



HAL
open science

Décrire et comprendre l'expérience des visiteurs

Daniel Schmitt

► **To cite this version:**

Daniel Schmitt. Décrire et comprendre l'expérience des visiteurs. ICOFOM Study Series, 2013, Le visiteur : tout un chacun, et pourtant unique, 42, pp.205-216. hal-01570965

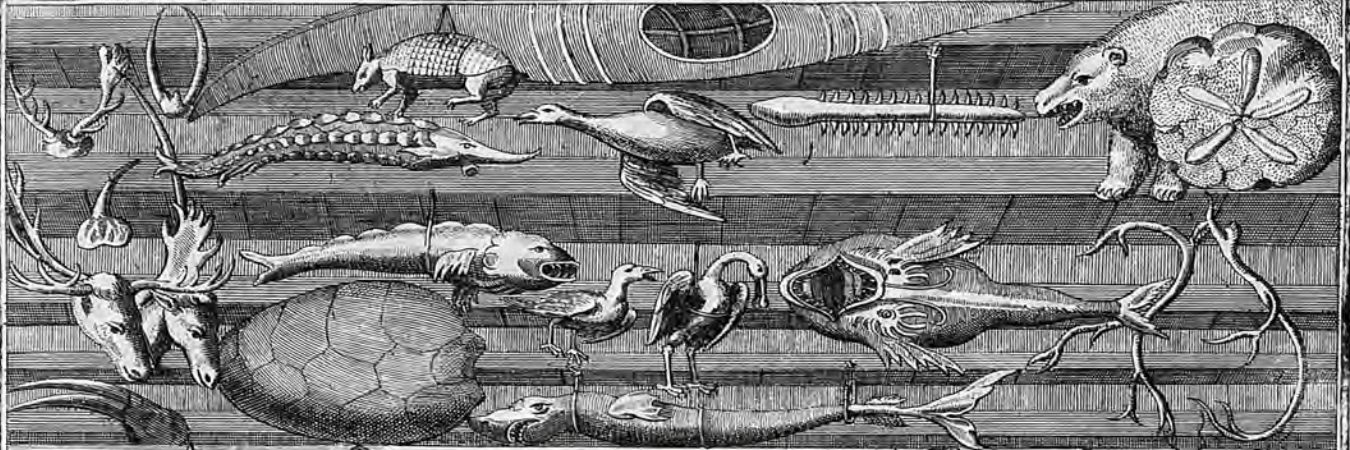
HAL Id: hal-01570965

<https://hal.science/hal-01570965>

Submitted on 6 Aug 2017

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



ICFM

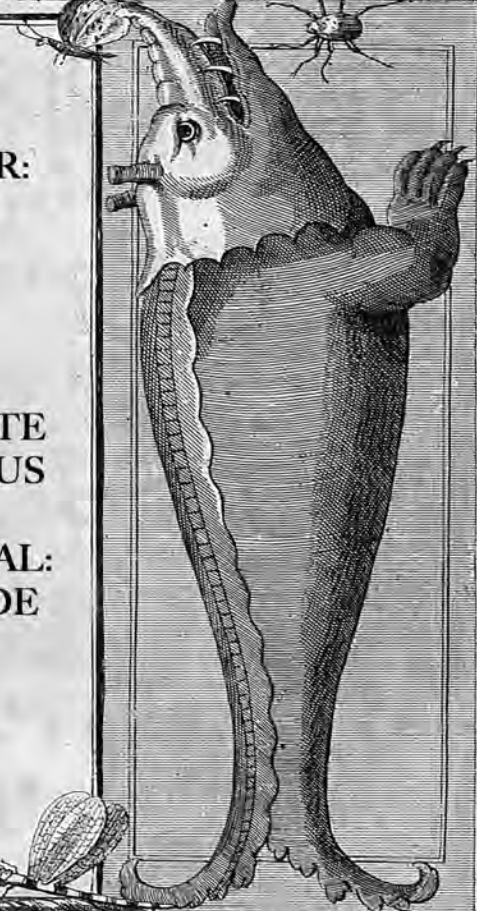
THE SPECIAL VISITOR:
EACH AND EVERY
ONE OF US

LE VISITEUR
PARTICULIER:
CHACUN ET N'IMPORTE
LEQUEL D'ENTRE NOUS

EL VISITANTE ESPECIAL:
TODOS Y CADA UNO DE
NOSOTROS

Rio de Janeiro
12-14 August 2013

ISS 42





ICOM International Committee for Museology
35th Annual ICOFOM Symposium
Comité international pour la muséologie de l'ICOM
35^{ème} Symposium annuel de l'ICOFOM
Comité internacional para la museología del ICOM
35^o Simposio anual del ICOFOM

**THE SPECIAL VISITOR:
EACH AND EVERY ONE OF US**

**LE VISITEUR PARTICULIER: CHACUN
ET N'IMPORTE LEQUEL D'ENTRE NOUS**

**EL VISITANTE ESPECIAL:
TODOS Y CADA UNO DE NOSOTROS**



Rio de Janeiro
12-14 August, 2013

ICOFOM Study Series - ISS 42

ICOFOM Study Series – ISS 42

Editorial Committee – Comité de rédaction – Comité Editorial
Chair – Président – Presidente: André Desvallées

Editing and layout by André Desvallées and Suzanne Nash

Spanish translations by Monica Risnicoff de Gorgas

Cover by Hilarie Cutler, from the title page of *Natur und Materialien Kammern, Ost Indianische Send-Schreiben*, in the volumes *Museum Museorum*, by Michael Bernhard Valentini, Frankfurt am Mayn, 1714.

