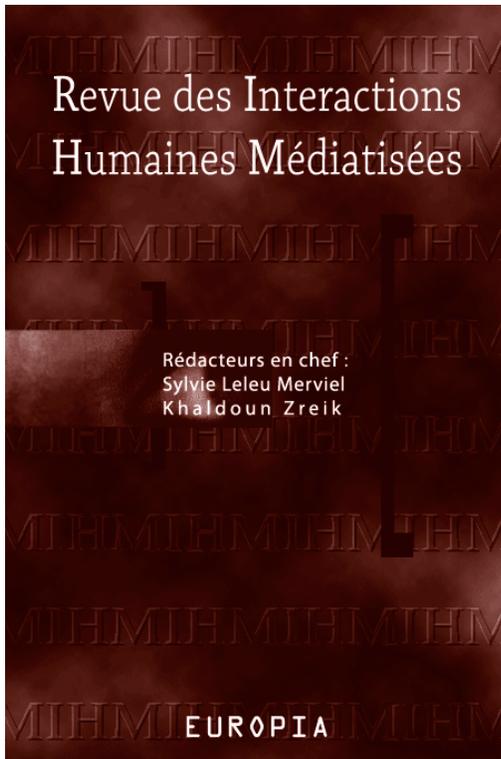


Revue des Interactions Humaines Médiatisées

Journal of Human Mediated Interactions

Rédacteurs en chef : Sylvie Leleu-Merviel & Khaldoun Zreik

Vol 24 - N°1/ 2023



© europa, 2023

15, avenue de Ségur,
75007 Paris - France

<https://europa.fr/RIHM> | <https://rihm.fr>

Contact | e-mail : rihm@europa.org

Revue des Interactions Humaines Médiatisées

Journal of Human Mediated Interactions

Rédacteurs en chef / *Editors in chief*

- Sylvie Leleu-Merviel, INSA Hauts-de-France, DeVisu
- Khaldoun Zreik, Université Paris 8, Laboratoire Paragraphe

Comité éditorial / *Editorial Board*

- Thierry Baccino (Université Paris8, LUTIN - UMS-CNRS 2809, France)
- Karine Berthelot-Guiet (CELSA- Paris-Sorbonne GRIPIC, France)
- Pierre Boulanger (University of Alberta, Advanced Man-Machine Interface Laboratory, Canada)
- Jean-Jacques Boutaud (Université de Dijon, CIMEOS, France)
- Aline Chevalier (Université Paris Ouest Nanterre La Défense, CLLE-LTC, France)
- Stéphane Caro, (IUT Bordeaux Montaigne, France)
- Yves Chevalier (Université de Bretagne Sud, CERSIC -ERELLIF, France)
- Didier Courbet (Université de la Méditerranée Aix-Marseille II, Mediasic, France)
- Viviane Couzinet (Université de Toulouse3, LERASS, France)
- Milad Doueïhi (Université de Laval - Chaire de recherche en Cultures numériques, Canada)
- Pierre Fastrez (Université Catholique de Louvain, GReMS, Belgique)
- Pascal Francq (Université Catholique de Louvain, ISU, Belgique)
- Bertrand Gervais (UQAM, Centre de Recherche sur le texte et l'imaginaire, Canada)
- Patrizia Laudati (Université Côte d'Azur, SICLAB Méditerranée, France)
- Catherine Loneux (Université de Rennes, CERSIC -ERELLIF, France)
- Marion G. Müller (Jacobs University Bremen, PIAV, Allemagne)
- Marcel O'Gormann (University of Waterloo, Critical Média Lab, Canada)
- Serge Proulx (UQAM, LabCMO, Canada)
- Jean-Marc Robert (Ecole Polytechnique de Montréal, Canada)
- Imad Saleh (Université Paris 8, CITU-Paragraphe, France)
- André Tricot (Université de Toulouse 2, CLLE - Lab. Travail & Cognition, France)
- Jean Vanderdonckt (Université Catholique de Louvain, LSM, Blgique)
- Alain Trognon (Université Nancy2, Laboratoire InterPsy, France)

Revue des Interactions Humaines Médiatisées

Journal of Human Mediated Interactions

Vol 24 - N°1 / 2023

Sommaire

Editorial

Sylvie LELEU-MERVIEL, Khaldoun ZREIK (rédacteurs en chef) iv

REMIND-Contrast : qualifier l'expérience de visite au musée par les construits personnels des visiteurs

REMIND-Contrast : Qualify the visit experience in museum through the personal constructs of the visitors

Marine LAGASSE, Michel LABOUR, Daniel SCHMITT 1

L'acquiescement répété appliqué à la communication numérique

Repeated acquiescence applied to digital communication

Lionel SOUCHET, Didier MAYEUR, Didier COURBET, Séverine HALIMI-FALKOWICZ 35

L'entretien à grille répertoire : un outil pour limiter l'inférence de l'enquêteur dans le recueil de l'expérience vécue

The repertory grid interview: a tool to limit the interviewer's inference in the collection of lived experience

Vanessa MARESCOT, Fanny BOUGENIES, Sylvie LELEU-MERVIEL 63

Editorial

Après les deux numéros spéciaux de 2022 qui proposaient des textes plus courts issus d'un colloque international, la *Revue des Interactions Humaines Médiatisées* revient, dans son numéro 24(1) de 2023, à sa formule habituelle, à savoir trois textes longs en varia. Deux des trois articles proposés visent à présenter une méthode d'entretien peu exploitée en France : l'entretien à grille répertoire ou *Repertory Grid*. Le troisième article présente une vaste étude quantitative portant sur l'acquiescement répété numérique.

Le premier article expose une recherche menée à l'université de Mons, en Belgique, et vise à dégager les construits personnels des visiteurs de deux musées belges par rapport à leur expérience de visite. Une méthodologie innovante fondée notamment sur la *Repertory Grid*, élaborée par Kelly en 1955 en étude clinique, a permis de faire ressortir des caractéristiques communes de l'expérience des visiteurs, conduisant à différencier des modalités de visite correspondant à des attentes et besoins spécifiques. L'article expose en détail la méthodologie et le protocole de la nouvelle méthode afin d'offrir les outils opératoires à sa mise en application.

Le deuxième article réalise de son côté une étude permettant de tester via internet les effets d'un procédé numérique innovant : l'acquiescement répété numérique. L'expérimentation relatée a été menée sur 3356 internautes en recherche d'une formation sur le e-commerce. Les résultats obtenus montrent que les internautes qui réalisent des acquiescements répétés actifs sont plus nombreux à s'inscrire à la formation proposée. Une comparaison des données selon la source de trafic permet d'affiner les résultats et de montrer leur réplicabilité.

Enfin, le troisième article est également fondé sur l'entretien à grille répertoire élaboré par George A. Kelly (1955). Le terrain abordé cette fois est un nouveau cursus de licence permettant à l'étudiant de personnaliser son parcours. L'article présente également la mise en œuvre détaillée de la méthode dans le recueil de l'expérience vécue par les étudiants pendant leur première année. L'étude dévoile la richesse du recueil de données et des potentialités d'analyses multiples offertes par la méthode, tout en mettant en relief la minimisation de l'inférence de l'enquêteur dans le recueil de données.

Nous vous souhaitons à toutes et à tous une très bonne lecture et nous vous remercions de votre fidélité.

Sylvie **LELEU-MERVIEL** et Khaldoun **ZREIK**
Rédacteurs en chef

REMIND-Contrast : qualifier l'expérience de visite au musée par les construits personnels des visiteurs

REMIND-Contrast : Qualify the visit experience in museum through the personal constructs of the visitors

Marine LAGASSE (1, 2), Michel LABOUR (2), Daniel SCHMITT (2)

(1) Service IPN, Université de Mons, 7000 Mons, Belgique
marine.lagasse@umons.ac.be

(2) Laboratoire LARSH, Université Polytechnique Hauts-de-France, F-59313 Valenciennes, France
michel.labour@uphf.fr ; daniel.schmitt@uphf.fr

Résumé. REMIND-Contrast (RC) a été formalisée en vue de dégager les construits personnels des visiteurs par rapport à leur expérience de visite. La méthode d'entretien se développe sur la base de REMIND (Schmitt et Aubert, 2017), issue des *stimulated recall*, et de la *Repertory Grid*, élaborée par Kelly en 1955 en étude clinique. Lors d'une enquête au sein de deux musées belges, le travail co-élabratif d'élicitation de construits personnels a permis de faire ressortir des caractéristiques communes de l'expérience des visiteurs. Ces caractéristiques permettent à leur tour de différencier des modalités de visite : les modalités du « partage », de la « découverte » et de l'« expertise ». Elles offrent trois *clusters* prometteurs pour identifier des attentes et besoins particuliers au contexte de visite. Cet article expose la méthodologie et le protocole de la nouvelle méthode RC afin d'offrir les outils opératoires à sa mise en application.

Mots-clés. Expérience de visite, musées, méthode d'enquête qualitative, *repertory grid*, *stimulated recall*.

Abstract. REMIND-Contrast (RC) has been formalized with the aim of extracting the personal constructs of visitors in relation to their visit experience. The interview method is developing on the base of REMIND (Schmitt et Aubert, 2017), from the stimulated recall, and the Repertory Grid, created by Kelly (1955) in clinical studies. Through a survey in two Belgian museums, the co-elaborative work for eliciting personal constructs has permitted to make common characteristics of the visitors' experience stand out. These characteristics allow in turn to distinguish visit modes: "sharing", "discovery" and "expertise" modes. The latter offer three promising clusters to identify expectations and needs specific to the context of the visit. This article serves to expound the methodology and the protocol of the new RC method in order to offer the operating tools to its implementation.

Keywords. Visit experience, museums, qualitative survey method, repertory grid, stimulated recall.

1 Introduction

Les enquêtes muséales poursuivent de nombreux objectifs dont celui d'évaluer les missions de démocratisation et d'éducation des publics. Elles cherchent également aujourd'hui à mesurer la satisfaction des visiteurs et à mieux identifier leurs attentes. Ces études se classent en trois grandes catégories : les enquêtes par questionnaires auto-administrés, les observations (directes ou de recensement) et les entretiens pré- et post-visite. Elles portent le plus souvent soit sur l'identification des publics, d'après des données socio-démo-culturelles, soit sur leurs comportements en situation de visite (Gob & Drouguet, 2014).

Aujourd'hui, la grande majorité des études prises en compte par les institutions culturelles et politiques sont les questionnaires auto-administrés et les chiffres de fréquentation. Il s'agit d'obtenir des résultats chiffrés facilement interprétables et représentatifs d'un grand nombre de visiteurs. Ainsi, la performance muséale se résume souvent aux chiffres de fréquentation. Cette donnée, largement partagée à l'échelle internationale¹, est présumée démontrer le « degré de réalisation de l'objectif de diffusion² » (Amans, 2002, p. 4). Bien que cette mesure apparaisse comme une valeur objective, elle est connue pour être influencée par des paramètres extérieurs, indépendants de la stratégie du musée (Paulus, 2003, p. 51), comme la localisation (ville touristique, accessibilité...), les collections exposées, les thématiques d'exposition ou encore la taille du musée (Pop & Borza, 2016, p. 8-10). En outre, ces chiffres ne permettent pas de connaître l'expérience vécue par les visiteurs dans les murs du musée. Ils ne donnent pas d'informations sur les manques et les défauts des services muséaux, ni d'éléments pour les améliorer et attirer davantage de visiteurs. Par conséquent, peu d'organisations prennent en compte des critères qui mesurent réellement la qualité des services offerts par les musées.

À ce jour, il n'existe pas d'indicateurs partagés par l'ensemble de la communauté institutionnelle qui permettent de le faire. La fréquentation reste une donnée quantitative aisée à obtenir qui apparaît donc prédominante. Malheureusement, cet indicateur induit des effets pervers en offrant plus de visibilité et plus de moyens³ aux musées les plus populaires au détriment des musées moins fréquentés. Comme l'exposent de nombreux auteurs, (p.ex. Le Marec & Chaumier, 2009 ; Romanello, 2015 ; Schiele, 2011), l'évaluation muséale a besoin de nouveaux repères pour éclairer des aspects plus subjectifs et propres au contexte de visite. Ces repères ne peuvent se contenter des outils marketing préexistants qui ne s'adaptent pas à la réalité complexe et plurielle du dispositif expositionnel.

Devant ce constat, nous cherchons à développer des outils d'analyse pour faciliter l'accès à l'expérience des visiteurs et à identifier, via leur témoignage, des qualificatifs pertinents pour la décrire. Ces qualificatifs pourraient constituer à terme des repères stables pour informer de la qualité perçue des services muséaux. Pour ce faire, nous repartons de la méthode de REMIND (Schmitt & Aubert, 2017), dont le

¹ Plusieurs recherches en attestent (p.ex. Gob & Drouguet, 2014, p. 104; Le Marec & Chaumier, 2009, p. 10).

² Par « diffusion », entendons la capacité des musées à atteindre un public étendu et diversifié.

³ Les subventions d'état et les soutiens financiers privés sont souvent attribués sur base, notamment, du chiffre de fréquentation annuel.

protocole d'entretien permet l'obtention des données de qualité sur le vécu personnel des visiteurs, et la combinons à la méthode de la *Repertory Grid* (Kelly, 1991). Notre travail s'inscrit ainsi dans une démarche interdisciplinaire qui réunit l'étude sur l'expérience des utilisateurs (UX), la psychologie clinique, l'anthropologie cognitive et l'étude expérimentale en situation écologique. L'étude met en place des enquêtes de terrain en plusieurs phases dans deux musées belges : le *Muséum des Sciences naturelles de Belgique*, à Bruxelles, et le *Musée du Doudou*, à Mons. Cet article s'intéresse à la première phase d'enquête et à la formalisation de la méthode REMIND-Contrast (RC).

