



**HAL**  
open science

## L'énaction, un cadre épistémologique fécond pour la recherche en SIC

Daniel Schmitt

► **To cite this version:**

Daniel Schmitt. L'énaction, un cadre épistémologique fécond pour la recherche en SIC. Les Cahiers du numérique, 2018, Pluralisme épistémologique et conceptuel en information-communication, 15 (2018/2), pp.93-112. hal-01767161

**HAL Id: hal-01767161**

**<https://hal.science/hal-01767161>**

Submitted on 25 Oct 2020

**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.

Pour citer cet article : Daniel Schmitt, « L'énaction, un cadre épistémologique fécond pour la recherche en SIC », Les Cahiers du numérique 2018/2 (Vol. 15), p. 93-112.

## L'ÉNACTION, UN CADRE ÉPISTÉMOLOGIQUE FÉCOND POUR LA RECHERCHE EN SIC

**Résumé :** L'expérience des visiteurs de musée est une expression que l'on rencontre fréquemment dans les études de public réalisées dans le champ des sciences de l'information et de la communication (SIC). Néanmoins, l'expérience des visiteurs en tant que dynamique corporelle, cognitive, émotionnelle vécue dans le cours de la visite, reste un objet de recherche quasi inconnu. Nous montrons que les paradigmes épistémologiques qui sous-tendent ces recherches en SIC ne sont pas propices à explorer l'expérience située des visiteurs. En revanche, l'énaction propose un cadre fécond qui rend compte à la fois de l'expérience, de l'émergence de l'information et du sens. Plus largement l'énactionnisme<sup>1</sup> enrichit le constructivisme et les SIC pourraient se saisir de cette épistémologie pour explorer des nouveaux objets de recherche.

### 1. L'expérience des visiteurs, un enjeu pour les SIC

#### 1.1. L'émergence de l'expérience des visiteurs

De nombreuses études de public ont été réalisées dans les musées européens et nord-américains depuis plus d'un siècle. Les postures, l'attention, la fatigue et les parcours des visiteurs ont été étudiés. On a cherché à connaître les visiteurs, à évaluer les programmes d'éducation, à tester les réactions du public, la performance des dispositifs de médiation, à retrouver chez les visiteurs les informations contenues dans l'espace du musée (voir Schiele, 2014). Néanmoins, à l'exception d'une poignée de travaux dont ceux de Dufresne-Tassé *et al.* (1998 ; 2014) l'expérience des visiteurs de musée – en tant que dynamique corporelle, cognitive, émotionnelle vécue dans le cours de la visite – reste un objet de recherche quasi inconnu (Kirchberg et Tröndle, 2012 ; Schmitt et Aubert, 2016).

L'expression « expérience des visiteurs » a commencé à être employée lorsque l'on a compris que la visite au musée ne relevait pas des apprentissages scolaires (Graburn, 1977). Mais c'est l'« évaluation muséale » ou les « études de réception » qui ont rencontré un succès certain avec des critères comme la fréquentation, la satisfaction, les attentes, la réception à travers l'expérience globale de visite, même si on a pu également évaluer des textes ou des dispositifs (Le Marec, 1992). Récemment, le « public » a cédé sa place « aux publics » (Hooper-Greenhill, 1994) que l'on espère pouvoir objectiver et modéliser à partir de critères comme le genre, l'âge, le capital économique ou culturel, la motivation, la fréquentation, etc. (Wadbled, 2015).

Enfin, avec la publication de l'ouvrage *The Museum Experience* (Falk et Dierking, 1992) et les 200 études rassemblées par Eidelman *et al.* (2007, 21) sous la thématique « évaluation et expérience de visite », on pouvait penser avec Davallon *et al.* (2006) que l'expérience des visiteurs était désormais un objet de recherche bien identifié. La réalité est plus mitigée : on parle bien de l'expérience des visiteurs, mais cette expérience est abordée avec des méthodes d'enquête qui rendent compte de l'expérience globale de visite et l'on est toujours loin de pouvoir saisir les modalités précises d'une expérience vécue.

---

1. Je conserve le terme *énactionnisme* en référence à l'énaction varélienne et non *énactivisme* qui englobe d'autres approches épistémologiques. Je remercie Olivier Gapenne pour ses conseils sur ce point.

## 1.2. L'expérience muséale, un objet d'étude pour les SIC

Pourtant les enjeux autour de l'expérience de visite méritent qu'on s'y attarde car le musée présente plusieurs avantages qui en font un terrain d'étude singulier. Il y a tout d'abord la confiance exceptionnelle que les visiteurs accordent aux collections et à la parole du musée (cartels, textes, vidéos, nouveaux dispositifs de médiation...) qui confère au musée une propriété particulière : le musée dit des choses vraies sur des vraies choses. À ce jour, aucun autre média n'atteint ce haut degré de confiance (Schmitt, 2012, 162). Certes le musée ne dit pas tout, mais en tant que visiteur, nous savons que les expôts (collections ou dispositifs) sont présents pour des raisons que nous devons élucider. Nous vivons cela comme des intrigues pour lesquelles nous devons trouver des résolutions (Schmitt, 2015a) à partir d'un « bricolage » corporel, cognitif et émotionnel au sens positif de Lévi-Strauss (1962, 32). Le musée est donc un lieu particulier qui stimule la production de sens selon des modalités qui pourraient nous en apprendre beaucoup sur la construction de sens en situation non guidée (sans enseignant, guide ou contrainte formelle d'activité) et plus largement, sur les mécanismes de la connaissance humaine (McManus, 1994, 74).

De plus, la médiation muséale contemporaine s'appuie sur de nombreuses innovations technologiques susceptibles de favoriser la diffusion de connaissances et de créer des espaces inédits d'expérience (Lenay, 2002, 123). Cela fait du musée un terrain d'étude particulièrement intéressant pour les chercheurs en sciences de l'information et de la communication (SIC). Bien entendu, il y a d'un côté les intentions du musée et de l'autre ce que vivent les visiteurs, mais justement, ce sont les décalages entre ce qui est attendu par l'institution et l'expérience intime des visiteurs qui nous importent, « la manière dont le dispositif ne réalise jamais parfaitement sa fonction » (Wadbled, 2015). Dans le musée, l'expérience de visite offre l'opportunité d'explorer non pas comment les visiteurs sélectionnent, rassemblent, accèdent, trouvent de l'information, mais comment ils construisent du sens à travers un ensemble de mouvements, de perceptions, d'émotions, qui font ce qu'ils nomment eux-mêmes de l'« information ». Comme le dit Bates (1999), il reste des éléments à trouver et à articuler sous « la ligne de flottaison » des sciences de l'information et de notre point de vue, l'expérience des visiteurs de musée – en tant que dynamique de construction de sens – peut enrichir cette connaissance.