© International Committee for Museology of the International Council of Museums
(ICOM/UNESCO)

Comité international pour la muséologie du Conseil International des Musées (ICOM/UNESCO)

Comité internacional para la museología del Consejo Internacional de Museos
(ICOM/UNESCO)

1, rue Miollis, 75015 Paris, France

July 2013

ISSN 2306-4161

ISBN 978-92-9012-407-8 (print)

ISBN 978-92-9012-408-5 (CD Rom)

DÉCRIRE ET COMPRENDRE L'EXPÉRIENCE DES VISITEURS

Daniel Schmitt

Université de Strasbourg – France

RÉSUMÉ

Pouvons-nous accéder à l'expérience intime des visiteurs dans un musée ? Pouvons-nous décrire et comprendre ces expériences ? En particulier, pouvons-nous saisir les enchaînements corporels et cognitifs à travers lesquels nous construisons des connaissances dans les musées ? Nous abordons ici l'expérience des visiteurs à partir d'une perspective énaïve comme ce qui fait sens du point de vue du visiteur dans le cours de sa visite. Les résultats portent sur une méthode d'investigation originale dans le champ muséal, qui autorise un nouveau point de vue sur l'expérience des visiteurs dans les musées. L'analyse du cours d'expérience réalisée à partir d'un entretien en re-situ subjectif permet de décrire et de comprendre les unités élémentaires de l'expérience des visiteurs, ainsi que l'expérience globale de visite avec précision, finesse et profondeur. Nous mettons en évidence les actions et les cheminements cognitifs des visiteurs qui concourent à la construction de leurs connaissances. Cette approche nous permet d'imaginer des nouvelles démarches de médiation à l'intention des visiteurs et ainsi enrichir la dynamique expérientielle proposée par les musées.

Mots clés : musée, exposition, expérience de visite, cours d'expérience, énaïon, connaissance, entretien en re-situ subjectif.

ABSTRACT

Describe and understand museum visitors' experience

Can we gain access to the experience of museum visitors? Can we describe and understand their experiences? In particular, can we grasp the physical and cognitive processes through which knowledge is constructed in museums? We focus on the visitor experience from an enactive perspective, i.e., that which makes sense from the point of view of visitors during their visit. We shows that an analysis of the visitor's "course of experience" carried out by means of a subjective re-situ interview allows us to describe and understand the basic units of the visitors' experiences as well as the overall experience of the visit with precision, finesse, and depth. The actions and cognitive paths of visitors, which contribute to the construction of the knowledge, are also highlighted. This approach allows us to imagine new perspectives of mediation toward visitors and thus to enrich the experience dynamics offered by museums.

Key words: museum, exhibition, visitor experience, course of experience, enaction, knowledge, subjective re-situ interview.

RESUMEN

Describir y comprender la experiencia de los visitantes del museo

Se puede tener acceso a la experiencia de los visitantes del museo? ¿Podemos describir y comprender sus experiencias? En particular, podemos entender los procesos físicos y cognitivos a través de los cuales se construye el

Daniel Schmitt

Décrire et comprendre l'expérience des visiteurs

conocimiento en los museos? Nos centramos en la experiencia de los visitantes desde la perspectiva de una puesta en acción, *por ejemplo, aquello que tiene sentido desde el punto de vista de los visitantes durante su visita*. Mostramos que un análisis del "curso de la experiencia" del visitante llevada a cabo por medio de una entrevista re-situ. subjetiva nos permite describir y comprender las unidades básicas de la experiencia de los visitantes, así como la experiencia general de la visita con la precisión, finura y profundidad. Las acciones y los caminos cognitivos de visitantes, que contribuyen a la construcción de los conocimientos, también se ponen de relieve. Este enfoque nos permite imaginar nuevas perspectivas de mediación con los visitantes y por lo tanto enriquecer la experiencia dinámica que ofrecen los museos.

Palabras clave: museos, exposiciones, experiencia de los visitantes, curso de la experiencia, promulgación, conocimiento, la entrevista subjetiva re-situ..

* * *

1. Le(s) public(s) en questions

Nous savons aujourd'hui que la référence au public de musées en tant que groupe homogène ayant des attentes similaires, relève d'un public-fiction construit par des enquêtes qui transforment les visiteurs en consommateurs de biens et services culturels, ayant des attentes et des comportements de consommateurs¹. Malgré tout, il n'est pas rare de croiser des professionnels de musées qui affirment sincèrement connaître *leur public* et cette conviction constitue peut-être l'un des obstacles majeurs à la prise en compte réelle des visiteurs. En effet, cette pseudo connaissance du public installe et diffuse le mythe du « visiteur moyen² », du « grand public » consommateur de prestations culturelles et privilégie les messages simples et les effets muséographiques spectaculaires en occultant tout ce que les visiteurs pourraient désirer vivre et savoir en tant qu'êtres doués de raison autonome et de trajectoire de vie singulière.

Si nous saisissons assez bien les motivations des visiteurs, ce que l'on apprend au musée³, l'importance des « impacts » sur les visiteurs⁴, l'importance des émotions à travers des mises en scènes, des effets spéciaux et des technologies d'immersion⁵, il subsiste en revanche des questions importantes pour lesquelles nous commençons à peine à esquisser des réponses : peut-on accéder à l'expérience intime des visiteurs en situation naturelle dans le cours de leur visite sans perturber significativement le cours de cette expérience ? Et si oui, que se passe-t-il vraiment du point de vue du visiteur lorsqu'il visite une exposition ? Qu'est-ce qui fait sens pour lui à tout instant de sa visite ? Comment les visiteurs construisent-ils des connaissances ?