La présente publication a pour but d'exposer le travail de genèse de la méthode RC. Il s'agit, d'une part, de formaliser sa méthodologie et son protocole en vue d'offrir les outils opératoires pour la rendre applicable par d'autres. Nous détaillons également les méthodes d'analyse employées et présentons les résultats de son application au musée. D'autre part, nous exposons les soubassements théoriques qui l'ont fait naître pour permettre de la faire évoluer dans d'autres terrains.

2 Étude exploratoire pour la qualification de l'expérience de visite

Il peut y avoir une introduction de la partie, mais ce n'est pas obligatoire. Cela peut aussi être la totalité de la partie s'il n'y a pas de sous-parties.

2.1 Contexte de recherche et objectifs

Notre recherche vise à explorer les possibilités offertes par la Théorie des construits personnels (Kelly, 1991), issue de la psychologie, dans l'étude de l'expérience de visite. Les « construits personnels » des visiteurs correspondent à des constructions de sens (*sense-making*)⁴ qui sont formées par leur expérience de visite. L'objectif premier est de déterminer si ces construits personnels peuvent constituer des qualificatifs pertinents pour rendre compte de l'expérience de visite. Cette recherche s'inscrit dans la continuité des travaux d'enquête REMIND qui a entre autres permis de définir des phases récurrentes dans la situation de visite libre. Cette trame générale, dégagée de près de 200 entretiens, s'est finalement constituée en une grammaire descriptive de l'expérience de visite (Blondeau et al., 2020).

Nous faisons l'hypothèse ici que les construits personnels peuvent compléter les travaux de Blondeau et al. ainsi que fournir des éléments supplémentaires pour qualifier l'expérience de visite non guidée. Notre question de recherche peut se formuler comme suit :

Les construits personnels des visiteurs, liés à la visite d'une exposition, peuvent-ils constituer des qualificatifs significatifs pour caractériser les expériences de visite de musée ?

Par « significatif », nous entendons que ces qualificatifs pourraient soit constituer des caractéristiques pertinentes pour décrire l'expérience de visite pour l'ensemble des visiteurs⁵, soit permettre de repérer des distinctions dans leur activité de visite. La portée significative de ces qualificatifs garantirait la définition de caractéristiques validées et partagées pour la population étudiée.

Pour ce faire, notre recherche se structure en deux phases d'enquêtes : l'une par entretiens selon une approche qualitative et l'autre par questionnaires pour une étude quantitative. Le présent article expose le travail réalisé lors de l'enquête par entretiens. Elle a pris place au *Musée du Doudou* à Mons (MD) et au *Muséum des*

⁴ Une visite au musée peut être entendue comme une expérience dynamique de construction de sens (*sense-making*), dans le sens défini par Theureau (2004, 2006) et ensuite clarifiée par Labour (2016).

⁵ Cf. *infra*, la représentativité des résultats paragraphe 4.

Sciences naturelles de Belgique (MSNB). Le MD présente l'histoire et le déroulement de la Ducasse rituelle de Mons, reconnue par l'UNESCO. La Ducasse regroupe plusieurs festivités codifiées qui ont lieu dans les rues de la ville chaque année. Le MSNB propose quant à lui plusieurs thématiques d'exposition sur la biodiversité et l'évolution de la vie humaine, animale et végétale. Pour les besoins de l'enquête, nous en avons sélectionné deux, suivant un des parcours proposés par le musée. L'exposition « 250 ans de Sciences naturelles », qui retrace l'histoire du musée et les découvertes de l'institut de recherche, et celles de la « Galerie des Dinosaures » qui présente plusieurs spécimens et les pratiques fondamentales de la paléontologie. Les espaces d'exposition du MD et du MSNB présentent tous deux des dispositifs variés (tangibles et numériques, ludiques, immersifs, etc.) avec des contenus de nature multiple (images, vidéos, maquettes, artefacts, ossements, etc.). Ces salles ont en commun d'exposer peu d'expôts à vocation esthétique et de surtout proposer des dispositifs illustratifs⁶ en vue d'expliquer un phénomène ou de rendre compte d'une réalité non présente. C'est pourquoi, bien que ces deux institutions soient issues de traditions différentes, elles partagent une démarche de médiation aujourd'hui similaire avec des dispositifs de natures analogues. Les regrouper dans une même étude permet dès lors d'étendre la diversité des interactions rencontrées par les visiteurs, en intégrant des micro-variations dans un ensemble de dispositifs de médiation comparables.

2.2 Impact du terrain sur la représentativité des résultats

Nos résultats sont, bien entendu, dépendants du contexte de réalisation de la recherche, de l'échantillon interrogé et de la méthode utilisée. Si la méthode REMIND-Contrast sera ultérieurement détaillée, nous voudrions préciser quelques éléments concernant le contexte de l'enquête sur le terrain.

Lors de cette enquête, 16 visiteurs ont été équipés et entendus en entretien, seuls ou accompagnés. Il en est ressorti 13 entretiens exploitables⁷ (sur les 16) comprenant 7 hommes et 6 femmes. Parmi ceux-ci, 8 entretiens comprennent le protocole complet de la méthode RC (jusqu'au temps 4, cf. *infra* p.14). L'échantillon de la population interrogée provient d'une sélection aléatoire au sein des visiteurs des musées étudiés. La procédure de recrutement consiste à proposer à toute personne, entrant dans le musée avec une intention de visite préalable, de participer à l'enquête. Ainsi le contexte sanitaire de 2020, causé par la pandémie de Covid-19, a pu impacter la variété de visiteurs au musée : peu de tourisme international, limitation de la fréquentation horaire (jauge d'entrée), etc. Toutefois, notre échantillon semble avoir été peu affecté par la situation, notamment dû au fait que nous avons interrogé un public francophone⁸.

Le MSNB et le MD accueillent une part majoritaire de visiteurs belges, dont une part plus importante de locaux. Au MSNB, la moyenne des visiteurs étrangers

⁶ Un « dispositif illustratif » désigne ici un dispositif de médiation dont l'intention est de démontrer, de rendre concret ou de rendre compte d'un phénomène plus ou moins complexe. Un dispositif de médiation est lui-même défini en expographie comme « une installation qui regroupe un ensemble d'expôts, une borne interactive, etc. » (Desvallées *et al.*, 2011, p. 589).

⁷ La qualité des entretiens dépend notamment des compétences de verbalisation des enquêtés. (Schmitt & Labour, 2021, p. 13).

⁸ Les entretiens de type REMIND demandent un niveau de langue parlée assez élevé à la fois de la part des enquêtés et des enquêteurs.

(entre 2010 et 2020) est de 23%, dont la majorité viennent de France⁹. Au MD, la moyenne d'étrangers (entre 2016 et 2019) est également de 23 % avec une proportion importante de résidents français, puis des pays limitrophes¹⁰. L'étude de l'*Observatoire des politiques culturelles* (OPC) de la *Fédération Wallonie-Bruxelles* (FWB) établit le même constat : parmi les 101 musées des régions de Bruxelles et de Wallonie participant à leur enquête de 2013, la composition des visiteurs était de 83,7 % pour les résidents belges, sachant que la plupart se rendent dans les musées de leur région (Wallonie ou Bruxelles) (Cosse *et al.*, 2015, p. 32-33). Dès lors, bien que la situation sanitaire ait pu concentrer notre échantillon sur les résidents belges, notre enquête peut raisonnablement s'appliquer à 80 % de la population habituelle des musées belges francophones.

Par ailleurs, conformément à la répartition standard des publics, les visiteurs que nous avons interrogés étaient le plus souvent accompagnés (14 sur les 16 entendus). Selon les études de publics en France, peu de personnes visitent seules un musée, seulement 4 % selon Donnat (1994, p. 18 col.2) et moins de 15 % selon l'étude plus récente d'Eidelman *et al.* (2012), à l'exception des « musées de beaux-arts, les musées de sociétés et de civilisations ou les musées d'architecture et d'arts décoratifs » qui accueillent davantage de visiteurs solitaires (de 20 à 25 %). Les études internes de l'*Observatoire des publics des établissements scientifiques fédéraux en Belgique*¹¹ confirment cette tendance : au MSNB, la moyenne, entre 2010 et 2020, des visiteurs solitaires est de 6 % ; la proportion de visiteurs singleton est plus importante pour le musée royal d'art et d'histoire (MRAH) (moyenne de 20 % entre 2010 et 2020). D'ailleurs, une grande part vient en famille et de façon plus marquée dans les musées de sciences (Eidelman *et al.*, 2012 Ibid.). À nouveau, le MSNB, musée d'histoire naturelle, suit la règle : 66 % des visiteurs viennent avec des enfants (24 % accompagnés d'enfants et 42 % d'enfants et d'adultes). Malheureusement, les études internes du *Pôle muséal de la Ville de Mons* (PM) ne communiquent pas de chiffres précis à ce sujet. Les données récoltées pour le MD, d'après la tarification des billets d'entrée entre 2016 et 2019, indiquent toutefois une présence assurée de familles (tarif spécial) de minimum 11 % et d'enfants (billet -18 ans) de minimum 28 %¹². L'échantillon de notre étude correspond à nouveau assez bien à cette répartition avec peu de visiteurs solitaires et plus de la moitié comprenant des mineurs (en famille).

À noter que le MSNB attire une variété socio-démographique plus importante de personnes : plus de visiteurs sans diplôme d'études supérieures y viennent¹³ que pour les autres musées fédéraux de Belgique. Quand la plupart des musées sont fréquentés en proportion importante par des personnes de niveau de diplôme élevé,

⁹ Cf. étude de l'*Observatoire des publics des établissements scientifiques fédéraux*, « Moniteur visiteurs individuels au Muséum 2020/2010-2020 », 2020, consultable sur demande. Voir le site officiel : http://www.belspo.be/belspo/pubobs/docum_fsi_fr.stm#02

¹⁰ Cf. étude interne du Pôle muséal de la Ville de Mons, « Étude des publics du Musée du Doudou : 2016-2019 », 2019, document interne.

¹¹ Cf. n.b.p.9.

¹² La vente de ticket offre cependant une précision très incertaine étant donné que les 54% de la catégorie « Autres » peuvent comprendre des groupes familiaux qui n'ont pas profité de la tarification spécifique (notamment lors des jours gratuits). Cf. étude interne du PM, « Étude des publics du Musée du Doudou : 2016-2019 », 2019, document interne.

¹³ « Les ESF en quelques chiffres », le site officiel de l'*Observatoire des publics des établissements scientifiques* (entité du BELSPO, *The Belgian Science Policy Office*) : http://www.belspo.be/belspo/pubobs/stat_fr.stm, consulté le 22 juillet 2022. Cette étude est également concordante avec les recherches de Eidelman *et al.* (2012).

les musées scientifiques attirent davantage de personnes à niveau d'instruction plus bas (p.ex. Donnat, 1994; Eidelman *et al.*, 2012; Gob & Drouguet, 2014). N'ayant pas recueilli ce type de données auprès des visiteurs interrogés, nous ne pouvons établir un comparatif sur ce point. Toutefois, comme défendu par Eidelman, Gottesdiener et Le Marec (2013), les études quantitatives sur les publics se nuancent par le « croisement de logiques thématiques (art, histoire, sciences et techniques, société) et des logiques contextuelles (la visite qui se prépare ou s'improvise, la visite accompagnée ou solitaire, [...] la visite éducative ou de loisirs) ». L'intégration de la dimension contextuelle de la visite constitue le fondement de notre approche par la mise en œuvre d'une étude qualitative dont l'objectif est de prendre en compte le vécu idiographique des visiteurs au moment de la visite. L'approche de l'expérience par la contextualisation et l'action située est détaillée ci-après.

Ainsi, au vu des études précitées, nous pouvons raisonnablement penser que les résultats de nos entretiens sont applicables pour une part conséquente de la population des visiteurs belges francophones. Cependant, nous faisons preuve de réserve quant à la possibilité de transposer ces résultats aux publics d'autres types de musées et spécifiquement aux musées d'art qui attirent à la fois un public différent, susceptibles de visiter selon des pratiques de visite distinctes (Eidelman *et al.*, 2012).

3 Cadre théorique double

Selon le paradigme énonctionniste, toute personne se couple à son environnement selon des dimensions sensorielles, émotionnelles et cognitives qui se déterminent en contexte. Dès lors, en situation de visite, la personne établit des relations avec l'exposition pour y trouver du sens en fonction de plusieurs paramètres, personnels ou contextuels, qui influencent finalement l'activité de visite. Les caractéristiques socio-culturelles de la personne ne permettent donc pas de prédire l'activité et l'intention du visiteur. De même, l'observation extérieure ne donne pas accès à sa cognition et à son vécu affectif (Schmitt, 2018). Par conséquent, la méthode d'enquête développée ici répond aux impératifs liés à la connaissance de l'expérience personnelle, située et incarnée. Elle combine les principes de REMIND (Schmitt & Aubert, 2017) et de la *Repertory Grid* (RepGrid), outil formalisé par la *Théorie des construits personnels* (PCT) (Kelly, 1991) en psychologie clinique. Chacune de ces deux méthodes s'ancre dans une épistémologie constructiviste, REMIND s'appuyant sur la théorie de l'énonction (Varela, 1993) et la RepGrid de la PCT de Kelly sur une tendance socio-constructiviste (Dumora & Boy, 2008).