## 1.3. Des obstacles à surmonter

Il faut rappeler que si chacun peut parler de « son » expérience, souvent de façon globale, il est par contre difficile d'accéder scientifiquement à l'expérience intime de l'autre. L'expérience vécue est avant tout personnelle et privée, et en tant que chercheur nous n'y avons pas un accès direct (Csikszentmihalyi, 1997, 17). L'expérience est liée aux interactions situées, contextuelles avec le monde physique (Suchman, 1987) et un léger changement dans le contexte – par exemple des entretiens dans le cours de la visite – peut parfois modifier significativement la nature de l'expérience de visite. L'expérience cristallise également un ensemble d'interactions cognitives et affectives avec le monde, avec autrui et avec nous-mêmes (Schaeffer, 2015, 40) sur lesquelles nous avons peu de prise. On sait aussi que les actions sont à la source des émotions (Damasio, 2003, 86), mais qu'en retour, les émotions impactent l'action, la relation et la réflexion (Cahour et Lancry, 2011). L'expérience en tant que processus dynamique à la fois historique et contextuel, comporte des rétroactions et des aspects privés, qui restent la plupart du temps hors de portée des recherches, que ce soit en sciences humaines et sociales (SHS) ou dans d'autres disciplines. L'expérience *in situ* est en général un objet de recherche délicat, auquel le musée ajoute de nouvelles difficultés.

On sait que les comportements observables sont équivoques et difficiles à interpréter (Cahour et Lancry, 2011). Dans le musée, les manifestations corporelles et verbales limitées des visiteurs rendent cette tâche encore plus délicate. Les entretiens réalisés « de mémoire » avec les visiteurs à l'issue de la visite ne permettent pas de retrouver l'articulation fine de la pensée, « les visiteurs sont littéralement incapables de décrire avec soin ce qu'ils ont ou n'ont pas réellement appris » (Falk, 2012). Malgré les

mises en garde et les biais, les « entretiens d'escorte » réalisés en accompagnant le visiteur au cours de sa visite ou les verbalisations à voix haute des visiteurs pendant leur visite semblent être les seules solutions pour saisir l'expérience dans le cours de la visite (Gottesdiener, 1987, 17 ; Dufresne-Tassé *et al.*, 2014).

L'approche info-communicationnelle du musée a été largement mise en œuvre en France ces dernières années. Le musée est bien compris comme un média ou une situation de communication et les SIC tiennent une place importante en muséologie (*cf.* Davallon, 1992 ; Davallon et Le Marec, 1995). Les études recensées par Eidelman *et al.* (2007) montrent que les publics, les apprentissages, le comportement, les représentations, les textes dans l'exposition, la réception, l'appropriation, le langage, les échanges entre visiteurs, les dispositifs de médiation fixes et mobiles ont fait, à un moment ou un autre l'objet d'une étude réalisée en mobilisant des cadres épistémologiques propres aux SIC.

Si la dynamique corporelle, cognitive et émotionnelle située de l'expérience des visiteurs est si peu connue, c'est aussi parce qu'elle ne se laisse pas facilement appréhender au sein des SIC. Les questionnaires pré- et post-visite, les entretiens d'escorte, les enregistrements vidéo des visiteurs ou les méthodes de verbalisation à haute voix pendant la visite ne permettent pas d'identifier précisément l'enchaînement des perceptions, des attentes, des émotions, des pensées, des savoirs mobilisés qui participent de la construction de sens dans le cours de la visite. Et au-delà des méthodes utilisées, les paradigmes épistémologiques en usage dans les SIC ne permettent pas en l'état, de penser facilement le couplage corps-cognition-émotions en interaction spécifique avec un environnement (dont des objets, des œuvres, d'autres visiteurs, etc.).

## 2. L'expérience des visiteurs au prisme d'épistémologies en usage en SIC

### 2.1. *Le cadre (trop) restreint de l'information shannonienne*

La représentation shannonienne de l'information a substantiellement nourri la définition du musée. Jusqu'à dans les années 1974, le musée « présente » des ensembles de biens culturels à des fins de conservation, d'étude, d'éducation et de délectation. Mais à partir de 1974, le musée « communique » ces biens culturels et à partir de 2007, le musée les « transmet » (statuts de l'ICOM, Conseil International des Musées, 1974, 2007). Certes le musée n'est plus aujourd'hui formellement pensé comme un canal. Il est pensé comme un média ou un espace médiatique, mais cet espace contient toujours des messages et des traces du paradigme shannonien subsistent encore dans les enquêtes de réception des publics. La notion de « réception » elle-même subsume déjà une conception de l'information objectivée et réifiée. Cela est vrai aussi pour les enquêtes dites d'évaluation muséale à travers lesquelles on souhaite « s'assurer que les visiteurs [...] décodent les différents messages de l'exposition [...] que les objectifs souhaités qu'ils soient cognitifs, émotifs ou qu'ils visent un changement d'attitudes seront atteints et véhiculés par les divers moyens muséographiques mis en place. » Daignault (2011, 287).

Or, le modèle shannonien est aveugle à la créativité des visiteurs, à la tension produite par leurs attentes et leurs savoirs situés, au rôle de leurs émotions dans la construction de sens. Le paradigme d'une information objectivée et véhiculée par un média occulte en grande partie les modalités de la formation du sens. Le concept de « réception » est inadéquat pour embrasser la richesse de ce qui se joue dans le musée et en particulier pour explorer et analyser l'expérience cognitive et émotionnelle des visiteurs.

