

**Annulation du festival du Mois du film documentaire  
dans un contexte de pandémie :**

recommandations pour sa prochaine édition



**Travail de Bachelor 2021**

Filière :                      Tourisme  
Etudiante :                  Félicia Barthe  
Professeur :                Emmanuel Fragnière  
Déposé, le                  3 mai 2021

## **Source de l'illustration de la page de titre**

<https://moisdudoc.com/>

## **Executive summary**

### **Une situation inédite pour les festivals : introduction et but de l'étude**

Le Mois du film documentaire, un festival annulé mais qui souhaite revivre ! C'est cette situation particulière, vécue par le festival lors de la crise sanitaire due au Covid-19, qui est abordée dans ce travail. L'étude s'inscrit en effet dans un contexte de pandémie qui a provoqué un arrêt total de la culture et, par conséquent, des annulations massives de festivals en 2020. Ces dernières ont représenté une situation inédite et difficile à gérer pour les organisateurs d'événements, et engendrent des défis de taille pour les prochaines éditions. Spécifiquement, le Mois du film documentaire 2020 a été annulé trois jours avant ses débuts, à cause des dispositions sanitaires prises par les autorités. Il s'agit d'un festival à petite échelle projetant des films dans divers lieux culturels jurassiens pendant le mois de novembre.

Le but de ce travail est d'analyser les différents aspects de l'annulation du Mois du film documentaire pour comprendre ce phénomène et pouvoir émettre des recommandations en vue de la prochaine édition du festival. La gestion de cette annulation par le festival et l'appréciation des spectateurs quant à celle-ci doivent ainsi être étudiées, de même que les attentes du public pour la prochaine édition de la manifestation.

Il existe de nombreuses études sur l'échec d'événements dans la littérature scientifique. Cependant, la phase de reprise pouvant suivre une annulation n'a apparemment pas encore réellement été étudiée. De plus, les festivals de films représentent une très petite part des recherches dans l'événementiel. Il convient donc de s'intéresser à ces éléments.

### **Une enquête qualitative pour comprendre le phénomène : méthodologie et résultats**

Sous la forme d'une recherche exploratoire, une enquête qualitative a été menée à hauteur de 15 entretiens semi-dirigés auprès de spectateurs et prestataires du festival, et de deux personnes n'ayant jamais participé à l'événement. Les principaux résultats de ces entretiens peuvent être présentés en deux parties distinctes, soit (1) la perception des spectateurs quant à l'annulation du festival et (2) les attentes de ces derniers pour la prochaine édition.

S'agissant de l'annulation du Mois du film documentaire 2020, l'enquête a révélé qu'aucun spectateur ne l'a apprise par une communication publique du festival, notamment à cause de l'abondance des messages liés à la gestion de la crise sanitaire pendant cette période. Les entretiens ont également mis en lumière le manque de communication de la part du festival pour son édition en ligne, offerte au public en compensation à l'annulation. Globalement, les spectateurs n'ont pas eu connaissance de cette proposition, alors que certains auraient pourtant voulu en profiter. Aussi, la technologie a été définie comme étant un obstacle chez les spectateurs à leur participation à l'édition en ligne.

Pour 2021, les spectateurs ont montré une envie marquée en faveur d'une édition habituelle, offrant découvertes et échanges. Il résulte aussi de l'enquête un désir paradoxal du public pour la nouveauté dans la programmation mais aussi pour la possibilité de voir les films manqués en 2020. De manière générale, les spectateurs attendent de la positivité, dans le choix des films comme dans les discours du festival. Il semblerait que ces derniers soient prêts à accepter bon nombre de mesures sanitaires pour participer à nouveau au festival. Les deux personnes n'ayant jamais participé au festival n'avaient jamais entendu parler de ce dernier et pourtant, après une présentation de celui-ci, ont montré leur intérêt.

### **Un report en ligne et une nouvelle édition en 2021 : recommandations managériales**

Une édition en deux volets est recommandée pour la reprise du festival en 2021. Il s'agit d'un report en ligne de quatre films programmés en 2020, offert en septembre, et d'une nouvelle édition 2021, proposée en novembre comme à l'accoutumée. Cette proposition satisferait les diverses envies des spectateurs présentées ci-dessus.

En plus de permettre au public de voir certains films 2020, le report en ligne pourrait promouvoir le festival et attirer de nouveaux publics, à condition que sa communication soit améliorée par rapport à l'édition en ligne 2020. La plateforme Mailchimp permettrait ainsi de créer un carnet d'adresses ciblé et d'envoyer des newsletters par email, outil attendu des spectateurs. Un groupe WhatsApp informant des nouveautés du festival serait également une bonne solution à intégrer. Un sondage auprès du public pour connaître les films 2020 souhaités et un compte Instagram serviraient à élargir la communication et à susciter de l'engagement. Afin de surmonter l'obstacle que représente la technologie pour le public, une plateforme simple d'accès comme Vimeo est à privilégier pour la diffusion des films et les étapes à suivre pour les visionner devraient être clairement intégrées à la communication. Une feuille de route montrant le processus en images faciliterait d'autant plus l'accès.

Une nouvelle édition 2021 similaire aux autres années et proposant des nouveaux films positifs permettrait de satisfaire les envies de nouveautés, de positivité, de découvertes et d'échanges des spectateurs. La négativité de la crise sanitaire doit en tous points être évitée lors de cette nouvelle édition. Des efforts de communication devraient être faits par le festival afin d'assurer la présence du public malgré l'année de pause et les éventuelles habitudes prises à rester chez soi à cause de la pandémie, et afin d'attirer les personnes ne connaissant pas le festival mais présentant pourtant un intérêt. Les outils de communication conseillés pour le report en ligne serviraient aussi à promouvoir davantage la nouvelle édition. Le report en ligne en lui-même vise à démarrer la communication du festival plus tôt dans l'année afin de rappeler l'existence de ce dernier et d'attirer les spectateurs à participer à cette nouvelle édition. Ces deux volets du Mois du Doc 2021 devraient ainsi être communiqués ensemble.

## Résumé

L'annulation d'un festival causée par la pandémie de Covid-19 engendrent de réels défis pour les organisateurs, lors de l'annulation mais aussi lors de la future édition. Même si l'échec d'événements fait l'objet de nombreuses recherches scientifiques, le contexte particulier de la crise sanitaire est si récent qu'il n'a pas encore été étudié dans la littérature. Ce travail explore ce phénomène dans le cadre du Mois du film documentaire, festival jurassien projetant des documentaires dans divers lieux culturels sur un mois. Ainsi, le but de l'étude est d'analyser et de comprendre l'annulation 2020 de ce festival afin de savoir comment il pourra passer d'une phase d'annulation à une phase de reprise. Pour ce faire, la gestion de l'annulation par le festival, le vécu des spectateurs et les envies de ces derniers pour la prochaine édition ont été étudiés au moyen d'une enquête qualitative. Plus précisément, 15 entretiens semi-dirigés ont été menés auprès de prestataires et spectateurs de la manifestation. Cette recherche a principalement démontré que, pour l'édition suivant celle annulée, les spectateurs souhaitent de la nouveauté mais cherchent aussi à pouvoir regarder les films manqués. Le public s'est révélé être attaché aux aspects de découvertes et d'échanges offerts par l'événement et, après une longue période de pandémie, il éprouve aussi un désir de positivité pour les films et les discours du festival. Les recommandations managériales de ce travail proposent entre autres un concept pour l'édition 2021 du festival afin de satisfaire au mieux les envies de ses spectateurs et ainsi solliciter leur participation.

Mots-clés : festival de film, annulation, échec d'événement, Covid-19, pandémie

## Avant-propos et remerciements

Ce travail de Bachelor traite de l'annulation 2020 d'un festival jurassien, le Mois du film documentaire. Ce sujet d'étude a été choisi pour plusieurs raisons. Premièrement, il regroupe les intérêts professionnels et personnels de l'étudiante rédigeant ce travail, à savoir l'événementiel, le cinéma et sa région. De plus, l'annulation du festival est particulièrement intéressante à aborder car elle a été provoquée par le contexte de crise sanitaire liée au Covid-19, qui représente une situation inédite, généralisée et actuelle. Jusque-là, les secteurs de la culture et de l'événementiel n'y avaient jamais été confrontés. Il paraît donc intéressant de se pencher sur ce phénomène particulier et global d'annulations d'événements, mais aussi sur la post-annulation, soit la reprise.

Ainsi, ce travail a pour but d'analyser les différents aspects de l'annulation du Mois du film documentaire, sous l'angle des spectateurs et celui des prestataires, afin de finalement émettre des recommandations pour la reprise du festival, soit sa nouvelle édition. L'objectif est d'étudier la gestion de l'annulation faite par le festival et l'opinion des spectateurs à ce propos, mais également de déterminer les attentes des spectateurs pour la prochaine édition après avoir connu une année sans festival. Il a été décidé de se concentrer sur un festival en particulier plutôt que sur plusieurs, afin d'effectuer une recherche davantage en profondeur.

La littérature scientifique offre pléthore d'études sur le domaine de l'événementiel, mais relativement peu d'entre elles traitent des festivals de films, et encore moins des événements à petite échelle. L'annulation des événements est assimilée dans la littérature à l'échec des événements, qui est quant à lui un sujet bien présent dans les recherches, en particulier avec les causes d'échec. Toutefois, la phase de reprise pour une manifestation ayant connu une annulation n'a apparemment pas encore réellement été étudiée.

Pour effectuer ce travail, une enquête qualitative a été réalisée auprès de prestataires et spectateurs du Mois du film documentaire au travers d'entretiens. Les principales difficultés rencontrées lors de l'élaboration de ce travail résident justement dans la recherche des personnes à interroger. En effet, les spectateurs ont été compliqués à trouver. Cela est notamment le cas puisque le festival ne détient aucune base de données avec ses spectateurs. Ainsi, il a été demandé aux prestataires interrogés de bien vouloir transmettre des contacts de spectateurs du festival, procédé relativement délicat à mettre en place puisque tous n'y étaient pas ouverts. Ces difficultés ont notamment amené les principales limites de ce travail. Comme les spectateurs ont été trouvés par l'intermédiaire des prestataires du festival, une certaine homogénéité dans les profils s'est fait ressentir. Plusieurs spectateurs interrogés

sont effectivement mêlés au domaine culturel et cinématographique, car ils y travaillent ou y sont bénévoles.

Finalement, l'étudiante tient à remercier sincèrement les personnes suivantes, qui ont contribué à et ont rendu possible l'élaboration de ce travail de Bachelor :

- M. Emmanuel Fragnière, professeur responsable de ce travail, pour sa disponibilité en tout temps, sa patience, ses précieux conseils et ses nombreux encouragements permettant de regagner confiance lors de moments difficiles.
- Mme Noémie Merçay, coordinatrice du festival, pour ses nombreux échanges en présentiel ou par téléphone, ses réponses à de multiples questions, sa disponibilité, sa bienveillance et son enthousiasme quant à ce travail.
- Mme Marion Jobin, coordinatrice du festival en congé maternité depuis octobre 2020, pour son temps accordé au début de l'élaboration de ce travail afin de présenter le festival et ses différents enjeux.
- Tous les prestataires et spectateurs interrogés, pour leur temps accordé et leur gentillesse durant nos échanges.
- Les personnes ayant réalisé un travail de relecture pour ce dossier et ayant amené des idées de compléments.

## Table des matières

Liste des tableaux.....	xi
Liste des figures .....	xii
Liste des abréviations .....	xiii
Introduction.....	1
<b>1. Contexte.....</b>	<b>3</b>
1.1. Événementiel en temps de pandémie .....	3
1.1.1. Tenue des festivals en 2020 .....	3
1.1.2. Communication des festivals en 2020.....	4
1.1.3. Autres acteurs impactés .....	5
1.1.4. Festivals une année après le début de la pandémie .....	7
1.2. Le Mois du film documentaire .....	8
1.2.1. Présentation du festival .....	8
1.2.2. Organisation du festival .....	10
1.2.3. Annulation du festival.....	11
<b>2. Question de recherche et objectifs .....</b>	<b>13</b>
<b>3. Revue de littérature.....</b>	<b>15</b>
3.1. Définition de l'événementiel et des festivals.....	15
3.2. Echec d'événements et de festivals .....	16
3.2.1. Gestion des risques .....	17
3.2.2. Recouvrement de service .....	18
3.3. Festivals de film .....	20
<b>4. Méthodologie.....</b>	<b>24</b>
4.1. Méthodes et outil .....	24
4.2. Echantillon .....	24
4.3. Grille d'entretien.....	26
4.3.1. Question 1 .....	27
4.3.2. Question 2 .....	27
4.3.3. Question 3 .....	27



4.3.4.	Question 4 .....	28
4.3.5.	Question 5 .....	28
4.3.6.	Question 6 .....	29
4.3.7.	Question 7 .....	29
4.4.	Conduite d'entretien.....	30
4.5.	Analyse des résultats et recommandations.....	30
<b>5.</b>	<b>Synthèse des résultats .....</b>	<b>31</b>
5.1.	Question 1 – expérience .....	31
5.2.	Question 2 – éléments appréciés et moins appréciés .....	33
5.3.	Question 3 – annonce de l'annulation .....	35
5.4.	Question 4 – réaction à l'annulation .....	36
5.5.	Question 5 – édition en ligne.....	39
5.6.	Question 6 – prochaine édition .....	41
5.7.	Question 7 – communication.....	45
5.8.	Question supplémentaire .....	46
<b>6.</b>	<b>Discussion .....</b>	<b>47</b>
6.1.	Proposition 1.....	47
6.2.	Proposition 2.....	48
6.3.	Proposition 3.....	49
6.4.	Proposition 4.....	51
6.5.	Proposition 5.....	52
<b>7.</b>	<b>Recommandations managériales.....</b>	<b>54</b>
7.1.	Reprogrammation de films 2020 .....	54
7.1.1.	Promotion .....	56
7.1.2.	Facilitation de l'accès.....	60
7.2.	Nouvelle édition 2021 .....	64
7.3.	Faisabilité du concept 2021 .....	65
7.4.	Plan d'actions du concept 2021 .....	66
7.5.	Annulation 2021 .....	67

<b>Conclusion .....</b>	<b>68</b>
<b>Références .....</b>	<b>70</b>
<b>Déclaration de l’auteur .....</b>	<b>74</b>

## Liste des tableaux

Tableau 1 : Echantillon prestataires .....	25
Tableau 2 : Echantillon spectateurs .....	26
Tableau 3 : Plan d'actions concept 2021 .....	67

## Liste des figures

Figure 1 : Page d'inscription newsletter.....	57
Figure 2 : Report en ligne - extrait sondage .....	59
Figure 3 : Report en ligne - Vimeo Showcase .....	61
Figure 4 : Report en ligne - newsletter de lancement .....	62
Figure 5 : Report en ligne - guide.....	63

## Liste des abréviations

FIFF            Festival International de Films de Fribourg

## Introduction

Dès mars 2020, la culture suisse a été touchée de plein fouet par la crise sanitaire liée au Covid-19. A plusieurs reprises, ce domaine a connu un arrêt total de ses activités, imposé par les mesures sanitaires prises par les autorités. Cette situation a évidemment provoqué des conséquences négatives pour les organisations, pouvant compromettre l'avenir du secteur entier si celui-ci ne recevait pas d'aide des pouvoirs publics.

L'événementiel faisant partie de la culture, ce secteur a également été fortement impacté par la pandémie. Grands comme petits festivals se sont vus annuler leur édition 2020, parfois par obligation due aux dispositions sanitaires, d'autres fois par mesure de précaution au vu de l'incertitude de la situation. Ces annulations représentent des enjeux importants pour les organisateurs d'événement, notamment en termes de communication, d'offre compensatoire, de financement et de survie. Les prochaines éditions sont également remises en question du point de vue de leur faisabilité face aux contraintes existantes. La crainte de ne pas retrouver son public ou de ne pas pouvoir satisfaire toutes les attentes peut aussi être considérée. En effet, l'édition suivant une annulation est importante pour tout festival et nécessite de nombreux questionnements.

Pour traiter ces différents éléments, un festival en particulier est étudié dans ce travail, celui du Mois du film documentaire au Jura. Il s'agit d'un événement annuel projetant des films documentaires pendant l'entier du mois de novembre et dans plusieurs lieux culturels du Canton. Cet événement a été annulé trois jours avant son commencement, à la suite de la fermeture des lieux culturels et de l'interdiction de toute manifestation prononcées par les autorités. Le but de ce travail est d'analyser les différents aspects de l'annulation de ce festival, afin de comprendre ce phénomène, sa gestion et ses impacts, pour ensuite émettre des recommandations pour la reprise du festival, à savoir sa prochaine édition. Pour ce faire, l'opinion et le vécu des spectateurs tout comme des prestataires sont à prendre en compte.

Ce travail va tout d'abord décrire le contexte dans lequel s'inscrit l'étude, notamment en traitant de l'événementiel en temps de pandémie et en présentant le festival du Mois du film documentaire. Ensuite, la question de recherche et les objectifs seront explicités afin de définir le but de cette étude, découlant du contexte. La revue de littérature démontrera les recherches scientifiques déjà effectuées à propos de l'annulation des événements et les festivals de films, pour positionner l'étude dans la littérature. Par la suite, le chapitre méthodologie évoquera les méthodes et outils utilisés afin de réaliser l'enquête et l'analyse des données récoltées. Dans le chapitre synthèse des résultats sont présentés les résultats de l'enquête de terrain, qui permettent quant à eux d'aboutir à la partie discussion avec la formulation de propositions de

recherche. Pour terminer, des recommandations seront émises pour l'édition 2021 du festival, notamment en développant un concept basé sur les résultats de l'étude et les propositions de recherche préalablement formulées.

## 1. Contexte

Ce premier chapitre aborde le contexte de ce travail. Il vise à expliquer la situation de pandémie vécue par l'événementiel et à présenter le festival du Mois du film documentaire.

### 1.1. Événementiel en temps de pandémie

En raison de la crise sanitaire du Covid-19, le domaine de l'événementiel a connu une année 2020 particulièrement compliquée, durant laquelle ses acteurs ont extrêmement souffert. En effet, les mesures prises par les gouvernements du monde entier pour lutter contre la propagation du virus ont poussé les événements et festivals de tous genres à annuler ou reporter leur édition 2020. Une situation totalement inédite pour de nombreux festivals qui ont connu leur première annulation depuis leur création, parfois datant de plus de 50 ans.

L'annulation ou le report d'un événement entraîne toujours une insécurité concernant la survie de l'événement, autrement dit un risque qu'il ne puisse pas revenir les années suivantes. Pour les organisations ne préparant qu'un événement annuel, ce dernier peut effectivement représenter la seule opportunité de gagner de l'argent pour continuer d'exister. Cette crise sanitaire a donc mené à un arrêt total pour beaucoup d'organisations. De plus, de nombreuses dépenses sont engagées déjà lors de la planification des événements. Avec de tels annulations ou reports, ces frais déjà engagés ne peuvent pas être entièrement récupérés et représentent donc d'importantes pertes financières. Cette situation provoque sans aucun doute un manque de liquidités dans les organisations qui compromet le futur de leurs événements. A la fin de l'année 2020 et pour de nombreux festivals, une aide financière des autorités était indispensable pour garantir leur survie. Même si les grands festivals sont relativement confiants et pensent pouvoir survivre, les petites structures sont bien plus fragiles.

En situation de crise sanitaire et dans le but de minimiser les impacts négatifs pouvant compromettre le retour de leurs événements, les organisateurs ont dû prendre des décisions difficiles sur leur manière de procéder.

#### 1.1.1. Tenue des festivals en 2020

Premièrement, on observe à travers le monde différents choix quant à la tenue des événements en 2020. Dans le domaine des festivals, certaines éditions ont été annulées, d'autres reportées et d'autres encore ont été réalisées sous une nouvelle forme.

On parle d'annulation lorsqu'une édition prévue est totalement mise de côté pour éventuellement en proposer une nouvelle l'année suivante. En Suisse, par exemple, le



Montreux Jazz Festival a annulé et mis de côté sa 54<sup>e</sup> édition prévue pour 2020 et présenté sa nouvelle affiche pour sa 55<sup>e</sup> édition en 2021.

Le Paléo Festival Nyon, festival de musique également, a quant à lui choisi de reporter son édition. Ainsi, sa 45<sup>e</sup> édition prévue pour 2020 a été décalée à 2021. Il s'agit ici de proposer une forme de copié collé, en essayant de garder la même programmation et la même identité visuelle. Daniel Rossellat, Président du festival, explique que ce choix a été réalisé dans le but d'utiliser le travail déjà effectué et ne pas perdre définitivement une certaine partie de l'argent déjà engagé par le festival, mais aussi par les artistes et partenaires (Radio Télévision Suisse [RTS], 2020).

Cependant, la frontière entre annulation et report est très fine. En effet, le report représente inévitablement une forme d'annulation. De plus, même si le Montreux Jazz Festival a décidé d'une annulation, il a tout de même essayé d'offrir pour 2021 certains concerts annoncés pour 2020.

Que ce soit pour les annulations ou pour les reports, ces décisions ont dû être prises relativement tôt afin de minimiser les pertes. Toutefois, une fois le confinement ou semi-confinement commencé en 2020, les autorités partout dans le monde ont peiné à donner des indications claires quant aux grands rassemblements prévus à l'été. De nombreux festivals ont donc pris la décision eux-mêmes d'annuler leur édition, avant de n'avoir engagé encore plus de frais. Les organisateurs auraient aimé des autorités une interdiction officielle des grandes manifestations, qui aurait fortement faciliter leur travail et leur communication.

Un autre procédé a été utilisé par certains festivals, soit de les faire exister d'une manière différente, par exemple sous une forme numérique. Visions du Réel, festival de films documentaires, a proposé sa 51<sup>e</sup> édition en 2020 en ligne, donnant accès gratuitement à 130 films via son site internet.

### **1.1.2. Communication des festivals en 2020**

La communication étant primordiale en temps de crise, elle a également généré des questionnements importants au sein des festivals. Les organisateurs d'événements ont dû communiquer clairement avec leur public afin de minimiser les risques liés à l'annulation. Comme les directives officielles évoluaient rapidement, suivant l'évolution rapide du virus, et que le monde était en constante spéculation, la communication s'est révélée être un réel défi. Il en est ressorti qu'il était important de se référer à des sources d'information officielles et fiables telles que celles des gouvernements nationaux ou de l'Organisation mondiale de la santé (Van Winkle, 2020).

Même si les festivals ne pouvaient plus communiquer comme d'habitude, ils ont continué à le faire jugeant qu'il était impossible de ne rien dire. D'une manière générale, ils ont usé au maximum de la transparence. Avant les décisions d'annulations, les festivals ont communiqué auprès de leurs festivaliers sur un travail de suivi de la situation au quotidien et de développement de différents plans possibles, mais surtout sur une garantie de les mettre au courant au plus vite. Lors des décisions d'annulation, un grand travail a dû être fourni afin d'annoncer ces annulations ou reports au public de la meilleure des manières. Finalement, une fois les annulations tombées, un réel enjeu était présent pour maintenir le lien avec le public et montrer l'existence du festival afin de ne pas se faire oublier. (Dimitrijevic, 2020)

Les stratégies ont également dû être revues concernant la communication sur les nouvelles éditions pour 2021. Pour certains grands festivals de musique ayant lieu en été, le travail de communication est principalement réalisé durant les mois d'octobre, novembre et décembre l'année précédente. Fin 2020, la situation sanitaire étant toujours mauvaise et incertaine, ces festivals n'ont pas pu annoncer leur nouvelle édition 2021 comme prévu. Pour les festivals reportés d'une année, d'autres problématiques ont vu le jour. En effet, les lancements de billetterie et les annonces de programmation représentent, pour le domaine musical, des temps forts de communication. Si le festival est reporté, la billetterie est déjà lancée et la programmation déjà annoncée. Il existe donc moins de possibilités de communication. (Dimitrijevic, 2020)

La question de l'identité visuelle d'un festival se pose aussi lorsque ce dernier n'a finalement pas lieu. Certains festivals, notamment ceux qui ont reporté leur édition, ont choisi d'utiliser le travail déjà fourni et ainsi garder la même identité visuelle pour l'année suivante. D'autres festivals ont fait le choix de développer une nouvelle identité visuelle, comme ils le font chaque année.

### **1.1.3. Autres acteurs impactés**

L'annulation des festivals a impacté évidemment les organisateurs, mais ces derniers ne sont pas les seuls acteurs touchés. Les travailleurs intermittents, les prestataires de services spécialisés dans le domaine du spectacle, les services de sécurité et le catering sont tous des secteurs nécessaires aux festivals et qui ont donc fortement été impactés par leurs annulations. De plus, les festivals représentent un écosystème qui peut impliquer entre autres le secteur touristique, territorial et social, mais aussi l'industrie musicale et cinématographique. En prenant des exemples internationaux, on peut voir à quel point l'annulation des festivals a impacté d'autres acteurs.

