

LES ESSENTIELS

Les nouvelles narrations dans le tourisme et la culture

Concepts, outils et retours d'expérience

Laurence Giuliani
Dirigeante d'Akken

Direction scientifique
François Perroy

territorial éditions



Les nouvelles narrations dans le tourisme et la culture

Concepts, outils et retours d'expérience

Les récits peuplent nos civilisations depuis les débuts de l'humanité, comme en attestent les peintures rupestres et les épopées grecques qui nous fascinent encore aujourd'hui. Ils sont le ciment de notre capacité à vivre ensemble, à transmettre des connaissances par-delà les générations, mais aussi à s'évader vers d'autres imaginaires.

Le recours à la narration dans le discours touristique et dans les médiations déployées dans les musées et les lieux de patrimoine constitue une opportunité de toucher les visiteurs par la voie des sens et des émotions, qui active l'attention et la mémorabilité des situations vécues.

Portées par des outils numériques ou dénuées de technologies, ces narrations nous mènent à envisager nos pratiques professionnelles sous l'angle de l'empathie, des méthodes design et de la participation des publics pour privilégier l'écriture de récits communs et appropriables par toutes et tous.

Dans une écologie de l'attention, le récit pose la question d'une communication et d'une médiation plus sensibles et plus sobres, dont cet ouvrage montre de nombreux exemples et propose des méthodes pour y parvenir.



Laurence Giuliani œuvre dans le champ du tourisme culturel depuis de nombreuses années, tant dans la gestion de destination que dans la valorisation sensible des patrimoines. Elle a fondé l'agence Akken - révélateur de territoires, où elle produit et réalise des balades sonores et des podcasts pour les lieux de patrimoine, les musées, les destinations. Elle écrit par ailleurs dans des publications spécialisées sur les sujets du numérique, de la créativité, de l'audio, ainsi que des récits de design fiction.

LES ESSENTIELS

boutique.territorial.fr

ISSN : 2553-5803

ISBN : 978-2-8186-2213-1

© Jérôme_Fihey

territorial éditions

LES ESSENTIELS

Les nouvelles narrations dans le tourisme et la culture

Concepts, outils et retours d'expérience

Laurence Giuliani
Dirigeante d'Akken

territorial éditions

Référence TBK 402A



**Vous souhaitez
nous contacter
à propos de votre ouvrage ?**

C'est simple !

Il vous suffit d'**envoyer un mail à :**
service-client-editions@territorial.fr
en précisant l'objet de votre demande.

Pour connaître l'ensemble de nos publications,
rendez-vous sur notre boutique en ligne
boutique.territorial.fr

Avertissement de l'éditeur :

La lecture de cet ouvrage ne peut en aucun cas dispenser le lecteur
de recourir à un professionnel du droit.

Nous sommes vigilants concernant les autorisations
de reproduction et indiquons systématiquement
les sources des schémas, images, tableaux, etc.

Pour toute demande de modification, mise à jour
ou suppression d'un élément au sein de cet ouvrage,
merci de contacter les éditions Territorial.

 <p>DANGER LE PHOTOCOPIAGE TUE LE LIVRE</p>	<p>Il est interdit de reproduire intégralement ou partiellement la présente publication sans autorisation du Centre Français d'exploitation du droit de Copie. CFC 20, rue des Grands-Augustins 75006 Paris. Tél. : 01 44 07 47 70</p>
---	---