De notre point de vue, saisir et comprendre avec précision l'expérience des visiteurs en situation naturelle de visite pourrait transformer radicalement les représentations que nous nous faisons des publics et enrichir la conception des musées et expositions.

¹ Le Marec, J., 2007, *Publics et musées, la confiance éprouvée*, Paris, L'Harmattan, p. 200.

² Comme le fait remarquer Schiele dans *L'invention simultanée du visiteur et de l'exposition*, 1992, le visiteur moyen a été délaissé au profit des audiences segmentées, mais il s'agit toujours de la même intention : caractériser la relation des visiteurs à l'institution.

³ Falk, J., & Dierking, L., 1992, *The museum experience*, Whalesback Books.

⁴ Guichard, J., & Martinand, J.-L., 2000, *Médiatique des Sciences*, PUF.

⁵ Bélaën, F., 2003, L'exposition, une technologie de l'immersion, *Médiamorphoses*, n°9, p. 98-101 et Montpetit, R., 2005, Expositions, parcs, sites : des lieux d'expériences patrimoniales, *Culture et Musées*, n°5, p. 111-133.

2. Comment aborder l'expérience des visiteurs ?

Un chercheur observant un visiteur de musée dans le cours de sa visite peut décrire le comportement de ce visiteur, mais si ce visiteur ne commente pas son activité pendant son parcours, cette description ne peut porter que sur le déplacement relatif du corps du visiteur dans un espace, qui fait sens du point de vue du chercheur. Dès que le chercheur décrit le domaine cognitif du visiteur à partir de sa description de l'environnement et du comportement du visiteur, il commet une double erreur : 1) il fait une description de l'environnement signifiante pour lui-même qu'il suppose signifiante pour le visiteur ; 2) il établit une relation entre la description qu'il peut faire du comportement du visiteur avec le domaine cognitif du visiteur⁶. La verbalisation de l'expérience par celui ou celle qui vit cette expérience est essentielle pour que nous puissions comprendre et partager cette expérience ; or la nécessité de recueillir les verbalisations des visiteurs constitue un point délicat car :

- si l'on interroge le visiteur à intervalles réguliers pendant sa visite, on interrompt le cours de cette expérience et l'on engage le visiteur dans une analyse réflexive de son activité. Cette pratique modifie le cours de l'activité du visiteur et nous éloigne d'une visite en situation naturelle ;
- si au contraire on conserve la situation naturelle de visite et l'on interroge le visiteur à l'issue de son parcours, nous recueillons un discours résumé a posteriori qui perd la finesse et la précision de l'expérience réellement vécue, car il est exceptionnel de se souvenir à tout instant de ce que l'on a vu, ressenti, pensé, dit, touché...

Ainsi, l'enjeu théorique réside dans la possibilité de dissocier le temps de l'expérience et le temps de la verbalisation de l'expérience, tout en conservant la précision et la finesse de la description de l'expérience réellement vécue.

3. Théorie sémiologique du cours d'expérience

En collaboration avec Humberto Maturana⁷, Francisco Varela a développé une théorie dite de l'énaction⁸ qui permet de surmonter ces obstacles. L'idée fondamentale de l'énaction est que « les facultés cognitives sont inextricablement liées à l'historique de ce qui est vécu, de la même manière qu'un sentier au préalable inexistant apparaît en marchant⁹ ». L'énaction soutient que la perception et l'action sont couplées au sein de tout organisme et que « la cognition, loin d'être une représentation d'un monde prédonné, est l'avènement conjoint d'un monde et d'un esprit à partir de l'histoire des diverses actions qu'accomplit un être dans le monde¹⁰ ». La perception, l'action et le sens de l'action du point de vue de l'acteur, sont indissociablement liés à l'environnement dans lequel l'action prend forme¹¹.

Par exemple, du point de vue énatif, la perception auditive humaine et les sons n'ont de sens que dans l'émergence d'un domaine phénoménal entre un environnement et la structure humaine. Notre environnement autorise des variations de pression de l'air mais les variations de pressions de l'air ne peuvent pas à elles seules spécifier le

⁶ Pour une argumentation détaillée, voir Maturana, H., & Varela, F., 1994, *L'arbre de la connaissance ; Racines biologiques de la compréhension humaine*, Addison-Wesley, p.127-128.

⁷ Maturana, H., Varela, F., & Uribe, R., 1974, Autopoiesis: The organization of living systems, its characterization and a model, *BioSystems*, vol. 5, n°4, p. 187-196.

⁸ Varela, F., 1989, *Autonomie et connaissance*, Paris, Le Seuil.

⁹ Varela, F., 1996, *Invitation aux sciences cognitives*, Paris, Le Seuil, p. 111.

¹⁰ Varela, F., Thompson, E., & Rosch, E., 1993, *L'inscription corporelle de l'esprit*, Le Seuil, p. 35.

¹¹ Suchman, L., 1987, *Plans and situated action*, Cambridge University Press.

phénomène que nous appelons un bruit, un son ou de la musique. Seul le couplage structurel entre notre environnement et la physiologie humaine rend possible l'émergence de ce que nous appelons des sons ou de la musique et de façon plus générale de ce que nous appelons la perception auditive et il en est de même pour toutes nos capacités sensorielles. Nous entrevoyons également combien cette approche rend délicate la description objective de l'environnement qui relève en grande partie du domaine phénoménologique du visiteur. L'environnement que nous décrivons est nécessairement une description de notre relation à cet environnement, qui est elle-même historiquement construite avec cet environnement.