Dans la théorie de l'énonction, Varela (1989) expose que la « réalité » est fabriquée par le vécu situé de l'acteur qui fait ainsi émerger « son monde » :

We propose as a name the term enactive to emphasize the growing conviction that cognition is not the representation of a pre-given world by a pre-given mind but is rather the enactment of a world and a mind on the basis of a history of the variety of actions that a being in the world performs. (Varela *et al.*, 1993, p. 9)

Ce monde propre se forme par un couplage structurel entre les perceptions, les émotions et la cognition de l'acteur qui elles-mêmes émergent, en contexte, dans la relation à l'environnement. L'action est ainsi toujours située pour répondre à un contexte spécifique (Suchman, 1987). REMIND propose une méthode d'entretien qui permet de retrouver les conditions d'émergence de ce couplage. Dès lors le visiteur peut décrire avec finesse l'expérience qu'il a vécue en visite (Schmitt & Aubert, 2017, p. 54). Elle emploie le principe de rappel stimulé (RS), initié par Bloom (1953) avec des enregistrements audio et repris par Nielsen (1962) avec des

vidéos. Le RS consiste à stimuler l'acteur par des traces audio-visuelles subjectives afin qu'il se remémore son expérience. L'entretien en RS permet à l'acteur d'entrer dans un processus de réminiscence¹⁴ et de remémoration. L'apport de la perspective subjective dans ce type d'entretiens a été précisé par Rix et Biache (2004). Schmitt et Aubert (2017) enrichissent le rappel stimulé par l'approche du « cours d'expérience » de Theureau (1992, 2004, 2006, 2009). Ses travaux fournissent une base théorique à l'analyse des verbalisations de l'acteur : la « description symbolique acceptable »¹⁵, qui rend compte du couplage structurel formé en cours d'action, est découpée en unités discrètes et significatives pour l'acteur. Ces verbalisations constituent des descriptions symboliques « acceptables » par le fait qu'elles sont fournies par le visiteur lui-même. REMIND emploie les *eye-trackers* pour produire une vidéo subjective de la visite qui, présentée au visiteur, lui permet de retrouver les couplages structurels formés durant son activité passée. Les verbalisations du visiteur peuvent ensuite être analysées comme signe, ou unité d'activité, selon les composantes reprises de Theureau (2006) et adaptées dans REMIND (Schmitt & Aubert, 2017) (cf., [Tableau 1](#)).

Activité-signe	Identification de la composante
Représentamen	Qu'est-ce qui est pris en compte par le visiteur à cet instant t ?
Engagement	Comment le visiteur se lie-t-il aux représentamens à cet instant t ?
Attentes	Quelles sont les anticipations du visiteur à cet instant t ?
Référentiel	Quelles sont les savoirs mobilisés par le visiteur à cet instant t ?
Interprétant	Quelle est la connaissance construite par le visiteur ?
Valence émotionnelle	Quel est l'état de plaisir-déplaisir du visiteur sur une échelle -3 +3 ?

Tableau 1. Grille d'analyse de la méthode REMIND (fondé sur Theureau, 2006)

Ce cadre d'analyse peut être mis en concordance avec la *Théorie des construits personnels* (PCT) de Kelly (1955/1991). D'après la PCT, la personne perçoit (représentamen) et construit (\approx interprétant) sa réalité d'après les hypothèses et les anticipations (attentes) qu'elle se fait d'une situation sur la base de ses expériences passées (\approx référentiels). Le postulat fondamental de la PCT pose que « *a person's processes are psychologically channelized by the ways in which he anticipates* » (Kelly, 1991, p. 32). À la manière d'un scientifique, chaque personne possède ses théories (\approx référentiels) sur la réalité qui sont ensuite testées et revues au fur et à mesure de ses

¹⁴ La réminiscence est définie comme la reconstruction du cheminement cognitif d'une personne, il est un « mouvement introspectif, réflexif » qui est le moteur de la mémoire (Rix & Biache, 2004, p. 367).

¹⁵ La description symbolique concerne une « relation arbitraire entre le signifiant et le signifié » pour un acteur (Varela, 1989, p. 184). Elle est l'explication d'une loi (ou chaîne nomique) déterminée par un acteur (un système vivant) selon les interactions et perturbations vécues (internes ou externes au système) (Varela, 1989, p. 184). Cette description est « acceptable » dans le sens où elle rend compte de cette loi interne du domaine cognitif de l'acteur (Schmitt, 2012, p. 68-69).

expériences. Ce processus permet alors de donner sens à cette réalité (Kelly, 1991, p. 84). Kelly définit ces hypothèses comme un filtre perceptuel qui se compose d'un ensemble de construits personnels, érigés lors des événements de la vie (Kelly, 1991, p. 9). Les construits personnels (*personal constructs*) concernent techniquement des « axes de référence » dichotomiques qui permettent de distinguer des événements (*events*) (Kelly, 2003, p. 10).

*A construct, in turn, is an abstraction. By that we mean it is a property attributed to several events, by means of which they can be differentiated into two homogeneous groups. The invention of such a property is the act of abstracting. To construe events is to use this convenient trick of abstracting them in order to make sense out of them.*¹⁶ (Kelly, 1991, p. 84)

Selon cette approche, la personne peut collaborer avec le chercheur pour éliciter ses construits personnels sur une situation vécue (*event*). Dans le contexte clinique, mettre au jour ses construits permet à la personne de reconsidérer son rapport aux autres ou aux situations sociales. Dans ce cadre, la PCT a développé l'outil de la *Repertory Grid* (RepGrid) qui sert à évaluer une situation (*élément*) selon des paires de construits bipolaires ou dichotomiques¹⁷. En effet, les construits se constituent par pôles de contraires puisque la personne interprète, dans son monde perçu, des *éléments* (situations, relations, etc.) par comparaison, c'est-à-dire d'après des similitudes et des différences relatives (Kelly, 1991, p. 42). Cette grille, alors appliquée par l'acteur, établit la proximité d'une situation à un pôle ou l'autre de la paire de construits sur base de la matrice bidirectionnelle ainsi formée (cf. Tableau 2). La RepGrid sert ensuite d'outil de dialogue entre le clinicien et la personne pour donner accès à sa vision subjective d'une situation (*event*) et expliciter le sens personnel qu'elle y construit (Labour, 2016, p. 118). Par la suite, la RepGrid a été mise en œuvre dans des champs d'études étrangers au domaine de la psychologie. Plusieurs publications offrent les lignes directrices pour l'appliquer à d'autres disciplines, comme celles de Fransella *et al.* (2004), d'Edwards *et al.* (2009) et de Stewart (2005). Ces ouvrages résument la démarche comme suit. Lors d'entretiens individuels, l'enquête élicite ses construits dans une logique triadique (Labour, 2016) : traditionnellement trois *éléments* (ou *items*) de même nature (situations, personnes, etc.) sont confrontés pour faire émerger des construits. Ensuite, ces construits sont associés en paires contrastives pour former une grille matricielle, la *Repertory Grid*.

Au cours de cette recherche, REMIND et la RepGrid ont été hybridées dans une nouvelle méthode, REMIND-Contrast (RC). Cette méthode vise à identifier les construits des visiteurs dans un processus de rappel stimulé (RS). Pour les besoins de notre recherche, les modalités d'entretiens de la RepGrid ont été intégrées à REMIND en respectant les principes généraux de chaque méthode. Ainsi les balises méthodologiques suivantes ont servi de guide dans la formalisation de REMIND-Contrast :

1. Rester au plus près de l'expérience des visiteurs : le rappel stimulé vise à stimuler la mémoire du visiteur pour qu'il retrouve les couplages structuraux de son vécu. Ce processus permet de limiter les biais liés à la mémoire et à la rationalisation *a posteriori* de l'acteur.

¹⁶ « Un construit est, pour sa part, une abstraction. Ce que nous voulons signifier c'est qu'il est une propriété attribuée à plusieurs événements par laquelle ils peuvent être différenciés en deux groupes homogènes. L'invention d'une telle propriété est un acte d'abstraction. Interpréter des événements passe par cette astuce pratique d'abstraction pour leur donner un sens. » Traduction libre.

¹⁷ Cf. corollaire de la dichotomie (Kelly, 1991, p. 41-45).

2. Favoriser l'authenticité des verbalisations des visiteurs : le canevas de l'entretien ne doit pas contraindre le témoignage du visiteur, notamment pour limiter les biais de fixation des chercheurs ou le biais de désirabilité sociale des visiteurs.

3. Préserver la concentration et limiter la charge cognitive pour le visiteur : la durée de l'entretien est établie pour privilégier la qualité de l'échange avec les chercheurs.

4. Obtenir *a minima* une liste de construits personnels relatifs à l'expérience : il s'agit d'assurer l'élaboration des données pertinentes et utiles à la question de recherche.

4 Formalisation de la méthode

La méthode RC a été élaborée d'après le protocole d'entretien de REMIND et le processus d'élicitation de construits de la RepGrid. Pour répondre à nos impératifs de recherche, la méthode RC s'organise en quatre temps :

1. Équipement et visite libre du visiteur,
2. Rappel stimulé et élicitation de construits,
3. Co-élaboration et constitution de la RepGrid,
4. Application de la RepGrid à une interaction.

Ces quatre étapes sont détaillées ci-dessous d'après l'enquête réalisée au MSNB et au MD. Afin de rendre certains mécanismes plus explicites, les verbalisations de plusieurs visiteurs serviront d'illustration à différentes phases des entretiens. Un schéma minuté est également présenté en guise de synthèse à la Figure 1 avec les boucles de rétroactions entre les quatre temps : les durées indiquées sont approximatives et dépendantes étroitement de la qualité et des détails fournis au temps 2 de l'entretien.

La méthode a également été formalisée pour réduire les biais inhérents à ce type d'enquête. D'une part, le recrutement des participants implique leur connaissance préalable d'être des sujets d'étude, ce qui peut modifier leur activité (effet Hawthorne). D'autre part, la situation d'entretien fait naître une relation interpersonnelle particulière qui influe sur la nature des verbalisations de l'enquêté. D'autres biais plus spécifiques peuvent être associés à des conditions propres à REMIND-Contrast (RC). Les mesures mises en place pour les limiter sont abordées à chaque étape concernée du développement de la méthode, ci-après.

4.1 Temps 1 : Équipement et visite libre du visiteur

Le début du protocole d'enquête RC se déroule de la même manière que pour REMIND. La sélection aléatoire s'opère par un recrutement des visiteurs à l'entrée du musée. À ce moment, les chercheurs s'assurent de trois éléments : les visiteurs maîtrisent la langue dans laquelle sera réalisé l'entretien, ils s'approprient à visiter les salles qui font l'objet de l'étude et ils consentent de manière éclairée à participer à l'enquête. Les participants reçoivent une contrepartie pour leur participation, habituellement l'entrée gratuite au musée. Avant de démarrer la visite, le participant est équipé des lunettes *eye-trackers*. Il peut ensuite commencer sa visite librement, sans autre consigne de la part des chercheurs.

La visite de l'enquêté dure idéalement entre 30 et 45 minutes pour deux raisons principales. Il s'agit d'abord d'obtenir assez de matière pour l'étape d'entretien : laisser le temps au visiteur pour expérimenter la partie de l'exposition pertinente à la question de recherche. Ensuite, il est utile de limiter l'accumulation de fatigue, engrangée par la visite, en prévision de l'entretien qui nécessitera la

concentration de l'enquête. Les chercheurs peuvent dès lors proposer au visiteur d'interrompre la visite pour la reprendre après l'entrevue. Par ailleurs, la durée totale doit comprendre un temps d'adaptation au port de l'équipement. Il constitue un biais sur l'activité du visiteur, qui en conscientise la présence pendant les 3 à 5 premières minutes. Au-delà, le visiteur ne prête plus d'attention au matériel porté et se plonge dans sa visite : le biais en est finalement fortement atténué (Schmitt & Aubert, 2017, p. 63).

Au temps 1, il est important d'instaurer une relation de confiance avec l'enquête (Haas & Masson, 2006, p. 81 et 85). Elle passe notamment par la capacité des chercheurs à répondre aux questions des participants sans compromettre la validité de l'enquête. La relation interpersonnelle implique notamment le risque de renforcer le biais de désirabilité sociale. Pour l'éviter, les chercheurs s'efforcent de ne pas communiquer d'expectatives sur les résultats et restent imprécis sur la question de recherche. Ce dernier point risque en effet d'amener le visiteur à adapter son activité de visite pour correspondre à des attentes supposées des chercheurs. La question de recherche ainsi que l'ensemble des détails de l'étude pourront être expliqués si nécessaire à la fin de l'entretien. Ensuite, l'effet Hawthorne peut être diminué en rendant la présence de l'équipement la plus discrète possible. Les chercheurs limitent les explications sur le matériel avant l'entretien et équipent le visiteur rapidement. L'enjeu à cette étape est d'évacuer les craintes des enquêtés tout en limitant les biais inhérents aux enquêtes en situation écologique.

4.2 Temps 2 : Entretien en rappel stimulé

Ensuite, les chercheurs invitent le visiteur à interrompre sa visite afin de participer à l'entretien. Ses accompagnants éventuels sont également invités à y participer s'ils le souhaitent pour ne pas séparer le groupe. Le visiteur est déséquipé et est invité à prendre place dans la salle d'entretien. Le dispositif d'entretien suit le protocole de REMIND afin de favoriser les conditions propices au rappel stimulé (Schmitt & Aubert, 2017). Le visiteur est encadré de deux chercheurs qui regardent avec lui un écran vidéo. Le participant est placé face à l'écran. Les accompagnants éventuels, les co-visiteurs, se répartissent derrière lui et l'un d'eux peut se placer à ses côtés. Dans cette configuration, les chercheurs encadrent deux personnes. De la sorte, l'enquête sera constamment redirigé vers la vidéo afin de rester concentré sur son activité en visite. Cette démarche encourage l'enquête à raconter son expérience au plus près de ce qu'elle a été. L'attention, à cette étape, se porte sur la réduction de la distance de l'enquête avec son expérience afin d'empêcher la reconstruction *a posteriori* qu'il pourrait en faire ou la verbalisation de généralités décontextualisées (Rix & Biache, 2004, p. 382).