Le Festival d'Avignon, manifestation internationale de spectacle vivant, attire chaque année 700 mille visiteurs et représente ainsi une période cruciale pour les restaurateurs et hôteliers de la région. Après l'annulation du festival, les annulations dans les hôtels sont tombées en masse et ont provoqué d'importantes pertes financières. Selon le directeur du festival, Olivier Pille, une personne sur quatre à Avignon vit du festival et la ville en obtient un retour économique de 100 millions d'euros. (Dupont, 2020) En Suisse, Paléo et Montreux Jazz génèrent ensemble environ 100 millions de francs de retombées économiques pour le canton (Wagner, 2020). Une annulation peut donc avoir de lourdes conséquences économiques sur les villes et régions qui accueillent les festivals et sur les acteurs touristiques.

Concernant le domaine cinématographique, le festival du film de Cannes montre comment une telle manifestation agit sur les acteurs du secteur. Le festival représente en effet un temps fort pour le cinéma Les Arcades par exemple, privatisant ses trois salles pour l'occasion qui projettent des films pendant 15 jours. Durant cette période de festival, le cinéma remplit chacune de ses salles du matin au soir, devant même refuser un nombre important de personnes. L'annulation du festival a ainsi amené de grandes pertes financières. (Verdi, Tisseaux & Juvigny, 2020)

Dans le domaine musical, l'annulation d'événements dans le monde entier a eu des conséquences sur l'ensemble du secteur. On a pu voir un effet domino à travers le globe avec des interdictions de rassemblement annoncées par les gouvernements au fur et à mesure, et donc des annulations d'événements tombant les unes après les autres. Cela a engendré à son tour l'annulation des tournées d'artistes devenant trop chères si plusieurs dates tombaient.

L'annulation de festivals peut aussi avoir des coûts sociaux sur la communauté. Selon Van Winkle (2020), la participation aux festivals et événements offre des avantages au sein de la communauté. L'interaction sociale est l'un des moteurs de la participation à un festival et elle est perçue comme contribuant au bien-être de la communauté. Ainsi, l'annulation des festivals a provoqué pour de nombreux individus une grande déception, les ramenant parfois à leur solitude. (Van Winkle, 2020)

Malgré ces sentiments, les festivals ont pu observer auprès de leur public une compréhension générale et une grande solidarité à la suite des annulations. De nombreux festivaliers ayant déjà acheté leur billet ont notamment décidé de ne pas demander le remboursement afin de soutenir les organisateurs. Cet élan de solidarité s'est également fait ressentir auprès des sponsors, mécènes et partenaires, qui ont relativement souvent proposé aux festivals de garder leurs dons pour surmonter les difficultés liées à la crise.

#### 1.1.4. Festivals une année après le début de la pandémie

Au début de l'année 2021, presque un an après l'émergence de la crise sanitaire, la situation sanitaire n'a quasiment pas évolué. Ainsi, le domaine de l'événementiel est toujours à l'arrêt et l'incertitude règne. Même si de nombreux festivals avaient prévu, après leur annulation en 2020, de proposer une édition 2021, la situation est presque la même une année après le début de la crise et les organisateurs ne savent donc pas que faire entre annuler à nouveau ou espérer que la situation s'améliore pour pouvoir réaliser leur festival.

Certains festivals se déroulant en début d'année n'ont pas eu le choix d'annuler à nouveau leur édition, les mesures sanitaires étant claires. C'est notamment le cas du Festival International de Films de Fribourg qui était programmé à fin mars mais qui a communiqué l'annulation de son événement fin janvier. Il a été décidé de le reporter à l'été pour proposer des projections au cinéma et en plein air.

Parmi les autres festivals planifiés plus tard dans l'année, certains ont déjà pris la décision, en février, d'annuler encore une fois leur événement. Festi'Neuch a ainsi annulé pour la deuxième fois son festival, jugeant la situation pour l'été trop incertaine pour mettre en place un festival. Cette décision a été prise afin de minimiser les risques et assurer la pérennité du festival. Ce dernier a d'ailleurs annoncé prévoir une édition 2022.

Paléo a quant à lui voulu attendre davantage avant de se décider. En début d'année, il réfléchissait à une autre forme de festival et prévoyait un événement 2021 Covid-compatible, en réduisant sa capacité et sa taille tout en rallongeant le festival sur un mois. Fin mars, ce festival a finalement décidé d'annuler totalement son édition 2021. Selon Daniel Rossellat, l'incertitude quant aux mesures sanitaires était trop importante pour se lancer dans un tel projet et risquer de subir des pertes insurmontables (Dell'Anna, 2021).

On observe donc la même situation qu'en 2020, avec également des festivals qui se tournent vers des éditions en ligne comme Visions du Réel, ou d'autres qui prévoient des éditions inédites comme le Montreux Jazz avec plusieurs scènes de tailles réduites, des places assises et une traçabilité des spectateurs.

A ce jour, l'avenir de l'événementiel reste encore incertain. A mi-avril, le Conseil Fédéral a annoncé un léger relâchement des dispositions sanitaires, avec notamment l'autorisation des manifestations à 50 personnes en intérieur et à 100 personnes en extérieur. Même si cela mène à un certain espoir, on ne peut pas savoir si l'événementiel pourra un jour réexister comme auparavant ou s'il devra se réinventer.

Actuellement et avec la mise en place de la vaccination contre le Covid-19, un nouveau débat est apparu au sein de la société. Il s'agit notamment de la possibilité ou non d'obliger, à l'avenir, la population à réaliser un test PCR ou à être vaccinée pour pouvoir participer à des événements culturels. C'est aujourd'hui une option qui est envisagée, mais qui pose de nombreux problèmes éthiques, notamment liés à la liberté individuelle. Fin avril 2021, le Conseil fédéral a mis en consultation auprès des cantons une stratégie en trois phases pour que l'ensemble des adultes voulant se faire vacciner puissent le faire et pour que les mesures contre le Covid-19 puissent être globalement levées. Ce modèle prévoit notamment de pouvoir restreindre l'accès aux grandes manifestations pour les personnes non-vaccinées, non-testées ou non-guéries, dès que 40 à 50% de la population sera vaccinée. L'Office fédéral de la santé publique travaille donc à l'élaboration d'un passeport vaccinal qui pourrait permettre la réouverture des grandes manifestations.

Dans tous les cas, si les festivals tels qu'on les a connus pourront à nouveau voir le jour, on peut imaginer que l'organisation des nouvelles éditions devra certainement être effectuée différemment, après avoir vécu une ou deux années de pause. On ne peut simplement gommer cette période. Les festivaliers fidèles tout comme les organisateurs et personnes qui travaillent de près ou de loin pour le festival ont peut-être dû réaliser une sorte de deuil face à l'annulation. La communication peut ainsi représenter un réel enjeu pour la suite.

## **1.2. Le Mois du film documentaire**

Ce travail représentant une étude de cas sur le Mois du film documentaire, il convient d'expliquer et présenter ce festival.

### **1.2.1. Présentation du festival**

Depuis 2008, le Mois du film documentaire a lieu dans le canton du Jura pendant le mois de novembre de chaque année. Durant ce mois entier, une vingtaine de films documentaires sont projetés dans différents lieux culturels du canton, tels que des cinémas, des salles de concerts ou des bibliothèques. Il s'agit d'un festival à petite échelle puisqu'il accueille un peu moins de 1'000 spectateurs par année.

La programmation du festival est conçue autour d'un thème défini qui diffère d'une année à l'autre. Pour l'édition 2020, la thématique prévue était « extra-ordinaire », qui permettait de proposer des films documentaires remettant en question ce que nous jugeons comme ordinaire ou hors norme. Des films sur des sujets tels que la sexualité, le féminisme ou encore les combats militants pouvaient ainsi être programmés. Les années précédentes du Mois du film documentaire ont été organisées sous d'autres thématiques relativement variées comme

le sport, la science ou encore les voyages. Au-delà des thématiques annuelles, les documentaires choisis pour le festival sont en majorité francophones. Depuis quelques années, le Mois du film documentaire essaie d'avoir une programmation plus internationale, en proposant aussi des films d'autres langues, projetés en version originale avec sous-titres.

Les projections du festival sont généralement suivies d'une rencontre et discussion avec le réalisateur du documentaire ou un intervenant en lien avec le sujet abordé dans le film. Cela représente un aspect fondamental pour le festival qui a une réelle envie de favoriser l'échange et le partage. A la fin de presque chaque projection, un invité offre ainsi un témoignage ou une discussion auquel le public peut participer. S'il ne s'agit pas du réalisateur du film, il peut par exemple s'agir d'une personne travaillant dans le domaine traité dans le film ou ayant vécu une situation similaire à celle du film. Ce moment peut permettre au public de mieux comprendre la réalisation du film, de poser des questions sur certains aspects liés au sujet du film, de découvrir des points de vue différents et de créer un lien entre le film et leur vécu. Ces échanges sont, en partie, rendus possibles par la taille relativement petite du festival. Les lieux projetant les films étant plutôt de petites salles, ils sont propices à la discussion.

Le Mois du film documentaire, appelé aussi Mois du Doc, a pour but de promouvoir le cinéma documentaire et de le faire découvrir à tous les publics. Le documentaire étant un genre particulier qui relate le réel et le vécu, il peut en effet plaire à tout type de personne en fonction du sujet traité. Les thématiques annuelles permettent ainsi de toucher un public diversifié, puisque les différents thèmes peuvent amener des publics très variés. De plus, la structure multisite du festival jurassien représente l'une de ses particularités, mettant au centre la diversification du public. En effet, les sites partenaires qui projettent les films permettent d'attirer différents publics puisque chacun d'eux représente une association ou un lieu culturel indépendant, avec son offre et son public durant le reste de l'année.

Le Mois du Doc a collaboré en 2020 avec huit de ces lieux partenaires dans l'ensemble du territoire jurassien. Parmi eux, on compte trois cinémas de chaque district, à savoir Cinéma La Grange à Delémont, Cinémajoie à Porrentruy et Cinélucarne au Noirmont. Ce sont des cinémas de taille relativement petite, avec un nombre de sièges variant entre 70 et 180 environ. L'Espace Renfer fait quant à lui partie de la Bibliothèque cantonale de Porrentruy et propose, en libre accès, un choix régulièrement renouvelé d'ouvrages des collections de la Bibliothèque. Il organise également des rencontres sur les thèmes de la littérature, du théâtre, du cinéma et autres. Un jeudi par mois, par exemple, a lieu une projection de film. Le SAS à Delémont, un autre lieu partenaire, est une salle de concerts de musiques actuelles et représente un centre de culture et de jeunesse où se développent de nombreux projets. Il propose toutefois un CinéClub, avec une soirée films par mois. Les autres lieux partenaires

n'ont pas de lien direct avec le cinéma au sein de leurs activités. La Cantine à Delémont est une association qui loue une ancienne cantine d'usine pour la laisser ouverte aux bricoleurs comme aux passants qui veulent créer des liens, partager ou fabriquer. C'est un lieu alternatif sans chef ni subvention, où chaque utilisateur est responsable. La Roulotte Minicirc à Chevenez est gérée par deux artistes qui parcourent le pays avec leur petit espace culturel composé de deux roulottes et une tente de théâtre. Pour terminer, l'ancienne école du village d'Undervelier est également un lieu partenaire du festival. Comme mentionné ci-dessus, ces lieux très différents les uns des autres ont pour but et permettent au Mois du Doc d'être accessible pour tout le monde. Pendant ses 13 ans d'existence, le festival n'a pas toujours collaboré avec les mêmes lieux partenaires.

Concernant l'environnement dans lequel s'inscrit le Mois du Doc, le Canton du Jura connaît une importante activité culturelle, en partie due aux nombreux organismes « amateurs » composés majoritairement de bénévoles. Le domaine de la culture dans ce territoire a une grande importance économique. En effet, les subventions cantonales pour les acteurs culturels engendrent des dépenses réinvesties directement dans l'économie régionale entre trois à cinq fois supérieures. Enfin, la culture permet au canton d'améliorer son attractivité et sa visibilité. (Jura.ch, 2014)

### **1.2.2. Organisation du festival**

A l'origine, le Mois du film documentaire est créé par Images en Bibliothèques, une association française qui invite toutes structures culturelles, sociales ou éducatives à promouvoir le cinéma documentaire en organisant son propre festival. Cette manifestation repose donc sur une liberté de participation et de programmation pour les structures, qui imaginent et organisent leur Mois du Doc en toute autonomie. En effet, les structures qui le souhaitent peuvent organiser le Mois du Doc, choisir leur thème, leurs films et le nombre de projections. Seul un nombre très limité de contraintes doit être respecté, telles que l'utilisation du visuel d'Images en Bibliothèque et la présence du programme sur leur site dédié au Mois du Doc.

Au Jura, le festival est mis en place et coordonné par l'Association Conte & Doc'. Cette dernière collabore, pour une partie de la coordination du festival, avec le Territoire de Belfort qui organise lui aussi le Mois du Doc sur son territoire. Ces deux entités collaborent principalement pour trouver la thématique de l'année, puis pour établir une filmographie commune et cohérente avec le thème. Ce sont ensuite les lieux partenaires qui choisissent parmi cette liste les films qu'ils projeteront. Cette coopération a été encouragée par le Canton du Jura, notamment à travers sa « politique culturelle d'ouverture » tournée vers les échanges avec l'extérieur (Voisard, 2010). Elle offre surtout aux organisateurs un échange de savoirs

ainsi qu'une diminution des coûts et du temps de travail. A titre d'exemple, la collaboration pour planifier les films projetés en Suisse et en France à un ou deux jours d'intervalle permet d'avoir un même réalisateur ou intervenant pour les deux projections, et ainsi de diviser les frais entre l'association jurassienne et le Territoire de Belfort. Toutefois et malgré ce caractère transfrontalier, il s'agit bien de deux festivals distincts avec des fonctionnements très différents et autonomes. Cette recherche se basera donc uniquement sur le festival jurassien.

Concernant l'organisation de l'Association Conte & Doc', celle-ci est représentée par un comité de six membres. Parmi eux, deux coordinatrices gèrent la mise en place du festival et sont salariées, à savoir Marion Jobin et Noémie Merçay. Les autres personnes du comité sont bénévoles et agissent plutôt en soutien aux coordinatrices. Ces dernières sont effectivement coordinatrices et non programmatrices. Comme expliqué ci-dessus, ce sont les lieux partenaires qui décident finalement des films qu'ils veulent projeter. Les coordinatrices doivent donc travailler pour leur proposer une filmographie cohérente. De plus, le festival ne loue pas les lieux partenaires pour projeter les films, mais il leur permet de proposer des événements bons marchés et nécessitant peu de travail d'organisation. Il représente, entre autres, une aide dans le domaine de la visibilité et des finances. En effet, le festival assume la venue des intervenants ainsi que l'accueil lors des projections, il prend en charge, en fonction des partenariats, tout ou une partie des frais liés aux droits d'auteurs et toutes les recettes des événements reviennent aux lieux partenaires. Comme c'est une association qui organise le Mois du Doc au Jura, elle doit procéder à une recherche de fonds auprès d'instances publiques, de communes et de fondations pour financer le festival.

### **1.2.3. Annulation du festival**

En 2020, la 13<sup>e</sup> édition du Mois du film documentaire a été annulée pour cause de coronavirus. En octobre 2020, la deuxième vague de la pandémie a vu le jour avec un nombre croissant de cas positifs au Covid-19 et de décès. Pour contrer cela, le Conseil fédéral, mais aussi les cantons, ont pris des mesures initiales. Pour la culture, il s'agissait principalement de l'obligation du port du masque. Le 28 octobre 2020, le Conseil fédéral annonçait encore de nouvelles mesures pour lutter contre la propagation rapide du virus. Dans le domaine culturel, ces mesures interdisaient les manifestations de plus de 50 personnes dès le 30 octobre.

Toutefois, ce sont les annonces du Gouvernement jurassien qui ont mis fin à tout espoir pour le festival de voir le jour. Premièrement, le Canton du Jura a annoncé, en date du 30 octobre, la fermeture de toutes les infrastructures d'accès publics, comprenant notamment les cinémas, bibliothèques, salles de concert, du 2 au 15 novembre 2020. Même si le festival aurait pu, à ce moment-là, imaginer faire une édition sur les deux dernières semaines de novembre uniquement, il a annoncé publiquement son annulation. Ainsi, le Mois du film



documentaire, qui devait débiter le 2 novembre, a été annulé trois jours avant son début. Finalement, les mesures du Canton du Jura ayant été prolongées jusqu'à fin novembre, le festival n'aurait de toute manière pas pu avoir lieu. La tenue de l'événement dépendait ainsi clairement des mesures prises par les autorités, qui différaient entre le niveau fédéral et le niveau cantonal, et qui se sont donc enchaînées durant le mois d'octobre.

Afin de proposer une alternative au festival, le Territoire de Belfort a mis sur pied une édition en ligne avec les films programmés. Le Mois du Doc jurassien a pu se joindre à cette édition numérique et ainsi obtenir 50 liens à partager à son public, lui permettant de visionner gratuitement certains films.

## 2. Question de recherche et objectifs

Comme expliqué dans le chapitre précédent, la période de crise sanitaire due au Covid-19 a provoqué une situation exceptionnelle et complexe pour les festivals. Les organisateurs ont dû trouver des solutions à de nombreux problèmes jamais rencontrés auparavant et pouvant risquer l'avenir de leur festival.

Pour un festival, son annulation nécessite toute une série de choix à prendre, notamment au niveau de la communication et d'une éventuelle offre compensatoire. L'enjeu est de pouvoir satisfaire le public malgré l'annulation. Par la suite et après une année d'arrêt, il convient de proposer une édition permettant de faire revivre le festival. La fidélisation est ici un élément important. Une annulation peut ainsi représenter un réel enjeu pour un festival et sa survie.

Les annulations de festivals ne sont pas un phénomène récent. Toutefois, les annulations massives connues en 2020 et 2021 à cause de la pandémie représentent quant à elles une situation inédite. Concernant le festival du Mois du film documentaire au Jura, il a été annulé en 2020 seulement trois jours avant son commencement. Ce contexte global et complexe étant actuel, il n'existe encore peu voire pas d'étude à ce sujet et il serait donc intéressant de s'y pencher.

Le but de cette recherche est donc de comprendre ce phénomène d'annulation au sein du Mois du film documentaire pour savoir comment ce festival peut passer d'une phase d'annulation à une phase de reprise. L'idée est d'analyser les différents aspects de l'annulation du Mois du Doc et les attentes des spectateurs afin de proposer au festival des recommandations pour sa future édition. Pour obtenir une vision la plus globale du phénomène, il est intéressant d'étudier deux types d'acteurs, à savoir les spectateurs et les prestataires.

Afin d'atteindre le but de l'étude, plusieurs objectifs ont été élaborés. Le premier consiste à connaître la manière dont les prestataires du Mois du Doc ont géré l'annulation et la manière dont les spectateurs l'ont vécue. Le but étant ici de savoir comment les prestataires ont communiqué cette annulation et s'ils ont proposé une compensation à leur public, et quelle est l'appréciation du public quant à ces éléments. La réaction de ces deux acteurs face à l'annulation du festival permet aussi d'avoir une vision plus globale du phénomène.

Le deuxième objectif vise à déterminer quelles sont les intentions des prestataires pour la future édition du Mois du Doc et surtout quelles sont les attentes des spectateurs. Cela permet notamment de voir si les éléments prévus par les prestataires correspondent aux attentes des spectateurs et de voir quels autres éléments pourraient satisfaire au mieux les spectateurs.

Le troisième objectif a pour but d'émettre des recommandations au festival pour sa future édition. Il vise à proposer une édition satisfaisant les désirs des spectateurs et permettant ainsi au festival de se relever de son annulation 2020. Les objectifs précédents aideront à développer un concept pour l'édition 2021 du Mois du Doc et des recommandations quant à sa communication notamment.

La structure de ce travail permettant de mener à bien l'étude est rappelée ici. Tout d'abord, une revue de littérature est présentée, afin de positionner le sujet de l'étude par rapport aux recherches scientifiques existantes. Dans le chapitre méthodologie, la démarche et les outils utilisés pour réaliser ce travail d'enquête sont expliqués. Vient ensuite la synthèse des résultats obtenus lors de la recherche de terrain, qui permettent quant à eux d'aboutir à la partie discussion avec la formulation de propositions de recherche. Pour terminer, le chapitre des recommandations managériales propose un concept pour l'édition 2021 du Mois du Doc, développé sur la base des résultats de l'étude et des propositions de recherche formulées.

### 3. Revue de littérature

Comme des recherches scientifiques sur la reprise d'un événement après une annulation n'ont pu être trouvées, cette revue de littérature se concentre sur la présentation des domaines d'études déjà réalisées sur l'échec d'événements et sur les festivals de film. Cependant, il convient de débiter par la définition des événements et festivals. Ce chapitre se divise donc en trois parties.

#### 3.1. Définition de l'événementiel et des festivals

Selon Bladen, Kennell, Abson et Wilde (in Kim & Kaewnuch, 2018), un événement est défini comme étant un rassemblement temporaire de personnes, avec un but spécifique ainsi qu'un début et une fin précis. Chaque événement est une manifestation unique puisqu'il a son propre thème, son lieu, sa taille et sa date (Kim & Kaewnuch, 2018). Getz (2008) a identifié huit types d'événement : célébration culturelle, politique et état, art et divertissement, affaires, éducatif et scientifique, compétition sportive, récréatif, et finalement privé.

La gestion événementielle constitue l'organisation et la coordination des tâches nécessaires à la réalisation des objectifs de l'événement, selon Bladen et al. (in Kim & Kaewnuch, 2018). Cette discipline a reçu une grande attention dans la littérature, particulièrement pour les événements généraux ainsi que les événements sportifs qui représentent une majorité des études dans ce domaine. Les événements spéciaux comme ceux de musique, de film, d'affaires et privés ont également été étudiés mais dans une bien moins grande mesure. (Kim & Kaewnuch, 2018)

Le festival représente un type d'événement, mais aucune définition n'a été largement acceptée pour ce terme. Falassi (in Getz, 2010) a défini le festival comme un moment sacré ou profane lors duquel on célèbre les valeurs, les idéologies, l'identité ou la continuité d'une communauté. Selon Getz (in Getz, 2010), les festivals sont plus simplement des célébrations thématiques et publiques. Cette définition se rapproche davantage de l'utilisation moderne du terme de festival pour désigner un événement. De nos jours, la notion de festival est en effet souvent utilisée pour parler d'une suite périodique de représentations artistiques, comme définie par le Larousse (Festival, s.d.). Cette utilisation est notamment faite lorsque l'on parle de festival de musique ou de film.

Selon Getz (2010), les études sur les festivals ont été réalisées selon trois raisonnements différents : premièrement, le discours classique comprenant les rôles, définitions et impacts des festivals dans la culture et la société ; deuxièmement, le discours touristique définissant les festivals comme des outils touristiques ; et, troisièmement, le discours de gestion

événementielle comprenant l'organisation, la production et le marketing des festivals. Getz (2010) suggère de relier ces trois discours pour en créer un groupe spécifique, nommé études de festival, qui serait un sous-domaine des études d'événements.

### **3.2. Echec d'événements et de festivals**

Le cycle de vie des événements et festivals a été étudié par différents chercheurs dans la littérature. Le traditionnel cycle de vie des produits et le modèle de Butler définissant le cycle de vie des destinations touristiques ont souvent été appliqués. Toutefois, le contexte de l'événementiel a ses particularités. Selon Holmes et Ali-Knight (2017), les événements et festivals ont ainsi, dans leur cycle de vie, une gamme unique de trajectoires. Dans leur modèle, ces deux chercheurs reprennent les quatre premières étapes de Butler, à savoir l'exploration, la découverte, le développement et la maturité, puis poursuivent avec sept trajectoires possibles. Ces dernières sont le développement accéléré, la poursuite de la croissance, la survie, le redéveloppement, le hiatus, le déclin et l'annulation. Le hiatus signifie que l'événement est temporairement interrompu mais qu'il devrait revenir après une année ou deux. L'annulation quant à elle est destinée à être permanente. Alors que le développement continu d'un événement est considéré comme une marque de succès, le hiatus ou l'annulation d'un événement sont désignés comme un échec. (Holmes & Ali-Knight, 2017)

Dans le secteur événementiel, l'échec est un phénomène plutôt commun (Weber & Hsu, 2021), notamment car les événements nécessitent un grand nombre d'activités qui génèrent des risques (Reid & Ritchie, in Moyle, Kennelly & Lamont, 2014). De nombreux chercheurs se sont intéressés aux causes d'échecs des événements et ces dernières sont multiples. Plusieurs études ont d'ailleurs montré que l'échec d'un événement était lié à une combinaison de facteurs, et non un facteur unique (Nordvall & Heldt, 2017 ; Parent & Séguin, 2007). Selon Getz (in Weber & Hsu, 2021), les cinq causes d'échec de festival les plus courantes sont le temps, le manque de sponsoring, la dépendance excessive d'une source d'argent, la promotion ou le marketing inadéquat et le manque de planification stratégique ou préalable. Il s'agit ici d'une perspective de l'offre, soit de l'organisation. D'autres chercheurs ont étudié les facteurs d'échecs des festivals du point de vue de la demande, soit du public. Dans ce sens, Kinnunen et Haahti (2015) ont identifié les sources d'échec suivantes : le programme commercialisé et de faible qualité, le service de faible qualité, le commercialisme démontré par une tarification élevée des billets et des services, les services VIP confrontant l'égalitarisme, le contrôle des foules et les files d'attente, ainsi que le comportement antisocial.

