilité des espaces et des dispositifs, ainsi qu'à l'accessibilité sous ses différentes formes. Ils soulignent également les tensions existantes entre ambitions muséales, contraintes techniques, temporelles et humaines. Enfin, cette séance met en lumière la valeur de démarches qualitatives, malgré leurs limites, comme des outils d'aide à la réflexion et à l'amélioration de l'expérience de visite.