Se déroule alors la première phase de l'entretien. Les chercheurs y adoptent la posture concordante avec le méthode REMIND : notamment la posture « d'ignorance socratique » du chercheur et les relances favorables à l'explicitation d'après Rix et Biache (2004). La vidéo subjective est visionnée en un rejeu non linéaire pendant que le participant en commente des séquences signifiantes pour lui. Le visiteur peut indiquer quand stopper, revenir en arrière ou avancer dans la vidéo afin d'avoir le temps de décrire chaque seconde de son interaction. Dans REMIND-Contrast toutefois, les chercheurs prennent note des verbatims qui pourraient constituer des construits personnels en émergence. Ces construits concernent ici tout type d'interactions en visite, tels que celles avec les dispositifs, l'espace des salles ou encore les échanges interpersonnels. Cette étape doit être efficiente pour permettre un accès fidèle à l'expérience de visite en un temps

relativement court. Pour garantir une suite d'entretien de qualité, elle dure de préférence entre 20 et 30 minutes.

Dans la phase suivante, les chercheurs posent des questions-clés pour que le visiteur formule davantage d'explications. En visionnant le rejeu de son expérience, le visiteur détaille son activité mais ne porte pas toujours un jugement sur ce qu'il a expérimenté. Les chercheurs peuvent alors reprendre au début d'une séquence et demander des précisions. Dans ce cas, il s'est typiquement présenté deux situations :

Situation 1

Quand le visiteur décrit son interaction avec un dispositif, le chercheur peut lui demander de préciser ce qu'il a aimé ou non à son sujet : « Que pensez-vous de ce texte ; cet agencement ; cet écran interactif, cet objet [expôt] ? », « Comment le trouvez-vous ? ».

Situation 2

Quand le visiteur a déjà émis un jugement [interprétant] sur un dispositif ou explique sa réaction [engagement] par rapport à l'un d'eux, le chercheur peut demander de développer sa pensée à ce sujet : « Qu'est-ce qui était intéressant/dommage [interprétant] avec cette borne interactive ; cet objet [expôt] ? », « Qu'est-ce qui a fait que vous avez lu (ou pas lu) ; touché (ou pas touché) [engagement] cet écran ; cet objet [expôt] ? ».

Détailler ces éléments permettra par la suite de faire émerger des construits, selon la méthode de la RepGrid. Ainsi, lorsque Massimo, visiteur du MSNB, relève un dispositif dans la salle « 250 ans de Sciences naturelles » du MSNB, il exprime un interprétant qui le distingue du reste de l'exposition.

Massimo : *Là, c'était sympa. C'était assez bien expliqué entre le baleineau et l'os... Les explications étaient bien fournies par rapport au sujet je trouve.*

Chercheur : *Et donc là c'était bien expliqué ?*

Massimo : *Oui oui, vraiment bien.*

Chercheur : *Ok et qu'est-ce qui fait que là c'était très bien expliqué par rapport à autre part ?*

Massimo : *C'est vite assez clair, on a le temps en deux-trois secondes de voir de quoi on parle et de repartir...*

Pour la relance, le chercheur reprend les mots de Massimo et l'invite à expliciter en quoi ce dispositif était bien réalisé (cf. situation 2). Par ailleurs, en formulant une différence, le visiteur propose une caractéristique pertinente qui pourra être examinée au temps 3 de l'entretien. C'est typiquement à ce moment que les chercheurs prennent note des verbatims qui apparaissent comme des construits potentiels.

Par ces relances, les chercheurs sont toutefois attentifs à ne pas « dé-situer » le participant (Theureau, 2010, p. 295), c'est-à-dire ne pas le placer dans une posture distanciée de son expérience. Ceci contrecarrerait la démarche du rappel stimulé. À ce stade, nous choisissons de maintenir le visiteur dans un processus de réminiscence pour qu'il transmette avec finesse son expérience dans ces trois dimensions (émotionnelle, sensorielle et cognitive).

Dans cette étape, la présence de deux chercheurs permet de limiter le biais de fixation. Ils garantissent en effet le maintien d'une distance critique dans la relation qui s'établit entre l'enquêté et les chercheurs. Les échanges sont généralement

privilegiés avec l'un des deux chercheurs. Le second se place en périphérie de la relation qui se crée entre eux. De cette façon, il prend le rôle d'intervenant extérieur qui peut extraire le visiteur de l'échange conversationnel entamé pour au besoin le refocaliser sur le déroulé de la vidéo.

Par ailleurs, les chercheurs conservent une posture neutre et bienveillante pour inviter le participant à s'exprimer librement (Haas & Masson, 2006, p. 81). Pour le rendre actif et loquace, les chercheurs prennent un rôle d'ignorants candides. Cette posture encourage le visiteur à expliciter l'ensemble de son expérience et à définir les objets de son attention (représentamen), à détailler ses jugements et ressentis (interprétants, référentiels, valences émotionnelles). Pour résumer, cette étape d'entretien permet d'une part d'identifier plusieurs interactions significatives pour le visiteur et d'autre part de repérer des construits potentiels à leur sujet. Les situations d'interactions servent ensuite de base de comparaison pour la suite de l'entretien.

4.3 Temps 3 : Co-élaboration et constitution de la grille

À la fin de l'étape de rappel stimulé (temps 2), les chercheurs introduisent la phase de co-élaboration. Cette étape nécessite que l'enquêté se distancie de son expérience : il adopte une posture réflexive sur son vécu pour éliciter des construits d'après les verbatims formulés au temps 2. Pour ce faire, les chercheurs lui synthétisent ses déclarations en parcourant leurs notes. Le rôle des chercheurs est à présent d'entrer dans un processus de collaboration avec l'enquêté dans lequel ils soumettent leurs compréhensions de ces verbatims. Le visiteur est alors invité à les éclairer et les corriger. Ceci permet un processus de co-élaboration des construits. Les verbatims sont passés en revue, certains sont retenus comme construits, puis étiquetés et couplés à son construit contraire (contre-affirmation). Le processus d'appariement des construits permet de préciser leur signification pour former un axe référentiel. Prenons l'exemple d'Émilie, visiteuse du MSNB, qui est d'abord amenée à confirmer un construit avant de lui proposer son contraire.

Chercheur : Il y avait aussi quelque chose qui avait l'air important, c'est quand vous disiez que ça contextualisait et qu'il y avait une histoire, le fil rouge c'est la même chose ? Contextualiser, le fil rouge... ou pas ?

Émilie : Oui oui tout à fait.

Chercheur : Quand vous dites qu'il n'y a pas de contextualisation, qu'il n'y a pas d'histoire, qu'il n'y a pas de fil rouge, comment ça vous apparaît alors ?

Émilie : Bordélique... et c'est dommage, je n'aime pas ce mot.

Comme dans l'exemple d'Émilie, les contraires peuvent nécessiter une nouvelle étape d'élicitation. Mais ils peuvent aussi déjà être présents parmi les verbalisations produites en RS (temps 2) et peuvent alors être piochés dans la liste pour être appareillés à un construit identifié. En effet, puisque le visiteur y explicite ses situations d'interactions, il les compare parfois, puis en propose des similitudes et différences. Certains de ces interprétants sont alors propices à former d'emblée des paires de construits. Par exemple, Etienne (MD) expose rapidement « qu'un petit truc interactif m'attire » et qu'il préfère « faire une action » plutôt que de « lire un long texte ». La paire « faire une action » et « lire un long texte », peuvent ainsi être soumis tel quel à l'examen d'Etienne au temps 3 pour décrire ses interactions.

Ces verbatims candidats peuvent également servir d'exemple pour expliquer au visiteur ce qui est attendu au temps 3 de l'entretien. Cependant, il arrive que le

visiteur éprouve quelques difficultés à faire émerger des contraires valides (cf. point 4.5.). Les chercheurs ont alors trois possibilités.

1. Demander au visiteur de **se souvenir** d'un dispositif ou d'une interaction de leur visite « très différent » de celui qui a produit le construit donné. Cette option demande de se rappeler quelle interaction de la visite a fait émerger ce premier construit.

2. Demander d'**imaginer** un dispositif ou une situation qui aurait été « très différent » pour lui et de le décrire. Le visiteur fournit alors des construits qui constituent potentiellement des contraires au construit visé.

3. Attendre l'étape de mise en pratique de la RepGrid. Si les deux cas précédents ne fonctionnent pas, le temps 4 de l'entretien permet d'**exercer** le visiteur et de faciliter l'élicitation de construits manquants.

À la fin du temps 3, l'ensemble des interactions explicitées en RS ont ainsi été examinées pour y associer les construits du visiteur. Le processus se fait en co-élaboration avec les chercheurs afin d'assurer la validité des construits selon les critères du point 4.5. (personnel, signifiant, forme affirmative et niveau pertinent). Le visiteur peut prendre un recul réflexif sur son expérience et se nourrir du processus d'entretien en RS pour fournir les construits adaptés et significatifs de sa visite. Il considère chaque construit comme un attribut qualifiant ces interactions, les corrige et les confronte entre eux. Dans sa démarche, les chercheurs sont amenés à utiliser des relances d'appui, c'est-à-dire qui les aident à éliciter des construits. Ce travail de collaboration fait ainsi émerger des construits par paire contrastive qui caractérisent leurs interactions. Pour terminer, les chercheurs intègrent les construits à une grille, la *Repertory Grid*, qui prépare le temps 4.

4.4 Temps 4 : Application de la *Repertory Grid*

Les chercheurs introduisent à présent la *Repertory Grid* au visiteur et proposent de l'appliquer à un cas concret. Les paires de construits sont repris dans un tableau (cf. Tableau 2) pour former une échelle différentielle à cinq niveaux. La grille porte sur un *élément* (une situation ou un dispositif) rencontré dans l'expérience personnelle de visite. Dans le cas de RC, elle sert à évaluer la relation à un dispositif, c'est-à-dire une interaction dans l'exposition. L'enquêté va dès lors remplir la grille pour juger quel construit caractérise le mieux cette relation. Les deux réponses de droite (++ et + orange) se réfèrent à la caractéristique (entendons construit) de droite, celles de gauche (+ et ++ bleu) à la caractéristique de gauche. La réponse centrale (=) indique l'équivalence des deux caractéristiques pour cet *élément*. Elle se distingue des réponses « Je ne sais pas » et « N/A » (non applicable) aussi proposées à l'enquêté en marge de la grille.

Interaction 1		Je ne sais pas	N/A
	++ + = + ++		
Construit A	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Construit A' <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Construit B	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Construit B' <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tableau 2. *Modèle RepGrid pour l’entretien REMIND-Contrast*

Ainsi, « N/A » indique la non-pertinence de la paire de construits donné et la case « Je ne sais pas » l’indécision (ou l’absence éventuelle d’informations) à son égard. Ces deux choix ne sont que rarement utilisés dans le cas des entretiens individuels puisque les visiteurs ont élicité ces construits d’après les interactions vécues et reprises ensuite comme cas pratique dans la grille. Il reste toutefois intéressant de les conserver pour deux raisons :

1. Identifier les axes différentiels qui ne sont pas généralisables : un couple de construits qui ne convient pas à certaines interactions met en lumière que la variété des interactions ne peut pas se définir systématiquement d’après les mêmes constructions de sens.

2. Donner la possibilité de sortir du canevas imposé par la RepGrid : ceci permet au visiteur de suspendre son jugement et le laisse maître de son évaluation sur son vécu. Il garde ainsi à l’esprit que la grille est un outil non-prescripteur de ses réponses.

Pour mettre en œuvre la RepGrid, une interaction de visite est choisie en concertation entre l’enquêté et les chercheurs. L’objectif ici est moins d’obtenir l’évaluation d’une l’interaction particulière que de mettre en application les construits pour les valider. Au terme de ce premier essai, le visiteur peut ajuster avec les chercheurs l’étiquette des construits, l’adéquation des appariements et potentiellement d’élucider un construit manquant à une paire (cf. *supra* au point 4.3.). Le travail d’itération entre le temps 4 et le temps 3 permet dans ce cas de compléter la grille d’une nouvelle paire de construits. Si le visiteur est encore disponible, il est intéressant d’appliquer la grille à une autre interaction pour assurer l’adéquation des construits à une situation contrastant avec la première. Ce second exemple autorise une nouvelle étape d’analyse collaborative pour amender la liste des construits. Généralement, à la fin d’un entretien RC, la RepGrid comprend entre trois et cinq couples de construits personnels et a été testé pour une interaction de visite.

Ainsi, au terme de son entretien, Émilie, visiteuse au MSNB, a élicité cinq paires de construits qui lui permettent de décrire son expérience de visite (cf. [Tableau 2](#)). La grille a servi à évaluer deux interactions expérimentées en salle. Au moment du rappel stimulé (temps 2), Émilie verbalise les interprétants « moderne », « vétuste » et « intemporel » qui entrent en compétition dans la constitution des paires. L’application des construits à une interaction contextualisée (temps 4) permet d’éclairer la pertinence de chacun des termes et de déterminer quel couple propose un axe contrasté signifiant pour la visiteuse et son expérience au MSNB. C’est au moment de décrire le dispositif et son ressenti en interagissant avec qu’Émilie décide de mettre en opposition « vétuste » et « intemporel ». Le terme « moderne » est abandonné car il est inclut dans une certaine mesure dans l’idée d’intemporalité qu’elle applique aux dispositifs.

Hall pour enfants avec tiroirs - <i>Galleries des Dinosaures</i>						Je ne sais pas	N/A	
	++	+	=	-	--			
Contextualiser	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bordélique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cocon/petit monde	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Distant/froid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bruit/passage/perturbant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Calme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Figuratif	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Trop de textes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vétuste	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Intemporel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tableau 2. Repertory Grid d'Émilie, visiteuse du MSNB

Cette dernière étape assure la pertinence et la signification des paires de construits pour décrire l'expérience du visiteur. L'application à des cas concrets permet d'en éclairer les incohérences éventuelles et d'adapter au besoin les construits dans la logique de sens (*meaning*) des axes différentiels.