Dans la perspective énaïve, un visiteur n'est pas considéré comme immergé dans un espace dont il devrait saisir les traits saillants et signifiants, mais plutôt comme agissant et réagissant à ce qui le perturbe, à ce qui fait sens pour lui, dans un environnement tel qu'il le perçoit en fonction de son histoire, de ses attentes et des connaissances qu'il est capable de mobiliser à cet instant.

En prenant appui sur le socle théorique de l'énaïve, Theureau a élaboré une théorie sémiologique du cours d'expérience¹² qu'il définit comme « la construction du sens pour l'acteur, de son activité au fur et à mesure de celle-ci¹³ ». La théorie du cours d'expérience permet d'analyser très finement l'activité humaine dans sa dimension dynamique et située, ainsi que les apprentissages qui accompagnent cette activité, à condition que celle-ci soit explicitée a posteriori par celui ou celle l'ayant vécue¹⁴. Or précisément, lorsque l'on propose à un visiteur de commenter son activité à partir de la trace des diverses actions qu'il a accomplies dans un environnement, ce visiteur découpe spontanément le flux de son activité en unités discrètes qui sont significatives de son point de vue. Chaque découpage significatif est la manifestation d'un signe, dont les six composantes sont à la fois distinctes et indissociables des autres :

Le signe hexadique et ses composantes	
Composante	Identification de la composante
Représentamen	Qu'est-ce qui est pris en compte par le visiteur à cet instant t ?
Engagement	Comment le visiteur relie-t-il les Représentamens, comment le visiteur se lie-t-il aux éléments pris en compte à cet instant t ?
Anticipation	Quelles sont les attentes du visiteur à cet instant t en rapport avec les Représentamens et son Engagement ?
Référentiel	Quelles sont les connaissances mobilisées par le visiteur à l'instant t ?
Interprétant	Quelle est la connaissance que le visiteur construit, valide ou invalide ?
Unité de cours d'expérience	Quelle est la séquence minimale qui fait sens pour le visiteur ?

A travers l'identification des composantes des signes, nous pouvons reconstruire la dynamique significative de l'activité des visiteurs et identifier les connaissances construites par les visiteurs, ainsi que l'état émotionnel lié à cette activité : nous pouvons décrire et comprendre leurs micro-expériences, dont les enchaînements et les concaténations donnent lieu au cours d'expérience, c'est-à-dire ce qui fait sens pour le visiteur au fur et à mesure de sa visite.

4. Méthodologie : documenter et analyser le cours d'expériences des visiteurs à partir d'une perspective subjective et d'un entretien en re-situ subjectif

¹² Voir Theureau, J., 1992/2004, *Le cours d'action : méthode élémentaire*, Toulouse, Octarès ; Theureau, J., 2006, *Le cours d'action : méthode développée*, Toulouse, Octarès ; Theureau, J., 2009, *Le cours d'action : méthode réfléchie*, Toulouse, Octarès.

¹³ Theureau, J., 2006, *Le cours d'action : méthode développée*, Toulouse, Octarès, p. 48.

¹⁴ Sève, C., Saury, J., Theureau, J., & Durand, M., 2002, La construction de connaissances chez les sportifs de haut niveau lors d'une interaction compétitive, *Le travail humain*, vol. 65, n°2, p. 159-190.

Chaque visiteur vit un environnement avec ce qui fait sens pour lui, et si l'on réussit à reproduire cet environnement tel qu'il est perçu par le visiteur, il est possible de lui faire revivre cette expérience tout en lui offrant le temps de la décrire. Cette capacité à décrire ce que l'on a vu, ce que l'on a ressenti, les pensées qui nous ont traversé l'esprit, s'appuie sur la réminiscence qui est la capacité de revivre en qualité ce que l'on a déjà vécu : c'est en quelque sorte l'effet « madeleine de Proust ».

Ainsi, pour conserver une trace du monde perçu par le visiteur d'un musée ou d'une exposition, nous l'équiperons dans un premier temps d'une mini-caméra qui enregistre sa perspective subjective visuelle et auditive et nous le laissons librement évoluer sans la présence du chercheur¹⁵. À l'issue d'un temps de parcours d'environ 30 minutes, le visiteur est déséquipé, puis placé devant un écran vidéo, dans un lieu à l'écart de l'activité de visite. Sur cet écran, nous diffusons l'enregistrement vidéo subjectif du visiteur à partir duquel nous l'invitons à raconter et à commenter son expérience de visite. Une caméra, placée derrière le visiteur et le chercheur, enregistre cette fois l'entretien et leurs gestes devant l'écran. Lors de cet entretien appelé entretien en re-situ subjectif ou entretien RSS, le visiteur découpe spontanément son activité en unités significatives de son point de vue. Ses descriptions et ses commentaires sont d'autant plus précis que l'enregistrement vidéo est réalisé à partir de son point de vue et s'appuie sur sa réminiscence¹⁶. L'entretien RSS est ensuite transcrit et analysé à travers le cadre sémiologique de Theureau¹⁷. Nous identifions ce qui à chaque instant est pris en compte par le visiteur : ce qu'il regarde, ce qu'il fait, ses attentes, ses préoccupations, les savoirs mobilisés, afin de documenter chaque fragment de séquence significative, puis de reconstruire son cours d'expérience.



Figure 1. ❶ Les visiteurs sont équipés d'une mini-caméra et d'un micro. Nous obtenons un film vidéo proche de leur perception visuelle naturelle. ❷ Les visiteurs sont ensuite invités à décrire leur expérience à partir de ce film. Une caméra placée derrière le visiteur et le chercheur enregistre l'écran vidéo, l'entretien et les gestes du visiteur. L'enregistrement obtenu est transcrit, les signes hexadiques sont renseignés, ce qui nous permet de reconstruire le cours d'expérience des visiteurs.