Sommaire

Introduction, ou comment les récits nous habitent..... p.7

Partie 1 **Contextualisation**

Chapitre I
Tour d'horizon p.15

A - Périmètre p.15

1. Le champ d'application :
destinations touristiques, lieux de patrimoine, musées p.15

2. Les temporalités de l'adresse aux usagers p.16

B - Définitions : les termes de la narration p.17

1. Récit et narration p.17

2. Scénarisation p.18

3. *Storytelling* p.18

4. Transmédia p.19

5. Médiation p.21

C - Un contexte communicationnel en mutation p.22

1. L'économie de l'attention p.22

2. Communication *versus* narration p.24

3. Les attentes des visiteurs en matière d'expériences touristiques et muséales ... p.25

Chapitre II
La narration comme ciment de l'expérience p.29

A - Une démarche centrée autour de l'utilisateur p.29

1. De la fonction universelle du récit p.29

2. Les petites histoires dans la grande histoire, de la notion d'empathie p.32

3. Écrire du point de vue de sa cible p.37

B - Sensations et émotions	p.42
1. La madeleine de Proust, le souvenir au cœur	p.42
2. Du pouvoir évocateur des sens	p.44
3. Émotions et empathie : les neurones miroirs	p.45
4. De l'histoire à l'expérience	p.46
C - Ouverture sur le numérique : opportunités et menaces	p.49
1. Un champ des possibles : le numérique comme formidable espace d'invention et de création	p.49
2. Un risque de standardisation du langage et des expériences	p.53
3. Un point de vigilance sur la durabilité des outils numériques	p.55

Partie 2

Les outils des nouvelles narrations

Chapitre I

Les formats numériques	p.59
A - S'emparer des réseaux sociaux – le web 2.0	p.59
B - Des outils numériques qui transcendent l'expérience	p.62
1. La réalité augmentée	p.62
2. La réalité virtuelle	p.65
3. L'immersion à 360 degrés	p.69
C - De la transmission brute à la cocréation grâce aux outils numériques	p.70
D - Identification des besoins et travail en équipe	p.72

Chapitre II

Le recours aux sens, avec ou sans numérique	p.73
A - Les expériences sonores	p.73
1. Introduction au média sonore	p.73
2. Une immersion sonore au casque	p.74
3. Un nouveau mode de découverte en avant-séjour	p.78
4. Pour une écologie sonore	p.80
B - Le <i>design</i> olfactif	p.82
C - Une opportunité d'inclusion des personnes en situation de handicap	p.85

Chapitre III

Les narrations appliquées aux territoires et aux lieux de culture	p.89
A - Le récit de territoire, comme moteur de création	p.89
B - Un univers narratif cohérent sur plusieurs médias/dispositifs	p.95
1. Un exemple de récit de territoire transmédia	p.95
2. <i>Storytelling</i> transmédia, mode d'emploi	p.99
3. Narrations et expositions	p.101

C - Écrire le récit collectivement	p.107
1. La participation des publics dans les démarches muséales.....	p.107
2. Impliquer les habitants dans la démarche de médiation.....	p.109
Conclusion	p.111
Bibliographie	p.113

Introduction

ou comment les récits nous habitent

Pourquoi s'intéresser aux nouvelles narrations dans le tourisme et la culture ? Et d'abord, comment agissent ces narrations dans nos métiers ?

Dans un premier temps, attachons-nous à la notion de récit, qui traverse l'histoire humaine de part en part, depuis que la représentation d'un cochon sauvage datant de 45 500 ans a été découverte en Indonésie, tandis que celle d'un rhinocéros (laineux, bien sûr, en pleine période glaciaire) orne les parois de la grotte Chauvet depuis trente-six dizaines de milliers d'années.

L'art pariétal, lorsqu'il donne à voir des récits de parties de chasse, vise à transmettre un enseignement, celui des techniques de chasse, ce qui laisse à penser que le récit a ici une vocation de transmission. Pour autant, la très forte présence d'animaux si dangereux qu'ils s'avèrent impossibles à chasser par l'homme préhistorique tend à montrer que ces représentations appartiendraient plus au mode ornemental qu'à celui de la pédagogie.

Récit d'un monde qui nous entoure, nous dépasse, que l'on admire, ou récits épiques face à l'adversité, l'art pariétal n'a pas encore révélé tous ses secrets.