4.5 Co-élaboration des données

Élicitation des construits

La méthode REMIND-Contrast intègre au processus d'entretien en RS des mécanismes propres à la RepGrid qui servent à garantir la qualité des construits retenus. Au long de l'entretien, les chercheurs restent en effet vigilants à la nature des construits élicités par le visiteur. Leur validité se détermine selon quatre critères :

1. Le construit est **personnel**¹⁸ : la personne est capable de l'appliquer dans une situation contextualisée et de lui donner un sens propre.
2. Son étiquette (*label*) est **signifiante** (*meaningful*) : la dénomination du construit permet à la personne de retrouver rapidement le sens qu'elle lui donne.
3. Le construit se formule par une **affirmation** : un construit fournit une caractéristique présente et ne peut désigner son contraire qui définit ce qu'il n'est pas, du point de vue de la personne. Le contraire nécessitera d'être élicité par ailleurs pour définir l'axe différentiel signifiant.
4. Le construit doit correspondre à un échelon de **niveau pertinent** : selon la question de recherche, il est nécessaire d'obtenir des construits superordonnés (abstraites et généraux), en amont, ou des construits subordonnés (concrets et spécifiques), en aval, dans une logique d'échelonnement (*laddering*)¹⁹.

L'entretien permet d'ajuster à plusieurs phases et selon différentes méthodes la nature des construits verbalisés. Les chercheurs y sont attentifs à tout moment et

¹⁸ Cf. corollaire de la singularité : « *Persons differ from each other in their construction of events* » (Kelly, 1991, p. 38-39).

¹⁹ Cf. corollaire du choix : « *Dichotomous constructs can be built into scales, the scales representing superordinate constructs which are further abstractions of the separate scalar values.* » (Kelly, 1991, p. 46).

font correspondre les types de relances selon la phase de l'entretien en cours. Toutefois, certains critères sont assurés par le protocole d'entretien. Notamment, le caractère personnel des construits est garanti par le mode d'entretien en RS. De plus, l'étiquette est signifiante pour le visiteur parce qu'elle est co-élaborée au temps 3 de l'entretien (cf. point suivant) entre autres par le réemploi de son vocabulaire.

La formulation affirmative concerne en réalité directement le processus d'élicitation des construits. Une étiquette négative, du type « non-ludique » pour un construit A', ne constituerait pas un construit valide : l'étiquette doit désigner le construit pour ce qu'il est, en une affirmation, et non pour ce qu'il n'est pas, par une négation. L'étiquette « non-ludique » révèle en fait la présence du construit contraire A, « ludique », et non le construit A' visé. Il est alors demandé de réaliser une étape d'élicitation. Ainsi, au temps 3 de l'entretien, les chercheurs aident le visiteur à reformuler les construits exprimés par une négation pour obtenir le construit A' recherché. Pour y parvenir, les chercheurs suivent les méthodes d'élicitation expliquées au point 4.3. : elles consistent essentiellement à comparer la situation source du construit A, « ludique », à des situations vécues différentes. La comparaison permettra alors de faire émerger le construit A' en une contre-affirmation, par exemple « textuel » dans cet exemple. Toutefois, cette situation résolue fournit *a priori* une paire contrastive valide que les chercheurs pourront réutiliser plus tard : dans ce cas « ludique » vs. « textuel »²⁰.

En ce qui concerne l'échelonnage des construits, il sert à produire des construits pertinents et signifiants pour l'expérience du visiteur. Cette démarche permet de retrouver des construits de niveaux différents : des plus concrets ou plus précis, dits les subordonnés, au plus abstraits ou plus génériques, dits les superordonnés. Ainsi, les construits les plus élevés dans l'échelle se réfèrent aux valeurs fondamentales (*core constructs*) de la personne (Stewart, 2005, p. 16-18). Le travail d'échelonnage peut se réaliser à plusieurs étapes de l'entretien mais c'est principalement aux temps 3 et 4 que les échanges le favorisent. Pour notre question de recherche, le niveau d'échelon se détermine par un construit explicite et concret pouvant caractériser les interactions. Par exemple, les interprétants généraux et abstraits comme « amusant » peuvent devenir plus concrets par un échelonnage vers le bas. Le chercheur peut typiquement demander de préciser ce qui rend le dispositif « amusant ». Le visiteur pourrait répondre alors « il était ludique ». Le nouveau construit « ludique » constitue alors un échelon en aval plus explicite pour le cas étudié. Au temps 4, l'application de la RepGrid peut également révéler la nécessité de monter ou de descendre d'échelon pour une paire de construits qui semblait jusque-là pertinente. Les chercheurs portent une attention constante à cet aspect de l'élicitation des construits pour ne pas risquer de constater, à l'analyse, l'inadéquation ou de l'imprécision des résultats obtenus.

Collaboration enquêté-enquêteur et postures

Durant l'entretien, le recueil de données est conditionné par la collaboration étroite entre le visiteur et les chercheurs. Ils participent à leur co-élaboration selon deux dynamiques différents. Pendant la partie en RS (temps 2), le visiteur retrouve les liens cognitifs et les sensations qui ont émergé durant son expérience, il est amené à revivre sa visite. Les chercheurs y jouent un rôle d'auditeur attentif et candide qui le pousse à rendre ses descriptions explicites. Dans les étapes suivantes, le visiteur est amené à changer de perspective en se distanciant de son expérience. Il compare les différentes interactions vécues en visite et les caractérise selon un

²⁰ L'exemple s'inspire des construits élicités en entretiens lors de notre étude de terrain mais en modifie les termes pour le rendre plus explicite.

processus différent. À partir du temps 3 de l'entretien, les chercheurs adoptent une posture plus active : d'abord, ils soumettent des propositions à l'enquêté qui les trie et les corrige ; ensuite ils le guident dans le processus d'élicitation de construits par des questions spécifiques (cf. point 4.3.). La co-élaboration des données se réalise ainsi en procédant aux tâches suivantes :

- Sélectionner des verbatims : choix d'expressions verbalisées selon leur pertinence pour la description d'interactions.
- Appairier les construits : regroupement des construits et élicitation des contraires manquants.
- Étiqueter les construits : sélection des verbatims pour constituer des étiquettes signifiantes désignant les construits.

Concrètement, dans la partie d'entretien en rappel stimulé (temps 2), les chercheurs prennent note des expressions marquantes verbalisées par le visiteur pour décrire son expérience. Ces notes constituent le premier tri effectué par les chercheurs. Ensuite, dans l'étape de co-élaboration (temps 3), ils exposent les verbatims retenus, comme premières hypothèses, au visiteur. Il s'agit d'obtenir à ce moment son retour immédiat pour corriger ou préciser ces hypothèses. L'enquêté les examine pour les constituer en construits. Ce réexamen amène le visiteur à les expliciter et à les comparer à d'autres situations d'interactions rencontrées. Dans ce processus, le visiteur retient ainsi les expressions qui lui permettent de mieux définir ses interactions et effectue la seconde sélection.

La comparaison des situations d'interactions facilite ensuite l'appariement des construits. Généralement, les enquêteurs y relèvent les construits qui apparaissent propices à former des paires. L'enquêté examine leurs nouvelles propositions et valide les paires contrastives. Celles-ci définissent alors des axes différentiels signifiants pour son expérience personnelle : « *We consider the contrasting end of a construct to be both relevant and necessary to the meaning of the construct.* » (Kelly, 1991, p. 44)²¹.

Il arrive cependant que le visiteur ne trouve pas de contraire pertinent pour compléter un construit sélectionné. Si l'étape de la RepGrid (temps 4) ne lui permet toujours pas d'en éliciter, l'impossibilité d'appariement mène finalement à l'abandon d'un construit préalablement retenu. La sélection est ainsi dépendante de plusieurs facteurs : chaque construit s'apprécie selon la possibilité de lui trouver un contraire signifiant et selon la pertinence de la paire pour caractériser de façon explicite les interactions.

Durant ces échanges, l'enquêté utilise plusieurs vocables pour désigner chaque construit. En effet, l'élicitation ne fixe pas toujours une expression définitive pour chacun d'eux. Dans ce cas, les enquêteurs demandent à l'enquêté d'en définir un parlant. Ainsi, les trois tâches de co-élaboration (sélection, appariement et étiquetage) s'effectuent en général de façon parallèle. La présentation séquentielle qui en est faite ici sert avant tout à en clarifier la démarche.

À la fin de l'entretien (temps 4), la RepGrid permet de valider les données co-élaborées alors obtenues. Cette étape assure l'applicabilité des construits élicités. Si des ajustements sont nécessaires, ils s'opèrent selon la même dynamique collaborative que lors de l'étape précédente. Finalement, les temps 3 et 4 mettent en œuvre une collaboration étroite entre les chercheurs et l'enquêté. Elle permet d'une

²¹ « Nous considérons la partie contrastée du construit à la fois pertinente et nécessaire à la signification de ce construit » (Kelly, 1991, p. 44).

part d'assurer la validité des données recueillies et d'autre part de rester fidèle à l'expérience vécue par le visiteur.

Dans la dynamique co-élaborative, la parole de l'enquêté prime et les enquêteurs adoptent un rôle de facilitateurs. Le visiteur est en fait placé dans la posture d'expert de son propre vécu, conformément à l'approche de Kelly²². Ainsi, l'enquêté fournit la base du travail et toutes les clés de compréhension pour les chercheurs. Le rôle de ces derniers tient surtout à expliquer le procédé de validation des construits et, si besoin, à guider et rassurer le visiteur lors du processus. Les enquêteurs y interviennent un minimum afin d'assurer la validité des données de nature idiographique. Leurs interventions doivent permettre de rendre explicite le cheminement cognitif des visiteurs qui leur permet de former les construits liés à leur expérience située et personnelle.

Dans cette dynamique co-élaborative, le support vidéo permet de limiter les biais : concernant le visiteur, le biais de désirabilité sociale, les biais liés à la mémoire, et de la part des chercheurs, les biais de confirmation et de fixation de l'objectif. En effet la vidéo sert de référence stable, constitue une trace objectivable, qui permet les allers-retours entre ce qui a été vécu (descriptions en RS) et les construits élicités (comparaisons en posture distanciée). Le procédé en rappel stimulé limite ainsi l'exposition de représentations générales sur la visite au musée. Ainsi, les construits sont à chaque fois remis dans leur contexte d'émergence, dans l'expérience située et personnelle du visiteur.

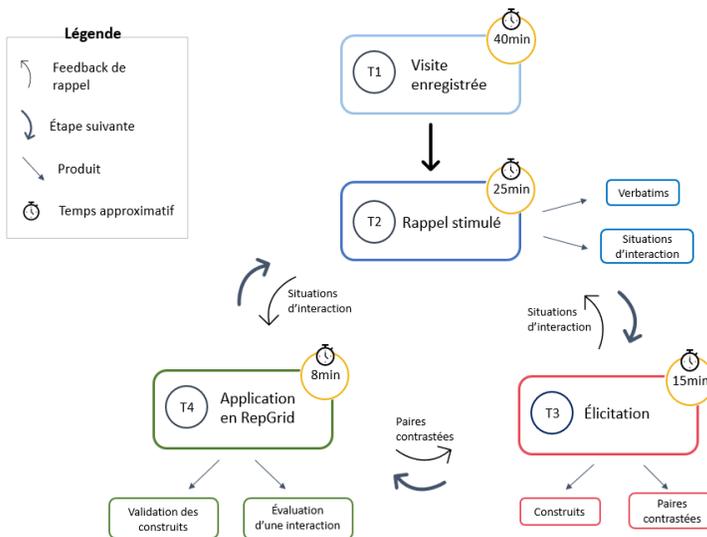


Figure 3. Schéma minuté de la méthode REMIND-Contrast

²² Kelly perçoit la personne comme un « scientifique » préférant des « hypothèses » (attentes prospectives) envers un monde perçu afin de mieux anticiper des événements et des actions (Kelly, 2003, p. 9 et 90).

5 Méthode d'analyse double

Le processus d'analyse se construit en deux étapes qui permettent de produire d'une part une définition explicite des construits personnels et d'autre part le recoupement entre les construits élicités par les différents enquêtés.

La première étape consiste à appliquer le cadre méthodologique de REMIND pour éclairer les construits d'après les verbatims et le contexte de l'expérience subjective du visiteur. Cette étape permet de produire une définition détaillée de chaque construit pour autoriser la suite de l'analyse. La seconde étape permet de croiser les construits des visiteurs entre eux. Selon le niveau de finesse désiré, il est possible de créer des catégories interpersonnelles ou de simplement comparer les construits des différents visiteurs²³.

Au terme de l'entretien, les chercheurs disposent de plusieurs supports pour le documenter : la captation vidéo de l'écran d'ordinateur qui a diffusé la vidéo subjective de la visite, l'audio des échanges de l'entretien et un document textuel dans lequel est repris la *Repertory Grid*.

Pour l'analyse, l'enregistrement audio-visuel est traité dans un logiciel d'annotation de vidéos. Un fichier unique regroupe la transcription des échanges en entretien et les verbatims sont synchronisés avec la captation audio-visuelle de l'entretien. Cette partie de l'analyse suit les principes de la méthode REMIND (Schmitt & Aubert, 2017). Ensuite, le travail de traduction et de comparaison des construits se réalise dans un tableur afin de réaliser plusieurs comparaisons et recoupements.