¹⁵ Le visiteur n'est pas invité à commenter à voix haute son parcours, à la différence d'une approche du type *Thinking Aloud*. Pour des précisions sur cette méthode, voir Dufresne-Tassé et al., 1998, Pour des expositions muséales plus éducatives, accéder à l'expérience du visiteur adulte. Développement d'une approche. *Canadian journal of Education*, vol. 23, n°3, p. 302-315.

¹⁶ Rix, G., & Biache, M.-J., 2004, Enregistrement en perspective subjective située et entretien en re-situ subjectif : une méthodologie de la constitution de l'expérience, *Intellectica*, n°38, p. 363-396.

¹⁷ Theureau, J., 2006, *Le cours d'action : méthode développée*, Toulouse, Octarès

L'enregistrement de la perspective subjective du visiteur, associée à un entretien RSS (re-situ subjectif) permet d'accéder à l'expérience verbalisée du visiteur sur la base de sa réminiscence, sans introduire d'effets secondaires significatifs ou de biais manifestes¹⁸. Nous avons utilisé cette méthode avec plus de 40 visiteurs¹⁹ et nous avons pu décrire leur cours d'expérience avec précision, finesse et profondeur, à la fois sur des durées courtes, de l'ordre de quelques secondes, et sur des durées plus longues (30 minutes) où l'on peut suivre, montrer et partager l'enchaînement des séquences signifiantes et la construction globale du sens au fur et à mesure de l'activité des visiteurs. Nous avons également mis en évidence la concaténation des connaissances, un enchaînement de séquences où une connaissance construite s'évanouit et resurgit quelques instants plus tard comme savoir mobilisé.

Le point clé de cet apport réside dans la compréhension fine de l'activité des visiteurs tant du point de vue observable (le comportement), que du point de vue de leur domaine cognitif (les pensées, les émotions). Ainsi, nous avons pu montrer que la connaissance ne se transmet pas au sens de la captation d'informations mais qu'elle est construite par chaque visiteur comme une réponse adéquate à ses attentes, en mobilisant des ressources disponibles dans son environnement ou liées à son histoire. Et ce qui frappe, c'est l'extraordinaire richesse des cours d'expérience, l'inventivité des visiteurs qui dépasse très souvent ce que nous imaginons en tant que concepteurs de musées ou en tant que chercheurs.

5. Un exemple de cours d'expérience : Annie au musée de l'Œuvre Notre-Dame²⁰

Au musée de l'Œuvre Notre-Dame à Strasbourg, la salle dite du jubé présente l'art statuaire du XIII^e siècle. Les œuvres de grande taille proviennent de la cathédrale de Strasbourg et sont disposées en surplomb des visiteurs. Le volume architectural est imposant, les matériaux sont minéraux et produisent une réverbération acoustique importante.

Annie, la cinquantaine, travaille dans une administration publique. Elle entre dans la salle du jubé en expirant, regarde le jubé et certaines statues, expire à nouveau, regarde la figure de la Synagogue, lit un texte sur un pupitre, regarde les statues alentour, lit un cartel, revient sur ses pas, s'éclaircit la gorge, s'approche d'une statue et lit le cartel associé ; son parcours dure 3 min 27 s. Du point de vue d'un observateur, nous ne pouvons pas renseigner l'expérience d'Annie parce que rien de nous ne permet d'interpréter les signes ténus de son activité. En revanche avec l'entretien RSS, d'une part nous pouvons découper l'activité d'Annie en plusieurs séquences qui présentent une cohérence de son point de vue et d'autre part nous pouvons proposer une interprétation de l'articulation de ces séquences qui renseigne son cours d'expérience dans la salle du jubé.

¹⁸ Schmitt, D., 2012, *Expérience de visite et construction des connaissances : le cas des musées de sciences et des centres de culture scientifique*. Thèse de doctorat, Université de Strasbourg (disponible en version hypertexte open data sur www.museographie.fr).

¹⁹ Schmitt, D. *ibid.*

²⁰ Tous les entretiens sont accessibles à partir du site www.museographie.fr



Figure 2. Perspective de la salle dite du jubé au musée de l'Œuvre Notre-Dame à Strasbourg telle qu'on la découvre dans le sens de la visite. « Je me suis sentie tout de suite un peu dans une... une cathédrale-église, pourtant je ne déteste de loin pas ça [...] c'est pas mortifère comme la plupart du temps, mais ce truc là [...] ce gros truc au fond là, il est imposant... voilà je sais pas trop quoi en faire du... j'ai pas lu encore, j'ai rien lu » [Annie SH2].

Annie en entretien RSS (signes hexadiques SH2 et SH4)

Visiteur-e : — je rentre là dans cette pièce, et là... c'est tout de suite plus difficile, [...] ce qui m'interpelle et m'opprime tout de suite c'est ce que j'ai au fond, là... ces figures comme ça... posées ces statues... voilà, ça là, cette vision-là m'opprime un peu, j'ai ressenti ça dans la première salle, dans le fronton aussi toutes ces pierres en haut, pourquoi je sais pas, ça, ça m'opprime un peu [...] je me suis sentie tout de suite un peu dans une... une cathédrale-église, pourtant je ne déteste de loin pas ça... j'ai un gros problème en ce moment avec tout ce que l'on trouve notamment dans les églises, les imageries etc. mais je ne suis pas là-dedans quand même, parce que là, c'est des statues, c'est des pierres et c'est pas... c'est pas mortifère comme la plupart du temps, mais ce truc là... voilà je trouve ça quand même, ce que j'ai trouvé dans cette pièce là c'est que... les choses étaient posées... elles étaient posées quoi, elles étaient... c'est une pièce qui n'est pas destinée à ça, enfin c'est le ressenti que j'ai hein... et les choses sont posées voilà et ce gros truc au fond là il est imposant... voilà je sais pas trop quoi en faire du... j'ai pas lu encore, j'ai rien lu

Chercheur : — c'est quoi le gros truc imposant ?