Di Paolo *et al.* (2010, 37-44) soutiennent que toute approche qui prend sérieusement en compte l'expérience partage quelque chose avec l'énaction : l'expérience se tisse dans les entrelacs d'être à la fois vivant et immergé dans un monde de signification. L'accumulation seule d'informations ne nous permet pas d'acquérir de l'expérience et des compétences. Du point de vue de l'énaction, l'émotion et la cognition se conjuguent au sein de toute expérience et tout processus de compréhension, sans entretenir des relations nécessaires de causalité : il n'y a pas de lieu pour une cognition sans émotions

(Colombetti, 2010, 151). Quel que soit le domaine d'activité, passer de novice à expert ne s'explique pas seulement par une augmentation d'informations, mais par des transformations corporelles, des nouveaux schémas de perceptions et d'actions qui s'inscrivent dans des durées et des boucles récursives d'essais, d'anticipations, d'attentes, d'émotions, de mobilisation de savoirs adéquats ou inadéquats, d'évaluation de la pertinence, de nouvelles perceptions, etc.

## **2.2. Le cadre (trop) large de l'interactionnisme symbolique**

Si la théorie shannonienne ne se montre pas très adaptée à l'exploration de l'expérience des visiteurs, l'interactionnisme symbolique semble proposer un cadre épistémologique plus fécond. Rappelons-en les principes clés. Les humains agissent à l'égard des choses (au sens extensif) en fonction du sens qu'ils leur attribuent. La signification de ces choses provient de l'interaction sociale que les individus ont entre eux. Enfin, le sens est traité et modifié via un processus interprétatif utilisé par l'individu interagissant avec les choses rencontrées (Blumer, 1969, 2). Pour l'interactionnisme, un individu n'agit pas seul, il agit toujours dans une interaction avec un autre et ainsi l'interactionnisme interroge le comportement des individus selon une logique d'action, qui appelle une réaction d'un autre individu, qui devient à son tour action, etc.

Selon une perspective éactionniste, ce qui est signifiant pour un organisme est en lien direct avec sa constitution comme processus distribué et son activité dans l'environnement (Varela, 1997, 80). La perception est elle-même considérée comme une spécialisation récente de l'activité (De Jaegher et Di Paolo, 2008), elle nécessite un mouvement corporel pour produire des différences. Bottineau (2011) a construit le mot « perçaction » pour rendre compte de la relation consubstantielle entre la perception et l'action, au cœur de l'activité et de l'expérience humaine. Les perçactions sont constitutives de sens à travers un processus relationnel et affectif d'échanges régulés entre un organisme et son environnement (De Jaegher et Di Paolo, 2008). Pour Colombetti (2010, 147), faire sens est une forme corporelle cognitive émotionnelle de compréhension qui appartient à tous les systèmes vivants. L'émergence d'un monde propre est donc liée à la co-émergence de perçactions et d'émotions (Di Paolo, 2005, 445).

Incontestablement, l'interactionnisme symbolique et l'éactionnisme partagent le concept de *sensemaking* et s'opposent tous deux à une lecture comportementaliste de l'activité. Mais pour l'interactionnisme symbolique, la signification provient de l'interaction sociale. Or l'expérience des visiteurs dans les musées montre que la signification provient initialement de leur activité et plus largement, de leur couplage avec le monde tel qu'ils le perçoivent. L'interaction sociale peut participer de la construction et de la stabilisation d'une signification commune, mais cela n'est pas une condition nécessaire. Imposer l'interaction sociale au cœur de la construction de sens revient à se couper de l'expérience individuelle des visiteurs pour ne retenir que la dimension sociale de la visite. De plus, si dans la vie ordinaire on peut s'accorder sur le fait que les humains agissent la plupart du temps en fonction du sens qu'ils attribuent aux choses, en revanche, il n'y a pas lieu de penser que le sens que les visiteurs attribuent aux œuvres préexistant à leur activité dans le musée.

Ainsi, il n'y a aucun doute dans le cas des musées : les objets présentés par l'institution résultent des échanges et des négociations sociales dont peut rendre compte l'interactionnisme symbolique. Cependant, lorsque l'on fait référence à l'objet exposé et à la relation des visiteurs avec cet objet, l'interactionnisme symbolique peine à témoigner de ce qui sera pris en compte, de ce qui sera perçu pour produire du sens. La trame de l'analyse interactionniste convient bien à des groupes humains partageant une culture, mais dans le musée, nous voulons voir cette construction du sens à l'œuvre, lorsqu'elle est négociée avec soi-même ou dans le cadre familial, dans le creuset où elle s'élabore en priorité. Si l'interactionnisme symbolique s'intéresse à la construction sociale d'un fait, l'éactionnisme s'attache d'abord à la dimension individuelle de l'information, puis à sa dimension collective et à sa construction sociale. L'interactionnisme symbolique est plus adapté à la circulation du sens dans les groupes sociaux qui forment, entretiennent et transforment les objets de leur monde au fur et à mesure qu'ils attribuent des significations à ces objets (Blumer, 1969, 12). La trame de

l'interactionnisme symbolique et celle de l'énactionnisme ont des grains différents et portent sur des échelles différentes.

### 3. L'énaction, un paradigme peu mobilisé en SIC

En rupture avec le positivisme et le réalisme, « le constructivisme pose le primat du sujet sur l'objet et conteste l'existence d'une réalité en dehors du sujet connaissant » (Ibekwe-SanJuan, 2012, 213). Les êtres cognitifs produisent des connaissances sur la réalité à travers leur activité qui visent à établir des relations stables et robustes dans le flux de leur expérience (von Glasersfeld, 1988, 41). Cela ne dit rien sur l'ontologie de la réalité, mais cela implique une réalité phénoménologique qui est « appréhendable » par l'action du sujet qui l'expérimente « subjectivement » (Le Moigne, 1994, 117). Pour le constructivisme, la connaissance ne réside pas dans la recherche d'une représentation iconique d'une réalité ontologique, la connaissance est une manière de se comporter, de penser qui « convient » (von Glasersfeld, 1988, 41). L'action n'est pas planifiée, elle est située (Suchman, 1987) et l'information qui en émerge est contextuelle (Ibekwe-SanJuan, 2012, 56). La connaissance devient alors quelque chose que l'organisme construit dans le but de créer un ordre dans le flux de l'expérience.