5.1 Volet 1 : Définition des construits par les verbatims

La méthode d'analyse de REMIND utilise un logiciel d'annotation de vidéo, comme Advène²⁴ (Aubert *et al.*, 2004), dans lequel est mise en œuvre une analyse systématique qui catégorise les verbatims des visiteurs selon les composantes d'unités significatives définies par Theureau (2006) : ces six composantes permettent de découper une séquence d'activité significative pour le visiteur (cf. [Tableau 1](#)). Premièrement, la transcription apporte un premier regard distancié sur le déroulement de l'entretien. Elle permet également de faire un tri dans les verbalisations et d'écartier celles influencées par l'intervention des chercheurs (limitation du biais d'acquiescement et de confirmation). Deuxièmement, la catégorisation des verbatims en six composantes d'activité (cf. Figure 2) permet de définir chaque idée et concept formulés par l'enquêté. Ce travail formalise l'interprétation des verbatims, facilite la recherche de données et leur traitement croisé avec d'autres entretiens.

Dans le cadre de REMIND-Contrast, deux rubriques d'annotations ont été ajoutées. Ces annotations ont toutefois un statut différent des six composantes de l'activité car elles s'établissent par une lecture transversale de l'entretien. La première rubrique « Construit » (cf. Figure 2) sert à identifier le construit personnel auquel le verbatim se rapporte. Cette catégorie permet d'effectuer des recoupements entre les construits du visiteur et ses verbatims, qu'ils concernent le contexte d'interaction ou son processus d'élicitation, d'appariement, etc. Ainsi nous pouvons

²³ Ces voies d'analyse sont en accord avec les corollaires de l'universalité (Kelly, 1991, p. 63-66) et de la singularité (Kelly, 1991, p. 38-39) qui affirment à la fois que chacun diffère dans ses constructions d'événements et qu'à partir du moment où des personnes utilisent des constructions similaires, leurs processus psychologiques peuvent être rapprochés.

²⁴ <https://advene.org/download.html>

retracer tout au long de l'entretien l'ensemble des liens faits avec un construit particulier, même s'il n'est élicité formellement qu'à la fin de l'entretien.

Prenons l'exemple d'Emmanuelle, une visiteuse du MD, qui décrit son action quant à la lecture d'un cartel. Quand elle exprime, au début de l'entretien, « je regarde les titres, s'il y a vraiment un truc qui me plaît alors là je lis l'entièreté de la petite plaque », elle clarifie les construits qui sont formellement élicités plus tard (temps 3) dans l'axe différencié « titre » et « explications en détails » (cf. Figure 2). La rubrique « construits » complète la verbalisation d'une couche interprétative supplémentaire en le rattachant à un construit énoncé par après. Les rapprochements ainsi opérés permettent d'enrichir la signification des construits personnels dans le flot des verbalisations du visiteur. En outre, la signification des construits s'attache aux liens avec les situations d'interaction décrites par l'enquête. C'est pourquoi ce processus permet de recontextualiser les construits et de retracer le fil conducteur de leur émergence. Cette rubrique est principalement complétée au terme de l'analyse, après que l'ensemble des verbatims ont été catégorisés dans les six composantes de l'activité.

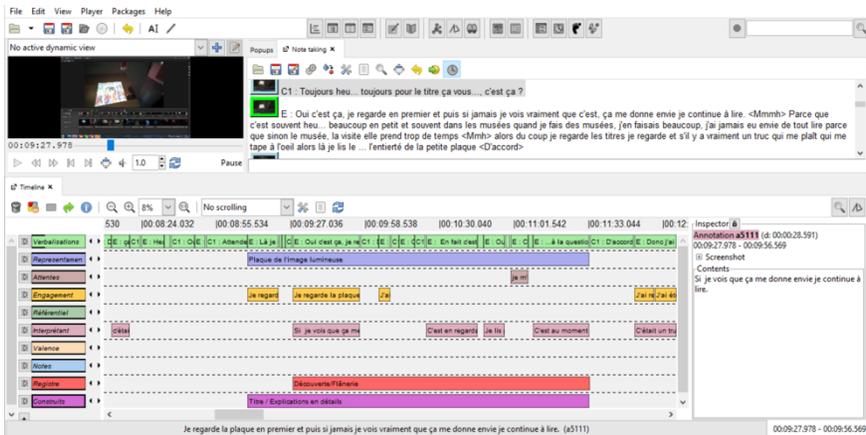


Figure 2. Extrait de l'analyse d'entretien d'Emmanuelle, visiteuse du MD (dans le logiciel Advène)

Une seconde rubrique a été ajoutée pour répertorier des hypothèses liées aux modalités de visite. Elle correspond davantage à des notes pour comparer entre elles l'activité des différents enquêtés. La rubrique « registre » sert à repérer des caractéristiques pouvant différencier des modes de visites particuliers. Elle est spécifiée par les engagements et les attentes exprimés par les enquêtés durant le rappel stimulé. Cette rubrique se définit dans un travail itératif avec l'analyse du deuxième volet décrit ci-dessous puisqu'elle nécessite la comparaison des activités de plusieurs des visiteurs.

À la fin de cette partie, les chercheurs ont élaboré un document structuré dont la consultation ultérieure permet de retrouver le fil de l'analyse et de revoir les hypothèses qui en ont découlé. Les deux nouvelles rubriques facilitent également la relecture afin de croiser les données et les interprétations de plusieurs entretiens. Le document ainsi formalisé sert de base au second volet d'analyse.

5.2 Volet 2 : Croisement des construits entre les enquêtés

Le second volet sert à confronter les construits et l'activité des différents visiteurs pour définir des *clusters*. En effet, bien que les construits personnels rendent compte d'une perception idiographique, ils peuvent se recouper dans l'expérience personnelle de différentes personnes qui auraient vécu un événement de façon similaire²⁵. Pour repérer ces similitudes, l'analyse s'effectue par un processus d'itérations dans les documents produits au premier volet. Pour ce faire, le répertoire des données est réalisé dans un tableur afin d'en faciliter leur comparaison. Ce travail passe tout d'abord par l'explicitation de chaque construit personnel. Ensuite, ils seront mis en parallèle avec les engagements et les attentes des visiteurs pour définir des premiers *clusters* dans l'activité.

L'explicitation des construits consiste en fait en une traduction en une phrase compréhensible pour des tiers. Cette traduction s'effectue par la reconstitution des propos idiographiques des visiteurs pour en induire leur signification : les verbatims annotés au volet 1 servent ainsi de base à la définition. Par exemple, l'explicitation des construits « plus vivant » et « statique », élicités par deux visiteurs différents du MD, permet d'évaluer leur proximité de sens. Marie-Christine insiste sur la capacité des vidéos à rendre compte de la réalité de la montée du Car d'or, un des quatre moments forts de la Ducasse de Mons :

Un panneau statique qui explique c'est très bien et le fait d'avoir le mouvement en plus, c'est-à-dire, la petite vidéo qui est incrustée, je trouve que c'est un plus. Et pour quelqu'un qui ne connaît pas du tout, il peut se représenter plus facilement. Là, j'ai conscientisé vraiment ce qui se passait.

De la sorte, selon Marie-Christine, la présence du mouvement change le rapport au contenu d'exposition qui permet de mieux illustrer sa réalité physique. Pour Arnaud, Marie son épouse et Leslie, sa fille, le « vivant » semble surtout faire référence à la sensation d'immersion :

Arnaud : Je me rends compte qu'il est chaque fois les vidéos. C'est ce qui est plus vivant.

Marie : On se ressent dedans. On a l'impression de participer.

Leslie : Moi, je me sentais bien dans l'ambiance.

Selon cette perspective, Leslie propose également l'étiquette « terne » pour « statique » puisqu'un dispositif sans animation fait vivre une expérience moins agréable pour eux. Dès lors, bien que les étiquettes des construits soient les mêmes, leurs significations ne sont pas identiques. Pour expliciter le construit « vivant », il a donc fallu produire deux traductions distinctes (cf. Tableau 4).

²⁵ Cette démarche est en cohérence avec le corollaire d'universalité (Kelly, 1991, p. 63-64).

onstruit A	Construit A'	Traduction	Norme/Valeur induite
Vivant	Statique	Le dispositif audio-visuel rend compte de la réalité de la situation.	Réalisme
Vivant	Statique/Terne	Le dispositif audio-visuel permet d'entrer en immersion dans la situation.	Immersion

Tableau 4. Traduction des construits (exemples)

Dans d'autres cas, les traductions permettent de rapprocher des construits étiquetés par des termes pourtant différents. Ainsi les construits d'Emmanuelle (MD) « titre » couplé à « explications » ont été identifiés comme les équivalents de ceux d'Arnaud (MD) et de Massimo (MSNB), qui respectivement élicitent « annotations », désignant un cartel, et « texte (pavé) » couplé à « clair en quelques secondes » (cf. Tableau 5). Ces nuances dans la signification des construits ont également été observées par Kelly qui en parle en ces termes :

*Même les constructions qui sont symbolisés par des mots ne sont pas nécessairement similaires juste du fait que ces mots sont similaires. Inversement, deux personnes peuvent utiliser essentiellement les mêmes constructions pour leur expérience bien qu'elles s'expriment en des termes bien différents.*²⁶

Dès lors, le travail de traduction est une étape délicate et essentielle pour la bonne suite de l'analyse. Le découpage des verbatims en unités discrètes, selon le cadre de Theureau (cf. [Tableau 1](#)), offre une sécurité supplémentaire à la bonne interprétation des construits grâce à leurs mises en relation dans le volet 1 de l'analyse.

Par ailleurs, des construits proches dans leur signification ne possèdent pas forcément, selon la perspective idiographique de la personne, la même valence. Si certains interprétants revêtent une connotation positive ou négative, comme dans le cas de Leslie avec « terne », la traduction doit pouvoir s'en détacher. Elle nécessite de produire une définition qui sort du cas singulier de l'individu et puisse se transposer à l'expérience d'autres. La traduction doit alors définir un axe bipolaire composé de termes neutres. Ce travail vise à fournir à terme une liste de construits compréhensibles pour d'autres visiteurs pour, à leur tour, qualifier leurs interactions de visite d'après des critères communs. Ces personnes pourront alors les appliquer à des expériences qu'ils considèrent indépendamment d'étiquettes à l'origine connotées. Il s'agit ici de limiter les biais lors de la passation, dans des phases d'enquêtes ultérieures²⁷, d'une RepGrid dont les réponses seraient alors soumises à des biais de désirabilité sociale, de négativité²⁸, de conformité, etc.

²⁶ « *Even those constructions which are symbolized by words are not necessarily similar just because the words are similar. Conversely, two persons may be using essentially the same constructions of their experience, although they express themselves in quite different terms.* » (Kelly, 1991, p. 65) Traduction libre.

²⁷ Les hypothèses de cette présente enquête pourront ensuite être examinées par d'autres visiteurs (cf. p.31).

²⁸ Le biais de négativité désigne l'impact plus important d'expériences négatives sur l'état psychologique d'une personne. Il implique entre autres une rétention mémorielle plus prégnante de ces événements (Revue de la littérature par Peeters & Czapiński, 1990).

Le tableau facilite la comparaison des données qualitatives de tous les enquêtés. De cette façon, les construits d'Emmanuelle peuvent être rapprochés, et à termes concaténés, avec ceux par exemple d'Arnaud (MD) et de Massimo (MSNB) (cf. Tableau 5).

	A	B	C	D	E	F	G
1	Visiteurs	Construits	Liens autres construits	Traduction	Valeurs/Normes	Engagement 1	Engagement 2
23	Emmanuelle	Titre	Annoter un élément (vitrine)	Le dispositif est structuré avec un titre qui résume l'essentiel	Résumer/Identifier	Je regarde la plaque en premier	
24	Emmanuelle	Explications (détails)	Lire un long texte	Le dispositif offre des explications détaillées et claires	Expliquer/Raconter	Je regarde le titre en premier et si ça m'intéresse je lis plus.	J'ai lu un petit peu plus que le titre, je l'ai fini plus ou moins à la moitié.
28	Etienne	Lire un long texte	Lire/Long	Le dispositif me présentait un long texte	Expliquer/Raconter	Je lis en diagonal (deux, trois lignes)	Je parcours sans m'y attarder
33	Etienne	Annoter un élément (vitrine)	Titre	Le dispositif a permis d'identifier l'élément exposé (en un texte bref)	Résumer/Identifier	Je lis d'une traite et dès que j'ai lu je continue à avancer	
36	Arnaud/Marie/Isabelle	Explique	Informier/Histoire/Lire un long texte	Le dispositif permet de comprendre le contenu de façon claire et structurée	Expliquer/Raconter	J'ai été lire les textes explicatifs	J'essayais de comprendre
75	Massimo	Clair en quelques secondes		Le dispositif présente des phrases d'accroches, des lignes qui résument le contenu (les informations détaillées)	Résumer/Identifier	J'ai lu la moitié	je suis resté quelques secondes
76	Massimo	Texte (paré)		Le dispositif présente un texte en un bloc, à lire de façon continue	Expliquer/Raconter	Je lis brièvement	

Tableau 5. Comparaison des données de plusieurs visiteurs

La comparaison permet de définir des normes (ou valeurs) liées à la nature des construits. Ces normes considèrent la signification des construits (*meaning*) en rapport avec les attentes et les engagements (cf. [Tableau 1](#)) des visiteurs. En effet, le volet 1 de l'analyse fait dans un premier temps le lien entre les construits élicités, les situations d'interactions explicitées et les engagements²⁹ qui y sont réalisés par les visiteurs. Dans un second temps, le volet 2 permet de rapprocher, entre les différents enquêtés, ces ensembles de construits et d'engagements. Ces recoupements permettent alors d'induire des normes, propres à l'expérience de visite.

Ces normes n'impliquent cependant pas de valence. Elles expriment une loi qui peut être selon le contexte appréciée ou non. En revanche, ces normes rendent généralement saillants des besoins et d'attentes des visiteurs. Notamment, dans les cas d'Emmanuelle et d'Arnaud (cf. [Tableau 5](#)) l'analyse croisée rend particulièrement explicite certains de leurs besoins liés à leur stratégie de visite : la norme « résumer/identifier » leur permet de décider s'ils vont lire plus avant ou non le texte d'un expôt quand celle « expliquer/raconter » indique si le texte a répondu à leurs interrogations.