Visiteur-e : — le gros truc imposant du fond là c'est tout ça (Annie indique avec son doigt une sculpture sur l'écran) <Chercheur : le fronton> le fronton merci, voilà, donc après, ce que je vais faire tout de suite, c'est que je vais... je vais m'adresser, en tout cas m'intéresser à ce que j'ai tout de suite là, c'est-à-dire les statues, qu'est-ce que c'est, qu'est-ce que ça dit, où ça m'emmène quoi, voilà alors après, je vais un petit peu voir tout ça je regarde... est-ce que les visages me plaisent... où est-ce que je suis... comment c'est fait...

Chercheur : — qu'est-ce qui te guide ?

Daniel Schmitt

Décrire et comprendre l'expérience des visiteurs

Visiteur-e : — ce qui me guide c'est les formes, c'est le fait de m'intéresser comme ça à quelque chose... qui m'interpelle et ça va être les statues et alors ce qui me guide dans ces statues-là c'est... alors je vais regarder < les cartels > voilà alors celle-là la statue bandée que je connais et je ne saurais pas dire ce que c'est mais ce qui m'a intéressée avant c'était... l'image ne s'est pas arrêtée dessus mais c'est justement ce qui a l'air d'être moins religieux [...] après ce qui me guide ça va être des formes, des statues... qui me parlent plus que d'autres, je suis interpellée par celle qui est devant là quand même et puis après... je vais aller m'intéresser aux Vierges sages là, qui sont assez imposantes assez... voilà, tu vois c'est les Vierges sages.

Quelques instants plus tard, nous revenons sur l'entrée dans la salle du jubé (signe hexadique SH4)

Chercheur : — je voudrais revenir un petit peu sur ça cette première vue, est-ce que tu te souviens de... émotionnellement cette salle dans l'entrée ?

Visiteur-e : — ah euh celle là... oui j'ai soufflé... tout ce que je peux dire c'est ouf voilà, comme ça j'ai fait

Chercheur : — et qui signifie quoi ?

Visiteur-e : — eh bien ça veut dire que c'est... pour moi ça voulait dire... enfin je ne sais pas, comment dire ça... c'était imposant pour moi, c'était... voilà quelque chose qui s'apparentait à quelque chose de l'ordre de... de l'église, de la religion, de tout ce qui me... de tout ce qui est lourd

Chercheur : — c'est quoi l'élément significatif, enfin l'élément que tu perçois dans cet espace ?

Visiteur-e : — c'est la prégnance du fond... oui c'est la prégnance du fond c'est... tout cet ensemble là qui s'imposait un petit peu d'une manière violente à moi, tu vois

Chercheur : — et est-ce que tu te souviens de... quand tu rentres tu souffles <oui> est-ce que tu te souviens de tes attentes c'est-à-dire au moment avant de rentrer dans cet espace, est-ce que tu espères qu'il s'y passe quelque chose et si oui de quelle nature ?

Visiteur-e : — oui je... disons en creux ça voudrait dire... pas ça comme ça...tu vois, pas ça comme ça, c'est-à-dire que je sois accompagnée... déjà pour moi, c'est un trajet parce que ça a quand même trait beaucoup à la religion hein, je veux dire il n'y a quasiment que ça, je souhaiterais y être accompagnée autrement, que ce soit plus léger.

Composantes des signes hexadiques Annie SH2 et SH4

Représentations

Une forme qui oppresse
Le gros truc imposant au fond
Les statues, les visages des statues
Les formes des statues

Engagements

Se sentir oppressée
Se sentir dans un édifice religieux plutôt que dans un musée
S'intéresser aux statues pour voir si une histoire est possible
S'éloigner d'une histoire religieuse
Regarder les formes

Anticipations

Attentes liées à entrer dans une histoire, à être accompagnée
Attentes liées à rechercher des formes moins religieuses
Attentes liées à trouver des formes qui interpellent et qui guident

Référentiel

Daniel Schmitt

Décrire et comprendre l'expérience des visiteurs

La plupart du temps, les églises sont des espaces mortifères

Unités de cours d'expérience

Faire-face immédiat négatif
Échapper au religieux par transformation des statues en formes, en sculptures (non-religieuses)

Interprétant

Renforce la connaissance : « Ce musée ressemble à une église »

Cours d'expérience Annie SH2 et SH4

Annie passe d'une sorte de sas d'introduction à une grande salle lumineuse. Elle aperçoit le jubé au fond de la salle (Représentamen) et se sent immédiatement « oppressée », le lieu est « lourd », les choses sont « posées » (Engagement). En descendant les marches vers le jubé, elle pousse un profond soupir, nettement audible sur la bande son de la perspective subjective. Cette fois, elle voit « un gros truc au fond » (Représentamen) le gâble du jubé, « l'objet du fond » qu'elle ne nomme pas. Cette salle l'opprime (Engagement), elle ne sait plus si elle est dans un musée ou une cathédrale, elle est à la recherche de l'entrée d'une histoire (Anticipations) mais l'histoire qui lui est proposée est, selon elle, une histoire religieuse et elle associe religion à « lourd et oppressant ». La confrontation avec le gâble du jubé est négative. Annie souhaite échapper à ce sentiment « écrasant du religieux et aller vers du plus humain ». Pour elle, les églises sont des « espaces mortifères » (Référentiel). Elle attend une histoire de musée et non une histoire religieuse (Anticipations), elle se sent enfermée dans cet espace et cherche à s'en dégager (Anticipations). Elle cherche des objets auxquels se raccrocher, des objets avec lesquels elle puisse construire ou entrer dans une histoire qui lui convienne. Elle construit la connaissance : « ce musée ressemble à une église » (Interprétant).