En étudiant trois festivals européens, Carlsen, Andersson, Ali-Knight, Jaeger et Taylor (2010) ont démontré la simultanéité et la codépendance de l'innovation et de l'échec dans la

gestion d'un festival. En effet, l'innovation amène des risques qui peuvent entraîner l'échec, mais elle est également, dans le sens inverse, utilisée pour sauver un festival de l'échec. Comme les festivals doivent innover afin de répondre à la compétitivité toujours plus forte mais aussi éviter l'échec, ces deux éléments représentent de réels défis dans la gestion de tels événements. De plus, l'innovation et l'échec peuvent se retrouver simultanément à plusieurs étapes de vie d'un festival, et devraient donc être considérés comme des scénarios contemporains. Le festival Midnight Rock est un exemple de festival qui s'est relevé à la suite d'un échec en améliorant ses infrastructures pour minimiser les impacts dus au mauvais temps et en changeant ses valeurs principales pour s'engager dans le développement de la jeunesse et de la communauté. Il a ainsi pu renaître grâce à ces innovations lui permettant d'attirer plus de visiteurs. (Carlsen et al., 2010)

Plusieurs cas étudiés illustrent les échecs d'événements ou festivals. Parent et Séguin (2007) ont étudié les causes de l'annulation du contrat entre la Fédération Internationale de Natation et le comité d'organisation des Championnats du monde de natation de Montréal 2005. Ce comité a rencontré un manque de diligence raisonnable, d'engagements financiers formels, de procédures de gestion des ressources humaines, de congruence des pouvoirs entre les partenaires, et de communication, qui a mené à sa disparition. Nordvall et Heldt (2017) ont analysé la faillite et l'annulation en 2013 du festival de musique Peace & Love, qui était l'événement phare d'une ville suédoise. Selon eux, l'échec du festival est lié à trois facteurs ; une grande compétition et un nouveau festival concurrent, une organisation vulnérable car âgée et qui ne s'est pas adaptée aux changements ainsi que des festivaliers à la recherche de nouveautés. Le Jerash Festival, festival des arts et de la culture en Jordanie, a été quant à lui suspendu à plusieurs reprises pour des raisons très différentes, à savoir l'invasion israélienne du Liban en partie permise par le soutien des Etats-Unis (Wilson, 2008). Wilson (2008) a étudié ce contexte particulier dans lequel les forces de la politique internationale et la violence militaire ont eu des répercussions indirectes sur la culture et ont poussé à l'annulation de ce festival, mais aussi de bien d'autres. Même si le Jerash Festival se trouvait à une distance sûre par rapport à la violence, il s'agissait d'une décision en réaction à de telles conditions (Wilson, 2008).

### **3.2.1. Gestion des risques**

Dans la littérature, on retrouve un certain intérêt pour la gestion des risques dans le domaine de l'événementiel. Selon Leopkey et Parent (2009), la gestion des risques vise à identifier et évaluer les dangers pouvant survenir afin de réduire leur probabilité et leur impact potentiel. Il s'agit donc d'anticiper les imprévus pour les minimiser. L'établissement de plans d'urgence, soit le développement de mesures à prendre si les risques devaient se réaliser,

peut également faire partie de la gestion des risques (Yeoman, Robertson, Ali-Knight, Drummond, McMahon-Beattie, 2004).

Moyle et al. (2014) ont étudié les réactions des participants quant à l'annulation du triathlon Ironman en Nouvelle-Zélande en 2012, et plus précisément leurs perceptions des initiatives des organisateurs en matière de gestion des risques. Cette annulation due à un mauvais temps a provoqué premièrement une grande déception chez les participants. Toutefois, ces derniers ont, par la suite et en majorité, trouvé qu'il s'agissait de la bonne décision à prendre. La communication a été perçue de plusieurs manières auprès des participants, certains étant très satisfaits et d'autres l'ayant trouvée peu claire. Cela était cependant lié à leur participation ou non aux briefings officiels. Concernant l'événement d'urgence proposé, à savoir une course réduite et durant un autre jour, les réactions étaient aussi mitigées. La plupart des participants ont été reconnaissants de cette proposition et d'autres l'ont critiquée, soit pensant que toute la course aurait pu être déplacée, soit que les conditions étaient dangereuses. Cette recherche a principalement démontré l'importance d'une gestion globale des risques et d'un plan d'urgence pour un événement. Les actions réalisées par les organisateurs lors d'une telle annulation peuvent avoir des répercussions sur la réputation et l'image de l'événement. Le risque devrait ainsi être étudié globalement, en prenant en compte la perception de toutes les parties prenantes y compris des participants, qui sont un groupe de référence central. Lors de l'établissement et du déploiement d'un plan d'urgence, la communication se révèle être une considération fondamentale. Les chercheurs suggèrent la désignation d'un canal de communication officiel et unique par les organisateurs de l'événement. (Moyle et al., 2014)

### **3.2.2. Recouvrement de service**

Dans une nouvelle étude aussi sur l'annulation du triathlon Ironman, Kennelly, Moyle et Lamont (2015) ont, cette fois-ci, mis en évidence le lien important pour les événements de loisirs entre la gestion des risques et le recouvrement de service. Ce dernier désigne la manière dont un fournisseur répond à une défaillance de service auprès de ses consommateurs (Duman & Kozak, in Kennelly et al., 2015). Autrement dit, il s'agit des actions entreprises pour minimiser le dommage subi par un client lorsque le fournisseur n'a pas délivré le service attendu (Johnston & Hewa, in Kennelly et al., 2015). Puisque les impacts négatifs d'une défaillance de service peuvent être nombreux et importants, le recouvrement de service a pour but de diminuer l'insatisfaction des consommateurs, de les fidéliser et de protéger la réputation de l'entreprise. Plusieurs chercheurs ont justement démontré l'influence du recouvrement de service sur ces différents aspects (Hazée, Van Vaerenbergh & Armirotto, 2017 ; Vázquez-Casielles, Iglesias & Varela-Neira, 2012 ; Weber & Hsu, 2021).

Comme le report ou l'annulation d'un événement constitue une défaillance de service (Weber & Hsu, 2021), le recouvrement de service est ainsi une considération capitale lorsque cela se produit (Kennelly et al., 2015). L'étude de Kennelly et al. (2015) montre que, dans le contexte des événements spéciaux, une intégration du recouvrement de service avec la gestion des risques et le plan d'urgence permet une diminution des impacts négatifs dus à un risque devenu effectif. Ces processus combinés peuvent par exemple protéger l'image de marque de l'événement. De cette manière et puisque les participants de l'événement n'en font pas la distinction, ils sont ainsi interreliés. Les stratégies de recouvrement utilisées par les organisateurs du triathlon Ironman ont été les suivantes : annoncer l'annulation, s'excuser, montrer de l'empathie, traiter les participants avec respect, les garder informés et leur offrir une réduction de prix pour un autre marathon. Même si ces stratégies ont été perçues positivement par les participants, elles n'ont pas suffi pour rectifier la défaillance et regagner leur confiance. Premièrement, la compensation offerte, soit la réduction pour un autre marathon, a été évaluée positivement mais certains participants ont perçu négativement la manière dont elle a été distribuée. L'offre était, en effet, limitée dans le temps et la participation à un autre marathon amène d'autres frais supplémentaires. De plus, beaucoup de participants ont indiqué ne plus vouloir participer à l'événement dans le futur sauf en cas de changement de date, car le triathlon avait déjà été annulé auparavant pour mauvais temps également. (Kennelly et al., 2015)

Selon le modèle développé par Miller, Craighead et Karwan (2000), le recouvrement de service est composé de trois phases. La première est le pré-recouvrement, qui fait référence aux attentes des consommateurs après la défaillance de service. Ces attentes peuvent notamment varier selon la sévérité de la défaillance et selon la fidélité et la perception de la qualité de service avant la défaillance. La seconde phase, le recouvrement immédiat, représente les techniques de recouvrement de service utilisées par le fournisseur, qui peuvent être psychologiques ou tangibles. Les techniques psychologiques sont, par exemple, s'excuser, montrer de l'empathie et présenter une explication. Cela permet de montrer aux clients qu'on se soucie de leurs besoins et ainsi d'agir favorablement sur leurs jugements immédiats. Offrir une compensation représente une technique de recouvrement de service tangible. Elle vise à fournir une solution équitable aux coûts et désagréments causés, voire avec une valeur supérieure. Celle-ci influence la satisfaction des clients et leur fidélité. (Miller et al., 2000) Les évaluations et comportements des clients par rapport au recouvrement de service varient notamment en fonction de leur impression d'avoir été traités équitablement et de manière juste, phénomène appelé la théorie de la justice (Sparks & McColl-Kennedy, 2001). Quelles que soient les techniques utilisées, il est important qu'elles soient fournies le plus rapidement possible après la défaillance de service. La troisième et dernière phase du



recouvrement de service est celle du suivi. En fonction des résultats des initiatives de recouvrement, cette phase peut se révéler utile ou non. (Miller et al., 2000)

Dans le contexte des événements, Kennelly et al. (2015) ont démontré qu'une explication préalable de la défaillance de service est essentielle lorsqu'elle est possible, même si, dans le domaine de la restauration, elle peut au contraire avoir un effet négatif (Mattila, in Kennelly et al., 2015). Pour un événement délivré par des volontaires, Kennelly et al. (2015) recommandent aussi d'annoncer son annulation de manière centralisée, à savoir par les organisateurs de l'événement, et non par le personnel de première ligne comme Hart, Heskett et Sasser (in Kennelly et al., 2015) le suggèrent.

Weber et Hsu (2021) ont étudié le recouvrement de service dans le domaine des festivals, plus précisément dans un contexte d'acteurs multiples. En effet, l'étude porte sur un festival où les organisateurs collaborent avec des parties prenantes externes tels que le lieu du festival, le sponsor et la destination. Dans un tel contexte de réseau d'acteurs, il a été démontré que les comportements et perceptions des festivaliers envers ces derniers peuvent varier en fonction de leur perception de la faute. Cependant, il s'avère fondamental que ces acteurs restent unis lors d'une défaillance de service, peu importe si l'un d'entre eux en est responsable. Il a également été constaté qu'un recouvrement de service tangible et offert par l'organisateur a plus d'influence et bénéficie à tous les acteurs. Quant aux recouvrements externes tels qu'une entrée gratuite à un autre festival, ils se doivent d'être de valeur équivalente, mais également facile à consommer par les festivaliers. S'il existe de gros freins auprès des festivaliers pour profiter de cette compensation, elle peut effectivement être perçue négativement. (Weber & Hsu, 2021)

### **3.3. Festivals de film**

Dans la littérature événementielle, les festivals de film ne représentent qu'une petite part des recherches (Kim & Kaewnuch, 2018). Même si elles sont en nombre limité, ces études ont analysé différents aspects de ce type de festival. On peut toutefois observer qu'il s'agit d'études réalisées sur de grands festivals, les études sur des festivals de petite taille étant quasiment nulles.

Mazdon (2007) et Evans (2007) ont étudié le rôle important des festivals de film, notamment dans l'industrie du cinéma. Selon Mazdon (2007), ils créent un forum transnational de cinéma et permettent de présenter une grande variété de films à un public international. Hollywood prédomine depuis longtemps dans le monde du cinéma et dans le box-office global, soit les succès internationaux. Cette domination limite les réseaux de distribution et d'exposition et représente une raison pour laquelle les films populaires de France, par exemple, n'ont pas

tendance à être traduits pour des publics internationaux. Toutefois, le circuit international de festivals de film offre ainsi la possibilité au cinéma européen, par exemple, de grandir dans un espace crédible. En effet, les diffusions sur les écrans de festivals permettent aux films de voyager d'un festival à l'autre et, en cas de succès, d'atteindre une distribution internationale. (Mazdon, 2007) Selon Evans (2007), les festivals de film offrent un forum où les frontières entre Hollywood et le reste du monde du cinéma n'existent plus temporairement, et où le dialogue est ainsi facilité. Ils peuvent aussi favoriser le développement de nouveaux talents nationaux. Le festival Berlinale en Allemagne, par exemple, a créé une section dédiée aux producteurs de films allemands dans son programme, dans le but de favoriser les nouveaux talents et le cinéma national. (Evans, 2007) En résumé, les festivals de film apportent beaucoup à l'industrie du cinéma car ils offrent une plateforme aux producteurs pour diffuser leurs films et aux distributeurs pour les voir (Grunwell, Ha & Martin, 2008). De plus, et de manière générale, ils promeuvent et permettent les échanges culturels (Evans, 2007). En plus d'offrir une expérience culturelle pour les locaux (Grunwell et al., 2008), les festivals de film peuvent également devenir une réelle attraction touristique pour les destinations (Connell, 2012 ; Mazdon, 2007).

Les différents types de festivals attirent des profils variés de participants, comme cela a été démontré par plusieurs chercheurs (Grunwell et al., 2008 ; Nicholson & Pearce, 2000). Grunwell et al. (2008) ont notamment comparé les profils des participants à deux festivals différents, soit un festival de film en hiver et un festival de rue en été. Cette étude montre que les participants à un festival de film ont un niveau de formation et un salaire supérieurs, et dépensent davantage, ce qui concorde avec les observations de la Coordination européenne des festivals de film (in Grunwell et al., 2008). Il a également été observé que les festivals de film attirent plus de femmes que d'hommes (Grunwell et al., 2008 ; Yolal, Özdemir & Batmaz, 2019). Même si Grunwell et al. (2008) ont démontré que les participants à ce genre de festival étaient plus âgés, avec une moyenne de 43 ans, Yolal et al. (2019) ont quant à eux trouvé qu'ils étaient plutôt jeunes, avec une grande majorité ayant moins de 35 ans. Bien que des types de festivals distincts présentent des différences marquées en termes de profils de participants, les participants de chacun de ces types ne sont toutefois pas homogènes (Grunwell et al., 2008).

Plusieurs chercheurs se sont concentrés sur les motivations poussant les gens à participer à un festival de film. Yolal et al. (2019) ont trouvé que les motivations des participants au Festival international de film de Eskisehir, en Turquie, pouvaient être classées en quatre dimensions : la nouveauté, la socialisation, le fait de s'échapper et celui d'être ensemble. La nouveauté comprend, par exemple, l'expérimentation de nouvelles choses et le visionnage de

films originaux. La socialisation fait notamment référence à la chance d'être avec des personnes ayant des intérêts similaires. Le fait de s'échapper signifie quant à lui un changement de sa routine quotidienne et le fait d'être ensemble comprend la famille et les amis. Cette étude a également montré que les motivations peuvent varier en fonction des caractéristiques socio-démographiques des participants. Par exemple, les jeunes femmes célibataires accordent plus d'importance aux aspects nouveauté et socialisation que les hommes. Pour les gens mariés de plus de 35 ans, le fait d'être ensemble représente la plus grande motivation. Les jeunes participants de moins de 24 ans accordent plus d'importance au fait de s'échapper que les autres. (Yolal et al., 2019) Devesa, Báez, Figueroa et Herrero (2015) ont identifié la recherche de nouveautés et de nouvelles expériences, le désir de loisirs et de divertissements ainsi que la possibilité de voir un plus grand nombre de films, comme étant les motivations des participants au Festival international de film Valdivia au Chili. Ces résultats sont donc plutôt similaires à ceux de Yolal et al. (2019) présentés ci-dessus, mais y est ajouté la dimension cinématographique. Selon Devesa et al. (2015), le nombre de films visionnés pendant le festival est influencé par l'intérêt du participant pour le cinéma et son bagage culturel, alors que le nombre d'éditions visitées dépend plutôt de dimensions sociodémographiques telles que l'âge, le lieu de résidence et le bagage universitaire du participant.

Báez-Montenegro et Devesa-Fernández (2017) ont réalisé une étude sur la satisfaction et la loyauté des participants du Festival international de film Valdivia au Chili, en lien avec la motivation. Il en résulte que la motivation influence la satisfaction et la loyauté, mais seulement partiellement. En effet, seule la motivation liée au cinéma affecte la satisfaction et la loyauté des participants. Cela signifie aussi que les plus satisfaits et fidèles de ces derniers sont ceux avec un intérêt pour le cinéma et participant au festival pour voir des films non diffusés normalement sur des écrans commerciaux. La satisfaction est considérée comme un antécédant à la fidélité, puisqu'elle agit positivement sur les intentions de revenir et de recommander le festival à d'autres personnes. La fidélité quant à elle apporte une communication positive pour le festival et garanti une participation future, donc des revenus également. (Báez-Montenegro & Devesa-Fernández, 2017)

La programmation étant un élément central d'un festival de film, quelques chercheurs se sont tout de même penchés sur cet aspect. En prenant l'exemple du Festival international de film de Toronto et plus précisément Perspective Canada se concentrant sur les films canadiens, Czach (2004) a notamment montré que les films peuvent être inclus dans un programme pour leur représentativité des genres cinématographiques et pour leur adhésion à un agenda politique, plutôt que pour leur qualité ou valeur. Unwin, Kerrigan, Waite et Grant

(2007) ont quant à eux exploré la manière dont les participants aux festivals de film prennent connaissance du programme de ces derniers. Il en résulte que ce processus de connaissance est dépendant des activités de recherches d'informations et donc que la communication du festival a une grande importance. Le site internet doit être performant et être lancé avant ou en même temps que les brochures, et la communication par courriel devrait être utilisée. Les participants sont en effet à la recherche d'une communication directe. Concernant les participants occasionnels, ils sont fortement influencés par le bouche-à-oreille personnel venant de participants fréquents et utilisent un plus grand nombre de sources d'informations. (Unwin et al., 2007)

Les festivals de film documentaire, en particulier, ont été très peu étudiés dans la littérature. Selon Cheung (2012), ils représentent un principal canal de projection pour les films documentaires indépendants, car ceux-ci ne constituent pas un genre de film conventionnel et sont très peu présents dans le cinéma commercial. Les festivals de film documentaire permettent ainsi aux producteurs de faire connaître leur travail auprès d'un public plus large, mais aussi d'échanger et de créer des connexions avec d'autres producteurs (Cheung, 2012). Selon Roy (2012), ces festivals représentent des outils de communication car ils sont une importante source d'information permettant au public d'en apprendre davantage sur le monde. Ils offrent notamment un endroit où les sujets non évoqués dans les médias peuvent être présentés, où les injustices peuvent être dénoncées et où l'espoir peut être ravivé. De plus, ils permettent aussi d'amener le débat dans la sphère public, d'encourager les gens à se poser des questions, de dialoguer et d'échanger sur de nouvelles idées avec de nouvelles personnes. (Roy, 2012) En analysant un festival de film documentaire axé sur l'art, Ercolano, Gaeta et Parenti (2017) ont démontré que les motivations des participants étaient principalement le divertissement, l'intérêt pour l'art et les relations sociales, ce qui correspond aux motivations pour les festivals de film en général.

## **4. Méthodologie**

Ce chapitre présente les méthodes et techniques utilisées pour mener cette recherche ainsi que la manière dont elle a été construite.

### **4.1. Méthodes et outil**

Pour réaliser cette étude, il a été choisi d'utiliser la méthode d'enquête car celle-ci permet d'établir une ou plusieurs relations d'association entre un phénomène et ses déterminants, en récoltant des données directement auprès de la population visée (Tanguay, 2017). Aussi, la démarche inductive a été privilégiée, consistant à observer des phénomènes particuliers sur le terrain pour essayer ensuite de comprendre un phénomène général.

Il a également été décidé de mener une enquête qualitative, représentant l'approche la plus appropriée. Celle-ci vise à analyser en profondeur des phénomènes sociaux et permet de les aborder en mettant l'accent sur le point de vue des individus étudiés. Cela correspond effectivement à cette étude souhaitant analyser l'annulation du festival au regard de plusieurs acteurs concernés. De plus, la méthode qualitative sert à étudier un phénomène pour ensuite faire émerger des propositions de recherche.

Avant de débiter la recherche, un premier entretien exploratoire a été réalisé avec la coordinatrice du festival. Celui-ci avait pour but d'obtenir des informations générales quant au festival et de comprendre son organisation. Il a permis de s'immerger dans ce contexte précis et de trouver le sujet de l'étude.

Dans le but de recueillir les opinions et comportements des spectateurs et prestataires du festival face à différents aspects de son annulation et de sa future édition, des entretiens semi-directifs ont été menés auprès de ces deux types d'acteurs. Il s'agit d'entretiens en face-à-face lors desquels l'intervieweur, à l'aide de l'élaboration préalable d'une grille d'entretien, dirige en partie la discussion. Cette technique offre une certaine flexibilité à l'intervieweur qui peut adapter les questions ou leur ordre, et peut également relancer la personne interrogée pour approfondir certains éléments. Comme elle vise à amener la personne interrogée à discuter librement de son point de vue, elle représentait l'outil le plus adapté à cette recherche.

### **4.2. Echantillon**

L'échantillon des personnes interrogées a été déterminé de sorte à avoir environ la moitié de prestataires et la moitié de spectateurs. Ce choix a été réalisé dans le but d'obtenir une vision globale du phénomène d'annulation au sein du Mois du Doc.

Concernant les prestataires, il s'agit de la coordinatrice du festival et de six personnes travaillant pour les lieux partenaires du festival (lieux projetant les films), dont elle a transmis les contacts. Afin d'avoir une diversité plus importante, un septième prestataire a été interrogé, à savoir un partenaire du festival ne représentant pas un lieu d'accueil. Ci-dessous, un tableau présente les prestataires de l'échantillon.

*Tableau 1 : Echantillon prestataires*

<b>Prestataire</b>	<b>Sexe</b>	<b>Catégorie d'âge</b>	<b>Profession</b>
Minicirc, lieu partenaire	Homme	50-64 ans	Comédien
Cinéluarne, lieu partenaire	Femme	65 ans et plus	Retraitée, responsable du cinéma
Espace Renfer, lieu partenaire	Femme	50-64 ans	Bibliothécaire, documentaliste
Cinéma la Grange, lieu partenaire	Femme	65 ans et plus	Retraitée, gérante du cinéma
Undersound, lieu partenaire SAS, ancien lieu partenaire	Homme	35-49 ans	Technicien de spectacle (anciennement au SAS) Président d'Undersound
LARC Caritas, autre partenaire	Femme	20-34 ans	Educatrice sociale
Festival	Femme	20-34 ans	Coordinatrice du festival

Source : Données de l'auteur

Trouver des spectateurs du Mois du Doc à interviewer n'était pas une tâche facile. Ainsi, il a été demandé aux lieux d'accueil qui le souhaitent de transmettre les coordonnées de certains de leurs spectateurs. Par la suite, quelques spectateurs ont également communiqué le contact d'autres spectateurs qu'ils connaissaient. Cette manière de constituer l'échantillon a été privilégiée par rapport à celle de contacter des connaissances de la coordinatrice, afin d'avoir des personnes qui ne sont pas proches d'elle. L'échantillon de spectateurs a été constitué par des personnes de sexe féminin comme masculin et de toutes les catégories d'âge, de sorte à avoir une certaine diversité dans la population ciblée.

Malgré cette recherche de diversité, une certaine homogénéité dans les profils a rapidement été détectée. En effet, de nombreux spectateurs étaient impliqués dans la culture ou directement dans les lieux d'accueil car, par exemple, ils y sont bénévoles ou font partie du comité. C'est ainsi qu'est venue l'idée de réaliser des entretiens avec des profils complètement différents, soit deux jeunes non-spectateurs du Mois du Doc. L'un d'eux est spectateur d'un autre festival de film, à savoir le Festival International de Film de Fribourg (FIFF). L'autre est une femme n'ayant pas d'intérêt particulier pour le cinéma et n'ayant jamais participé à un festival de film. Toutefois, cette personne regarde des films et séries à la télévision ou en

streaming sur Netflix. Ces deux profils différents permettent d'avoir une vision plus globale du Mois du Doc, en découvrant l'opinion de personnes n'ayant jamais participé. Le tableau 2 présente la totalité de l'échantillon des spectateurs.

*Tableau 2 : Echantillon spectateurs*

Spectateur	Sexe	Catégorie d'âge	Profession
1	Homme	65 ans et plus	Educateur retraité
2	Femme	50-64 ans	Enseignante
3	Femme	65 ans et plus	Enseignante retraitée
4	Femme	35-49 ans	Enseignante
5	Femme	50-64 ans	Indépendante, chambre d'hôte
6	Homme	20-34 ans	Coordinateur du bénévolat, salle de concert
7 (spectateur FIFF)	Homme	20-34 ans	Etudiant
8 (non-spectatrice de festival de film)	Femme	20-34 ans	Etudiante

Source : Données de l'auteur

Ainsi, 15 personnes au total ont été interrogées, soit sept prestataires et huit spectateurs, dont deux non-spectateurs du Mois du Doc.