Finalement, cette dernière étape d'analyse a dessiné nos premières hypothèses en termes de modalités de visite. En effet, les types d'interactions privilégiées et la nature des construits élicités dégagent des tendances générales entre les différents enquêtés. Les préférences et types d'attentes ont en notamment été ressortis. La récurrence de ces éléments a permis de proposer des *clusters*, définis en types de modalités de visite, exposés dans la section résultats, ci-après.

²⁹ L'engagement recouvre, dans notre cadre théorique (cf. [Tableau 2](#)), l'activité du visiteur : la façon dont il interagit avec les représentations qu'il identifie (artefacts, dispositifs numériques, cartels, etc.).

6 Résultats et discussion

6.1 Apports des construits personnels

L'étude des construits personnels des visiteurs s'est révélée féconde pour qualifier l'expérience de visite. Bien que la PCT s'attache en premier lieu à saisir l'histoire idiographique de personnes considérées isolément, le croisement des construits entre plusieurs acteurs, ayant vécu un événement similaire, permet d'extraire des structures et des caractéristiques communes à leur expérience. Kelly (1991, p. 63) le laisse d'ailleurs entendre par la définition du corollaire de l'universalité. L'analyse au volet 2 permet ainsi de ressortir des construits significatifs pour différents types d'expérience de visite. D'une part, certains axes de référence, dont la signification est proche, sont remarquables par leur récurrence dans plusieurs témoignages : notamment ceux traduisant les normes « tranquillité », « se remémorer/monde connu » ou encore « réaliser/conscientiser/immersion » (cf. Tableau 6). D'autre part, d'autres axes bipolaires plus singuliers permettent de saisir des dynamiques d'expériences propres à des contextes de visite plus rares, mais potentiellement nombreux en proportion. En effet, dans le cadre d'une étude qualitative, la signification des données ne s'opère pas selon une logique quantitative : les cas isolés, dans un échantillon de 15 personnes, peuvent fournir des données représentatives pour des catégories minoritaires, mais importantes en proportion dans un échantillon plus grand. C'est en réalité notre hypothèse pour le cas des visites qui suivent la modalité de l'expertise (explicité ci-après). Les axes de référence de ces expériences, illustrés par les cas d'Émilie et d'Arnault au MSNB, considèrent avec plus d'importance des éléments rattachés à la qualité de l'information, à l'immersion/le réalisme ou à la tranquillité (cf. Tableau 6). L'immersion endogène se comprend comme une forme de repli sur soi qui permet une pleine concentration et une abstraction de l'environnement présent.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Musée	Valeurs	Construit A	Traduction A	Construit A'	Traduction A'	Valeurs / Normes	Y	Dimensions	Registres
1 MSNB	Arnault	Mal à l'aise	Ce dispositif m'a inclus d'autres personnes mais l'interaction le dispositif était placé dans un environnement animé, proche d'autres dispositifs.	Être dans sa bulle	Ce dispositif m'a permis de me concentrer et rester dans ma bulle.	Bulle privée/Tranquillité		Immersion endogène	Expertise
2 MSNB	Émilie	Bruit/Passage/Perturbant	Le dispositif est placé dans un espace défini et part du reste.	Calmé	Le dispositif est placé proche d'autres et dans un espace animé/bruyant.	Bulle privée/Tranquillité		Immersion endogène	Expertise
3 MSNB	Massimo	Chose isolée	Le dispositif permet de comprendre le contenu de façon claire et structurée.	Trop d'écrans/bruits	Le dispositif présente le contenu de façon ambiguë et le lien avec le reste est flou.	Bulle privée/Tranquillité		Immersion endogène	Découverte
13 MDD	Arnault, Marie et Leslie	Explique	Les informations données nourrissent ma réflexion et me font me poser des questions.	Incompréhensible	Les informations données présentent des faits avérés (sans équivoque).	Expliquer/Raconter		Information	Découverte
14 MSNB	Arnault	Amener la réflexion	Le dispositif est structuré avec un titre qui résume l'essentiel.	Présenter des faits	Le dispositif offre des explications détaillées et claires.	Expliquer/Raconter		Information	Expertise
15 MDD	Emmanuelle	Titre	Ce dispositif me présente des extraits isolés qui font vivre le sujet.	Explications (détails)	Le dispositif présente le contenu en texte et en image fixe.	Expliquer/Raconter		Architecture informationnelle	Découverte
25 MDD	Arnault, Marie et Leslie	Plus vivant	Le dispositif permet de rendre compte de la taille réelle des animaux/objets et de la conserver à l'échelle connue.	Statique/Terne	Le dispositif présente des images populaires et des croyances communes sur le sujet d'exposition.	Réaliser/Conscientiser/Immersion		Immersion/Réalisme	Découverte
26 MSNB	Arnault	Voir échelles réelles	Le dispositif permet de me plonger rapidement dans un monde qui se dessine à travers les informations.	Image populaire/idées reçues	Le dispositif présente d'une façon qui me garde à distance.	Réaliser/Conscientiser/Immersion		Immersion/Réalisme	Expertise
27 MSNB	Émilie	Cocoon/Petit monde	Le dispositif a donné une bonne ambiance et m'a mis en immersion.	Distant/Froid	Le dispositif comprend beaucoup de textes.	Réaliser/Conscientiser/Immersion		Immersion endogène	Expertise
28 MSNB	Émilie	Figuratif	Le dispositif a permis de mieux me rendre compte de la réalité de la situation/de l'attitude de l'animal (...).	Trop de texte	Le dispositif fournit des informations brutes (sans émotions).	Réaliser/Conscientiser/Immersion		Immersion/Réalisme	Expertise
29 MDD	Emmanuelle	Joyeux/Musique	Le dispositif (vidéo) présente des images en mouvement et me permet de mieux concrètement comment se déroule l'événement.	Solennel	Le dispositif présente le contenu en texte et en image fixe.	Réaliser/Conscientiser/Immersion		Immersion/Réalisme	Découverte
30 MDD	Marie-Christine	Plus vivant/en mouvement	J'ai pu découvrir d'autres points de vue.	Statique	Ce dispositif m'a seulement permis de lire et de regarder.	Réaliser/Conscientiser/Immersion		Immersion/Réalisme	Découverte
31 MDD	Marie-Christine	Découvrir autrement/Interactif	Ce dispositif m'a permis de mieux me rendre compte de la réalité de la situation/de l'attitude de l'animal (...).	Regarder/Lire	Ce dispositif présente du texte.	Réaliser/Conscientiser/Immersion		Information	Découverte
32 MDD	Marie-Christine	Image/Visuel	Le dispositif présente des images actuelles, de ce qu'on retrouve aujourd'hui.	Écriture	Le dispositif présente une trace du passé (souvent présenté en noir et blanc).	Réaliser/Conscientiser/Immersion		Immersion/Réalisme	Découverte
33 MDD	Marie-Christine	Récit (couleurs)		Passé (noir/blanc)		Réaliser/Conscientiser/Immersion		Information	Découverte

Tableau 6. Comparaison des normes entre visiteurs

Les regroupements de construits s'opèrent via le travail de définition des normes (cf. analyse volet 2), ce qui permet d'entrevoir diverses dimensions propres

à l'expérience de visite. Ces dimensions considèrent notamment la multi-sensorialité, l'immersion/le réalisme, l'interactivité, l'information ou l'intuitivité (cf. Tableau 6). La mise en avant par les enquêtés de certaines de ces dimensions traduit finalement l'adoption de différentes modalités de visite. Ces dernières différencient en réalité des catégories d'expériences qui peuvent être vécues dans une exposition muséale. Elles concernent la façon dont les visiteurs abordent leur visite, les types d'interactions qu'ils privilégient et aident à circonscrire leurs attentes et besoins. Elles permettent dès lors d'identifier le champ d'attention et d'actions probables des visiteurs durant leur visite. Ces modalités sont structurées en catégories selon l'importance que les visiteurs accordent :

- Au partage du moment avec les co-visiteurs (Partage) : la relation interpersonnelle constitue l'attention première du visiteur. Il privilégie les échanges avec ses proches.

- À l'inattendu et l'émerveillement (Découverte) : qu'il s'agisse du contenu, de la façon de le présenter ou de l'architecture du lieu, le visiteur est capté par des éléments étonnants et hors du commun. Il cherche à éprouver une émotion forte.

- À l'approfondissement des connaissances (Expertise) : le visiteur cherche à en apprendre plus sur le sujet exposé, il se focalise entièrement sur le contenu de l'exposition.

Ainsi, notre approche vise à caractériser les types d'expériences de visite et s'éloigne des études sociologiques qui s'intéressent plutôt aux profils des visiteurs. Si ces modalités peuvent par ailleurs être rapprochées des profils de visiteurs définis³⁰ par Falk (2010), notre perspective ne coïncide pas totalement avec ces travaux. En effet, ses résultats ne renseignent pas l'activité des visiteurs dans le cours de leur visite.

Partager le moment vécu

La modalité du « partage » se manifeste de façon remarquable dans la dynamique de groupe³¹. Les visiteurs le rendent apparent quand ils discutent entre eux, expliquent à leurs enfants, jouent en famille et se dirigent ensemble dans les salles. La prédominance, dans notre échantillon, de ce type de modalité démontrerait l'importance de vivre une expérience avec ses co-visiteurs. Davantage qu'un intérêt direct pour le sujet de l'exposition, la visite est une opportunité de créer du lien ou de renforcer sa relation avec d'autres personnes : son conjoint, ses enfants, ses amis, etc.

La prévalence du partage transparait notamment chez Léo (MSNB) et chez Xavier (MSNB). Léo explique qu'il s'amuse davantage à montrer des expôts drôles à sa petite sœur, Ophélie, qu'à s'attarder sur les textes. Quant à Xavier (MSNB), accompagné de son épouse et d'un couple d'amis, il justifie sa façon de visiter de la sorte : « Je serais capable de lire à la limite tout ce que je vois mais ici je ne vais pas le faire puisqu'ils avancent et que je veux être avec eux ». Ainsi pour Léo et Xavier, la plupart de leur attention se tourne vers leurs co-visiteurs.

³⁰ Falk propose cinq profils principaux : les explorateurs (*explorers*), les facilitateurs (*facilitators*), les professionnels/amateurs avertis (*professionals/hobbyists*), les curieux d'expérience (*experience seekers*) et les ressourceurs (*rechargers*). Ils sont définis sur la base des motivations déclarées des visiteurs à venir au musée.

³¹ Le groupe est entendu ici comme la « cellule intime » (Debenedetti, 2010) ou la cellule micro-sociale, formée par des co-visiteurs venus ensemble au musée.

Le partage peut prendre plusieurs formes : une discussion sur les connaissances et les expériences passées, des jeux à plusieurs, une lecture vulgarisée du contenu, etc. Cependant, le partage n'est pas exclusivement présent dans une dynamique de groupe. Seuls, les visiteurs peuvent passer plusieurs minutes à préparer une interaction avec autrui à distance ou en différé. Par exemple, Nora (MSNB) envoie une vidéo d'une peinture exposée via son compte *Snapchat*. Katia (MSNB) et Léo (MSNB) prennent des photographies d'eux dans les salles comme photos-souvenirs. Si ces photos ne sont pas publiées sur les réseaux, elles pourront néanmoins leur servir de support à un nouvel échange conversationnel à propos de leur sortie commune.

La modalité du « partage » propose dès lors de regrouper les types d'interactions qui encouragent l'échange social. De façon typique, le contenu d'exposition propose un sujet de conversation aisé (histoires étonnantes, plaisanteries, anecdotes personnelles, etc.) qui entretiennent les échanges et créent du lien social à l'échelle intime. La visite au musée semble ainsi permettre la constitution d'expériences communes qui stabilisent une série de signifiants partagés. Ce monde commun, co-construit et entretenu, maintient leurs liens sociaux et leur appartenance à un même groupe.

Découvrir et se laisser surprendre

La modalité de la « découverte » se repère par une stratégie d'économie de l'attention qui fait fortement varier, en cours de visite, l'engagement personnel du visiteur par rapport au contenu de l'exposition. En effet, il ressort que le visiteur peut s'arrêter tantôt sur un cartel explicatif et lire avec assiduité, tantôt observer le lieu lui-même et délaissier les expôts. Dans cette dynamique, le contenu de l'exposition n'est pas spécialement le point d'intérêt premier des visiteurs. Ce qui pourrait s'apparenter à un manque d'assiduité s'explique en réalité par le désir d'être émerveillé ou surpris lors d'une nouvelle expérience. De fait, les visiteurs de cette modalité cherchent davantage un effet, comme être séduits, dans le but de ressentir une émotion forte, plutôt que de comprendre un contenu. Dans ce cas, il n'est pas important pour le visiteur que son émotion provienne d'un artefact, d'un élément de scénographie ou d'un interactif.

La séduction et l'étonnement en visite sont présents dans la grammaire descriptive de l'expérience développée par Blondeau *et al.* (2020). De façon typique, les visiteurs en « découverte » passent systématiquement par les étapes décrites dans cette grammaire expérientielle : repérage, intrigue, séduction, engagement et étonnement/résolution. L'intrigue et la séduction amènent en fait à l'engagement du visiteur. Cette situation est bien illustrée par Xavier (MSNB) qui, intrigué par un nom qu'il reconnaît sur un panneau, lit plus avant le texte affiché : « Pas que ça soit spécialement attirant mais je vois *Teilhard de Chardin* et je me dis quel peut être le rapport... ».