Annie en entretien RSS (signe hexadique SH3)

Visiteur-e : — je cherche oui je sais pas trop ce que je cherche il y a une idée, alors c'est soit, je suis interpellée par une forme comme celle-là qui m'étonne parce qu'elle est différente, parce que c'est quelqu'un sans jambes, parce que... enfin voilà parce la forme de la sculpture m'intéresse, soit c'est parce que c'est quelque chose... qui me rappelle, voilà comme les Vierges folles ça justement, que je connais parce que je sais qu'elles sont sur la porte devant, il y a les Sages et les Folles et donc là, j'ai les Sages et je cherche les Folles donc, c'est soit une idée, soit une forme qui m'intéresse plus qu'une autre et toujours j'essaye de sentir où je suis, qu'est-ce ça me dit etc. ça me dit pas toujours quelque chose d'ailleurs, il me faut plus de temps... voilà... ah oui celle là aussi m'interpelle, qu'est-ce que c'est celle qui est là, après ça, ça me rappelle

Chercheur : — ça t'interpelle pas longtemps parce que tu passes, tu glisses dessus

Visiteur-e : — oui pour l'instant je glisse dessus, en fait... c'est un petit peu ma façon de faire c'est-à-dire, je vais... il me faudrait plus de temps, c'est-à-dire que pour l'instant je vais glisser, voir où je suis et après je vais revenir, si j'avais pu, tu vois, revenir et m'y intéresser plus longtemps, je reviens toujours à cette idée de sas c'est-à-dire le besoin d'être guidée, besoin de me sentir dans quelque chose, ce qui n'est pas le cas pour l'instant donc si tu veux c'est comme si... c'est comme si j'écoutais un petit peu ce que les pierres me disent, là où ça m'amène parce que c'est des pierres, surtout j'ai à faire à des pierres, là où elles m'amènent, dans un deuxième temps j'y reviendrai en approfondissant, tu vois pour l'instant j'ai pas... comment dire, je suis en train de sentir là où je suis et ce que disent les pierres voilà en gros tu vois... c'est pour ça je glisse dessus, oui tout à fait...

Daniel Schmitt

Décrire et comprendre l'expérience des visiteurs

- Chercheur : — mais comment tu sais qu'elles te disent quelque chose, à travers quoi elles te disent, à quel moment elles te disent quelque chose ?
- Visiteur-e : — les pierres... elle me disent quelque chose en leur forme, elles me disent quelque chose là dans leur présence, bon pour l'instant j'en suis au stade où je sens je navigue à vue [...] je reviens un petit peu en arrière, les chiens, j'aimais les chiens donc, c'est quelque chose de l'ordre de la sculpture, c'est quelque chose qui est... qui transcende un peu mon idée première de la religion qui est pas facile pour moi surtout en ce moment enfin tout ce que ça dit tout ça, ça me branche pas tu vois donc c'est un peu, donc je vais être plutôt dans l'aspect... dans l'aspect sculpture, tu vois sculpture de la pierre voilà [...] voilà le fronton ne me plaît pas d'ailleurs je ne m'y arrête pas, comme ça d'un premier jet je m'y arrête pas trop, et...
- Chercheur : — pourquoi il ne te plaît pas ?
- Visiteur-e : — parce qu'il me rappelle l'église, il me rappelle quelque chose d'extrêmement formel de la religion qui en ce moment a vraiment tendance à me... à me repousser plutôt que m'attirer donc là je vais faire ce qui va me guider... c'est tout ce qui sort un petit peu du traditionnellement religieux, par exemple cette statue là m'a interpellée, parce qu'elle était différente des autres tu vois, c'est comme ça que je vais fonctionner... alors tu vois, je vais aller voir ce que c'est.

Composantes du signe hexadique Annie SH3

Représentamens

Les formes hors référence au champ religieux
Les statues réifiées en pierres

Engagements

Chercher une entrée dans une histoire qui ne soit pas religieuse
Glisser pour se repérer, trouver le lieu et revenir / Tester si une histoire autour des pierres est possible / Éviter, s'extraire du champ religieux

Anticipations

Attentes liées à une histoire hors du champ religieux
Attentes liées à se sentir guidée

Référentiels

Je connais la cathédrale ou certains éléments de la cathédrale
La sculpture (art) peut transcender la religion

Unité de cours d'expérience

Glisser-repérer des pierres et des formes

Interprétant

Le glisser-repérer permet de construire un sens aux pierres / construction du sens en cours à travers la dimension « sculpture »

Cours d'expérience Annie SH3

Pour échapper à ce qu'elle ressent comme une oppression, Annie évite visuellement le jubé et se concentre (Engagement) sur les statues. Elle est toujours à la recherche d'une prise pour entrer dans une histoire « qu'est-ce que ça dit, où ça m'emmène » (Anticipations). Mais ce qui la guide maintenant, « c'est les formes » (Représentamens) « ce qui a l'air moins religieux » (Anticipations), elle s'arrête pour lire le panneau graphique explicatif présenté sous forme d'un lutrin. Une stratégie originale se dessine : Annie « restreint » d'une certaine façon son champ visuel (nouvel Engagement) au point de ne plus voir des églises, des gâbles, des statues, mais