#### 4.3. Grille d'entretien

Les différentes questions composant la grille d'entretien ont été élaborées sur la base de trois récoltes de données différentes. La première est l'entretien exploratoire mené avec la coordinatrice du festival. La seconde représente une recherche d'informations sur le contexte de l'événementiel en période de crise sanitaire. La dernière correspond à la revue de littérature présentée au chapitre trois.

Comme des entretiens ont été réalisés avec les spectateurs mais aussi avec les prestataires du Mois du Doc, il a été nécessaire de construire deux grilles d'entretien. Toutefois, ces deux grilles ont été élaborées sur la base d'un fil rouge commun et de thèmes identiques. Ainsi, les questions ont été, dans un premier temps, rédigées pour les spectateurs et ensuite elles ont été reprises et adaptées pour les prestataires, notamment les lieux d'accueil. Encore, il a fallu adapter quelque peu les questions adressées aux spectateurs pour les deux non-spectateurs du Mois du Doc et celles destinées aux prestataires pour la coordinatrice du festival et l'autre partenaire, qui ne sont pas des lieux d'accueil.

Les questions posées sont principalement axées sur l'annulation du festival et sa prochaine édition. Il était toutefois important de commencer avec une question générale qui immerge la personne interrogée dans le contexte du festival. Cela permet notamment de la mettre à l'aise en débutant avec une question relativement accessible. Les questions de la grille d'entretien sont présentées et expliquées ci-dessous. Celles-ci sont toutes des questions ouvertes, dans le but d'amener la personne interrogée à se livrer et à fournir le plus d'informations possible.

#### **4.3.1. Question 1**

*Spectateur : Racontez-moi votre dernière expérience au Mois du film documentaire de manière précise et chronologique.*

Cette première question sert à immerger les spectateurs dans le contexte du Mois du Doc en leur faisant se remémorer leur dernière expérience. Il est aussi souhaité d'obtenir des informations sur leur vécu et leur ressenti quant à cette expérience, ainsi que sur leur fréquentation du festival.

*Prestataire : Racontez-moi l'expérience typique, comme vous l'avez conçue, d'une personne participant au festival le Mois du film documentaire dans votre lieu.*

Le but de cette question est de savoir quelle expérience les prestataires souhaitent faire vivre au public. Ainsi, on peut voir si les initiatives des prestataires mènent les spectateurs à l'expérience recherchée.

#### **4.3.2. Question 2**

*Spectateur : Qu'avez-vous aimé et pas aimé lors de vos expériences au festival ?*

Cette question permet d'approfondir les données quant à l'expérience des spectateurs. En effet, ces derniers doivent se plonger dans leurs souvenirs du Mois du Doc pour ensuite expliquer les aspects importants pour eux et ceux qu'ils apprécient moins.

*Prestataire : Selon vous, qu'est-ce que les spectateurs aiment ou n'aiment pas lorsqu'ils participent au Mois du Doc dans votre lieu ?*

Cette question aide à voir si les prestataires sont conscients des éléments que les spectateurs apprécient particulièrement lors de leurs expériences et ceux qu'ils n'aiment pas.

#### **4.3.3. Question 3**

*Spectateur : Comment avez-vous eu connaissance de l'annulation du festival en 2020 et que pensez-vous de cette annonce ?*



Cette troisième question sert à entrer dans le sujet de l'annulation du festival avec une demande relativement simple. Elle vise à découvrir par quel moyen les spectateurs ont appris cette annulation, ainsi que leur appréciation de l'annonce. Il est notamment souhaité de connaître si ce moyen leur convenait ou si d'autres moyens de communication auraient été préférables. A l'aide de questions de relance, il est important aussi de déterminer si les spectateurs ont vu les annonces d'annulation publiées par le festival lui-même et, le cas échéant, s'ils les ont trouvées adaptées. Des informations sur le contenu que le public aurait aimé lire ou voir au travers de ces annonces sont également recherchées.

*Prestataire : Comment avez-vous annoncé l'annulation du festival en 2020 et que pensez-vous de cette annonce ?*

Pour les prestataires, cette question permet aussi d'aborder le sujet de l'annulation du festival. Elle a pour but de connaître quels moyens ils ont utilisés pour annoncer l'annulation du festival, s'ils l'ont fait, et leur appréciation de ces annonces. Il leur est demandé aussi s'ils pensent que le public a appris l'annulation par leur communication ou un autre moyen. Pour les lieux d'accueil, des informations sur leur opinion ou souvenir quant aux annonces de l'annulation faites par la coordinatrice du festival sont aussi souhaitées, telles que des informations sur leur manière d'avoir eux-mêmes appris l'annulation du festival.

#### **4.3.4. Question 4**

*Spectateur et prestataire : Comment avez-vous réagi à la suite de l'annulation et quels sont les impacts de cette annulation sur vous ?*

Ici, la même question a été posée aux spectateurs et aux prestataires. L'objectif est de déterminer les réactions de chacun quant à l'annulation du festival, notamment les émotions ressenties. On cherche également à savoir s'ils ont été déçus de l'annulation ou s'ils ne se sentent simplement pas concernés par l'événement. Aussi, les impacts et conséquences éventuels de cette annulation sur eux sont intéressants à connaître, ce qui concerne principalement les prestataires.

#### **4.3.5. Question 5**

*Spectateur et prestataire : Que pensez-vous de la compensation offerte par le festival pour le public, soit l'édition en ligne ?*

La cinquième question est également identique pour les spectateurs et les prestataires. Le but est de déterminer la participation des spectateurs à l'édition en ligne et leur satisfaction quant à cette compensation et à la manière dont elle a été distribuée et communiquée. Il est également intéressant de savoir s'ils jugent cette compensation nécessaire et s'ils auraient

apprécié une autre compensation. Concernant les prestataires, leur opinion générale sur cette édition en ligne est recherchée.

#### **4.3.6. Question 6**

*Spectateur : Imaginez-vous que le festival puisse à nouveau avoir lieu en 2021, quels éléments feraient que vous y participiez ou non ? Autrement dit, qu'attendriez-vous de cette nouvelle édition ?*

Cette question a été choisie afin de plonger les spectateurs dans un futur hypothétique et de connaître leurs envies pour la prochaine édition du Mois du Doc. Ici, on cherche à savoir ce que le public attend d'une édition lorsque la précédente a été annulée. Au travers de questions de relance, différentes informations sont attendues : la préférence des spectateurs entre un report de l'édition 2020 ou une nouvelle édition, entre une édition similaire aux années précédentes ou une édition composée d'autres événements, ou encore s'ils souhaitent que l'annulation soit d'une quelconque manière intégrée à la prochaine édition. Les mesures sanitaires qu'ils seraient prêts à respecter pour participer au festival sont également des éléments importants à connaître.

*Prestataire : Pour l'édition 2021 du Mois du Doc, qu'avez-vous l'intention de faire et de proposer ?*

En posant cette question aux prestataires, l'objectif est de comprendre leurs intentions quant à la prochaine édition du festival, afin de déterminer si elles correspondent aux attentes des spectateurs. En traitant les mêmes sujets que ceux discutés avec les spectateurs, on peut également voir si les prestataires connaissent les préférences des spectateurs.

#### **4.3.7. Question 7**

*Spectateur : Qu'attendriez-vous de la communication pour cette nouvelle édition ?*

L'idée ici est de déterminer par quel moyen les spectateurs voudraient être mis au courant de la prochaine édition du festival. Aussi, cette question vise à savoir si l'annulation de l'édition 2020 devrait changer quelque chose à la communication du festival pour la prochaine édition.

*Prestataire : Selon vous, qu'attendrait le public de la communication pour la nouvelle édition ?*

Encore une fois, cette question posée aux prestataires cherche à déterminer s'ils ont une vision correcte des attentes du public, par rapport à la communication.

#### **4.4. Conduite d'entretien**

Les entretiens ont été menés entre le 28 janvier et le 26 février 2021. Ils ont été réalisés par téléphone à cause de la situation de Covid-19, excepté l'entretien avec la coordinatrice du festival en face-à-face.

En début de discussion, les objectifs de la recherche et le déroulement de l'entretien étaient présentés afin que les répondants comprennent le contexte de l'étude. De plus, l'anonymat était toujours garanti et l'accord pour citer les lieux d'accueil leur était toujours demandé.

La grille d'entretien a permis de suivre le même procédé pour chaque entretien. Evidemment, selon les répondants, les questions devaient parfois être reformulées pour une meilleure compréhension. Aussi, l'ordre des questions pouvaient varier quelque peu en fonction des récits de la personne. Pour la plupart des questions, des relances étaient posées afin d'approfondir les éléments donnés par le répondant.

Les entretiens ont été, en majorité, enregistrés puis retranscrits. Cette technique a été privilégiée afin de pouvoir se concentrer totalement sur les récits de la personne interrogée et de pouvoir interagir librement avec elle en lui posant les bonnes questions de relances. Cette méthode permet aussi de retranscrire les entretiens de manière fidèle. Deux entretiens ont toutefois été menés de manière plus traditionnelle avec la prise de notes, car les personnes concernées n'étaient pas à l'aise avec l'enregistrement.

#### **4.5. Analyse des résultats et recommandations**

Une fois les entretiens retranscrits, l'analyse des résultats a pu débuter. Un document a donc été créé pour recenser, par question, les réponses de tous les interrogés. L'analyse s'est faite dans un premier temps grâce à ce document, sur lequel ont été surlignés les éléments importants ou intéressants, question par question, en travaillant avec des couleurs différentes en fonction des thèmes abordés. Une fois ce travail effectué, un fichier Excel a permis de recenser tous les éléments mis en évidence et de faire ressortir ceux étant récurrents et ceux plutôt rares.

A partir de ces deux documents, une synthèse des résultats a été rédigée et est présentée au chapitre suivant. Par la suite, ces résultats ont été interprétés afin d'émerger des propositions de recherche. Ce sont finalement ces propositions de recherche qui ont permis d'établir les recommandations managériales présentées à la fin de cette étude.

## 5. Synthèse des résultats

Dans ce chapitre sont exposés les résultats de l'étude qualitative, soit des entretiens menés avec les spectateurs et prestataires du Mois du Doc ainsi que deux non-spectateurs de ce festival. Cette synthèse est présentée par question.

### 5.1. Question 1 – expérience

*Question spectateur : Racontez-moi votre dernière expérience au Mois du film documentaire de manière précise et chronologique.*

*Question prestataire : Racontez-moi l'expérience typique, comme vous l'avez conçue, d'une personne participant au festival le Mois du film documentaire dans votre lieu ?*

Tous les événements du Mois du film documentaire ont le même déroulement général, qui est de proposer la projection d'un film documentaire précédée d'une brève présentation et suivie d'une discussion avec un réalisateur ou un autre intervenant. En outre, certains lieux partenaires proposent également un apéro ou un souper, qui peut avoir lieu avant ou après la projection. Un seul prestataire, le SAS, projette de manière générale trois films sur une soirée, avec un souper entre le 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> film.

Concernant l'expérience cinématographique à proprement parlé, les spectateurs, de manière générale, ne se souviennent pas du dernier film qu'ils ont visionné dans le cadre du Mois du Doc. Pour ceux qui prétendent avoir été marqués par un documentaire, ils ne se souviennent pas non plus du titre, mais plutôt de la thématique du film. L'une des spectatrices va très souvent au cinéma et avoue donc ne pas différencier les films du Mois du Doc des autres films. Certains spectateurs évoquent la qualité des documentaires présentés au festival, qui sont toujours bons et intéressants. Certaines personnes disent que le festival les pousse à aller voir des films qu'elles ne seraient pas aller voir normalement. La moitié des interviewés affirme qu'ils choisissent les films en fonction de leur intérêt, et que cela les amène notamment à se déplacer à travers les différents lieux partenaires. Un spectateur indique, par exemple, qu'un film du Mois du Doc était « peut-être la seule occasion de ma vie d'aller dans la salle du Noirmont ». Concernant les informations données de la part des prestataires au sujet de la programmation, celles-ci sont variées. La coordinatrice du festival souhaite proposer des films pour tous les goûts, soit des documentaires doux et d'autres plus militants. Les prestataires choisissent les films en se basant sur différents critères ; films qui procurent de l'émotion, films qui poussent à la discussion, films personnels, etc. Un prestataire indique que les différents thèmes du festival amènent différents publics.

Les échanges et le partage représentent une part importante de l'expérience au Mois du Doc. Dans les interviews, tous les prestataires ont évoqué la partie discussion avec un invité, proposée à la fin des projections. Explicitement ou plus implicitement, la majorité d'entre eux ont exprimé leur souhait de proposer une telle offre à leurs spectateurs. Selon eux, le fait de pouvoir discuter avec des intervenants qu'il s'agisse de réalisateurs ou d'autres personnes liées au thème du film, de pouvoir obtenir leurs avis et leur poser des questions représentent un atout précieux pour les spectateurs. Cela se reflète notamment dans les récits de ces derniers, puisque la moitié d'entre eux ont indiqué qu'ils trouvaient très intéressant et fort de pouvoir discuter avec le réalisateur ou un intervenant. Selon une spectatrice, cette discussion « donne une dimension complètement différente, c'est super important ». Un prestataire a notamment parlé du pouvoir de la discussion lors de films sur des thématiques plutôt tabous, qui permet aux gens de poser des questions qu'ils n'auraient peut-être pas osé demander ailleurs. Le partenaire Caritas a quant à lui indiqué la possibilité qu'offre ces discussions à certaines personnes de témoigner de leur expérience auprès d'un public. Un point négatif a toutefois été relevé ici, car il est arrivé lors d'une projection que le témoignage proposé sorte légèrement du contexte du film et il a donc été compliqué pour les spectateurs de faire le lien. La coordinatrice du festival a expliqué qu'elle essaie, lors de la discussion, d'aller chercher les gens pour les faire interagir mais que ce n'est pas toujours une tâche facile. Selon elle, la discussion n'est pas facile au début pour beaucoup de spectateurs, mais ces derniers se prennent ensuite au jeu. Le SAS, qui propose un souper commun pour les spectateurs et l'invité, offre ainsi une autre possibilité d'échanges entre eux. Ce souper permet de continuer la discussion ou le débat d'une manière plus personnelle, et offre la possibilité à certaines personnes de poser des questions qu'ils étaient gênés de poser en public. Les échanges au Mois du Doc ne se limitent pas à l'invité, mais se retrouvent aussi entre les spectateurs. Que ce soit autour d'un verre ou non, les spectateurs apprécient aussi discuter avec les autres personnes présentes, après la projection et la discussion avec l'intervenant. Un lieu partenaire a notamment évoqué son souhait que tous les spectateurs fassent connaissance avant le film, et c'est pour cette raison qu'il offre un apéro.

L'ambiance et le ressenti faisant partie de toute expérience, ces éléments sont évidemment ressortis dans les interviews. Pour les prestataires, certains d'entre eux utilisent les apéros et soupers pour créer une ambiance sympa et conviviale, voire familiale. Certains souhaitent que les spectateurs vivent de l'émotion lors de leur expérience. Dans la recherche d'une ambiance particulière, les prestataires ont des envies variées et ont recours à différentes techniques. Cela peut passer par la programmation, notamment en choisissant des films personnels et touchants selon un prestataire, ou positifs selon un autre. Un prestataire fait par exemple attention de choisir des films qui correspondent aux besoins du lieu et de son public. Pour le

Minicirc, le lieu en lui-même amène une certaine ambiance, car il s'agit d'un lieu atypique et très petit, donc les gens sont proches les uns des autres et cela crée une certaine intimité. Une spectatrice a notamment relevé l'ambiance prenante émanant de la particularité du lieu, qui est petit et amène une sorte de communion. De manière générale, les spectateurs ont indiqué avoir connu des projections marquantes au Mois du Doc. Les informations sur leur ressenti sont toutefois très diverses. Un spectateur a vu un film qui lui a rappelé de bons souvenirs et lui a donné envie de refaire ce qu'il avait déjà fait auparavant. La présence de l'intervenant, qui était le protagoniste du documentaire, a donné le sentiment à une spectatrice d'entrer dans le film. Un autre spectateur explique être passé par plusieurs états lors d'une projection, car le film était à la fois drôle et glauque.

Deux spectateurs ont témoigné avoir appris beaucoup de choses lors de leurs expériences au Mois du Doc, notamment avoir découvert un monde dont ils ne connaissaient presque rien. Selon eux, le festival offre des découvertes incroyables et cela fait partie de sa démarche. Dans ce sens, la coordinatrice du Mois du Doc cherche effectivement à faire de ce festival un outil d'introspection ou d'apprentissage. Elle souhaite que le festival pousse aux réflexions, qu'il amène plusieurs dimensions à une thématique et « ouvrent des fenêtres » sur celle-ci.

S'agissant de la fréquentation du festival, les spectateurs sont des habitués. Ils participent presque tous au Mois du Doc chaque année et plusieurs fois par édition. Les habitudes de fréquentation des lieux sont variées. Comme expliqué ci-dessus, certains vont dans les lieux où passent des films qui les intéressent, et se déplacent donc facilement dans le Jura. Un spectateur se déplace en fonction des films mais privilégie d'abord les lieux de son village de résidence. Une autre spectatrice ne va quant à elle uniquement dans les lieux de son village, car elle n'a pas de voiture. Une autre encore se rend principalement dans un cinéma en particulier.

## **5.2. Question 2 – éléments appréciés et moins appréciés**

*Question spectateur : Qu'avez-vous aimé et pas aimé lors de vos expériences au festival ?*

*Question prestataire : Selon vous, qu'est-ce que les spectateurs aiment ou n'aiment pas lorsqu'ils participent au Mois du Doc dans votre lieu ?*

Par rapport à l'expérience générale vécue au Mois du Doc, il ressort des interviews que tous les spectateurs apprécient particulièrement les échanges et les discussions émanant des projections. Cela souligne, entre autres, les résultats de la question précédente. La majorité mentionne la discussion avec l'intervenant, et certains parlent aussi des échanges entre spectateurs. A l'unanimité, les prestataires ont affirmé qu'il s'agissait d'un aspect apprécié du

public. Les autres éléments positifs cités par les spectateurs sont divers, tels que les apéros ou soupers, les différents lieux qui font voyager et sont parfois particuliers, l'expérience étant différente d'une séance normale au cinéma, le fait de connaître les autres spectateurs car ils sont souvent les mêmes, la possibilité que le festival offre aux réalisateurs de faire paraître leur travail. Selon plusieurs prestataires, le public aime la convivialité, les apéros ou soupers et la particularité des lieux.

De manière générale, les spectateurs ne parlent pas d'éléments particuliers qu'ils n'apprécient pas ou qu'ils aimeraient changer. Une seule spectatrice a évoqué une expérience précise lors de laquelle les sous-titres étaient en haut de l'écran, ce qu'elle avait trouvé dérangeant. Cette appréciation générale correspond aux récits des prestataires, dont la majorité pensent que les spectateurs ressortent contents des projections et apprécient l'expérience. Parmi le peu d'éléments négatifs que les prestataires ont évoqué concernant l'expérience du spectateur, on retrouve les discussions trop longues avec les intervenants, les chaises moins confortables et le froid dans les lieux n'étant pas des cinémas, le manque d'espace pour se réunir à la Grange à la fin du film. Toutefois, aucun de ces éléments n'a été relevé par les spectateurs interviewés.

Au sujet de la programmation du festival, les spectateurs, presque à l'unanimité, disent aimer découvrir de nouvelles choses, des réalités particulières, d'autres cultures ou un autre monde. Ils apprécient notamment découvrir des sujets dont ils ignoraient quasiment tout. Les prestataires n'ont pas mentionné cet aspect découverte, mais la majorité d'entre eux ont déclaré que les spectateurs sont plus ou moins intéressés par certaines thématiques de l'année ou par certains sujets traités dans les films. Deux prestataires pensent que certains spectateurs n'aiment pas les films trop provoquants ou trop touchants, ce qui correspond à la déclaration d'une spectatrice. L'un de ces deux lieux partenaires pensent que d'autres spectateurs, au contraire, aiment justement voir des documentaires qui leur amènent des questionnements et sont quelque peu perturbants. La coordinatrice du festival imagine que certaines personnes doivent parfois être choquées de la programmation, n'aimant pas l'aspect militant ou la confrontation à des sujets sur lesquels ils ne veulent pas entendre des opinions divergentes du leur. Les spectateurs n'ont pas évoqué ce genre de déplaisances. Une seule personne a indiqué avoir connu un peu de déception avec certains films étant simplement différents de ses attentes, et une autre a dit ne pas aimer les films à grand succès populaire.

Pour la personne interviewée ayant participé au FIFF et non au Mois du Doc, on retrouve des éléments appréciés étant similaires, tels que la découverte d'autres cultures et de nouvelles choses ainsi que le changement d'expérience avec une séance au cinéma. Ce

spectateur a également apprécié qu'il y ait beaucoup de staff sur place expliquant le festival et mettant en contexte les films.

Etonnamment, la répondante n'étant jamais allée à un festival de film et n'étant pas vraiment intéressée par le cinéma présente aussi une similitude importante avec les spectateurs du Mois du Doc. En effet, à travers les séries Netflix ou TV, elle aime et trouve intéressant de découvrir un autre monde, différent du nôtre.

### **5.3. Question 3 – annonce de l'annulation**

*Question spectateur : Comment avez-vous eu connaissance de l'annulation du festival en 2020 et que pensez-vous de cette annonce ?*

*Question prestataire : Comment avez-vous annoncé l'annulation du festival en 2020 et que pensez-vous de cette annonce ?*

La coordinatrice du festival a annoncé publiquement l'annulation de l'événement par plusieurs manières. Une annonce a été postée sur le site internet d'Images en Bibliothèque, l'association qui chapeaute en quelques sortes tous les Mois du film documentaire, et sur lequel tous les programmes sont disponibles. L'annulation a aussi été annoncée sur la page Facebook du festival jurassien. Un communiqué de presse est également paru dans les journaux locaux. Toutefois, plusieurs communiqués de presse avaient été envoyés aux médias car les annonces des autorités fédérales et cantonales changeaient à quelques jours d'intervalle et avaient donc poussé la coordinatrice à faire constamment des ajustements, pour finalement annoncer que le festival était définitivement annulé. La coordinatrice juge ainsi qu'elle aurait pu faire mieux concernant l'annonce de l'annulation. Elle pense aussi qu'elle aurait finalement pu faire moins, vu la généralisation des mesures officielles. Les autres prestataires ont, en majorité, eu connaissance des annonces faites par le festival au public. Pour ceux ayant souvenir du contenu de ces annonces, ils les ont trouvées adaptées.

La plupart des prestataires a appris l'annulation par la coordinatrice du festival, qui les a contactés personnellement par téléphone ou email. Ils ont notamment indiqué leur satisfaction quant à cette communication agréable, gentille et personnelle. Une fois informés, les lieux partenaires pouvaient ainsi communiquer auprès de leur propre public. Les manières d'informer de cette annulation diffèrent d'un prestataire à l'autre. L'un a publié l'information sur son site internet. L'autre a envoyé une newsletter à ses 600 adresses. Un autre lieu encore a communiqué par plusieurs moyens, à savoir son site internet, sa page Facebook, et avec un communiqué de presse. Les cinémas ont quant à eux expliqué ne pas avoir annoncé l'annulation du festival, mais plus généralement la fermeture de leur salle qui comprenait



automatiquement le Mois du Doc. La moitié des prestataires pense qu'il s'agissait principalement d'une tâche à réaliser par les coordinatrices du festival. Les prestataires ne savent pas vraiment dire par quel moyen les spectateurs ont appris l'annulation du festival. Plusieurs d'entre eux imaginent que le public a simplement su par la fermeture des salles de cinéma et des lieux culturels, et donc par les annonces des autorités.

La moitié des spectateurs pense avoir appris l'annulation parce que les cinémas fermaient et car ils sont impliqués dans l'un d'eux, soit comme bénévole soit comme membre du comité. D'autres spectateurs ont indiqué avoir été informés par la coordinatrice car ils la connaissent. L'un d'eux a également eu des informations car il travaille dans la culture. Le dernier spectateur a su par l'intermédiaire d'amis qui sont impliqués dans les lieux partenaires. On remarque donc qu'aucun des spectateurs interviewés n'a appris l'annulation par les communications publiques du festival. D'ailleurs, ils déclarent tous ne pas avoir de souvenir d'une annonce particulière du festival. Les raisons sont diverses ; étant informés, certains n'y ont pas prêté attention, d'autres étaient absents ou trop occupés à cette période. Comme il y a eu énormément d'informations dans la presse au sujet de la fermeture des cinémas, la moitié des spectateurs ne jugeait pas nécessaire d'avoir une annonce du Mois du Doc.