D'une certaine façon, Francisco Varela a lui-même rappelé la filiation de l'énaction avec le constructivisme : « Si Humberto Maturana a été mon père scientifique, Heinz von Foerster et Gregory Bateson ont été en quelque sorte mes grands-pères scientifiques<sup>2</sup> ». De même, *Le cercle créatif*, dernier chapitre de l'ouvrage collectif *L'invention de la Réalité, contributions au constructivisme* (1988) dirigé par Watzlawick est aussi le premier chapitre de l'ouvrage de Varela *Autonomie et Connaissance* (1989). Si les SIC doivent beaucoup au constructivisme (Mucchielli, 2000, 11-43 cité par Ibekwe-SanJuan, 2012, 215), il est surprenant de voir que l'énaction y soit si peu mobilisée. Elle a certes stimulé des travaux sur la relation entre l'environnement et les processus cognitifs (Clark et Chalmers, 1998), mais la dimension corporelle de l'information qui rappelle l'information incarnée de Varela, a été largement négligée (Lloyd, 2010, 2014) alors qu'il devient essentiel pour les sciences de l'information de théoriser cette dimension (Lueg, 2015 ; Cox *et al.*, 2017). Peut-être est-ce parce que l'énaction est encore un proto-paradigme comme le souligne Stewart (2010, 1) et que ses concepts fondateurs : autopoïèse, couplage structurel, clôture opérationnelle n'ont pas été propices à une transposition immédiate dans le champ des SIC ? Varela s'est ensuite éloigné du constructivisme, lui reprochant un penchant solipsiste, une propension à concevoir une certaine « inexistance du monde » (Kempf, 1998). Néanmoins, pour la nouvelle génération de chercheurs énonctionnistes, l'énaction est « radicalement constructiviste » (Stewart, 2010, 27).

#### 3.1. L'énaction, légitimité épistémologique d'une méthode d'enquête

Le constructivisme nous invite non pas à déterminer la façon dont nous prélevons des données qui préexisteraient dans le monde, mais à déterminer comment nous établissons des relations stables et robustes avec le monde. Pour l'énaction comme pour le constructivisme, la cognition émerge de l'activité. Tout acteur agit dans un environnement avec ce qui fait sens pour lui tout en collaborant à l'émergence de cette chose signifiante pour lui à travers sa constitution physiologique, son histoire, ses connaissances, ses attentes (Varela *et al.*, 1993 ; Stewart *et al.*, 2010). Mais fait remarquable, l'énaction en a précisé les modalités : les schèmes sensori-moteurs récurrents permettent à l'action d'être guidée par les perceptions dans un monde qui dépend du sujet percevant (Varela, 1996, 30). Nous percevons le monde en agissant et en guidant nos actions par des perceptions, qui en retour modifient nos perceptions pour guider l'action.

---

2. Ariel Kyrou et Frédéric Joignot, « Varela chauffé la tête » dans *Actuel*, n°31-32, 1993.

Pour nous, cela signifie que les perceptions et les actions des visiteurs dans l'espace muséal entretiennent un lien étroit avec leur vécu corporel, émotionnel et cognitif. Inversement, leur vécu corporel, émotionnel et cognitif est contextuel à l'environnement tel qu'il est perçu à cet instant, il est situé. Cette approche ouvre la perspective suivante : si l'on peut enregistrer la trace de l'activité d'un acteur, il est possible de saisir la construction de sens de cet acteur. Le paradigme de l'énaction légitime l'enregistrement des traces de l'activité et des traces perceptives comme un couplage au monde qui fait émerger le sens que l'on prête au monde. La miniaturisation des caméras et des *eye-trackers* permet aujourd'hui d'enregistrer très précisément les traces de l'activité des visiteurs selon leur perspective subjective. Mais un point important est à souligner : au cours de son histoire, chaque individu développe une adaptabilité avec des perceptions et des valeurs qui lui sont propres. L'activité d'un individu est intrinsèquement signifiante pour lui et selon le paradigme énactionniste, un chercheur ne peut pas décrire le domaine cognitif et émotionnel du visiteur directement à partir des traces de l'activité de ce visiteur. Une description spécifique est nécessaire pour rendre compte de l'adaptabilité et des préférences qui s'expriment dans l'expérience de ce visiteur.

### ***3.2. Expérience et descriptions symboliques acceptables***

L'information et l'expérience sont produites avec un gradient d'adaptativité. Or comment peut-on rendre compte d'une expérience qui est avant tout intérieure et privée ? L'énactionnisme et le constructivisme rejettent toute approche comportementaliste : il n'est pas possible de décrire l'expérience d'un visiteur en décrivant son comportement au sens d'un déplacement relatif de son corps dans un espace. Comme les verbalisations dans le cours de l'expérience de visite d'un musée sont peu abondantes, l'ambiguïté de la signification d'un comportement reste entière.

Néanmoins il est possible de décrire l'expérience en introduisant la notion de description symbolique acceptable. Une description symbolique est une description qui repose sur le présupposé que « les phénomènes ont lieu dans un certain ordre ou selon une certaine matrice ». Une description est symbolique si elle remplit au moins les deux conditions suivantes : un objet ou un événement est un symbole s'il est le signe de l'abréviation d'une chaîne nomique qui a lieu à l'intérieur de la clôture opérationnelle du système. Et une description symbolique doit être composable à la façon d'un langage. Les régularités dynamiques internes à la clôture opérationnelle peuvent être alors traitées comme des événements symboliques. Tout se passe comme si l'on décrivait de façon arbitraire une relation entre signifiant et signifié (Varela, 1989, 173-186).

Dans le cas de l'expérience des visiteurs, une description symbolique ignore volontairement la chaîne des réactions biologiques, chimiques, neurales, historiques qui entrent en jeu lorsqu'un visiteur établit une relation entre un signifiant et un signifié. Les perceptions peuvent être traitées comme des événements symboliques, mais à la condition qu'elles soient verbalisées par celui ou celle qui a vécu l'expérience. Dès lors, l'expérience peut être abordée comme un témoignage de première main du vécu d'une action ou d'une activité. L'expérience est donc entendue ici comme personnelle, incarnée et située, décrite par celui ou celle qui a vécu l'expérience dans le domaine du langage (langage parlé, écrit, signé, dessiné, etc.). Bien entendu, l'expérience éprouvée subjectivement, conscientisée, objectivée à travers les descriptions symboliques dans le domaine du langage ne rendent pas compte de la totalité de l'expérience (Depraz *et al.*, 2011, 15). Mais on peut considérer que les verbalisations rendent compte de ce qui est significatif pour le visiteur dans la plupart des cas si l'on restreint les verbalisations à des explications symboliques de l'effet de surface du couplage du visiteur avec l'environnement tel qu'il l'a vécu (Theureau, 1992). Les verbalisations rendent compte de son domaine cognitif et émotionnel. Dans le cadre de l'énaction, nous ne pouvons pas interpréter l'enregistrement des traces de l'activité des visiteurs indépendamment de la verbalisation de leur propre expérience. Autrement dit, sous certaines conditions, le cadre énactionniste justifie l'usage du langage comme un outil fiable pour accéder au couplage des visiteurs et de leur environnement et plus largement, ce cadre exige et justifie en SHS des entretiens en première personne pour collecter des données dans les études sur l'expérience.