Daniel Schmitt

Décrire et comprendre l'expérience des visiteurs

simplement des formes et des pierres « quelque chose qui transcende l'idée de religion » et finalement « la sculpture de la pierre » (Représentamens). Rien de ce qu'elle perçoit n'offre de prise, elle glisse sur les pierres et les formes (Engagement) dans l'attente de trouver des œuvres qui lui permettent de rentrer dans une histoire (Anticipations). Cette réification des statues religieuses en pierres, en fragments ou en formes, cette transformation de la nature des Représentamens associée à des Anticipations d'évitement (éviter le champ religieux) est l'opération créative par laquelle Annie espère « entrer dans une histoire » et construire un sens à ces pierres. Annie trouve ainsi une solution originale à travers le resserrement de son champ visuel. Nous la voyons modifier son cadre perceptuel pour construire des Représentamens qui ne soient pas des statues religieuses et c'est de cette façon créative qu'elle peut composer avec cet environnement, le rendre supportable à défaut de le rendre « aimable ».

6. Les apports et les perspectives

Les analyses du cours d'expérience des visiteurs faites à partir d'un entretien en re-situ subjectif, nous ont permis de mettre en évidence que chaque élément, chaque expôt, chaque œuvre que nous percevons comme une chose-en-soi, évidente et offerte au regard de tous, émerge à travers un processus cognitif et corporel subtil et complexe. Ce processus engage chaque visiteur dans ce qui le constitue et traduit son rapport au monde, ses capacités physiologiques individuelles, cognitives singulières, perceptives, son histoire, ses connaissances, ses attentes, son désir de se lier aux « choses » en interaction avec les autres membres du groupe, eux aussi avec leurs propres capacités individuelles et singulières.

Ainsi, ce cadre épistémique et cette méthode permettent une compréhension fine de l'expérience de visite en situation naturelle. Surtout, le recensement de ces expériences étonnamment diverses fait émerger une préoccupation constante qui nous invite à repenser la nature même de la relation à l'environnement que constituent un espace muséal, des œuvres, des savoirs, des dispositifs. Ce qui importe aux visiteurs, c'est de pouvoir se lier à cet environnement d'une façon qui leur convienne, en construisant des réponses adéquates aux questions qu'ils ou elles se posent à chaque instant et ce, indépendamment des intentions de l'institution muséale. Dès lors qu'ils obtiennent une réponse qui convient à leur préoccupation, ils savent ou connaissent quelque chose qui fait sens pour eux et ils éprouvent une sensation de plaisir. Cette approche, centrée sur une catégorisation des expériences plutôt que sur une catégorisation des publics pourrait transformer, élargir et enrichir durablement la gamme des propositions expérientielles offertes par les musées et ainsi augmenter en qualité et en proportion la satisfaction des visiteurs.

RÉFÉRENCES

- Bélaën, F., 2003, L'exposition, une technologie de l'immersion, *Médiamorphoses*, n°9.
- Dufresne-Tassé, C., Sauvé, M., Weltzl-Fairchild, A., Banna, N., Lepage, Y. et Dassa, C., 1998, Pour des expositions muséales plus éducatives, accéder à l'expérience du visiteur adulte. Développement d'une approche. *Canadian journal of Education*, vol. 23, n°3, p. 302-315.
- Falk, J., & Dierking, L., 1992, *The museum experience*, Whalesback Books.
- Guichard, J., & Martinand, J.-L., 2000, *Médiatique des Sciences*, PUF.
- Le Marec, J., 2007, *Publics et musées, la confiance éprouvée*, Paris, L'Harmattan.

- Maturana, H., Varela, F., 1994, *L'arbre de la connaissance ; Racines biologiques de la compréhension humaine*, Addison-Wesley.
- Maturana, H., Varela, F., & Uribe, R., 1974, Autopoiesis: The organization of living systems, its characterization and a model, *BioSystems*, vol. 5, n°4, p. 187-196.
- Montpetit, R., 2005, Expositions, parcs, sites : des lieux d'expériences patrimoniales, *Culture et Musées*, n°5.
- Rix, G., & Biache, M.-J., 2004, Enregistrement en perspective subjective située et entretien en re-situ subjectif : une méthodologie de la constitution de l'expérience, *Intellectica*, n°38, p. 363-396.
- Schiele, B., 1992, L'invention simultanée du visiteur et de l'exposition, *Publics et Musées*, n°2, p. 71-98.
- Schmitt, D. 2012, *Expérience de visite et construction des connaissances : le cas des musées de sciences et des centres de culture scientifique*. Thèse de doctorat, Université de Strasbourg.
- Sève, C., Saury, J., Theureau, J., & Durand, M., 2002, La construction de connaissances chez les sportifs de haut niveau lors d'une interaction compétitive, *Le travail humain*, vol. 65, n°2, p. 159-190.
- Suchman, L., 1987, *Plans and situated action*, Cambridge University Press.
- Theureau, J., 2009, *Le cours d'action : méthode réfléchie*, Toulouse, Octarès.
- Theureau, J., 2006, *Le cours d'action : méthode développée*, Toulouse, Octarès.
- Theureau, J., 1992/2004, *Le cours d'action : méthode élémentaire*, Toulouse, Octarès.
- Varela, F., 1996, *Invitation aux sciences cognitives*, Paris, Le Seuil.
- Varela, F., Thompson, E., & Rosch, E., 1993, *L'inscription corporelle de l'esprit*, Le Seuil.
- Varela, F., 1989, *Autonomie et connaissance*, Paris, Le Seuil.