Le spectateur du FIFF a quant à lui appris l'annulation de cet autre festival de film par sa page Facebook. Il avait apprécié l'annonce mais ne se souvient pas de son contenu.

#### **5.4. Question 4 – réaction à l'annulation**

*Question spectateur et prestataire : Comment avez-vous réagi à la suite de l'annulation et quels sont les impacts de cette annulation sur vous ?*

En réaction à l'annulation du festival, les sentiments de tristesse et de déception sont récurrents chez les prestataires. Au-delà de ça, les éléments mentionnés sont variés : frustration, situation pénible pour tout le monde, annulation prévisible, pas le choix d'accepter. Plusieurs prestataires se sentent plus concernés par l'arrêt total de la culture ou la fermeture généralisée des cinémas que par l'annulation du Mois du Doc. Parmi eux, on retrouve les mêmes sentiments de tristesse, déception et frustration, car il ne se passe plus rien dans ces domaines entiers. Concernant la coordinatrice du festival, elle parle d'un sentiment mitigé entre déception et soulagement. D'un côté de la déception car elle avait dû faire preuve de beaucoup de flexibilité face à la situation sanitaire et elle a finalement eu l'impression de jeter à la poubelle une année de travail, et notamment un programme dont elle était contente et fière. De l'autre côté du soulagement car justement la situation lui avait demandé énormément d'énergie, et aussi car elle n'avait plus à assumer cette responsabilité envers le public, qu'elle mettait potentiellement en danger si le festival avait lieu.

Chez les spectateurs, on observe les mêmes réactions générales que chez les prestataires. La majorité parle de déception, certains de tristesse mais aussi de compassion pour les organisatrices. Deux spectatrices déclarent avoir besoin de ces festivals et ressentir un certain manque. L'une d'elle parle aussi de frustration. Comme pour plusieurs prestataires, une spectatrice était plutôt triste pour les fermetures de cinéma en général, indiquant que le festival n'est pas particulier pour elle.

Certains interviewés ont parlé des décisions politiques étant évidemment la cause de l'annulation. Un prestataire mentionne une certaine frustration, car il pense que la population et les autorités sont responsables de la situation. Selon lui, la population n'a pas été assez prudente en été et les autorités n'ont pas mis en place de mesures adéquates à cette période, ce qui a conjointement provoqué la situation actuelle. Deux spectateurs trouvent la situation dommage car, selon eux, les cinémas auraient peut-être pu rester ouverts avec des mesures sanitaires. D'autres répondants parlent quant à eux de leur acceptation des décisions.

Les prestataires ont évidemment connu des impacts dus à l'annulation du festival. La majorité d'entre eux déclare avoir eu des impacts financiers, notamment des rentrées d'argent en moins. La projection d'un film du Mois du Doc est effectivement bon marché, voire elle ne coûte rien, pour les lieux partenaires. Ainsi, ils gagnent de l'argent grâce aux entrées réalisées lors du festival. Le Cinéma la Grange, par exemple, indique qu'il y a plus de spectateurs lors des projections du Mois du Doc que celles du reste de l'année, et donc plus d'entrées également. Toutefois, ces pertes sont noyées avec les autres, puisque tout était fermé et qu'il ne s'agissait pas d'une annulation unique. Concernant la coordinatrice du festival, elle a connu plusieurs impacts financiers. Premièrement, les droits des films avaient été payés aux maisons de production et n'ont pas pu être récupérés. Il s'agit donc de pertes sèches. Ensuite, elle explique que l'annulation influence les subventions. Certains subventionneurs ont, par exemple, demandé en retour une partie de l'argent versé, puisque l'édition n'a pas eu lieu. Toutefois, cet argent a été utilisé pour préparer l'édition et payer les salaires. La coordinatrice s'attend également à ne pas recevoir d'argent de la part de certains subventionneurs pour l'édition 2021. En effet, ils ont déjà payé en 2020 pour une édition annulée. Ces impacts auraient donc le potentiel de nuire à la poursuite du festival. Ils pourraient également empêcher la coordinatrice de recevoir son salaire puisque celui-ci dépend des subventions, malgré son contrat à durée indéterminée. A ce propos, lors de son interview, elle avance les problèmes liés aux métiers de la culture qui fonctionnent à flux tendu et avec les subventions. Pour le Mois du Doc, l'argent est engagé avant de savoir si elle va le recevoir en retour, puisqu'elle perçoit les subventions en mai-juin alors que la programmation est terminée en juin, donc tout le travail en amont est déjà réalisé.

Malgré ces conséquences négatives, d'autres plus positives sont survenues pour la coordinatrice. Selon elle, l'annulation du festival lui a permis de réaliser le travail de préparation pour relancer l'année suivante et ainsi être sûre de proposer une édition en 2021. En effet, la situation particulière dans laquelle était la coordinatrice avant l'annulation, à savoir d'être seule car sa collègue a dû être en congé maternité beaucoup plus tôt que prévu ainsi que le fait de devoir être constamment flexible par rapport à toutes les annonces des autorités, aurait retardé le travail de préparation pour 2021, si l'édition 2020 avait eu lieu. Aussi, l'annulation a pu mettre en lumière certains points fragiles du festival et provoquer une remise en question du fonctionnement de la culture.

Deux prestataires mentionnent des impacts sur leur visibilité. Pour Undersound, le Mois du Doc était une belle occasion de se faire connaître par un autre moyen que leurs événements propres et de toucher un maximum de public grâce à leur collaboration avec une autre association dans le cadre précis de ce festival. Pour LARC de Caritas, de telles interventions publiques leur permettent de se faire connaître et montrer ce qu'ils réalisent, car le lieu est plutôt mal connu de la population générale.

D'autres conséquences de l'annulation ont été évoquées. Pour LARC, un autre impact a été l'annulation d'une activité offerte aux gens fréquentant le lieu, qui ne vont normalement pas au cinéma et qui auraient pu y aller grâce à cet événement. Pour Undersound, le lieu n'a pas pu expérimenter sa première participation au festival. Deux autres lieux partenaires indiquent ne pas avoir connu d'impacts liés à cette annulation, car l'un représente un service cantonal et l'autre est un cinéma qui relate les impacts généraux liés à la fermeture de sa salle.

Une appréhension pour le futur est indiquée par quelques prestataires et spectateurs. Ils ont effectivement peur que les gens s'habituent à rester chez eux et à ne plus aller au cinéma, à cause de la pandémie. Selon une personne, une partie du public ne retournera pas au cinéma quand cela ouvrira à nouveau, par peur du virus. Cette affirmation se base notamment sur son expérience à la suite du premier confinement.

Comme les spectateurs du Mois du Doc, le participant du FIFF évoque avoir été triste pour ce festival mais aussi pour toutes les annulations sur le plan culturel. Quant à la non-participante aux festivals de film, elle n'est pas vraiment sensible à la culture donc elle n'a pas mal réagi à son arrêt total. Toutefois, elle a été inquiète pour sa série télévisée qui a dû s'arrêter un moment pendant le confinement.

## 5.5. Question 5 – édition en ligne

*Question spectateur et prestataire : Que pensez-vous de la compensation offerte par le festival pour le public, soit l'édition en ligne ?*

Durant les entretiens, seulement deux prestataires ont mentionné leur communication à propos de l'édition en ligne. Le cinéma la Grange affirme avoir relayé l'information auprès du public qui reçoit habituellement son programme. Quant à l'Espace Renfer, il n'a simplement pas informé son public de cette édition en ligne. Ce prestataire a eu l'impression, au moment où est arrivé l'édition en ligne, qu'il s'agissait d'une chose supplémentaire et en trop. Premièrement pour la personne elle-même, car les annonces des autorités étaient récentes et il y avait donc beaucoup de travail et d'éléments à organiser en fonction. Mais également pour le public, puisque de nombreuses structures ont proposé à cette période des offres numériques et donc le public recevait déjà beaucoup d'informations de ce genre. Aussi, l'Espace Renfer pense qu'une autre raison pour laquelle il n'a pas relayé l'information est l'âge de son public. Selon lui, son public représente plutôt des personnes à la retraite qui ne sont pas à l'aise avec le numérique et n'auraient donc pas regarder de films en ligne.

La majorité des spectateurs dit ne pas avoir eu connaissance de l'édition en ligne et l'a appris durant l'interview. Il est intéressant de relever que l'un de ces spectateurs est une femme faisant partie du comité du cinéma la Grange, prestataire ayant pourtant indiqué avoir communiqué sur l'édition en ligne. Un seul spectateur a pu dire clairement qu'il a eu connaissance de cette compensation, mais il s'agit de la personne travaillant pour l'un des lieux partenaires et connaissant la coordinatrice du festival.

Concernant l'appréciation de cette compensation par les prestataires, elle est quelque peu mitigée. Même si la majorité trouve cette édition en ligne bien pour le public, presque l'unanimité pense que de nombreuses personnes ou son public en général ne sont pas intéressés par une telle offre, ni réceptifs. Selon la coordinatrice du festival, son public, notamment les habitués de 60 à 80 ans, n'est pas intéressé par du contenu en ligne mais est plutôt à la recherche de partage et d'échanges. Ils vont au festival pour passer un bon moment avec d'autres personnes. D'ailleurs, elle affirme que l'édition en ligne n'a pas fonctionné, car seulement 15 personnes lui ont demandé des accès pour voir les films. Elle n'a pas de rapport de visionnage, mais ne sait pas s'il y a eu 10 visionnements parmi ces personnes. La coordinatrice pense aussi que la période était particulière car tout venait de fermer, c'était quelque peu la surprise et les gens avaient beaucoup de choses à gérer. Ainsi, elle pense que si tout avait été fermé depuis plus longtemps, les gens auraient agi différemment. Cela correspond à l'avis de l'Espace Renfer expliqué ci-dessus : il pense qu'il y avait trop d'informations à cette période et que les gens avaient d'autres soucis. D'autres prestataires

ont évoqué leur opinion isolée. Par exemple, un prestataire est d'avis que l'édition en ligne est arrivée trop tard et que les gens n'ont ainsi pas eu le temps d'être au courant. Il pense aussi qu'il n'y a pas eu assez de communication à ce niveau-là et qu'il aurait fallu créer une sorte de tutoriel expliquant aux gens l'édition en ligne et la manière de faire pour visionner les documentaires. Evidemment, il exprime que cela n'est pas la faute de la coordinatrice, qui a fait son maximum et a trouvé la meilleure solution possible. Un autre prestataire a exprimé qu'il avait bien aimé le fait qu'une partie seulement des films soit proposée gratuitement, et non l'ensemble de l'édition. Selon lui, il s'agissait d'une bonne publicité pour le festival.

A propos des spectateurs, aucun d'entre eux n'a participé à cette édition en ligne. La moitié des personnes n'ayant pas eu connaissance de l'édition en ligne ont toutefois mentionné qu'ils auraient voulu y participer, s'ils avaient été mis au courant. Il s'agit ici de deux femmes, l'une ayant entre 35 et 49 ans et l'autre étant retraitée et ayant plus de 65 ans. On peut donc voir que, contrairement à ce que les prestataires pourraient penser, l'âge ne représente pas automatiquement un frein au numérique. La plus jeune d'entre elles a expliqué qu'elle trouve bien cette compensation et y aurait participé, mais elle préfère tout de même voir les films en vrai « parce que [en ligne] on apprend moins de choses, parce que le contexte est moins sympa ». Quatre spectateurs ont indiqué ne pas être intéressés par l'édition en ligne. Toutefois, uniquement l'un d'eux exprime son moindre intérêt à regarder des films chez lui, sans pouvoir en discuter après. Les trois autres spectateurs, âgés de plus de 50 ans, ont plutôt exprimé leur problème avec le numérique, car ils ne savent pas comment l'utiliser et n'arrivent pas à gérer ce qui est en ligne. Parmi eux, la majorité explique trouver cette compensation bien pour ceux qui s'en sortent avec le numérique.

En ce qui concerne une autre compensation éventuelle, prestataires comme spectateurs, de manière générale, ne voient pas quelle autre compensation pourrait être proposée. Un prestataire évoque qu'il trouverait bien de récupérer et proposer certains films lorsque le cinéma ouvrira à nouveau ses portes. Dans le même sens, un spectateur indique qu'il serait intéressé par une sorte de double festival : proposer le programme 2020 dans le printemps 2021 et une nouvelle édition en novembre 2021. Il a toutefois précisé que cette compensation était peu réaliste.

S'agissant du spectateur du FIFF, il n'avait pas eu connaissance des offres numériques de ce festival et aurait pourtant voulu y participer s'il avait su. Selon lui, il est important de maintenir, d'une certaine manière, un tel festival. La spectatrice de Netflix et TV aurait été intéressée à participer à l'édition en ligne du Mois du Doc, si elle avait été au courant.

## 5.6. Question 6 – prochaine édition

*Question spectateur : Imaginez-vous que le festival puisse à nouveau avoir lieu en 2021, quels éléments feraient que vous y participiez ou non ? Autrement dit, qu'attendriez-vous de cette nouvelle édition ?*

*Question prestataire : Pour l'édition 2021 du Mois du Doc, qu'avez-vous l'intention de faire et de proposer ?*

Que ce soit de manière explicite ou implicite, tous les prestataires ont exprimé leur souhait de participer à la prochaine édition, si elle peut avoir lieu. La plupart d'entre eux a indiqué ne pas savoir exactement quelle offre serait proposée, mais que cela était à voir avec les coordinatrices. La moitié des prestataires dit également, avec certitude, que le public sera présent s'il y a une nouvelle édition.

Concernant la coordinatrice du festival, elle travaille sur une édition normale, en présentiel, car elle n'est pas intéressée à proposer une édition en ligne. Elle a choisi pour cette nouvelle édition, en coordination avec le Territoire de Belfort, une thématique liée à l'utopie et la dystopie car elle souhaite absolument mettre l'accent sur le positif, l'espoir, la tolérance et les solutions. Cela correspond au récit d'un autre prestataire, pensant que le public ne voudra pas des documentaires sur le Covid-19 mais plutôt sur des thèmes avant-gardistes ou surnaturels. La coordinatrice aimerait également proposer des sujets qui amènent du débat et des émotions partagées, si possible d'actualité. Au niveau organisationnel, les changements seront, selon elle, de réfléchir aux possibilités de flexibilité en amont, comme le fait de prévoir des clauses coronavirus dans les contrats avec les maisons de production. A son avis, il sera important de générer de la confiance auprès des prestataires afin qu'ils aient envie de reprogrammer un tel événement.

Même si la majorité des spectateurs prétendent ne pas avoir d'attentes particulières quant au festival, certaines envies ressortent des interviews. En effet, plusieurs spectateurs veulent se laisser porter et surprendre, mais ils aimeraient avoir des surprises et des films qui les font vibrer. La moitié des spectateurs évoque l'envie de voir des documentaires sur des thématiques différentes que le virus, car ils ont besoin d'avoir d'autres sujets de discussion. Parmi eux, l'une émet toutefois la possibilité d'avoir des films sur les vaccins ou sur des manières de vivre différemment qu'avant la pandémie. Une autre spectatrice pense qu'il faudra des films avec une énergie positive qui donnent de l'espoir et parlent de choses drôles et gaies. Cela correspond donc au souhait de la coordinatrice du festival. D'autres envies sont aussi intéressantes, même si elles sont plus esseulées. Par exemple, un spectateur explique vouloir des documentaires originaux, soit « des petites pépites inconnues ». Une spectatrice serait intéressée par davantage de films sur le climat, mais n'aiment pas les films trop politiques.

Concernant la meilleure option entre un report de l'édition annulée ou une nouvelle édition pour 2021, les prestataires sont plutôt d'accord. En effet, la majorité d'entre eux trouve mieux de proposer une nouvelle édition à leur public pour différentes raisons. Certains exposent le fait que plusieurs films étaient disponibles en ligne, et d'autres évoquent la nécessité de chercher l'actualité, de rester à jour et de ne pas reprendre un événement déjà annoncé. L'un d'entre eux dit toutefois qu'il serait bien de reprendre, dans la nouvelle édition, certains films programmés en 2020. Un autre prestataire pense justement que le fait de repropose l'édition prévue pour 2020 pourrait plaire au public, puisque l'édition en ligne n'a pas vraiment eu de succès. Il évoque aussi l'avantage d'une telle démarche car un grand travail a déjà été réalisé et les droits des films ont déjà été payés. Deux autres prestataires pensent que, pour le public, la décision d'un report d'édition ou d'une nouvelle édition n'a pas d'importance. Quant à la coordinatrice du festival, celle-ci a prévu, comme expliqué à la question suivante, une nouvelle édition. Un report n'était pas possible puisqu'elle collabore avec le Territoire de Belfort et que l'édition en ligne a rencontré un réel succès de ce côté de la frontière. Aussi, elle ne voit pas de sens à reporter l'édition 2020 et pense que les gens recherchent de la nouveauté. Même si, selon elle, les habitués plutôt âgés auraient participé en cas de report, tous les jeunes auraient déjà eu l'occasion de regarder, par leurs propres moyens, les documentaires programmés. De plus, la coordinatrice essaie toujours d'avoir certains films d'actualité qui soient proches de leur sortie pendant le festival, donc le fait de les montrer une année après casse le côté inédit et fait moins de sens.

La moitié des spectateurs a indiqué qu'il lui était égal que le festival propose un report ou une nouvelle édition. Deux spectateurs ont exprimé leur préférence pour une nouvelle édition car ils aiment la nouveauté. Malgré cette préférence, l'une des spectatrices a indiqué qu'elle serait contente si certains films de 2020 étaient reprogrammés ou projetés à d'autres moments. Un autre spectateur a, quant à lui, déclaré avoir une légère préférence pour un report car il y a des documentaires qu'il aurait vraiment voulu voir. Il reste cependant très disponible pour une nouvelle thématique et de nouveaux films. Il est important de souligner ici que le souhait de pouvoir visionner certains films 2020 a été mentionné par plusieurs spectateurs à d'autres questions.

Quant à la question de savoir s'il est important d'intégrer le « deuil » de l'édition annulée à l'édition 2021 ou s'il est mieux de laisser cet aspect de côté et faire comme si rien ne s'était passé, la grande majorité des prestataires ont répondu que la deuxième option était la mieux. Selon eux, il vaut mieux passer à autre chose, laisser de côté cette annulation et repartir sur des nouveautés. Pour l'un des prestataires, « un festival ce n'est pas regretter des choses, c'est plutôt regarder en avant et amener des autres perspectives ». Il pense que les personnes

qui voudront se souvenir pourront le faire, mais qu'il ne faut pas souligner l'annulation encore une fois. Un prestataire dit toutefois que l'annulation pourrait être mentionnée, simplement en disant qu'il n'y a pas eu de festival l'année passée et qu'on est content de recommencer.

Les spectateurs préfèrent également faire comme si rien ne s'était passé et laissé l'annulation de côté. Pour quelques spectateurs, il n'y a pas besoin de revenir sur cette annulation, notamment car il s'agissait d'un phénomène général. Deux spectatrices expliquent qu'elles n'aiment pas regarder en arrière mais préfèrent aller de l'avant et aller vers le positif. Même si une autre spectatrice parle plutôt de faire comme si rien ne s'était passé, elle pense toutefois qu'il pourrait être rappelé lors de présentations « qu'on veut oublier au plus vite 2020 et puis repartir dans du neuf ». A ce propos, deux personnes parmi celles qui préfèrent passer à autre chose pensent qu'on parlera de toute façon de cette annulation. Uniquement une spectatrice a dit qu'elle n'aimait pas du tout faire comme si de rien n'était. Elle aimerait connaître la manière dont les coordinatrices ont vécu cette annulation et pense que cela pourrait être expliqué au début du festival ou des projections en restant bref.

Par rapport à la meilleure pratique entre proposer une édition similaire aux années précédentes ou une édition avec d'autres événements pour rattraper l'annulation, les avis sont partagés. Plusieurs prestataires parlent plutôt d'une édition similaire. Pour eux, la formule actuelle est bien et il faut la garder. D'autres prestataires penchent plutôt sur l'idée de marquer le coup. L'un d'eux évoque la possibilité de faire un événement commun à la fin du festival avec tous les lieux partenaires et éventuellement le public. Une fête ainsi qu'un montage photos ou une vidéo rétrospective des années précédentes ont été mentionnés en exemple. Un autre prestataire parle notamment de marquer le coup dans la promotion ou dans le choix des salles. Evidemment, nombreux sont les prestataires qui évoquent les problèmes de budget et de personnel pour que les coordinatrices proposent d'autres événements.

Côté public, les avis sont très variés. Plusieurs spectatrices préfèrent une édition similaire, pour des raisons différentes : le fait de vouloir proposer plus d'événements est un risque que la qualité baisse, il est impossible de rattraper ce qui est passé. Une autre spectatrice explique que, selon elle, on peut faire comme d'habitude mais s'il s'agit d'un souhait des coordinatrices de faire d'autres événements, alors il faut le faire. Ensuite, un spectateur affirme ne pas avoir de préférence et être intéressé dans les deux cas de figure. Deux autres personnes trouvent bien d'avoir un festival un peu différent des autres années. Parmi tous les spectateurs, deux femmes pensent que des efforts devront être réalisés pour attirer les gens. Elles évoquent notamment la possibilité que les gens se soient habitués à rester chez eux et aient moins envie d'aller au cinéma de manière générale, et donc au Mois du Doc également.



Un dernier thème a été abordé à propos de l'édition 2021, celui de l'obligation de mesures sanitaires tels que le port du masque, le test PCR négatif ou le vaccin. De manière générale, les prestataires sont d'accord avec le port du masque et la distanciation sociale, qu'ils ne considèrent pas comme un problème. La majorité a des réticences quant au test PCR et au vaccin. En effet, les prestataires trouveraient discriminant de devoir demander au public une sorte de déclaration de test négatif ou de vaccination pour pouvoir l'accueillir. Ils parlent notamment d'enjeux éthiques compliqués et d'un procédé qui entrave quelque peu les libertés. Ils n'espèrent pas devoir obliger de telles mesures. Un cinéma partenaire est totalement catégorique contre le test et le vaccin, car il a affirmé qu'il préférerait fermer plutôt que de devoir obliger de telles mesures à son public. Toutefois, il précise que si l'obligation était valable pour de nombreux endroits, alors il n'y aurait pas de problème puisque les gens auraient leur déclaration sur eux et pourraient la montrer. S'il s'agit uniquement des cinémas, alors il est hors de question pour lui de faire cela. Un autre prestataire ne s'est pas exprimé clairement à propos des mesures sanitaires mais il évoque simplement le fait qu'il s'agit d'une décision personnelle pour chaque spectateur, et que ceux qui veulent y participer accepteront.

La grande majorité des spectateurs, tout comme les prestataires, est d'accord avec le port du masque et les distances. Un seul spectateur avoue être fatigué et agacé de ces mesures, et même du masque. Il dit quand même être prêt à porter le masque pour pouvoir participer au festival. Concernant le test négatif et le vaccin, les avis divergent. Certains spectateurs expriment ne pas être d'accord avec le test et le vaccin et disent qu'ils ne se feront pas vacciner pour pouvoir aller au cinéma. D'autres sont encore indécis sur ces deux mesures qui, par principe, leur posent un problème, mais qu'ils accepteraient personnellement pour assister au Mois du Doc. Une seule spectatrice affirme être totalement d'accord avec le test et le vaccin s'ils permettent de rouvrir les portes des cinémas, à condition que le test soit un test rapide et gratuit.

Aucune unanimité n'étant présente dans les résultats de cette question, l'opinion du spectateur du FIFF est parfois semblable et parfois divergente. Comme de nombreux spectateurs du Mois du Doc, il dit ne pas avoir d'attente particulière pour la prochaine édition, il souhaite simplement qu'elle puisse avoir lieu. A propos du report ou de la nouvelle édition, l'homme préférerait une nouvelle édition du FIFF mais avec une reprogrammation de certains films. Il trouve important de parler de l'annulation de l'édition précédente lors de la prochaine, et exprime même sa déception si personne n'en parlait. Pour lui, le FIFF permet de donner de la reconnaissance aux artistes et donc il faut parler de ces cinéastes qui n'ont pas pu présenter leur travail. Il ajoute ainsi un élément qu'aucun spectateur du Mois du Doc n'a évoqué de cette manière. Ce répondant préférerait une édition plus grande par rapport aux autres années afin

de rattraper l'annulation. S'agissant des mesures sanitaires, il explique être d'accord avec le port du masque et les distances pour participer au festival mais l'obligation d'un test négatif ou du vaccin lui mettrait des barrières.