## 4. Le projet de recherche REMIND

En introduisant le cadre épistémologique de l'énaction au sein des SIC, nous avons développé un programme de recherche et une méthode appelée REMIND (Reviviscence, Experience, Emotions, sEnse MakINg micro Dynamics). Ce programme permet de revisiter l'expérience muséale comme une construction dynamique de sens à travers une expérience corporelle, cognitive et émotionnelle. Développée initialement pour la visite de musées, la méthode REMIND permet aujourd'hui de saisir et de comprendre la micro-dynamique de l'expérience humaine dans d'autres contextes. Cette méthode a été décrite en détail par Schmitt et Aubert (2016), nous rappelons ici les grandes lignes de sa mise en œuvre.

### 4.1. REMIND, une méthode pour comprendre l'expérience

REMIND est une méthode instrumentée qui permet de comprendre l'articulation de la micro-dynamique de l'expérience de visite, en tant qu'activité corporelle, cognitive et émotionnelle. Le principe est le suivant : dans un premier temps, le visiteur effectue une visite au cours de laquelle nous enregistrons des traces subjectives de son activité. Dans un deuxième temps, ces traces subjectives servent à stimuler et à entretenir chez le visiteur une reviviscence de son expérience qu'il peut alors facilement verbaliser. Les verbalisations sont ensuite analysées au sein d'une structure informationnelle qui permet d'identifier, d'objectiver et de décrire les récurrences relationnelles du visiteur avec l'exposition, son monde propre. REMIND ne vise pas à décrire l'action, mais à comprendre la logique de l'articulation de cette action à travers la dynamique cognitive et émotionnelle du couplage du visiteur avec le monde tel qu'il le perçoit et fait sens pour lui.

En pratique, nous équipons la personne d'un *eye-tracker* qui enregistre sa perspective subjective au cours de sa visite. Nous enregistrons le champ visuel de la personne avec une trace du point de focalisation du regard (*gaze-point*). Dans un deuxième temps, nous stimulons la reviviscence de la personne et la verbalisation de cette reviviscence en lui faisant visionner son propre enregistrement subjectif. Nous enregistrons les échanges entre la personne enquêtée et les chercheurs avec l'image vidéo subjective correspondante. Cet enregistrement comporte maintenant une description précise de ce que la personne percevait à chaque instant, avec ses attentes, la nature de son engagement, les savoirs mobilisés, les connaissances construites associées aux émotions vécues. En organisant un espace informationnel numérique (Prié, 2011), il est possible d'annoter et de relier les différentes facettes de l'expérience pour en montrer l'articulation. Dans la grande majorité des études menées avec cette méthode, la personne est capable de commenter, de raconter *a posteriori* avec précision de nombreux éléments qui nous permettent de reconstruire l'articulation de son expérience.

### 4.2. Comprendre la reviviscence à partir des traces de l'activité

La théorie shannonienne et l'interactionnisme symbolique ne proposent pas une explication satisfaisante du phénomène de reviviscence que l'on observe dans la méthode REMIND lorsque les visiteurs revoient l'enregistrement de leur propre perspective subjective. Selon ces théories, les visiteurs devraient regarder ces vidéos comme s'ils percevaient cet enregistrement du « réel » pour la première fois. Ils devraient pouvoir saisir des nouvelles informations avec lesquelles ils feraient des nouvelles constructions de sens. Les informations perçues dans le musée dans le cours de la visite et les informations perçues à travers un film devraient être différentes parce que l'enregistrement des traces du monde propose un nouveau document aux visiteurs. Or les visiteurs ne perçoivent pas ces traces vidéo comme contenant un ensemble d'informations anciennes ou nouvelles : ils se remémorent leur expérience, ils s'en souviennent comme s'ils revivaient leur expérience passée. Ils ne voient pas un film, ils revivent une expérience déjà vécue.

Ces observations ne s'accordent pas avec l'approche représentationniste où les sujets reçoivent des informations de l'environnement, qu'ils traitent et investissent de signification à la fin d'un



processus. Dans le cas de REMIND, tout se passe comme si la perspective subjective reproduisait le couplage visiteur-environnement de la même manière que ce couplage avait précédemment donné lieu à expérience. Les visiteurs ne voient pas un enregistrement, ils revivent leur propre histoire. Pour l'énaction, la reviviscence d'une activité à partir d'une perspective subjective est prévisible parce que nous produisons du sens en fonction de ce qui affecte notre couplage au monde à travers notre activité et au cours de laquelle nous énonçons un monde. En reproduisant le couplage, le visiteur vit une expérience dans le présent très proche de celle vécue dans le passé, qu'il peut cette fois verbaliser de seconde en seconde sans affecter la nature de l'expérience vécue. L'énaction prend en charge la reviviscence à partir des concepts d'autonomie, de couplage et d'adaptativité, elle rend justice à la possibilité de revivre ses émotions, de pouvoir verbaliser les éléments perçus, les actions, les attentes, non pas comme un accès à un disque dur, mais comme re-configuration d'un état cognitif et émotionnel, proche de l'état cognitif et émotionnel déjà vécu. Une explication réaliste n'est pas qualifiée et le constructivisme seul peine à expliquer ce phénomène.