Outre l'expression picturale dont on peine encore à décoder le sens et la fonction, un protolangage a probablement été expérimenté par les Néandertaliens depuis 250 000 ans, dans la mesure où rien ne s'oppose à ce qu'on ait été capable physiologiquement, à cette époque, d'articuler des voyelles, pour évoluer vers un langage plus construit il y a environ 50 000 ans.

La langue orale semble avoir servi avant tout à faciliter la survie de l'espèce : elle permet de prévenir d'un danger, de s'organiser pour gagner en efficacité lors d'une partie de chasse, de coopérer dans la vie de tous les jours¹. À ce stade, le langage ne semble pas porteur de narration, mais la narration de faits ou de situations vécues permet la coopération, notion chère à l'historien Yuval Noah Harari, clé de la survie de l'espèce humaine au travers des âges.

1. Harari Yuval Noah, *Sapiens, une brève histoire de l'humanité*, Albin Michel, 2015.

Revenons à nos peintures rupestres : en marge des scènes que l'on pourrait qualifier de naturalistes, on s'aperçoit que les parois des grottes ornementées sont également marquées de symboles et de signes. Apparaissent des signes géométriques comme des croix et des triangles, mais aussi des appositions de mains. C'est ainsi que les archéologues et les historiens ont été amenés à s'interroger sur la fonction sacrée de l'art pariétal, qui convoque dans ses représentations des symboles qui portent une charge largement universelle.

Ainsi, Yves Coppens, découvreur de Lucy en 1974, qualifie-t-il Lascaux de « sanctuaire » : « *Il faut imaginer cet endroit comme un temple réservé à une élite savante capable de déchiffrer le discours symbolique qui se déroule sur les parois. Le monde retient de cette grotte son sublime bestiaire. Les signes qui l'accompagnent sont au moins aussi importants dans le message sacré qu'ils véhiculent.* »²

Si leur sens nous reste encore inconnu, ces représentations abstraites sont les marqueurs d'une forme de langage dont la fonction excède la nécessité et qui, à leur manière, font récit.

Ici l'on a vu que le récit permet de transmettre des connaissances et des pratiques nécessaires à la survie. Le récit est essentiel à la stabilité des sociétés, parce qu'il transmet au travers des époques les expériences et les erreurs du passé.

On a également perçu son caractère sacré, voire spirituel, qui forge un socle de croyances.

Ainsi, le récit infuse nos vies depuis que nous sommes « hommes », que nous communiquons entre nous – ou avec les éléments/forces/croyances qui nous entourent –, en somme depuis que des formes de langage sont apparues pour faire civilisation.

*« Le récit commence par l'histoire même de l'humanité.
Il n'y a pas, il n'y a jamais eu nulle part aucun peuple sans récit. »*³

Roland Barthes

Le récit va devenir mythe, au sens où Roland Barthes, en tant que philosophe, le décrit comme « *détenteur d'une vérité qui s'exprime de façon indirecte, selon les modalités d'un système [...] qui repose le plus souvent sur l'analogie et la métaphore* ». Il s'agit ici de recourir à la figure, à l'imaginaire, pour décrire une vérité par des moyens détournés.

-
2. Maselli Bénédicte, « À quoi sert l'art ? Les fonctions de l'art de la préhistoire à l'art contemporain », benedictemaselli.fr, 1^{er} octobre 2020 (<https://benedictemaselli.fr/les-fonctions-de-lart>).
 3. Barthes Roland, « Introduction à l'analyse structurale des récits », Communications n° 8, 1966, Persée (https://www.persee.fr/doc/comm_0588-8018_1966_num_8_1_1113).