## 5.7. Question 7 – communication

*Question spectateur : Qu'attendriez-vous de la communication pour cette nouvelle édition ?*

*Question prestataire : Selon vous, qu'attendrait le public de la communication pour la nouvelle édition ?*

Concernant la communication du festival pour la nouvelle édition, les avis récurrents des prestataires sont qu'il faut continuer comme les autres années car la communication est bien ainsi. Ils pensent particulièrement que la communication en format papier est efficace, notamment les articles dans les journaux et les brochures contenant le programme. Quelques prestataires mentionnent différents moyens de communication qui fonctionnent bien selon eux, soit les réseaux sociaux, la télévision locale, les emails ou encore les flyers papiers. Un seul prestataire évoque un point négatif, notamment les affiches du festival qui, selon lui, ne donnent pas assez d'informations sur l'événement et obligent les gens à se renseigner sur internet. La coordinatrice du festival indique que l'objectif de l'année 2021 sera principalement de maintenir l'offre et non de réinventer quoi que ce soit. Elle explique que les jeunes sont étonnés que le festival ne soit pas sur Instagram, Twitter ou Snapchat. Selon l'analyse qu'elle a faite, uniquement Instagram est peut-être une erreur.

Les spectateurs, de manière générale, disent ne pas avoir d'attentes particulières en termes de communication car elle leur convient telle qu'actuellement. La moitié des spectateurs apprécient particulièrement la brochure papier contenant le programme, certains aiment les articles dans les journaux et d'autres veulent obtenir le programme par le biais de l'agenda du Centre culturel. Une spectatrice a parlé également des TV et radios locales, des réseaux sociaux et de la publicité faite par les cinémas partenaires. Une autre spectatrice a évoqué un moyen non-utilisé par le festival qui l'intéresserait, soit un groupe WhatsApp.

En conséquence à l'annulation de l'édition 2020, les prestataires ne pensent pas que des changements soient nécessaires. Selon eux, les gens sont au courant de l'annulation et s'en souviennent. En outre, ils ont vu la communication en 2020 puisqu'elle a été diffusée. Pour un des prestataires, il faudrait toutefois effectuer des changements si le festival ne pouvait pas avoir lieu cette année et s'il connaissait deux ans d'arrêt. Selon lui, il faudrait mentionner que le Mois du Doc existe toujours, qu'il n'est pas abandonné mais simplement reporté. Il pense aussi qu'il faudrait utiliser une communication de grande taille comme des affiches, dans le

but que les gens n'oublient pas le visuel du festival. Un prestataire pense tout de même qu'il sera inévitable de prendre en compte l'annulation dans les communications, « comme pour dire : on est de retour, ou une sorte de petit slogan qui souligne qu'ils sont contents de pouvoir le faire cette fois-ci ». Un autre prestataire mentionne sa difficulté à se projeter et à savoir s'il pourra annoncer la nouvelle édition avec un ton réjouissant ou si, au contraire, il devra mentionner de nombreuses restrictions liées aux mesures sanitaires et ainsi être moins positif dans sa communication.

La majorité des spectateurs pensent également que l'annulation 2020 ne nécessite pas de changements particuliers dans la communication du festival. Selon eux, il s'agirait de rappeler des choses évidentes, il n'y a donc pas de raison de s'excuser ou d'insister sur cet événement. Cependant, deux prestataires pensent que davantage d'efforts de communication seront nécessaires, soit davantage de travail pour attirer le public qui aura perdu l'habitude de sortir.

Le spectateur du FIFF n'a pas d'attentes particulières pour la communication de ce festival, qui lui convient. Pour lui, l'annulation ne nécessite pas de changements, mis à part d'intégrer un petit slogan annonçant le retour du festival.

## 5.8. Question supplémentaire

*Question non-spectateurs du Mois du Doc : Que pouvez-vous me dire sur le Mois du film documentaire ? Connaissez-vous ce festival ?*

Il est intéressant de souligner que les deux jurassiens interviewés ont affirmé ne pas connaître le Mois du Doc et n'y ont donc jamais participé. Ces deux jeunes ont précisé être désormais intéressés à s'y rendre. Pour l'homme habitué aux festivals de film, il participerait au Mois du Doc peu importe la thématique de l'année car il trouve bien qu'il y ait un festival de film dans sa région. Il est particulièrement attiré par les aspects discussion et confrontation à de nouvelles idées. Concernant la femme ne se rendant ni au cinéma ni aux festivals de film, elle aimerait des documentaires inédits et différents de ce qu'on trouve au cinéma. Son intérêt dépendrait également des thèmes abordés. Elle serait spécialement séduite par des films traitant de l'humain, notamment sur la psychologie ou les sciences sociales. Pour la communication, elle aimerait être informée du Mois du Doc par email ou par message. Quant aux mesures sanitaires à respecter pour participer au festival, elle est d'accord avec toutes, le vaccin compris mais uniquement s'il y a assez de doses pour que tout le monde puisse le faire. Cette femme ayant l'habitude du streaming explique être désormais intéressée à participer physiquement au Mois du Doc, mais elle aurait tout de même une préférence pour une édition en ligne.

## 6. Discussion

En se basant sur l'analyse des entretiens et la synthèse des résultats, cinq propositions de recherches ont été élaborées. Elles permettent notamment de mettre en lumière des pistes d'amélioration pour le Mois du Doc en période de crise sanitaire et lors de sa reprise.

### 6.1. Proposition 1

*Proposition de recherche 1 : Du fait de l'abondance de messages liés à la gestion de la crise sanitaire, toutes les initiatives de communication du Mois du Doc lors de son annulation ont été occultées.*

Fin octobre 2020, les suisses attendaient impatiemment les annonces du Conseil fédéral, qui allait prendre des dispositions importantes pour lutter contre la propagation du Covid-19. Comme ces dispositions concernaient les domaines professionnels, mais aussi la vie quotidienne de la population, toute la Suisse se sentait concernée. Après l'annonce nationale de la fermeture de tous les lieux culturels et de loisirs ainsi que de l'interdiction de toute manifestation, l'ensemble de la population a été informée. A ce moment, il paraissait évident que le festival du Mois du Doc, ayant lieu dans différents espaces culturels et cinémas, était donc annulé.

Dans ce contexte particulier, aucun spectateur n'a appris l'annulation du Mois du Doc par une communication publique du festival. En effet, les annonces généralisées des autorités sur la fermeture des salles de cinéma et sur l'arrêt total de la culture ont permis aux spectateurs d'être au courant de l'annulation du festival, qui devenait ainsi logique et évidente. Toutefois, il existe aussi d'autres raisons à ce phénomène, notamment le fait que la majorité des spectateurs soient actifs dans le domaine culturel, car ils sont bénévoles ou membres dans un cinéma, travaillent pour un lieu partenaire ou connaissent des prestataires. Ainsi, ils ont obtenu des informations par d'autres moyens que la communication publique du festival. Cette dernière a d'ailleurs été jugée par la plupart des spectateurs comme étant non nécessaire. En effet, il y avait tellement d'informations communiquées dans les médias à cette période qu'on peut imaginer la difficulté pour le Mois du Doc d'obtenir de la visibilité dans ces propos.

Dans la revue de littérature, ce genre d'annonce d'annulation est nommé comme une technique de recouvrement de service psychologique. Selon Miller et al. (2000), celle-ci peut avoir un effet positif sur les jugements des consommateurs. On peut toutefois observer que, dans cette situation unique de crise sanitaire, quelconques explications ou excuses de la part du Mois du Doc n'étaient pas attendues par les spectateurs. La situation était d'ores et déjà assez claire grâce aux communications des autorités. Aussi, les spectateurs savaient que

l'annulation n'était pas due à une faute des organisatrices. D'ailleurs, Weber et Hsu (2021) ont démontré que les perceptions et comportements des festivaliers envers les prestataires évoluent en fonction de leur perception de la faute.

## 6.2. Proposition 2

*Proposition de recherche 2 : Une meilleure communication sur l'édition en ligne du Mois du Doc et une facilitation de son accès auraient attiré davantage de spectateurs.*

Comme on a pu le voir dans la synthèse, l'édition en ligne du Mois du Doc jurassien représente un échec au vu de son taux de participation très faible. Compte tenu des explications des spectateurs, mais aussi des prestataires, on peut imaginer que l'une des causes principales de cette non-participation est le manque de communication. En effet, les spectateurs, étant pourtant des habitués et étant parfois intégrés dans des lieux d'accueil car ils y travaillent ou y sont bénévoles, n'ont pas été mis au courant de cette compensation offerte par le festival. On remarque ainsi que les lieux partenaires n'ont pas du tout relayé l'information.

Cette édition en ligne aurait également pu être une belle opportunité pour promouvoir le festival auprès de nouveaux publics, notamment les jeunes. En effet, ceux-ci sont habitués à regarder des films en ligne et auraient ainsi pu facilement découvrir le festival, pour éventuellement devenir intéressés à y participer physiquement dans le futur. Cette opportunité n'a toutefois pas été exploitée, puisque les entretiens avec les deux personnes non-spectatrices du festival ont révélé qu'elles n'ont pas eu connaissance de cette offre.

Pourtant, on peut constater que l'intérêt existe pour une édition numérique, même s'il est de manière générale moindre que pour une édition en présentiel. La moitié des interviewés, non-spectateurs du Mois du Doc compris, ont évoqué leur envie de participer s'ils avaient eu connaissance de cette offre en ligne. On peut donc affirmer que le manque de communication a représenté un réel frein au visionnement des films proposés en ligne. Si le festival devait à nouveau vivre une annulation cette année, alors une meilleure communication de la compensation offerte permettrait une visibilité plus grande et une participation plus élevée.

Il convient toutefois de rappeler que la période d'annulation du Mois du Doc en 2020 était particulièrement spéciale. Le nombre élevé d'informations relatives aux dispositions prises par le Conseil fédéral et ainsi à la fermeture de tous les lieux culturels a surchargé les médias et il restait donc peu de visibilité pour d'autres contenus.

La plupart des spectateurs indiquant ne pas être intéressée par l'édition en ligne semble ne pas y avoir participé à cause de la technologie. En effet, ceux-ci ont exprimé uniquement leur

problème d'utilisation de la technologie. Âgés de plus de 50 ans, ils expliquent ne pas savoir comment utiliser et gérer le numérique. Ainsi, on peut imaginer que s'ils ne rencontraient pas ce problème, ils auraient participé à l'édition en ligne du festival. On peut le penser notamment car ils disent avoir été déçus, voire tristes, de l'annulation du festival. Durant leur entretien, ils expriment aussi leur souhait de pouvoir visionner certains documentaires programmés pour 2020, par leur projection soit lors de la prochaine édition soit à un autre moment de l'année 2021. Au vu de ce grand intérêt pour ces films, on peut dire que, même si l'édition en ligne n'offre pas les échanges et le partage attendus habituellement, il y a certainement un intérêt marqué pour regarder ces films, même à la maison. La complexité de la technologie a donc apparemment été le principal frein à leur participation à cette édition particulière. Une facilitation de l'accès aux films en ligne, notamment avec des explications claires et simples quant au processus de visionnage, aurait ainsi permis à ces personnes moins à l'aise avec le numérique de surmonter cet unique problème et pouvoir participer à l'édition.

Selon la littérature, l'édition en ligne du Mois du Doc représente une compensation offerte au public après une défaillance de service, et donc une technique de recouvrement de service tangible. Comme expliqué préalablement, les comportements des clients face au recouvrement de service s'expliquent notamment par la théorie de la justice (Sparks & McColl-Kennedy, 2001). Cela signifie que les consommateurs jugent l'équité de la compensation en fonction de l'élément fourni, de la manière dont il l'a été et la raison pour laquelle il l'a été (Hazée et al., 2017). Ainsi, Kennelly et al. (2015) ont démontré que même si la compensation est perçue positivement, la manière dont elle est distribuée peut être perçue négativement et influencer les consommateurs. La façon de délivrer la compensation est donc fondamentale, et doit permettre un accès facile et sans contrainte (Weber et Hsu, 2021).

### 6.3. Proposition 3

*Proposition de recherche 3 : Afin de satisfaire le désir paradoxal des spectateurs pour, d'une part la nouveauté et, d'autre part les attentes non comblées, le festival devrait proposer une nouvelle édition qui soit positive tant dans sa programmation que dans ses discours, mais devrait également offrir la reprogrammation de certains films prévus en 2020.*

Concernant l'édition 2021 du Mois du Doc, les entretiens des spectateurs font ressortir des avis partagés entre un report de l'édition 2020 ou une nouvelle édition 2021, même s'il existe une légère préférence pour la seconde option. On remarque que les gens sont tiraillés entre l'envie de changements, de surprises, et l'envie de voir certains films initialement programmés pour l'édition annulée de 2020. Il s'agit ici d'un désir paradoxal entre futur et passé,

certainement car la société de manière générale est constamment à la recherche de nouveautés mais n'aime pourtant pas rater des choses prévues et attendues.

Ce désir continu de nouveauté de la part des consommateurs est notamment évoqué par Campbell (1992) qu'il définit comme étant l'un des facteurs du consumérisme moderne. Cette recherche de nouveauté a également été démontrée comme un facteur de motivation lors de la planification de voyages de loisirs ou d'activités de vacances (Weaver, McCleary, Han & Blosser, 2009).

Malgré cette envie récurrente, les gens sont, d'un autre côté, attachés à pouvoir vivre ce qu'ils avaient prévu. De manière générale, lorsqu'on attend un événement qui ne peut avoir lieu, on ressent une certaine déception ou frustration, et donc une envie de saisir une nouvelle opportunité. Cela ressort notamment des entretiens puisque de nombreuses personnes ont évoqué, comme expliqué pour la proposition de recherche précédente, leur souhait de pouvoir visionner certains films programmés en 2020 mais qu'ils n'ont pas pu voir à cause de l'annulation du festival.

De plus, les entretiens montrent une envie marquée auprès des spectateurs pour des films traitant de sujets différents du Covid-19. En effet, ce virus est certainement le sujet de discussion le plus récurrent au sein de la société et le plus présent dans les médias depuis plus d'une année, on peut donc comprendre cette lassitude et ce souhait pour d'autres thématiques. Aussi, cette année de pandémie représente une période compliquée pour beaucoup de personnes, et ce pour de nombreuses raisons ; certains perdent leur emploi, connaissent des problèmes financiers, perdent des proches ou encore sont seuls. Il est donc facile d'imaginer un besoin de la population pour des films abordant d'autres sujets que le Covid-19 qui leur rappelle toute cette situation difficile à laquelle ils ont dû ou vont faire face.

En majorité, les spectateurs ont démontré leur envie, lors de la prochaine édition, de ne plus revenir sur l'annulation de l'édition 2020. Cela fait partie du passé et les gens veulent désormais aller de l'avant. Il est vrai que, comme les annulations d'événements sont tombées en masses et étaient évidentes, il n'est pas forcément nécessaire de reparler d'une situation tant généralisée. On peut également imaginer que le fait de parler de l'annulation ferait référence, pour la population, à la situation compliquée qu'ils ont vécu à cette période, comme expliquée ci-dessus. Il ne s'agit donc sûrement pas d'éléments que les spectateurs voudraient se remémorer lors du Mois du Doc.

Ces différentes observations peuvent amener à l'affirmation que la nouvelle édition du Mois du Doc se devra positive, premièrement dans ses discours mais aussi dans sa programmation. D'une certaine manière, il ressort des entretiens que les spectateurs sont à la recherche de

nouveautés et d'expériences différentes de ce qu'ils ont vécu pendant plus d'une année avec le virus. La société en a effectivement marre des problèmes et de la négativité, ce que la crise sanitaire a malheureusement apporté. Des films documentaires positifs, traitant de solutions plutôt que de problèmes seraient donc particulièrement bien accueillis. Toutefois, il ne faut pas oublier cette forte envie de la part des spectateurs d'avoir la possibilité de visionner certains films programmés en 2020. C'est pourquoi une nouvelle édition du Mois du Doc, qui soit positive et combinée avec le report de quelques films programmés en 2020, permettrait de satisfaire un maximum de spectateurs du Mois du Doc et de combler leur désir paradoxal présenté ci-dessus.

#### **6.4. Proposition 4**

*Proposition de recherche 4 : Si les structures culturelles et de loisirs devaient obliger des mesures sanitaires plus ou moins strictes à leur public, les spectateurs du Mois du Doc seraient prêts à les respecter pour participer à ce festival.*

Le port du masque étant presque devenu une habitude, son obligation ne freinerait aucun spectateur à participer au Mois du Doc. Il en est de même avec les mesures telles que la désinfection des mains et la distanciation. Les prestataires n'ont également pas de problème avec ces obligations, ils pensent même qu'il s'agirait de bonnes solutions pour pouvoir ouvrir leurs structures et proposer un festival.

Actuellement, la possibilité d'obliger au public une sorte de déclaration de test négatif ou de vaccination au sein des événements culturels est en discussion. Même si les prestataires du Mois du Doc sont en grande majorité contre de telles mesures jugées trop strictes, on observe dans la synthèse des entretiens que les spectateurs y sont plus ouverts. En effet, la moitié des spectateurs du festival affirme être personnellement prête à se faire tester ou se faire vacciner pour se rendre au festival. Cela même si certains d'entre eux évoquent tout de même le côté quelque peu discriminant d'une telle pratique. Cette disposition des habitués à respecter de telles mesures montre notamment leur fort attachement au cinéma et aux films documentaires proposés lors du festival. Ces personnes ont tellement envie de retourner en salle de cinéma qu'elles seraient donc prêtes à respecter des mesures qu'elles ne jugent pourtant pas forcément éthiques vis-à-vis des autres.

Parmi les personnes étant contre le test négatif et la vaccination, certaines précisent ne pas vouloir faire de telles démarches pour aller au cinéma. On peut donc imaginer que si cela était généralisé à de nombreuses activités, ces spectateurs pourraient accepter de s'y soumettre. Si la pandémie devait durer jusqu'en novembre prochain, soit jusqu'au Mois du Doc, il est également fort possible que certaines personnes deviennent finalement favorables à ce genre



de mesures car l'envie de revivre comme avant la crise deviendrait trop importante. On peut d'ores et déjà observer ce phénomène au sein d'une partie de la population qui souhaite se faire vacciner pour retrouver certaines libertés. Aussi, depuis le début de l'année, on voit une augmentation de l'acceptation du vaccin au sein de la population.

On peut donc penser que si le Conseil fédéral venait à obliger les mesures comme le port du masque, le test négatif ou le vaccin à toutes les structures culturelles et de loisirs, le Mois du Doc pourrait les faire respecter et il aurait toujours des spectateurs.

Une telle situation de pandémie n'ayant jamais été vécue auparavant, aucune littérature n'existe sur ce sujet. Toutefois, on peut voir en Europe que des expériences cliniques sont effectuées afin de tester les mesures sanitaires dans le cadre des festivals. Le but est de savoir si elles sont efficaces et si elles permettraient aux manifestations de revoir le jour. En décembre 2020, un concert test a ainsi été réalisé à Barcelone avec près de 500 participants. Ceux-ci devaient tous réaliser un test rapide le jour-même et devaient porter un masque FFP2 pendant le concert. D'autres mesures ont été utilisées lors de l'événement telle qu'une ventilation optimisée. Cette expérience s'est avérée concluante puisqu'aucun des participants n'a été testé positif au Covid-19, huit jours après le concert (Tous les Festivals, 2021). D'autres concerts tests de ce genre ont lieu actuellement avec des capacités plus élevées.

## 6.5. Proposition 5

*Proposition de recherche 5 : Une programmation offrant découvertes et partage ainsi qu'une communication élargie permettraient au festival du Mois du Doc de fidéliser ses spectateurs actuels et d'en attirer davantage.*

Comme mentionné dans la synthèse des résultats, le fait de découvrir de nouvelles choses à travers des documentaires, notamment des réalités particulières, d'autres cultures ou d'autres mondes est un aspect qui suscite fortement l'intérêt des spectateurs du Mois du Doc. On peut imaginer que les raisons résident dans la possibilité de développer ses connaissances sur un sujet inconnu, d'aiguiser son esprit en se confrontant à des idées ou expériences différentes des siennes, de changer et voir autre chose que sa propre routine ou au contraire des films avec des histoires inventées. Ces quelques raisons correspondent notamment à la perception de Nichol (2010, in Roy 2012) expliquant que les films documentaires permettent de satisfaire l'envie du public d'en apprendre davantage sur le monde. Aussi, elles concordent avec deux des motivations principales décelées par Yolal et al. (2019) auprès des participants aux festivals de film, à savoir la nouveauté et le fait de s'échapper.

Les spectateurs du Mois du Doc ne sont pas les seuls à apprécier la découverte. En effet, les personnes interrogées n'étant jamais allées à ce festival sont aussi attirées par la

découverte de choses inconnues et de réalités différentes de la leur. On remarque ainsi que le film documentaire, représentant le genre du réel et du vécu, a le potentiel d'intéresser tout un chacun. L'entretien avec une jeune femme préférant regarder des films en streaming plutôt qu'au cinéma et n'étant pas sensible à la culture le démontre, puisqu'elle-même serait intéressée par le festival grâce à cet aspect de découverte d'un autre monde et de réalités.

La raison pour laquelle ces personnes pourtant attirées par l'offre du festival ne s'y sont jamais rendues est simple ; elles ne connaissent pas le festival. On peut donc relever ici un certain manque de communication, particulièrement auprès des jeunes, puisqu'il s'agit de personnes de moins de 34 ans. Il existe un public potentiel mais qui n'est simplement pas au courant de cette offre et ne peut donc pas en profiter. Il est intéressant de noter qu'il s'agit autant d'un public qui fréquente d'autres festivals et donc présente déjà certaines dispositions à participer, que d'un public à priori non-intéressé par le cinéma et la culture. Une communication plus élargie offrirait ainsi plus de visibilité et permettrait de toucher ce genre de personnes, à condition qu'elle promeuve une programmation offrant de la découverte.

Dans le but de garder les spectateurs habitués du festival, les échanges et le partage sont également un point important qui est ressorti des entretiens. En effet, il s'agit de l'un des éléments rendant les projections du Mois du Doc uniques et différentes d'une séance en cinéma. Les spectateurs apprécient particulièrement cet aspect, notamment car il leur permet d'en apprendre encore plus sur le thème du film. Cette dimension attire également les spectateurs d'autres festivals de film, comme l'a montré l'entretien avec le spectateur du FIFF. Cette possibilité de dialogue offerte par les festivals de film documentaire a notamment été évoquée par Roy (2012) expliquant que ces événements permettent aux gens d'échanger sur de nouvelles idées avec d'autres personnes. Ercolano et al. (2017) ont également montré que les relations sociales sont l'une des motivations des spectateurs.

A cause de l'annulation du Mois du Doc 2020 mais surtout de la situation d'arrêt généralisé dans la culture et le cinéma, certains spectateurs et prestataires ont évoqué la nécessité pour le festival de déployer sa communication pour l'année 2021. Selon eux, il faudra davantage d'efforts de promotion pour réussir à atteindre les personnes qui auront perdu l'habitude de sortir à cause de la pandémie. En effet, il est probable que certaines personnes se soient habituées à rester chez elles et à regarder des films à la maison, et dès lors ne ressentent plus l'envie de se rendre en salle de cinéma ou à un festival.

## 7. Recommandations managériales

Dans ce chapitre, des recommandations managériales sont proposées pour l'édition 2021 du Mois du Doc. Après qu'un festival ait connu une année de pause, il est en effet important de réfléchir à la stratégie à mettre en place pour sa prochaine édition.

Les recommandations qui vont suivre ont été développées principalement sur la base de la proposition de recherche 4 :

*Afin de satisfaire le désir paradoxal des spectateurs pour, d'une part la nouveauté et, d'autre part les attentes non comblées, le festival devrait proposer une nouvelle édition qui soit positive tant dans sa programmation que dans ses discours, mais devrait également offrir la reprogrammation de certains films prévus en 2020.*

Toutefois, elles se basent aussi sur les autres propositions de recherche pouvant également être liées à cette prochaine édition. Une certaine stratégie pour l'édition 2021 a donc été créée à l'aide des récits des spectateurs et prestataires, et est présentée ci-dessous. Il s'agit d'une nouvelle édition précédée de la reprogrammation de certains films prévus pour 2020.

### 7.1. Reprogrammation de films 2020

Il est recommandé au festival de proposer, en plus d'une nouvelle édition, la reprogrammation de certains films prévus en 2020 afin de satisfaire complètement les spectateurs.

Pour ce faire, un certain concept a été développé. Il s'agit d'offrir ces films en ligne deux mois avant le festival, soit en septembre. L'idée est de proposer, pendant le mois entier, quatre films programmés en 2020. Il existe plusieurs buts à cette offre, que l'on nommera report en ligne :

- a. Permettre aux spectateurs de regarder les films qu'ils tenaient à voir mais qu'ils ont manqués.

Comme expliqué dans la discussion, les spectateurs attendent effectivement de pouvoir visionner certains films manqués en 2020. Il s'agit d'un souhait récurrent dans les entretiens. Ainsi, ce report en ligne permettrait de satisfaire cette envie marquée auprès des spectateurs.