#### ***4.3. L'énaction, un paradigme pour penser les émotions en SIC***

La problématique de l'émotion reste un territoire à conquérir, notamment en sciences sociales (Barbier, 2017) et les cadres épistémologiques en usage dans les SIC ne font pas véritablement de place aux émotions et aux affects comme participant directement de l'information et plus largement de la connaissance. Les affects et les émotions occupent une place essentielle dans l'énaction parce que les émotions ne représentent pas un certain aspect de nos vies, mais elles forment la matière première de notre temporalité et de notre conscience (Varela et Depraz, 2005) et participent directement de la construction de sens. Les relations émotionnelles semblent très efficaces pour pouvoir se lier, se transformer, pour établir une relation stable et robuste avec la réalité. Dans l'expérience muséale étudiée avec REMIND, les émotions jouent un rôle important dans les processus de construction de sens et de connaissance. Les perçances visuelles peuvent faire surgir une émotion de plaisir uniquement dans l'expérience d'une couleur et cette émotion peut être suffisante pour établir un lien fort et durable avec une œuvre, avec le sentiment de « connaître » l'œuvre ou un fragment de l'œuvre qui est signifiant pour la personne. Il ne s'agit pas de la conséquence d'une information préexistante dans le tableau qui donne lieu à émotion, mais bien de l'émergence d'une émotion qui fait sens et qui donne lieu à connaissance pour une personne lors de son couplage avec le tableau. Les épisodes émotionnels sont pris en charge par l'énaction comme une auto-organisation dynamique de l'organisme, ce qui n'est pas le cas dans les cadres épistémologiques traditionnellement en vigueur dans les SIC. L'énaction propose une approche large des émotions qui traduisent des formes d'émergence de sens qui se manifeste lui-même dans les transformations du corps et donc de l'expérience (Colombetti, 2010, 150).

#### ***4.4. REMIND, des perspectives intéressantes pour les SIC***

À ce jour, REMIND permet aux visiteurs de décrire avec soin l'articulation de leur vécu dans ses dimensions perceptuelles, cognitives et émotionnelles. Elle permet ensuite aux chercheurs d'identifier les éléments que les visiteurs perçoivent, les attentes qui initient une dynamique de tension, les savoirs mobilisés lors de cette activité, la nature de l'engagement et les états émotionnels qui accompagnent ou concourent à une résolution, le sens construit par les visiteurs et son articulation et ce, de seconde en seconde sur une durée d'environ une heure. Ainsi, nous avons montré qu'avec cette méthode, nous pouvions identifier et comprendre l'expérience des visiteurs avec une précision et une profondeur exceptionnelles (Schmitt, 2012 ; 2017). Chaque regard, soupir, émotion, interaction, déplacement vient s'inscrire dans la logique cognitive du visiteur que nous pouvons montrer et partager.

En catégorisant des séquences élémentaires de l'expérience de visite, nous avons montré que certaines d'entre elles comme repérer, glisser, lier, relier, comprendre, ne pas comprendre, faire face,

frissonner, avoir peur... étaient communes à un ensemble significatif de visiteurs. La pluralité de l'expression de ces expériences permet ensuite d'en proposer une compréhension modélisée. Par exemple lorsque les visiteurs affirment avoir « compris » quelque chose, nous devons entendre qu'à travers un ensemble de perceptions, d'actions, d'idées ou d'émotions, les visiteurs ont réussi à établir une relation à un élément du monde tel qu'ils le perçoivent et cette relation convient à leurs attentes et peut être éloignée de celle imaginée par les concepteurs. De plus cette relation de « compréhension » du monde se caractérise par une émotion de plaisir (Schmitt, 2015a). Dans la visite de musée, nous pouvons ainsi nous appuyer sur les états émotionnels des visiteurs pour identifier les contextes favorables ou défavorables à une construction de sens.

Parmi les contextes défavorables, on remarque que certains dispositifs numériques contraignent fortement l'activité des visiteurs (passer par telle étape, appuyer sur telle icône à tel moment ou d'une façon particulière), les concepteurs espérant que la contrainte d'activité amène à une connaissance spécifique. REMIND a permis de montrer que paradoxalement, ces contraintes n'aident pas nécessairement les visiteurs à construire le sens attendu parce qu'elles limitent fortement leur créativité et les forcent à suivre des logiques cognitives et corporelles inappropriées à leurs attentes (Schmitt, 2015b). Ces conclusions nous ont amenés à proposer REMIND comme un outil de diagnostic de la médiation muséale pouvant dessiner des pistes de remédiation (Schmitt, 2014). Bien entendu, l'histoire de l'évaluation muséale montre que de nombreuses méthodes ont été proposées. Ce qui distingue REMIND, c'est probablement la finesse de l'analyse de la construction de sens, à travers laquelle nous pouvons comprendre la place des attentes, des savoirs mobilisés, la nature historique, relationnelle et émotionnelle de l'information incarnée des visiteurs.

REMIND se distingue aussi d'autres méthodes en se déployant dans le champ des SIC tout en mobilisant un cadre épistémologique énonciationniste (cf. Varela *et al.*, 1993 ; Stewart *et al.*, 2010). Dans le cadre des SIC, les approches info-communicationnelles ont permis d'explorer des pans entiers de l'expérience globale de visite. En revanche la dynamique de l'expérience de visite s'y trouve toujours à l'étroit, parce que l'expérience située ne se résume pas à saisir des informations dans des objets, des cartels et des panneaux graphiques, des films et des tablettes interactives, mais à vivre un espace à la fois de façon corporelle, cognitive et émotionnelle à travers une dynamique qui « fait » information et qui fait sens.

#### **4.5. *Énaction, sens et information***

Nous observons que c'est bien l'activité des visiteurs qui construit contextuellement du sens en fonction de leur couplage, de leur monde propre, de leur adaptativité, de leurs préférences. Avec REMIND, nous montrons que la signification émerge au cours de perceptions où résolution de tension et émotion concourent à résoudre l'intrigue vécue par les visiteurs. De plus, la signification ne provient pas nécessairement de l'interaction sociale. Elle émerge avant tout comme une production individuelle, même si les interactions sociales peuvent ensuite négocier et stabiliser un sens commun, sans pour autant que cela soit une obligation (Leleu-Merviel, 2017, 127-153). L'énonciation fait de la place aux émotions comme participant de la construction de sens et aux nouveaux schémas perceptifs qui concourent à faire « expérience ». Le « processus interprétatif » de l'interactionnisme symbolique s'apparente à une boîte noire avec des inputs et des outputs qui traite un sens préexistant, mais ne permet pas d'identifier l'intérieur de la boîte noire ou comment ce sens est créé, ce que nous cherchons justement à comprendre.