Comme le précise Claude Lévi-Strauss dans *Tristes tropiques*, le mythe n'est pas historique (au sens scientifique du terme) mais symbolique :

« Il ne s'agit pas d'un récit de faits réellement advenus, dont seule la quête d'une version originale permettrait de comprendre la signification, mais la production collective immémoriale, à partir des éléments immédiatement accessibles du quotidien (animaux, plantes, fonctions sociales), d'une explication globale cohérente aux contradictions majeures de l'existence encore non expliquées dans la société considérée (naissance et mort, paix et guerres, alternance jour-nuit, etc.). »⁴

Ce que dit là l'anthropologue est fondamental pour comprendre en quoi le récit nous permet, à nous humains, de vivre dans ce monde rempli de dangers matériels, mais aussi et surtout de « contradictions majeures » qui heurtent notre compréhension empirique et nous effraient d'autant plus. Pour se rassurer, les femmes et les hommes vont ériger le récit comme une médiation pacificatrice entre ces forces externes menaçantes (la mort, la nuit, la maladie...) et nos fragiles conditions humaines.

Parce que ces forces nous dépassent, seul notre imaginaire est capable de dialoguer avec elles, tant elles se situent loin de nos rationalités.

En atteste la pluralité des cosmogonies, purs produits de l'imagination humaine qui viennent nommer pour tenter d'appréhender la création du monde et notre raison d'être. Ces récits mythologiques, comme autant de récits de créations du monde, sont le fondement de presque toutes les sociétés humaines et de toutes les religions, ils cherchent à répondre au besoin immuable de donner du sens à notre présence ici-bas.

Même si l'on peut aujourd'hui expliquer par de rationnelles théories physiques la création de l'Univers, de notre galaxie, de notre planète, de la vie sur Terre, il n'en reste pas moins que le caractère extraordinaire de cette succession d'événements dépasse très largement notre entendement. Le récit nous aide à nous approprier et à apprivoiser ces mouvements majeurs qui régissent nos vies et sur lesquels nous n'avons aucune prise. Nous les appellerons Dieu, Allah ou encore Gaïa dans la mythologie grecque, Odin dans la mythologie nordique, Amon en Égypte antique, Fenua à Tahiti...

Ainsi le principe même du récit est-il universellement partagé, en ce qu'il nous aide à comprendre le monde qui nous entoure, tant dans ses composantes naturelles que culturelles.

En effet, le récit, c'est également ce qui permet de faire culture, de faire communauté, en somme de faire société.

4. Lévi-Strauss Claude, *Tristes tropiques*, Plon, 1955.

Le langage, et par là même le récit, est un agent opérant dans le maintien du voisinage social, qu'on appellerait aujourd'hui le « vivre-ensemble » : une majeure partie de nos conversations ont un objet d'adhésion sociale qui vise à maintenir et valider les relations internes à nos familles, nos tribus, nos groupes d'amis et de proches.

Que faisons-nous à la machine à café avec nos collègues, au bar avec nos amis le soir, au goûter avec notre famille à la maison ? Nous nous racontons des histoires. Nous relatons des situations que nous avons vécues, sous forme de narration : ces histoires ont un début, un milieu, une fin, elles sont racontées par le prisme de celui ou celle qui les a vécues et qui les relate à sa manière, comme un auteur le ferait. Cette multitude de micronarrations agit à plusieurs niveaux : elle me permet de rencontrer l'autre et de mesurer mon degré de reconnaissance et d'identification en lui ; elle vient valider et confirmer l'attachement à celles et ceux dont je suis déjà proche ; elle cimente nos communs et participe à l'écriture permanente du récit collectif, qu'il soit sociétal ou familial.

« Rien n'est humain qui n'aspire à l'imaginaire. »

Romain Gary

Parfois, le récit se teinte de fiction et la métaphore, qui avait pour objectif d'imaginer un phénomène externe, s'affranchit de son rôle d'agent de compréhension pour devenir pure invention, poursuivant toutefois le même objectif. Expliquons-nous, au travers notamment de l'ouvrage *L'espèce fabulatrice* de Nancy Huston. L'autrice, au fil de cet essai, avance la théorie selon laquelle, chez les humains, tout est fiction, dans la mesure où « *la narrativité s'est développée en notre espèce comme technique de survie* »⁵.