- b. Promouvoir le festival du Mois du Doc

De plus, le fait de proposer une telle offre avant le festival permettrait de promouvoir ce dernier plus tôt que les autres années. Cela serait bénéfique car, comme discuté dans le

chapitre précédent, il est possible que certaines personnes aient perdu l'habitude de sortir, d'aller au cinéma ou de réaliser des activités culturelles à cause de la pandémie. Il est donc nécessaire que des efforts de communication soient réalisés. Offrir des films deux mois avant le festival serait un moyen d'avancer la promotion dans l'année et permettrait de rappeler aux gens que le Mois du Doc existe.

### c. Attirer de nouveaux publics

Ce report en ligne pourrait également permettre au festival d'attirer de nouveaux publics, notamment plus jeunes. En effet, les jeunes de moins de 30 ans sont habitués à regarder des films en ligne et en streaming, et certains sont premièrement attirés par ce type de visionnement. Le report en ligne se présenterait donc comme une porte d'entrée au festival pour ce genre de personnes dont l'intérêt pour l'édition en présentiel pourrait ensuite se développer.

Au-delà de ces trois objectifs, l'idée d'un tel report partiel et en ligne précédant le festival a été privilégié pour plusieurs raisons. Tout d'abord, l'aspect numérique et la temporalité permettraient de dissocier le report des films 2020 avec l'édition 2021 ayant lieu comme d'habitude, en présentiel et en novembre.

Aussi, il serait impossible d'envisager des projections pour les films 2020 en plus de la nouvelle édition. Cela représenterait une masse de travail considérable et non envisageable pour les coordinatrices qui devraient organiser ces séances mais également assumer la médiation le jour-même. Un report en ligne est alors un bon compromis.

En outre, une telle proposition numérique offrirait, comme cité ci-dessus, une certaine visibilité au festival. Cela ne serait pas le cas si les films étaient simplement projetés par les cinémas partenaires à leur réouverture. En effet, le cas échéant, il ne s'agirait plus de projections dans le cadre du Mois du Doc mais plutôt de simples séances en salle de cinéma. Cette option demanderait relativement peu de travail aux coordinatrices mais la visibilité pour le festival serait moindre.

Concernant les habitudes que les spectateurs pourraient avoir prises avec la crise sanitaire, notamment de rester chez eux, ce report en ligne serait un moyen d'attirer leur attention sur le Mois du Doc. En effet, il permettrait, dans un premier temps, de les conforter dans leurs nouvelles habitudes puisqu'ils pourraient bénéficier du Mois du Doc depuis chez eux. Cependant, il rappellerait de bons souvenirs aux personnes ayant déjà participé au Mois du Doc et pourrait leur redonner envie d'en profiter en présentiel. Il existe un certain risque qu'un petit nombre de personnes se contente du numérique. Toutefois, comme il est ressorti des

entretiens, les gens présentent un fort intérêt pour les échanges et le partage qu'offre le festival. De ce fait, les habitués de ce dernier devraient forcément être attirés par cet aspect de la nouvelle édition. De plus, si le report en ligne est en septembre, il laissera entre un et deux mois pour faire murir l'envie des gens de participer à l'édition habituelle.

Le fait de proposer quatre films uniquement et non l'ensemble de l'édition 2020 est un choix stratégique. En effet, le but est que les gens se souviennent du Mois du Doc, que cela leur permette de voir certains films manqués mais aussi que cela leur donne envie de participer à la nouvelle édition. Si tous les films étaient disponibles en ligne, alors ces nombreuses possibilités de voir des documentaires pourraient au contraire surcharger les gens, les satisfaire suffisamment et donc les amener à ne plus être motivés par la nouvelle édition.

Pour que cette proposition soit une réussite et satisfasse le public, d'importantes améliorations doivent être prises en compte par rapport à l'édition en ligne 2020 du Mois du Doc. Comme expliqué dans la discussion, la promotion doit être améliorée et l'accès facilité. Les moyens pouvant être utilisés dans ce but sont développés ci-dessous.

#### **7.1.1. Promotion**

Il est primordial que le report en ligne soit communiqué et arrive auprès du public, ce qui n'avait pas été le cas l'année passée pour l'édition en ligne. Il est important de noter qu'une promotion imprimée n'est pas envisagée, principalement car elle serait trop coûteuse pour la petite structure que représente le Mois du Doc. Elle risquerait aussi de créer une incohérence auprès des gens entre la partie report en ligne et la partie nouvelle édition. Dans ce sens, il est recommandé au festival d'utiliser principalement des courriels et réseaux sociaux.

Les courriels représentent un moyen d'information fortement demandé et attendu de la part des spectateurs, comme l'ont montré les entretiens. Toutefois, le festival lui-même n'envoie pas de newsletter et n'a aucune base de données de ses spectateurs. Ces éléments permettraient pourtant d'envoyer des informations ciblées et ainsi gagner en efficacité. Le Mois du Doc devrait donc mettre en place un carnet d'adresses de personnes intéressées par le festival et une newsletter.

Pour ce faire, il est nécessaire d'avoir une plateforme simple d'utilisation et offrant un gain de temps. Ainsi, Mailchimp pourrait être utilisée. Grâce à la création d'un compte sur cette plateforme, on peut mettre en place gratuitement une base de données de 2'000 personnes et envoyer 10'000 emails. Mailchimp permettrait au Mois du Doc de créer une page d'inscription à sa newsletter (voir figure 1), qui peut ensuite être transmise grâce à un lien hypertexte. Chaque fois qu'une personne s'inscrit par ce lien, elle est automatiquement

ajoutée à la base de données. Cette plateforme offre aussi la possibilité de réaliser facilement et rapidement, à l'aide de modèles, des newsletters ou autres emails pouvant être envoyés à l'ensemble de la base de données. Il est important de souligner que cette plateforme est très intuitive et facile d'utilisation.

Figure 1 : Page d'inscription newsletter

The image shows a newsletter sign-up page for 'le mois du film documentaire' (IB). It features a dark blue circle with the text 'le mois du film documentaire' and the IB logo, next to a target icon. Below this, the text 'Inscrivez-vous à notre newsletter!' is displayed. A small paragraph explains that subscribers will receive all festival news and be informed of the next edition and any additional offers. There is an 'Email Address' input field and a blue 'S'inscrire' button.

Source : Données de l'auteur

Le carnet d'adresses du Mois du Doc pourrait être créé avec l'aide des lieux partenaires, dans un premier temps, car la majorité de ces derniers ont leur propre base de données composée de leur public et à laquelle ils envoient régulièrement des informations. Ce public représente une audience actuelle et potentielle pour le Mois du Doc, surtout celui des cinémas partenaires ou lieux partenaires offrant un cinéclub puisqu'il est composé de cinéphiles. Ainsi, un courriel pourrait être préparé par le Mois du Doc dans lequel les personnes intéressées à recevoir des informations du festival seraient invitées à s'inscrire à la newsletter au moyen du lien redirigeant sur la page Mailchimp créée à cet effet. Les lieux partenaires pourraient transmettre cet email à leur base de données, puisque le Mois du Doc compose leur offre. Pour compléter cette nouvelle base de données du Mois du Doc, une information publiée sur Facebook pourrait également inviter les gens à s'inscrire à la newsletter par le lien Mailchimp.

Dans la même idée, il serait intéressant de mettre sur pied un groupe WhatsApp afin d'informer les membres des nouveautés du Mois du Doc. Il ressort effectivement des

entretiens que les messages WhatsApp sont un moyen de communication qui serait apprécié par plusieurs spectateurs. Ainsi, les gens intéressés à recevoir des informations pourraient être invités soit à s'inscrire à la newsletter au moyen du lien Mailchimp, soit à transmettre leur numéro de téléphone par courriel. Deux bases de données seraient créées, une première automatique sur Mailchimp avec les adresses emails et une seconde à réaliser dans un fichier Excel avec les numéros de téléphone.

Le report en ligne pourrait donc être communiqué par courriel aux personnes ayant transmis leur adresse email et par message WhatsApp aux personnes ayant transmis leur numéro de téléphone. De plus, les lieux partenaires devraient être intégrés activement à cette communication. Le festival devrait effectivement exiger à ces derniers de relayer l'information en transmettant l'annonce par courriel auprès de leur public. Cette technique n'avait pas été utilisée en 2020 et pourtant elle représente un moyen facile et rapide d'atteindre un public actuel et potentiel, comme expliqué ci-dessus. Le report en ligne devrait également être annoncé sur la page Facebook du festival.

Etant donné que ce report en ligne a pour but de satisfaire les spectateurs mais aussi de promouvoir la nouvelle édition, sa communication devrait être couplée avec une première annonce de la nouvelle édition. Autrement dit, il serait bien de communiquer avec une accroche similaire à la suivante : « En attendant la nouvelle édition du Mois du Doc qui se prépare, vous aurez la possibilité de visionner une partie des films programmés en 2020 que vous avez manqués, car vous aussi vous nous avez manqué ! ».

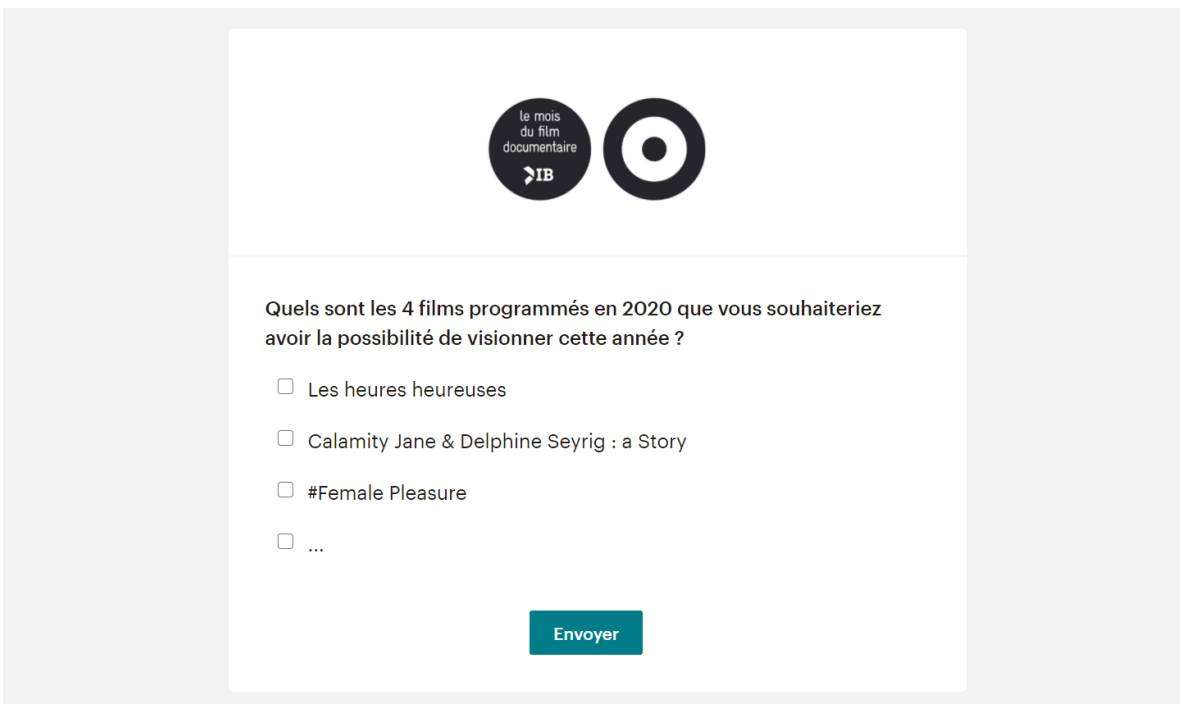
D'autres moyens de communication gratuits devraient être utilisés dans la mesure du possible. En effet, un communiqué de presse lié au report en ligne devrait être rédigé et envoyé aux médias locaux (Quotidien Jurassien, etc.) dans l'espoir d'une parution. Il est également important de favoriser le bouche-à-oreille, méthode étant très efficace aujourd'hui encore. De plus, ajouter cette information sur le site d'Images en Bibliothèque, si cela est possible, permettrait une visibilité plus grande. Il est important aussi que les autres partenaires tels que le Culturoscope (agenda culturel de l'arc jurassien) relaient l'information.

Il serait également intéressant, dans le but d'attirer d'autres publics cibles plus jeunes, de créer un compte Instagram pour le Mois du Doc. Comme déjà mentionné, certains jeunes de 20 à 30 ans seraient intéressés par le festival mais n'en ont pas connaissance. Même si les deux personnes similaires à ce profil et interrogées dans cette étude n'évoquent pas spécifiquement Instagram comme leur moyen de communication privilégié, celui-ci permettrait de leur faire connaître le Mois du Doc. La jeune femme a, par exemple, indiqué vouloir être informée par email ou message. Toutefois, il convient de trouver un moyen pour obtenir de

telles coordonnées afin de pouvoir ensuite lui transmettre la newsletter. Le jeune homme a, quant à lui, mentionné la publicité imprimée et les réseaux sociaux, notamment Instagram. Ce réseau social permettrait donc de toucher cette jeune population car les moins de 35 ans représentent le 70% de ses utilisateurs (Tankovska, 2021). Instagram serait également utile afin de créer de l'engagement autour du Mois du Doc. Les coordinatrices pourraient solliciter leurs connaissances qui utilisent Instagram et leur demander de reposter leurs publications. Similaire au principe du bouche-à-oreille, les publications postées par des personnes que l'on connaît attire davantage l'attention que de simples publicités directes.

Une dernière suggestion pourrait être de réaliser un sondage rapide et facile auprès des spectateurs, afin de connaître les quatre films 2020 qu'ils préféreraient voir en ligne et de diffuser ceux-ci. Cette technique permettrait de débiter la promotion du Mois du Doc encore un peu plus tôt, tout en créant de l'engagement de la part du public. Un simple lien redirigeant vers un sondage Mailchimp (voir figure 2) pourrait être transmis par courriel ou message WhatsApp via les nouvelles bases de données. Ce sondage pourrait aussi être publié sur Facebook et Instagram. Comme Instagram offre la possibilité de créer des sondages directement sur les stories, ce moyen serait privilégié. Ce sondage montrerait aux spectateurs une prise en considération de leurs envies et besoins. Aussi, il aiderait à les rendre actifs et à créer en eux de l'enthousiasme et un désir particulier pour les films pour lesquels ils ont votés.

Figure 2 : Report en ligne - extrait sondage



le mois  
du film  
documentaire  
IB

Quels sont les 4 films programmés en 2020 que vous souhaiteriez avoir la possibilité de visionner cette année ?

- ☐ Les heures heureuses
- ☐ Calamity Jane & Delphine Seyrig : a Story
- ☐ #Female Pleasure
- ☐ ...

Envoyer

Source : Données de l'auteur



### 7.1.2. Facilitation de l'accès

Informé de manière efficace le public sur ce report en ligne ne suffirait toutefois pas à faire participer les spectateurs du Mois du Doc, malgré leur envie marquée de pouvoir visionner certains films 2020. Comme démontré dans la discussion, la technologie représente un frein pour une grande partie des habitués du festival pensant qu'ils ne sont pas assez compétents. Une facilitation de l'accès aux films en ligne est donc nécessaire.

Cependant, en 2020, les films étaient déjà techniquement faciles à atteindre car les spectateurs devaient simplement cliquer sur un lien à l'heure annoncée pour pouvoir ensuite les visionner. La facilitation de l'accès ne consisterait donc pas à rendre le processus plus simple grâce à une technologie plus facile à utiliser car cela ne serait pas possible, mais plutôt grâce à des explications claires et faciles données aux spectateurs. Avant de proposer des recommandations pour ce type de facilitation d'accès, il est important de parler du support technique en lui-même qui doit rester aussi simple qu'en 2020 pour les spectateurs.

L'édition en ligne 2020 avait été développée par le Territoire de Belfort, notamment une médiathèque, et transmis aux coordinatrices jurassiennes. Ce procédé ne serait pas possible pour le report en ligne puisque le Territoire de Belfort a déjà proposé les films 2020 en ligne et l'édition avait rencontré un fort succès de ce côté de la frontière. Le report en ligne devrait donc être mis sur pied par les coordinatrices. Il existe deux principales méthodes pour présenter des films en ligne, à savoir les plateformes de diffusion de vidéo sur demande ou les plateformes de diffusion en direct. Le premier type, correspondant à une diffusion en continu, serait plus adapté au Mois du Doc pour plusieurs raisons. Premièrement, il s'agit d'un type de plateforme connu du grand public puisqu'il s'apparente à Netflix. De plus, il ne nécessite pas des compétences techniques poussées par les organisateurs et, au moment de la lecture, il est moins susceptible de rencontrer des problèmes techniques qu'une diffusion en direct. Aussi, il permet aux spectateurs de contrôler leur visionnement, de mettre le film en pause ou encore de reculer.

De nombreuses plateformes de diffusion de vidéo sur demande existent. Pour le report en ligne du Mois du Doc, Vimeo est recommandée étant certainement la plateforme la plus facile et la plus économique. Après avoir créé un compte Vimeo Pro, le Mois du Doc pourrait mettre sur pied une collection de films, appelée Vimeo Showcase (voir figure 3). La création de la collection ne nécessite aucune compétence particulière car il suffit de télécharger les fichiers de films souhaités sur le compte Vimeo, de cliquer sur un bouton pour ajouter une présentation, puis de sélectionner les films déjà téléchargés. Ces simples clics permettent ainsi de créer automatiquement la collection de films qui peut ensuite être diffusée en envoyant un lien aux spectateurs. Ceux-ci doivent simplement cliquer sur le lien et inscrire le mot de

passe transmis par le festival pour accéder aux films. Il s'agit donc d'une solution simple autant pour les coordinatrices que pour les spectateurs. De plus, il est intéressant de savoir que cette plateforme offre la possibilité de connaître le nombre de vues réalisées, au total ou jour par jour.


Figure 3 : Report en ligne - Vimeo Showcase



Source : Données de l'auteur





Dans un but de facilitation de l'accès, il est important d'expliquer aux spectateurs, de manière directe et simple, les étapes à suivre pour visionner les films. L'objectif est de leur montrer rapidement que le procédé est accessible à tous et qu'ils n'ont qu'à suivre les instructions. Pour ce faire et afin de ne pas braquer les gens dès qu'ils lisent les mots « en ligne », la facilité d'accès et les étapes devraient être mentionnées directement mais brièvement dans le message de promotion (voir figure 4). En outre, un guide (voir figure 5) expliquant les différentes étapes d'accès dans les détails, par des mots et images, pourrait être établi par le festival et intégré au message de promotion. Dans la newsletter, un bouton permettrait aux lecteurs d'ouvrir le document. Par WhatsApp, le document serait envoyé en pièce jointe. La communication devrait attirer les gens ayant besoin de suivre ce guide à ouvrir le document et non à l'ignorer.

Figure 4 : Report en ligne - newsletter de lancement



*En attendant la nouvelle édition 2021,*

## regardez les films programmés en 2020 pour lesquels vous avez voté !

Dès aujourd'hui et en attendant la nouvelle édition 2021, vous pouvez visionner les 4 films programmés en 2020 que vous avez manqués et que vous avez choisis !

- Le Cavalier mongol
- Calamity Jane & Delphine Seyrig : a Story
- #Female Pleasure
- 143, rue du désert

### Disponible pour tous !

Ce report de films est disponible en ligne et accessible à tous, en seulement 3 clics :


- Cliquez sur "Voir les films"
- Inscrivez le code "20MOISdoc21"
- Choisissez votre film

Bon visionnement !

Au plaisir de vous retrouver en novembre pour la nouvelle édition 2021

[Les étapes en images](#)

[Voir les films](#)



---

Copyright © 2021 Mois du film documentaire, Tous droits réservés.  
Vous recevez ce courriel car vous vous êtes inscrits à notre newsletter


Nos adresses email :  
noemie.contedoc@gmail.com  
marion.contedoc@gmail.com

Vous voulez changer la façon dont vous recevez ces courriels ?  
Vous pouvez mettre à jour vos préférences ou vous désabonner de cette newsletter.

"[IF-REWARDS]" "[HTML-REWARDS]" "[END-IF]"

Source : Données de l'auteur

Figure 5 : Report en ligne - guide



## Marche à suivre

Pour visionner le report en ligne des films du Mois du Doc 2020

**Etape 1**

- Cliquez sur ce lien : <https://vimeo.com/showcase/8371920>

**Etape 2**

- La page ci-dessous s'affiche dans votre navigateur :


Cette présentation est privée

Envoyer

- Ecrivez le mot de passe suivant : **20MOISdoc21**
- Cliquez sur le bouton Envoyer

**Etape 3**

- La page ci-dessous s'affiche dans votre navigateur :



- Cliquez sur le bouton du film que vous souhaitez regarder
- Cliquez sur le bouton pour mettre le film en plein écran

**Bon visionnage !**

Source : Données de l'auteur

Une courte vidéo pourrait également être réalisée afin d'expliquer les quelques étapes. Il s'agirait d'une sorte de tutoriel pouvant également être joint aux communications mais aussi être publié sur les réseaux sociaux. Même si les personnes étant sur les réseaux sociaux devraient déjà avoir l'habitude d'utiliser internet, cette vidéo serait également une autre manière de rendre visible cette offre.

Aussi, il serait intéressant de pouvoir ajouter les différentes étapes de visionnement sur le site d'Images en Bibliothèque dans le cas où ce report en ligne pourrait y être intégré.

## 7.2. Nouvelle édition 2021

Comme expliqué ci-dessus, le report en ligne serait offert en supplément à une nouvelle édition. Il est en effet recommandé au festival de proposer pour 2021 une nouvelle édition, c'est-à-dire avec une nouvelle thématique et avec une nouvelle programmation, au contraire d'un report total de l'édition 2020. Comme démontré dans la proposition de recherche 4, cela répondrait au désir de nouveautés reconnu auprès des spectateurs.

Premièrement, il est important de souligner que les spectateurs du Mois du Doc sont attachés à ce festival et à son déroulement, particulièrement à son aspect d'échanges, de partage et de découvertes. Il convient donc de prévoir, tant que possible, une édition en présentiel et similaire aux autres années. En effet, le public est satisfait du festival, l'apprécie tel quel et n'a pas réellement d'amélioration à suggérer. De plus, comme expliqué dans la discussion, les habitués du festival seraient prêts à respecter des mesures plutôt strictes, telles que le test négatif ou le vaccin contre le Covid-19, afin de pouvoir participer au festival. Le Mois du Doc devrait donc essayer de maintenir tant que possible une édition en présentiel, dans le respect des dispositions sanitaires en vigueur.

Grâce à l'entretien avec la coordinatrice du festival, on peut savoir que les éléments cités ci-dessus sont prévus pour l'édition 2021. La coordinatrice collabore d'ores et déjà dans ce sens avec le Territoire de Belfort : une nouvelle thématique « utopie et dystopie » a été choisie, et une filmographie est en train de se développer sur des films montrant de l'espoir. Aussi, une édition en présentiel est clairement privilégiée. Ces recommandations préalables étant déjà prises en compte par le festival, il est jugé non nécessaire de les approfondir dans ce travail.

Concernant les discours lors des projections de la prochaine édition, il est conseillé au Mois du Doc de ne pas préparer de discours particulier sur l'annulation 2020 ou la crise sanitaire. Une simple mention du bonheur de pouvoir à nouveau proposer une édition est suffisante. Cela correspond, comme précédemment, à la lassitude des gens face à cette pandémie et ses conséquences négatives. Les spectateurs sont davantage à la recherche de positivité et veulent désormais avancer sans reparler de ce virus.

Pour la promotion de cette nouvelle édition, il est conseillé de la réaliser de manière similaire aux autres années car les spectateurs sont satisfaits des moyens de communication utilisés. La brochure présentant le programme est ressortie de nombreuses fois dans les entretiens comme un moyen très apprécié, il convient donc d'en développer une nouvelle cette année.

Comme déjà expliqué, le report en ligne permettra de commencer la communication du Mois du Doc plus tôt dans l'année et de renforcer la promotion 2021. Ainsi, les personnes

ayant perdu l'habitude de sortir à cause du Covid-19 pourront être attirés par le Mois du Doc bien avant le début de sa nouvelle édition.

Il serait aussi intéressant de prendre en compte les recommandations mentionnées en termes de communication pour le report en ligne puisqu'elles seraient également utiles pour cette nouvelle édition. Les bases de données créées pour l'édition en ligne serviraient aussi bien à annoncer de manière ciblée l'édition 2021. Développer les réseaux sociaux serait également utile dans l'optique de toucher de nouveaux publics plus jeunes. Il est connu que les réseaux sociaux nécessitent des publications régulières pour être réellement efficaces (Gérard & Jézéquel, 2019). Ainsi, la page Facebook devrait être plus active et présenter davantage de publications. La création d'un compte Instagram permettrait d'atteindre un public plus jeune. Celle-ci demanderait peu de travail supplémentaire car les éléments postés sur Facebook pourraient être repris sur Instagram de manière similaire. Il convient toutefois de respecter les codes ; sur Instagram, il s'agit plutôt de contenu visuel avec peu de texte.