L'énonciation est le processus à travers lequel notre monde propre advient. L'information peut alors être appréhendée comme une dynamique sensori-motrice entre un organisme et un environnement. Le paradigme de l'énonciation souligne la dimension incarnée de la cognition et de l'information. Il établit une circularité entre l'action et la connaissance sans ignorer les émotions. Avec cette approche, c'est bien la structure humaine qui rend possible la chose qui surgit dans la description. « Les événements informationnels n'ont pas de qualité substantive, ce ne sont pas des phénomènes qui existent à l'extérieur de nous, ils sont littéralement *in-formati*, c'est-à-dire formés à l'intérieur.

L'information n'apparaît nulle part ailleurs que dans la relative intrication de l'unité, de ses interactions et de celui qui les décrit. » (Varela, 1989, 12).

## 5. Un nouveau champ de recherches pour les SIC

Le cadre réaliste de l'épistémologie shannonienne a guidé de nombreuses études sommatives sans pouvoir rendre compte des modalités qui font l'information au sein des visiteurs, mais a mis l'accent sur la dimension éducative du musée. L'interactionnisme symbolique s'adresse surtout aux interactions dans des groupes, sans proposer des outils conceptuels spécifiques qui pourraient nous permettre de saisir toute la finesse de l'expérience individuelle. L'énaction apporte au constructivisme des concepts clés pour aborder l'expérience individuelle et collective au cours de la visite d'un musée et plus largement, l'énaction permet d'explorer la dimension intime de l'expérience, le lieu où elle se forme, le lieu où les perceptions, les actions, les émotions et les connaissances se tissent.

L'énaction a permis de penser le couplage avec le monde comme une perturbation. Les visiteurs ne sont pas considérés comme immergés dans un espace dont ils devraient saisir les traits saillants et signifiants, mais plutôt comme agissant et réagissant à ce qui les perturbe, à ce qui fait sens pour eux. L'énaction met en exergue « l'aspect contextualisé et créateur de la cognition » (Theureau, 1992, 27) et non l'adéquation entre les informations « contenues » dans le monde extérieur et cela a permis d'imaginer que l'enregistrement des traces des perceptions pouvaient faire réémerger le couplage de la personne. Cela a donné naissance au programme REMIND qui s'appuie sur un constructivisme radical au niveau individuel et sur un constructivisme modéré au niveau social qui rend compte de la négociation de sens qui vise justement à construire des accords intersubjectifs et à stabiliser l'information, le sens, les savoirs et les connaissances.

La théorie de l'énaction enrichit la théorie constructiviste, cette dernière étant elle-même largement mobilisée dans les SIC. L'énaction propose un cadre épistémologique et des outils conceptuels qui permettent de comprendre l'émergence de l'*in*-formation au sein de la personne, puis sa stabilisation en information au cours de négociations interpersonnelles. Elle reformule la fonction et la place du langage dans les activités humaines, permet de comprendre des phénomènes comme la perception, la remémoration, la reviviscence, les émotions comme participant justement de l'émergence de l'information et du sens. Ce faisant, l'énaction met en exergue l'importance du concept de « relation » au monde en tant que perception, action, cognition et émotions. Comme le dit Bitbol (2010, 286), il manque une science des relations, et de notre point de vue, cette science des relations où l'information joue un rôle essentiel, pourrait trouver un espace fécond de développement au sein des SIC enrichies de l'énaction.

## Bibliographie

- Barbier J.-M. (2017). Affects, émotions, sentiments. *Encyclopédie d'analyse des activités*, PUF, p. 823-850.
- Bates M. (1999). The invisible substrate of information science. *Journal of the American society for information science*, vol. 50, n°12, p. 1043-1050.
- Bitbol M. (2010). *De l'intérieur du monde. Pour une philosophie et une science des relations*, Flammarion.
- Blumer H. (1969/1986). *Symbolic interactionism. Perspective and method*, University of California Press, Berkeley.
- Bottineau D. (2011). Parole, corporéité, individu et société : l'embodiment entre le représentationnalisme et la cognition incarnée, distribuée, biosémiotique et enactive dans les linguistiques cognitives. *Intellectica*, vol. 56, n°2, p. 187-220.
- Cahour B., Lancry A. (2011). Emotions et activités professionnelles et quotidiennes. *Le travail humain*, vol. 74, n°2, p. 97-106.

- Clark A., Chalmers D. (1998). The extended mind. *Analysis*, vol. 58, n° 1, p. 7-19.
- Colombetti G. (2010). Enaction, sense-making, and emotion. *Enaction. Toward a new paradigm for cognitive science*, Cambridge, MIT, p. 145-164.
- Cox A., Griffin B., Hartel J. (2017). What every body knows: embodied information in serious leisure. *Journal of Documentation*, vol. 73, n°3.
- Csikszentmihalyi M. (1997). *Finding flow*, Basic Books, New York.
- Daignault L. (2011). *L'évaluation muséale*, Presses de l'Université du Québec.
- Damasio A. (2003). *Spinoza avait raison*, Odile Jacob, Paris.
- Davallon J. (1992). Le musée est-il vraiment un média ? *Publics et Musées*, n°2, p. 99-123.
- Davallon J., Le Marec J. (1995). Exposition, représentation et communication. *Recherches en communication*, n°4, p. 15-37.
- Davallon J., Gottesdiener H., Vilatte J.-C. (2006). A quoi peuvent donc servir les recherches sur les visiteurs ? *Culture et Musées*, n°8, p. 161-172.
- De Jaegher H., Di Paolo E. (2008). Making sense in participation: an enactive approach to social cognition. *Enacting intersubjectivity: A cognitive and social perspective on the study of interactions*, Amsterdam, IOS Press, p. 33-47.
- Depraz N., Varela F., Vermersch P. (2011). *A l'épreuve de l'expérience*, Zeta Books, Bucarest.
- Di Paolo E. (2005). Autopoiesis, adaptivity, teleology, agency. *Phenomenology and the Cognitive Sciences*, vol. 4, p. 429-452.
- Di Paolo E., Rohde M., De Jaegher H. (2010). Horizons for the enactive mind: values, social interaction, and play. *Enaction. Toward a new paradigm for cognitive science*, MIT, p. 33-87.
- Dufresne-Tassé C., O'Neill M.-C., Sauvé M., Marin-Robitaille D. (2014). Un outil pour connaître de minute en minute l'expérience d'un visiteur adulte. *Revista Museologia & Interdisciplinaridade*, vol 3, n°6.
- Dufresne-Tassé C., Sauvé M., Weltzl-Fairchild A., Banna N., Lepage Y., Dassa C. (1998). Pour des expositions muséales plus éducatives, accéder à l'expérience du visiteur adulte. *Revue canadienne de l'éducation*, vol. 23, n° 3, p. 302-315.
- Eidelman J., Roustan M., Goldstein B. (2007). *La place des publics. De l'usage des études et recherches par les musées*, La Documentation française, Paris.
- Falk J. (2012). Expérience de visite, identités et self-aspects. *La Lettre de l'OCIM*, n° 141, p. 5-14.
- Falk J., Dierking L. (1992). *The museum experience*, Whalesback Books.
- Gottesdiener H. (1987). *Evaluer l'exposition*, La Documentation Française, Paris.
- Graburn N. (1977). The museum and the visitor experience. *Roundtable reports*, Museum Education Roundtable, p. 1-5.
- Hooper-Greenhill E. (1994). *Museums and their visitors*, Routledge, London.
- Ibekwe-SanJuan F. (2012). *La science de l'information*, Lavoisier, Paris.
- Kempf H. (1998). Le cerveau n'est pas un ordinateur. Entretien avec Francisco Varela. *La Recherche*, n°308, p. 109-112.
- Kirchberg V., Tröndle M. (2012). Experiencing exhibitions: a review of studies on visitor experiences in museums. *Curator*, vol. 55, n° 4, p. 435-452.
- Leleu-Merviel S. (2017). *La traque informationnelle*, ISTE Editions, London.