Face au désordre extérieur, nous toutes et tous, par nécessité (par survie), fabriquons du sens, et ce à tous les endroits stratégiques de nos vies. En attestent les nombreux exemples que l'autrice égrène au fil de son ouvrage, que nous citons ici en l'état :

« *Votre nom [...] est une fiction. Il aurait pu être autre. Vous pouvez le changer. Les femmes en changent souvent. En se mariant, elles passent d'une fiction à une autre.* »⁶

« *L'argent est une fiction : de petits bouts de papier dont on a décrété qu'ils représentaient l'or. L'or est une fiction. Dans l'absolu, il ne vaut pas plus que le sable.* »⁷

Mais aussi : « *Nous ne sommes pas la Création de Dieu, il est la nôtre.* »⁸

5. Huston Nancy, *L'Espèce fabulatrice*, Actes Sud, 2008, p. 17.

6. Huston Nancy, *op. cit.*, p. 19.

7. Huston Nancy, *op. cit.*, p. 20.

8. Huston Nancy, *op. cit.*, p. 20.

Le propos interroge ici nos croyances fondatrices et montre en quoi les humains se distinguent en tant qu'espèce par leur capacité à produire du sens, à mettre en récit, à inventer des histoires face à un monde qui nous dépasse ; contrairement aux espèces animales ou végétales, qui, en l'état de nos connaissances, font montre de moins d'inquiétude et n'élaborent pas de stratégies narratives pour rendre ce monde supportable. Nous vivons dans la narrativité parce que le monde est dangereux : nous seuls avons conscience de notre propre mort à venir, inéluctable, et cela change tout. À l'époque de nos ancêtres lointains, cette peur agissait comme un réflexe de survie, une protection, de nos jours elle perdure alors qu'elle n'est plus (ou moins) indispensable.

« *Comment survivre ? En se liant, en se liquant. La fonction primordiale des histoires humaines, c'est l'inclusion et l'exclusion.* »⁹ C'est la création du « nous » et du « eux ». Si Yuval Noah Harari, dans son ouvrage *Sapiens*, développe la thèse selon laquelle les humains sont en situation de domination parce qu'ils ont su coopérer, Huston ajoute qu'ils l'ont fait d'une manière des plus sophistiquées, en se regroupant autour de récits communs, qui créent des groupes sociaux rendant notre présence au monde possible.

Ces récits sont « *tout à la fois la monnaie et la devise d'une culture, en ce sens qu'une culture [...] s'emploie à compiler [...] ses propres normes. Ses mythes et ses contes, ses drames et même ses reconstitutions historiques, sont non seulement la mémoire de ces normes, mais, pour ainsi dire, de tout ce qui y contrevient de façon notoire.* »¹⁰

L'on peut conclure avec Jerome Bruner, psychologue américain et auteur du livre *Pourquoi nous racontons-nous des histoires ?*, que la vie collective ne peut s'organiser qu'autour de ces narrations, en tant que « *traduction dans les conventions du récit qui permet de convertir l'expérience individuelle en une monnaie collective* »¹¹.

Ces « nous » que nous évoquions ci-avant font commun autour de leurs récits propres, qui sont la matière même de leur fondation. En effet, « *raconter une histoire, ce n'est pas demander à l'auditoire de s'y conformer ; c'est l'inviter à considérer l'univers comme s'il était intégré à l'histoire. Partager des histoires, c'est créer une communauté interprétative* »¹².

« *En somme, les histoires nous procurent des modèles du monde.* »

Jerome Bruner

9. Harari Yuval Noah, *Sapiens, une brève histoire de l'humanité*, Albin Michel, 2015.

10. Bruner Jerome. *Pourquoi nous racontons-nous des histoires ?*, Retz, 2002, p. 17.

11. Bruner Jerome, *op. cit.*, p. 18.

12. Bruner Jerome, *op. cit.*, p. 26.

Passés ces propos introductifs, poursuivons cet ouvrage, construit autour de recherches monographiques, d'expériences conduites sur le terrain ainsi que d'interviews d'expertes et d'experts, ayant vocation à éclairer certains aspects de notre sujet ou à exemplifier les démarches qui peuvent être entreprises en matière de narration touristique et patrimoniale.