### **7.3. Faisabilité du concept 2021**

Le concept développé pour l'année 2021 serait totalement faisable et imaginable en termes de compétences. En effet, les recommandations présentées ci-dessus ne demandent pas de compétences particulières dépassant celles des coordinatrices du festival. Les plateformes proposées, à savoir Mailchimp et Vimeo, sont également très faciles d'utilisation et intuitives. Aucune formation ne serait donc nécessaire.

Au-delà de leur facilité d'utilisation, les deux plateformes Mailchimp et Vimeo seraient totalement accessibles au Mois du Doc puisqu'elles ne nécessiteraient pas de ressources financières. En effet, Mailchimp peut être utilisée gratuitement. La création d'un compte Vimeo Pro coûte CHF 215.- pour une année, mais le Mois du Doc pourrait user du mois d'essai gratuit offert par la plateforme pour proposer son report en ligne.

Concernant ces supports techniques, un problème pourrait éventuellement être rencontré avec la plateforme Vimeo pour la diffusion du report en ligne. Comme cette plateforme ne dispose pas spécifiquement de protection contre le piratage des films, il est en effet possible que les grands distributeurs de films refusent la diffusion par ce biais. Toutefois, cette option doit être envisageable pour le Mois du Doc qui représente un festival de petite taille. Plusieurs festivals de film ont d'ailleurs déjà réalisé leur édition en ligne sur Vimeo, tel que le Festival International de film sur l'art au Canada. Cela prouve que cette plateforme représente une réelle solution. Si Vimeo ne pouvait vraiment pas être utilisée, Cinando pourrait être privilégiée. Il s'agit cette fois-ci d'une plateforme totalement sécurisée pour les films. Elle offre notamment

la protection DRM, représentant la norme dans l'industrie pour protéger les films du piratage. Cette plateforme coûterait cependant EUR 141.- pour une année.

Pour développer ce concept 2021, ce sont des ressources supplémentaires en personnel qui seraient primordiales. Mettre en œuvre ce concept pour 2021 nécessiterait effectivement de nombreuses heures de travail additionnelles. La création et la promotion de la nouvelle édition représentent, comme chaque année, le travail des coordinatrices. Ce sont donc les tâches liées au report en ligne et aux différentes améliorations de la communication qui provoqueraient du travail supplémentaire. Afin de proposer à nouveau des films programmés en 2020, les droits de diffusion devraient être renégociés avec les maisons de production, ce qui nécessite déjà un certain temps. Ensuite, la création des bases de données, du sondage, du compte Instagram, du report en ligne et du guide pour les spectateurs représentent d'autres tâches additionnelles au travail habituel des coordinatrices. Ainsi, même si elles sont capables de mettre sur pied le concept 2021, elles ne disposent pas assez de temps de travail pour gérer autant de nouveaux éléments.

Au regard du temps de travail et du budget très serrés dont dispose le festival, des solutions doivent être trouvées pour combler ce besoin de ressources en personnel. L'une d'entre elles pourrait être de trouver des bénévoles voulant participer à ce festival. Premièrement, les deux bénévoles composant le comité de l'Association Conte & Doc pourrait éventuellement se charger chacun d'une tâche, telle que le sondage et la création des bases de données. Le cinéma étant un art auquel beaucoup de personnes sont sensibles et intéressées, il devrait être possible d'effectuer une recherche de bénévoles pour les autres tâches. Celle-ci pourrait être réalisée encore une fois auprès du public des lieux partenaires et sur les réseaux sociaux. Aussi, les jurassiens étudiants ou récemment diplômés en Bachelor en gestion, tourisme ou communication, qui ont un intérêt marqué pour le cinéma et voudraient s'engager pour leur canton, pourraient être intéressés à devenir bénévole pour le Mois du Doc. En effet, il s'agit pour eux d'une belle opportunité pour acquérir de l'expérience. Pour le Mois du Doc, cela serait également une bonne option car cela lui permettrait d'avoir des personnes formées. Il est évident que les tâches importantes telles que la négociation des droits de diffusion devraient toujours être réalisées par les coordinatrices. Ces dernières pourraient toutefois s'occuper de ce travail et transmettre d'autres tâches aux bénévoles pour se décharger.

#### **7.4. Plan d'actions du concept 2021**

Sur le tableau de la page suivante, les différentes actions à réaliser pour mettre en œuvre le concept 2021 du Mois du Doc sont présentées. Ce plan d'actions permet donc de montrer les tâches nécessaires mais aussi de résumer l'ensemble de ce concept.

Tableau 3 : Plan d'actions concept 2021

Actions	Quand	Précision
<b>Bases de données</b>	Mois de juin	Créer un compte Mailchimp et une page d'inscription à la newsletter (pour adresse email) Créer un tableau Excel (pour numéros de téléphone) Transmettre des invitations d'inscription à la newsletter Mettre à jour tableau Excel
<b>Compte Instagram</b>	Début juillet	Créer un compte Instagram pour le Mois du Doc
<b>Sondage films 2020 souhaités</b>	Début juillet	Créer un sondage sur Google Form ou Mailchimp Envoyer un email/message WhatsApp avec le sondage, annonçant brièvement la nouvelle édition et le report Identifier les quatre films souhaités
<b>Négociation des droits d'auteurs</b>	Fin juillet	Négocier auprès des maisons de production Essayer d'obtenir les quatre films souhaités par les spectateurs.
<b>Annonce report en ligne + nouvelle édition</b>	Mi-août	Envoyer un email/message WhatsApp rappelant les deux parties 2021 et annonçant le programme du report en ligne et le moyen d'y accéder.
<b>Report en ligne</b>	Fin août	Mise en place du report en ligne via Vimeo ou Cinando
<b>Lancement report en ligne</b>	1 <sup>er</sup> septembre	Envoyer un email/message WhatsApp annonçant le lancement du report en ligne et rappelant le moyen d'y accéder.
<b>Promotion nouvelle édition</b>	Octobre	Comme les autres années + newsletter + Instagram

Source : Données de l'auteur

## 7.5. Annulation 2021

Si le festival devait être annulé pour la deuxième fois consécutive, la nouvelle édition prévue pour 2021 pourrait être proposée en version en ligne. Il s'agirait donc du même type de compensation que lors de l'annulation 2020. Les différentes recommandations présentées ci-dessus pour le report en ligne sont basées sur les pistes d'amélioration détectées pour l'édition en ligne 2020. Ainsi, elles pourraient totalement, et devraient, être transposées à la nouvelle édition 2021 si celle-ci devait se présenter sous une forme numérique. Les éléments à retenir sont notamment que l'édition en ligne doit être facile d'accès et qu'elle doit être communiquée largement et quelque temps avant son début. La promotion papier habituelle et prévue pour cette nouvelle édition devrait être utilisée, avec une mention « édition en ligne » et un lien redirigeant vers un site internet présentant les étapes à suivre pour y participer.



## Conclusion

Les principaux résultats de ce travail peuvent être divisées en deux parties, à savoir ceux traitant de l'annulation du Mois du Doc et ceux traitant de sa reprise.

Concernant l'annulation 2020, l'enquête de terrain a premièrement démontré une occultation des initiatives de communication du festival lors de cette période, due à l'abondance des messages liés à la gestion de la crise sanitaire. Fin octobre 2020, les annonces des autorités sur les mesures prises pour lutter contre la pandémie ont effectivement été communiquées en masse et reprises dans les médias, et aucun spectateur n'a appris l'annulation par une communication publique du festival. Aussi, les entretiens ont permis de rendre compte du manque de communication pour la compensation offerte par le festival, soit l'édition en ligne. En effet, les spectateurs n'ont pas eu connaissance de cette édition en ligne et certains d'entre eux auraient pourtant aimé participer. Il a aussi été démontré que la technologie représente un frein important pour les spectateurs.

Pour la reprise du festival, soit son édition 2021, les résultats de l'enquête montrent des avis partagés au sein des spectateurs quant à un report de l'édition 2020 ou une nouvelle édition. Plus particulièrement, un désir paradoxal a été observé entre envie de nouveautés et envie de pouvoir visionner les films manqués. Les entretiens ont aussi fait ressortir un désir de positivité de la part des spectateurs, tant dans la programmation que dans les discours du festival. Concernant les mesures sanitaires, les spectateurs semblent prêts à les respecter pour pouvoir participer à ce festival. L'enquête montre aussi que les spectateurs du Mois du Doc sont particulièrement attirés par les découvertes et les échanges qu'offre leur festival. Les entretiens avec les non-spectateurs du Mois du Doc ont révélé que certaines personnes n'ont pas connaissance de cette manifestation et seraient pourtant intéressées.

Ces différents résultats ont permis de formuler des recommandations managériales pour la nouvelle édition du Mois du Doc. Celles-ci se basent principalement sur un concept 2021 proposant un report en ligne en septembre de quatre films programmés en 2020 ainsi qu'une nouvelle édition 2021 en novembre.

Le report en ligne permettrait aux spectateurs de voir les films qu'ils ont manqués. Il devrait être communiqué plus largement que l'édition en ligne 2020 et son accès devrait être facilité au maximum. La création de bases de données, la mise en place de newsletters et d'un groupe WhatsApp, la réalisation d'un sondage et la création d'un compte Instagram sont autant d'outils favorisant l'amélioration de la communication. L'explication simple et claire des étapes à suivre pour voir les films en ligne devrait être intégrée à la communication pour faciliter l'accès du

report en ligne. Une feuille de route montrant le processus en images serait encore plus explicite.

La nouvelle édition 2021 pourrait quant à elle satisfaire l'envie de nouveautés des spectateurs. Celle-ci doit se rapprocher le plus possible des éditions précédentes, car les spectateurs sont satisfaits du festival et tiennent à ses aspects d'échange et de partage. Les films proposés doivent être positifs, tout comme les discours utilisés, afin de laisser de côté la négativité de la crise sanitaire, comme le réclament les spectateurs. Concernant la communication, des efforts supplémentaires devraient être faits pour s'assurer de la fidélité du public et afin d'attirer les personnes ne connaissant pas le festival mais qui seraient pourtant intéressées. Les outils de communication mentionnés pour le report en ligne, tels que les newsletters et le compte Instagram, permettraient aussi l'élargissement la promotion de la nouvelle édition. Dans ce sens, le report en ligne a aussi pour but de démarrer la communication du Mois du Doc plus tôt dans l'année. L'objectif est d'user du report en ligne pour rappeler l'existence du festival et donner envie aux spectateurs de participer à la nouvelle édition. Ces deux volets du Mois du Doc 2021 devraient ainsi être communiqués ensemble.

Les limites de ce travail se trouvent principalement dans la méthodologie, plus précisément dans l'échantillon étudié. Premièrement, il aurait pu être intéressant d'interroger encore une personne travaillant pour la Cantine, afin d'entendre les 8 lieux d'accueil du Mois du Doc en 2020. Pour les spectateurs interrogés, un certain biais peut être évoqué puisqu'ils ont été trouvés par l'intermédiaire des lieux d'accueil puis de certains spectateurs. Cela a notamment amené des profils proches du monde de la culture, à savoir des personnes travaillant ou étant bénévoles dans la culture et parfois directement dans les lieux d'accueil. Pour terminer, le concept pour l'édition 2021 du Mois du Doc a été développé sur la base des résultats de cette étude mais n'a pas été testé ensuite auprès des spectateurs. Un tel sondage aurait été utile.

Comme le contexte de pandémie impacte encore aujourd'hui l'événementiel, il existe de nombreuses perspectives de recherches ultérieures. Tout d'abord, si l'on veut atteindre la représentativité, une étude quantitative pourrait être effectuée sur la base de celle-ci, pour connaître les attentes de l'ensemble des spectateurs du Mois du Doc au sujet de l'édition 2021, ayant lieu après une année blanche. Ensuite, une étude pourrait être réalisée sur l'édition 2021 du festival et la satisfaction des spectateurs quant à cette nouvelle édition. Dans le but d'obtenir une vision plus globale, il serait intéressant d'analyser les différentes options choisies par plusieurs festivals pour leur édition lors de la 2<sup>e</sup> année de pandémie, et d'étudier les conséquences de ces choix sur leur avenir. De nombreux sujets seraient encore susceptibles de faire l'objet de recherches, à l'exemple de la mise en œuvre et de l'efficacité des mesures de soutien de la Confédération et des cantons pour le secteur culturel.

## Références

- Báez-Montenegro, A., & Devesa-Fernández, M. (2017). Motivation, satisfaction and loyalty in the case of a film festival : differences between local and non-local participants. *Journal of Cultural Economics*, 41(2), 173-195. DOI : 10.1007/s10824-017-9292-2
- Campbell, C. (1992). The desire for the new. In Hirsch, E. & Silverstone, R. (Ed.), *Consuming technologies: Media and information in domestic spaces* (pp. 48-64). Récupéré sur [https://books.google.ch/books?hl=fr&lr=&id=GqSlAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA48&dq=the+desire+for+the+new+campbell&ots=8Z22IU1t89&sig=Yzx4TG8jkgm96QToNVTi8kjm9M&redir\\_esc=y#v=onepage&q=the%20desire%20for%20the%20new%20campbell&f=false](https://books.google.ch/books?hl=fr&lr=&id=GqSlAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA48&dq=the+desire+for+the+new+campbell&ots=8Z22IU1t89&sig=Yzx4TG8jkgm96QToNVTi8kjm9M&redir_esc=y#v=onepage&q=the%20desire%20for%20the%20new%20campbell&f=false)
- Carlsen, J., Andersson, T. D., Ali-Knight, J., Jaeger, K., & Taylor, R. (2010). Festival management innovation and failure. *International Journal of Event and Festival Management*, 1(2), 120-131. DOI: 10.1108/17852951011056900
- Cheung, T. L. (2012). Extending the local : Documentary film festivals in East Asia as sites of connection and communication. (*Thèse de doctorat, Lingnan University, Hong Kong*). DOI: 10.14793/vs\_etd.5
- Connell, J. (2012). Film tourism - Evolution, progress and prospects. *Tourism Management*, 33(5), 1007-1029. DOI: 10.1016/j.tourman.2012.02.008
- Czach, L. (2004). Film festivals, programming, and the building of a national cinema. *The Moving Image: The Journal of the Association of Moving Image Archivists*, 4(1), 76-88. DOI: 10.1353/mov.2004.0004
- Dell'Anna, F. (2021, 30 mars). Le Paléo annule totalement son édition 2021. *Le Matin*. Récupéré sur <https://www.lematin.ch/story/le-paleo-annule-totalement-son-edition-2021-521042352449>
- Devesa, M., Báez, A., Figueroa, V., & Herrero, L. C. (2015). Factors Determining Attendance at a Film Festival. *Event Management*, 19(3), 317-330. DOI: 10.3727/152599515X14386220874724
- Dimitrijevic, A. (2020, 6 octobre). Comment communiquer en tant que festival en période de crise sanitaire ?. *Tous les Festivals*. Récupéré sur <https://www.touslesfestivals.com/actualites/comment-communiquer-en-tant-que-festival-en-periode-de-crise-sanitaire-061020>
- Dupont, L. (2020, 27 avril). *Les Festivals d'été : entre annulation, report... et inconnue* [Vidéo]. Récupéré sur <https://www.france24.com/fr/culture/20200427-les-festivals-d-%C3%A9t%C3%A9-entre-annulation-report-et-inconnu>
- Ercolano, S., Gaeta, G. L., & Parenti, B. (2017). Individual motivations and thematically-oriented film festival attendance : An empirical study based on spectators of the Artecinema international documentary festival in Naples (Italy). *Quality & Quantity*, 51(2), 709-727. DOI: 10.1007/s11135-016-0434-y
- Evans, O. (2007). Border Exchanges : The Role of the European Film Festival. *Journal of Contemporary European Studies*, 15(1), 23-33. DOI: 10.1080/14782800701273318
- Festival. (s.d.). In *Larousse*. Récupéré sur <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/festival/33417>

- Gérard, P., & Jézéquel, B. (2019). *La boîte à outils de la communication*. Récupéré sur <http://univ.scholarvox.com/catalog/book/docid/88871992?searchterm=la%20boite%20%C3%A0%20outils%20de%20la%20communication>
- Getz, D. (2008). Event tourism : Definition, evolution, and research. *Tourism Management*, 29(3), 403-428. DOI: 10.1016/j.tourman.2007.07.017
- Getz, D. (2010). The nature and scope of festival studies. *International Journal of Event Management Research*, 5(1), 1-47. Récupéré sur <http://www.ijemr.org/wp-content/uploads/2014/10/Getz.pdf>
- Grunwell, S. S., Ha, I. S., & Martin, B. S. (2008). A Comparative Analysis of Attendee Profiles at Two Urban Festivals. *Journal of Convention & Event Tourism*, 9(1), 1-14. DOI: 10.1080/15470140802104516
- Hazée, S., Van Vaerenbergh, Y., & Armirotto, V. (2017). Co-creating service recovery after service failure : The role of brand equity. *Journal of Business Research*, 74, 101-109. DOI: 10.1016/j.jbusres.2017.01.014
- Holmes, K., & Ali-Knight, J. (2017). The event and festival life cycle – developing a new model for a new context. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(3), 986-1004. DOI: 10.1108/IJCHM-10-2015-0581
- Jura.ch. (2014). *Une étude sur l'économie de la culture dans le canton du Jura*. Récupéré sur <https://www.jura.ch/CHA/SIC/Centre-medias/Communique-2005-2014/2014/Une-etude-sur-l-economie-de-la-culture-dans-le-canton-du-Jura.html>
- Kennelly, M., Moyle, B., & Lamont, M. (2015). Service recovery and leisure events : Implications from the cancellation of Ironman® New Zealand 2012. *Annals of Leisure Research*, 18(1), 48-64. DOI: 10.1080/11745398.2014.941374
- Kim, Y. H., & Kaewnuch, K. (2018). Finding the Gaps in Event Management Research : A Descriptive Meta-Analysis. *Event Management*, 22(3), 453-467. DOI: 10.3727/152599518X15258922919408
- Kinnunen, M., & Haahti, A. (2015). Visitor discourses on experiences : Reasons for festival success and failure. *International Journal of Event and Festival Management*, 6(3), 251-268. DOI: 10.1108/IJEFM-01-2015-0003
- Leopkey, B., & Parent, M. M. (2009). Risk Management Issues in Large-scale Sporting Events : A Stakeholder Perspective. *European Sport Management Quarterly*, 9(2), 187-208. DOI: 10.1080/16184740802571443
- Mazdon, L. (2007). Transnational 'French' Cinema : The Cannes Film Festival. *Modern & Contemporary France*, 15(1), 9-20. DOI: 10.1080/09639480601115250
- Miller, J. L., Craighead, C. W., & Karwan, K. R. (2000). Service recovery : A framework and empirical investigation. *Journal of Operations Management*, 18(4), 387-400. DOI: 10.1016/S0272-6963(00)00032-2
- Moyle, B., Kennelly, M., & Lamont, M. (2014). *Risk management and contingency planning in events : Participants' reactions to the cancellation of Ironman New Zealand 2012*. *International Journal of Event Management Research*, 8(1), 94-106. Récupéré sur <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.837.2073&rep=rep1&type=pdf>

- Nicholson, R., & Pearce, D. G. (2000). Who goes to events : A comparative analysis of the profile characteristics of visitors to four South Island events in New Zealand. *Journal of Vacation Marketing*, 6(3), 236-253. DOI: 10.1177/135676670000600304
- Nordvall, A., & Heldt, T. (2017). Understanding hallmark event failure : A case study of a Swedish music festival. *International Journal of Event and Festival Management*, 8(2), 172-185. DOI: 10.1108/IJEFM-11-2015-0043
- Parent, M. M., & Séguin, B. (2007). Factors That Led to the Drowning of a World Championship Organizing Committee : A Stakeholder Approach. *European Sport Management Quarterly*, 7(2), 187-212. DOI: 10.1080/16184740701353372
- Radio Télévision Suisse. (2020, 16 avril). *Le Paléo Festival annule son édition 2020* [Vidéo]. Récupéré sur <https://www.rts.ch/play/radio/forum-video/video/le-paleo-festival-annule-son-edition-2020-video?id=11253198>
- Roy, C. (2012). 'Why don't they show those on TV?' : Documentary film festivals, media and community. *International Journal of Lifelong Education*, 31(3), 293-307. DOI: 10.1080/02601370.2012.683610
- Sparks, B. A., & McColl-Kennedy, J. R. (2001). Justice strategy options for increased customer satisfaction in a services recovery setting. *Journal of Business Research*, 54(3), 209-218. DOI: 10.1016/S0148-2963(00)00120-X
- Tanguay, I. (2017). *La recherche en action : IPMSH*. Montréal : Pearson ERPI
- Tankovska, H. (2021, 10 février). Instagram : distribution of global audiences 2021, by age group. *Statista*. Récupéré sur <https://www.statista.com/statistics/325587/instagram-global-age-group/>
- Tous les Festivals. (2021, 6 janvier). Des résultats concluants après un concert debout avec dépistage Covid. *Tous les Festivals*. Récupéré sur <https://www.touslesfestivals.com/actualites/le-concert-debout-avec-depistage-covid-a-lentree-a-des-resultats-concluant-060121>
- Unwin, E., Kerrigan, F., Waite, K., & Grant, D. (2007). Getting the picture : Programme awareness amongst film festival customers. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 12(3), 231-245. DOI: 10.1002/nvsm.303
- Van Winkle, C. (2020, 16 mars). Coronavirus event cancellations : Communication is key to retaining public trust. *The Conversation*. Récupéré sur <https://theconversation.com/coronavirus-event-cancellations-communication-is-key-to-retaining-public-trust-133594>
- Vázquez-Casielles, R., Iglesias, V., & Varela-Neira, C. (2012). Service recovery, satisfaction and behaviour intentions : Analysis of compensation and social comparison communication strategies. *The Service Industries Journal*, 32(1), 83-103. DOI: 10.1080/02642069.2010.511187
- Verdi, L., Tisseaux, F., & Juvigny, J. [France 3 Provence-Alpes-Côte d'Azur]. (2020). *Cannes : les répercussions de l'annulation du festival du film sur le cinéma des Arcades* [Vidéo]. Récupéré sur <https://www.youtube.com/watch?v=Npnclwq3D8M>
- Voisard, J. M. (2010). La « politique culturelle d'ouverture » de la République et Canton du Jura. Etat de la structuration, des réalisations et des projets, notamment en lien avec

- la France voisine. *Jurassica*, 24, 54-60. Récupéré sur <https://www.jura.ch/scripts/modules/search/list.aspx?idn=8569&op=1&s=politique+culturelle+d%27ouverture&search.x=0&search.y=0>
- Wagner, L. (2020, 24 avril). Les festivals suisses vont-ils survivre au coronavirus ?. *Bilan*. Récupéré sur <https://www.bilan.ch/economie/les-festivals-suisses-vont-ils-survivre-au-coronavirus>
- Weaver, P. A., McCleary, K. W., Han, J., & Blosser, P. E. (2009). Identifying leisure travel market segments based on preference for novelty. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 26(5-6), 568-584. DOI: 10.1080/10548400903163129
- Weber, K., & Hsu, C. H. C. (2021). Banding together in a festival context : Examining effects of a joint-stakeholder external service recovery. *Tourism Management*, 83, 1-12. DOI: 10.1016/j.tourman.2020.104204
- Wilson, K. (2008). Cultural Collateral Damage : The Cancellation of Jordan's Jerash Festival 2006. *Journal of Dramatic Theory and Criticism*, 23(1), 93-113. DOI: 10.1353/dtc.2008.0010
- Yeoman, I., Robinson, M., Ali-Knight, J., Drummond, S., & McMahon-Beattie, U. (2004). *Festival and events management : An international arts and culture perspective*. Récupéré sur [https://books.google.ch/books?hl=fr&lr=&id=FGoABAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR3&dq=Festival+and+events+management:+An+international+arts+and+culture+perspective&ots=f\\_qqM1PC7a&sig=hB2K2ELlukcamD6gP5UCFkE6OYk&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.ch/books?hl=fr&lr=&id=FGoABAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR3&dq=Festival+and+events+management:+An+international+arts+and+culture+perspective&ots=f_qqM1PC7a&sig=hB2K2ELlukcamD6gP5UCFkE6OYk&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Yolal, M., Özdemir, C., & Batmaz, B. (2019). Multidimensional scaling of spectators' motivations to attend a film festival. *Journal of Convention & Event Tourism*, 20(1), 64-83. DOI: 10.1080/15470148.2018.1563012

## **Déclaration de l'auteur**

Je déclare, par ce document, que j'ai effectué le travail de Bachelor ci-annexé seul, sans autre aide que celles dûment signalées dans les références, et que je n'ai utilisé que les sources expressément mentionnées. Je ne donnerai aucune copie de ce rapport à un tiers sans l'autorisation conjointe du RF et du professeur chargé du suivi du travail de Bachelor, y compris au partenaire de recherche appliquée avec lequel j'ai collaboré, à l'exception des personnes qui m'ont fourni les principales informations nécessaires à la rédaction de ce travail et que je cite ci-après :

Mme Marion Jobin et Mme Noémie Merçay, coordinatrices du Mois du film documentaire.

Félicia Barthe