- Le Marec J. (1992). Les évaluations préalables : une aide à la conception des expositions. *La lettre de l'OCIM*, n° 22, p. 21-26.
- Le Moigne J.-L. (1994). *Le constructivisme*, vol. 1, ESF, Paris.
- Lenay C. (2002). *Ignorance et suppléance : la question de l'espace*. Mémoire d'habilitation à diriger des recherches, Université de Technologie de Compiègne.
- Lévi-Strauss C. (1962). *La pensée sauvage*, Plon, Paris.
- Lloyd A. (2014). Informed bodies: does the corporeal experience matter to information literacy practice? Information experience: approaches to theory and practice. *Library and Information Science Series*, vol. 9, p. 85-99.
- Lloyd A. (2010). Corporeality and practice theory : exploring emerging research agendas for information literacy. *Information Research*, vol. 15, n° 3.
- Lueg C. (2015). The missing link : information behavior research and its estranged relationship with embodiment. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, vol. 66, n° 12, p. 2704-2707.
- McManus P. (1994). Le contexte social, un des déterminants du comportement d'apprentissage dans les musées. *Publics et Musées*, n° 5, p. 59-78.
- Prié Y. (2011). *Vers une phénoménologie des inscriptions numériques : Dynamique de l'activité et des structures informationnelles dans les systèmes d'interprétation*. Mémoire d'habilitation à diriger des recherches, Université Claude Bernard Lyon 1.
- Schaeffer J.-M. (2015). *L'expérience esthétique*, Gallimard, Paris.
- Schiele B. (2014). Les études de visiteurs. *Les musées et leurs publics*, Presses de l'Université du Québec, p. 7-69.
- Schmitt D. (2017). Saisir l'expérience des publics dans les musées : comment construit-on du sens lors d'une visite ? *Encyclopédie de l'analyse des activités*, PUF, p. 617-630.
- Schmitt D. (2015a). Ce que « comprendre » signifie pour les jeunes visiteurs dans un centre de culture scientifique. *Questions de communications, série actes*, n°25, p. 225-238.
- Schmitt D. (2015b). Construction des connaissances : limites et écueils des jeux numériques. *Questions de communications, série actes*, n° 34, p. 33-44.
- Schmitt D. (2014). Vers une remédiation muséale à partir de l'expérience située des visiteurs. *Les Enjeux de l'information et de la communication*, n° 15/2a, p. 43-55.
- Schmitt D. (2012). *Expérience de visite et construction des connaissances : le cas des musées de sciences et des centres de culture scientifique*. Thèse en SIC. Université de Strasbourg.
- Schmitt D., Aubert, O. (2016). REMIND, une méthode pour comprendre la micro-dynamique de l'expérience des visiteurs de musées. *Revue des Interactions Humaines Médiatisées*, vol. 17, n° 2, p. 43-70.
- Stewart J. (2010). Foundational issues in enaction as a paradigm for cognitive science: from the origin of life to consciousness and writing. *Enaction. Toward a new paradigm for cognitive science*. Cambridge, MIT Press, p. 1-31.
- Stewart J., Gapenne O., Di Paolo E. (2010). *Enaction: toward a new paradigm for cognitive science*, MIT Press, Cambridge.
- Suchman L. (1987). *Plans and situated action. The problem of human machine communication*, Cambridge University Press.
- Theureau J. (1992/2004). *Le cours d'action : méthode élémentaire*, Octarès, Toulouse.

- Varela F. (1997). Patterns of life: intertwining identity and cognition. *Brain and Cognition*, n° 34, p. 72-87.
- Varela F. (1996). *Quel savoir pour l'éthique ?* La Découverte, Paris.
- Varela F. (1989). *Autonomie et connaissance*, Seuil, Paris.
- Varela F., Depraz N. (2005). At the source of time. Valence and the constitutional dynamics of affect. *Journal of Consciousness Studies*, vol. 12, n° 8-10, p. 61-81.
- Varela F., Thompson E., Rosch E. (1993). *L'inscription corporelle de l'esprit*, Seuil, Paris.
- von Glasersfeld E. (1988). Introduction à un constructivisme radical. *L'invention de la réalité, contributions au constructivisme*. Paris, Seuil, p. 19-43.
- Wadbled N. (2015). Le paradigme des publics dans la muséologie des années 1990. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, n° 7.
- Watzlawick P. (1988). Avec quoi construit-on des réalités idéologiques ? *L'invention de la réalité, contributions au constructivisme*. Paris, Seuil, p. 223-266.