Contextualisation

Chapitre I

Tour d'horizon

A - Périmètre

1. Le champ d'application : destinations touristiques, lieux de patrimoine, musées

Ici, prenons le temps de définir notre « terrain de jeu ». En effet, les secteurs du tourisme et de la culture sont tous deux vastes et ne pourraient être exhaustivement abordés dans cet ouvrage. Ainsi le resserrage a-t-il porté, d'une part, sur le strict champ du tourisme institutionnel tel que nous le connaissons sur les territoires français et, d'autre part, sur les métiers de la transmission et de la valorisation patrimoniale tels qu'on les pratique dans les lieux de patrimoine et les musées.

Le secteur du tourisme s'exprime ici dans ses formes institutionnelles connues : offices de tourisme, agences départementales ou comités départementaux du tourisme, comités régionaux du tourisme. Ces organismes de gestion des destinations seront appréhendés tant dans leur fonction de communicants, de promoteurs qui cherchent à séduire et attirer, que comme producteurs d'offres qui peuvent, à la manière d'un lieu de visite ou d'un attrait touristique, proposer des expériences de découverte de leurs territoires.

À ce titre et dans ce cas, ils seront traités de façon similaire aux lieux de patrimoine ouverts au public et aux musées. De la même manière, la communication dirigée vers les publics en amont de la visite de ces établissements fera l'objet d'exemples et de préconisations, tout comme le sujet central de la médiation, cœur d'activité de ces établissements dont l'une des vocations fondatrices est de transmettre un savoir et des connaissances.

2. Les temporalités de l'adresse aux usagers

Il est ici important de rappeler que le recours à la narration peut trouver sa place dans tous les moments de la relation avec les publics/visiteurs :

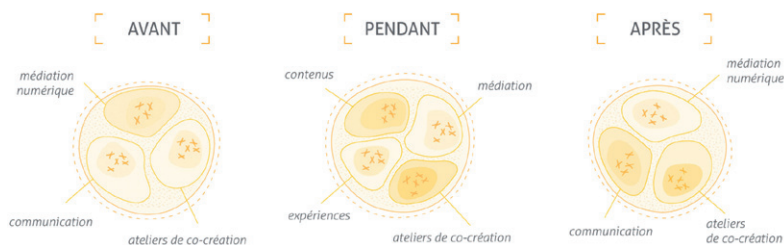
- raconter une bonne histoire est tout d'abord le gage d'attirer et de retenir l'attention d'un public souvent volatile et sursollicité, en détachant votre message promotionnel du flux incessant d'informations non hiérarchisées que nous subissons tous aujourd'hui ;
- embarquer vos publics dans une narration qui déplace les visiteurs de leurs pratiques habituelles est le meilleur moyen de les toucher et de leur laisser un souvenir marquant ;
- générer de l'émotion sera enfin le marqueur fort qui laissera une trace dans les souvenirs de vos visiteurs et leur donnera envie d'en parler, voire de revenir.

Aujourd'hui, on sait toucher les visiteurs dans toutes ces phases, de l'avant à l'après-séjour (ou après-visite), les médias et les outils technologiques ne manquent pas pour établir et entretenir une relation sur la durée et mettre en place une communication suivie et cohérente tout au long de l'expérience vécue.

La plasticité des formes et des médias n'a cessé d'évoluer, notamment en raison de l'essor fulgurant des technologies du numérique, que nous appelions encore il n'y a pas si longtemps les NTIC, soit les nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Ainsi, ce qui est nouveau, c'est d'utiliser la narration dans nos modes d'adresses aux visiteurs, que ce soit du point de vue de la communication ou de la médiation.

Figure 1 : Les temporalités du *storytelling*



Crédit : le Crabe Fantôme.