Toutefois, le visiteur peut trouver une intrigue dans un élément extérieur à la médiation. La visite peut être l'occasion d'explorer une architecture, une ambiance particulière ou d'expérimenter de nouvelles interactions technologiques. En fait, les visiteurs adoptent davantage une attitude de promeneur. À la manière des flâneurs du XIX^e siècle, le visiteur laisse son regard glisser autour de lui et se fait capter par différents éléments selon ses intérêts ou les surprises rencontrées. Dans cette promenade, les visiteurs peuvent bien entendu revenir au contenu d'exposition. Marie (MSNB) s'intéresse par exemple tout autant au carrelage de la salle, qu'à l'architecture du musée ou aux spécimens exposés. Lors de la description de son activité de visite, elle commente son attention pour différents objets comme suit : «

La structure architecturale de ce musée est splendide », « j'ai lu parce que j'aime bien la forme des crânes ». Typiquement, Marie s'est engagée à travers la lecture d'un cartel mais peut se défaire du contenu exposé à tout moment selon les curiosités qui l'interpellent.

Dans cette modalité, les visiteurs adoptent des stratégies de sélection d'informations dans une logique d'économie d'attention. Par exemple, Emmanuelle (MD) clarifie sa façon d'opérer en lisant « en premier [...] le titre pour voir qu'est-ce que c'est, puis après si ça m'intéresse, je continue à lire ». Ce mode opératoire constitue un bon indice de la modalité de la « découverte ». Ainsi, ce type de visite reflète l'attitude d'explorateur des visiteurs vis-à-vis du lieu à découvrir dans ce qu'il contient au sens large (collections, discours, architecture, interactifs, etc.)

Décortiquer pour mieux comprendre

La modalité de « l'expertise » consiste en une attention accrue portée au contenu d'exposition. Elle s'exprime quand les visiteurs cherchent à approfondir leurs connaissances et qu'ils passent la plupart du temps à lire, regarder et manipuler les contenus et dispositifs d'exposition. Ils souhaitent comprendre en profondeur et regardent dans les détails les expôts. Arnault (MSNB) exemplifie très bien cette modalité quand il visite la *Galerie des dinosaures* : « Je regarde tout et puis je lis et puis je re-regarde tout ». La stratégie n'est donc plus celle de l'économie d'attention comme dans la catégorie de la « découverte ».

Cette modalité ne peut se confondre avec celle de la « découverte » parce qu'elle fait appel à des construits particuliers (cf. Tableau 6). Arnault et Émilie (MNSB) explicitent par ailleurs des attentes et des engagements bien spécifiques : « ne rien rater », « re-regarder tout », « j'ai pris mon temps », rester concentré « dans un petit monde, dans un cocon » ou « être dans sa bulle » reflètent des besoins particuliers de cette modalité. La stratégie de visite s'apparente de plus à une démarche de documentation. Arnault exprime d'ailleurs son besoin de faire des recherches supplémentaires : « Je vais faire ma recherche *Google* parce que ça m'intrigue ».

Parmi les 23 visiteurs interviewés, seuls Arnault et Émilie (MSNB) semblent développer ces mêmes types de construits dans leur expérience de visite. Ceci indiquerait dès lors que la fréquence d'apparition de cette modalité est proportionnellement inférieure aux autres. Cette hypothèse devra être examinée dans la suite de notre recherche par une enquête quantitative.

6.2 Modalités de visite définies en contexte

En accord avec le paradigme de l'éaction (Varela *et al.*, 1993), les modalités de visite ne sont pas préexistantes à la situation de visite. Elles ne découlent pas directement ou exclusivement des caractéristiques de la personne mais prennent forme avec le contexte : selon la cellule micro-sociale (famille, couple, avec jeunes enfants...), le nature de la sortie (touristique, éducative, de loisirs...) ou encore le type de musée (des beaux-arts, de sciences...), etc. Ainsi, cette approche permet de dessiner une perspective d'étude complémentaire aux études sociologiques qui définissent des profils de visiteurs (socio-démographiques, personas...). En effet, si les personnes se couplent à leur environnement selon des dimensions cognitivo-sensorielles, qui se déterminent en contexte, définir l'activité des visiteurs en dehors de la situation de visite occulte une part déterminante de cette activité. En suivant les conclusions de Suchman (1987), pour qui l'action planifiée se distingue bien de l'action située, connaître l'intention préalable de visite ne permet pas de tout expliquer dans l'expérience de visite. Dans ce cadre, créer des catégories de visiteurs selon leur niveau socio-économique ou leurs goûts personnels fournit des

informations intéressantes pour connaître certaines attentes des visiteurs mais ne permet pas de comprendre la dynamique de l'expérience. Étudier cette dynamique éclaire d'un nouveau jour les attentes et les besoins des visiteurs qui apparaissent en situation de visite. Dans notre étude, les construits personnels semblent apporter des données pertinentes pour mieux comprendre comment les visiteurs abordent leur rapport à une exposition.

La typologie de modalité de visite définie plus haut ne constitue par conséquent pas un cadre rigide. Elle propose plutôt des caractères prédominants pour chaque modalité. Dès lors les visiteurs peuvent en changer en cours de visite ou mixer des éléments de plusieurs d'entre elles. C'est ce que nous pouvons observer avec Émilie au MSNB qui explique qu'avec « la fatigue après vingt minutes, une demi-heure, là je remarque on passe un peu plus vite. Je vais lire un peu moins attentivement le texte ». Ainsi, cette visiteuse a été assez assidue en première partie de visite pendant laquelle sa modalité s'apparente à celle de l'expertise. Par la suite, la fatigue la pousse à être plus économe dans son attention et à adopter une modalité de la découverte. Ainsi, ce modèle, en cours de construction mais introduit ici, permet de décrire des dynamiques d'expérience qui se libèrent d'un phasage linéaire de la visite, compris comme une démarche unique et cohérente.

6.3 Construits partagés comme nouveaux indicateurs

L'étude des construits personnels en visite ouvrent une perspective de définition des qualificatifs communs et partagés par les visiteurs. Ces qualificatifs pourraient dans ce cas constituer des repères qui caractériseraient une exposition sur base du retour d'expériences d'un nombre satisfaisant de visiteurs. De plus, la grille de critères permettrait une passation rapide d'un grand nombre de visiteurs. Cette perspective nécessite toutefois une confirmation par une étude statistique afin d'assurer la portée significative des qualificatifs et d'en autoriser la constitution en indicateurs.

Confronter les construits relevés dans cette enquête à l'expérience d'autres visiteurs constitue la suite logique de notre recherche. L'étude statistique a pour but de valider la signification des construits ressortis des entretiens pour une part plus importante de visiteurs. L'examen par des tiers pourrait se réaliser de deux manières. La première option passe par une nouvelle série d'entretiens dans laquelle les construits retenus de cette présente enquête seraient appliqués par de nouveaux visiteurs à leurs interactions de visite. Leur retour d'expérience permettrait de les réviser et de déterminer leur pertinence pour ces nouveaux enquêtés. La deuxième option implique une enquête statistique via un questionnaire. Ce dernier pourrait comprendre un test d'évaluation de l'expérience de visite selon une grille de construits constituée préalablement. Il pourrait aussi chercher à questionner la priorité relative que les visiteurs établissent entre ces qualificatifs par une demande de hiérarchisation. En l'occurrence, nous avons opté pour une enquête par questionnaire afin d'entamer directement une étude quantitative.

Les construits issus de la méthode RC ont ainsi été soumis par questionnaire auprès de 175 visiteurs du MSNB et du MDD. Cette étude, encore exploratoire, semble toutefois prometteuse pour la définition de qualificatifs partagés entre les visiteurs. En effet, les résultats obtenus confirment la pertinence et le consensus parmi les enquêtés sur les construits à prioriser pour améliorer leur expérience de visite (étude à paraître). Ces premières études nous confortent dès lors dans l'idée que les construits personnels et la méthode RC constituent des outils puissants pour dégager des segments de sens nouveaux dans l'expérience personnelle. Elles laissent

entrevoir la possibilité d'accéder à des informations de valeur avec un nombre limité d'entretiens.

Ainsi, la méthode RC pourrait constituer le fondement pour considérer sous un nouvel angle l'évaluation des expositions et l'étude de réception. Les construits personnels formés en visite, qui fourniraient la base de la définition de critères de qualité, serviraient en fait d'éclairage au travail de conception des professionnels de musées. Ces indicateurs pourraient préciser à la fois la perception des visiteurs vis-à-vis d'une exposition (caractérisation et niveau de satisfaction) et leurs attentes et besoins selon le contexte de visite (en famille, en couple, avec des enfants...). Ils rendraient ainsi moins coûteuse l'étude de réception, posant encore aujourd'hui des questions complexes de méthodes et de ressources, par l'usage d'une grille préformatée et aisément interprétable. Il ne s'agit toutefois pas d'en faire un outil prescriptif mais bien un appui aux réflexions et intentions des professionnels des musées.

La grille d'indicateurs procurerait un outil aisé à utiliser pour sonder de façon plus fréquente les visiteurs et établirait des repères stables pour la conception d'exposition. Elle permettrait également de distinguer les attentes et besoins des visiteurs, non plus selon des profils de visiteurs, mais d'après la nature de l'expérience de visite *in situ* qui prend en compte le contexte de visite, telles la présence de co-visiteurs dans le groupe (avec enfants, en couple, entre amis...), la nature de la sortie (de loisir, touristique, éducative, ...) ou encore la thématique du musée (d'histoire, d'art, de sciences...). Pour y parvenir, les études futures pourront approfondir les questions liées à la différenciation de l'expérience de visite. Au vu de nos résultats, la réplication de REMIND-Contrast dans d'autres types de musées constitue une voie utile à investiguer.

7 Conclusion et perspectives

La formalisation de la méthode REMIND-Contrast a permis d'interroger plusieurs aspects de l'expérience de visite. Cette méthode, faisant émerger des construits personnels grâce au rappel stimulé, fournit des données précises pour caractériser l'expérience personnelle en visite.

Les construits personnels permettent d'identifier de nouveaux segments de sens dans l'expérience de visite et pourraient mener à la définition de qualificatifs *signifiants*. Ils donneraient alors la possibilité de penser de nouveaux indicateurs d'évaluation des musées. La formalisation de tels indicateurs offrirait l'opportunité d'évaluer la *qualité* d'une exposition selon la nature de sa médiation et les expériences qu'elle donne à vivre. Ces indicateurs pourraient dès lors permettre de mieux identifier les manques d'une exposition afin de répondre aux attentes de ses publics. Sans en faire des impératifs de conception, ils viendraient nourrir la réflexion des professionnels de musée. Le regard expert des concepteurs d'exposition serait alors complété par le vécu direct des visiteurs. REMIND-Contrast ouvre ainsi des pistes de recherche intéressantes pour l'étude de l'expérience des visiteurs (approche UX), l'évaluation muséale et les études de réception.

L'apport fondamental de REMIND-Contrast réside sans doute dans sa capacité à extraire des segments de sens déterminants pour caractériser l'expérience personnelle. L'hybridation de la méthode d'entretien REMIND avec la technique de la *Repertory Grid* permet de combiner les atouts du rappel stimulé avec le travail d'émergence de construits personnels. Le rappel stimulé offre l'opportunité de retrouver le détail et la profondeur de l'expérience vécue, en y restant fidèle. La

RepGrid, quant à elle, fournit une méthode d'élicitation de construits, en replaçant la personne comme experte de son expérience. REMIND-Contrast développe finalement une méthode d'entretien avec laquelle une personne peut réexplorer son expérience, non pas pour la revivre complètement, mais pour en dégager les composantes significatives. L'enquête passe de la posture d'agent, (re)vivant une expérience, à celle plus distanciée et réflexive comme expert de son propre vécu. La méthode RC offre ainsi un tutoriel, une procédure à suivre, pour parvenir à extraire les caractéristiques significatives de l'expérience personnelle. Enfin le cadre d'analyse propose une méthode pour croiser les données entre les différents enquêtés : la concaténation de leurs données permet de ressortir des tendances et *clusters* de sens dans l'expérience de visite.

Si nous formalisons la méthode RC dans le cadre de la visite au musée, elle peut toutefois être transférée à d'autres domaines d'activité humaine. Elle semble notamment utile pour identifier les paramètres significatifs de l'expérience personnelle et de la prise de décision en environnement complexe (activité de travail, activité sportive, etc.). REMIND-Contrast offre de plus une procédure qui n'interfère que peu dans le cours de l'expérience de l'acteur et qui permet par la suite de retrouver les couplages structurels de son activité passée. L'outil donne ainsi les moyens de porter un regard réflexif sur son propre vécu et de partager les clés de compréhension à un tiers. Les chercheurs ont finalement accès avec finesse à l'expérience personnelle et peuvent collaborer à en extraire des qualificatifs significatifs.

Remerciements

Cette étude n'aurait pas été possible sans le concours de Pierre Coulon, directeur du *Muséum des Sciences naturelles* de Belgique et de Manuela Valentino, la directrice du *Musée du Doudou* qui nous ont ouvert l'accès à leur musée. Nous remercions également les équipes sur place pour leur accueil et leur assistance, tant à la réalisation de l'enquête que pour nous avoir communiqué les études internes sur les publics. Pour cela, nous remercions tout particulièrement Reinoud Magosse, Bérengère Fally et Laurence Herman. Nous tenons également à remercier chaleureusement les visiteurs qui ont participé à notre enquête pour leur collaboration et leur temps précieux.

Bibliographie

Amans, P. (2002). Significations des indicateurs de gestion, le cas de la fréquentation muséale. *Technologie et management de l'information : enjeux et impacts dans la comptabilité, le contrôle et l'audit*, Mai 2002.

Aubert, O., Champin, P.-A. & Prié, Y. (2004, juin 22). *Advene, une plateforme pour l'édition et la visualisation d'hypervidéos*. Journées Modèles documentaires de l'audiovisuel. https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001270

Blondeau, V., Meyer-Chemenska, M. & Schmitt, D. (2020). Le design de l'expérience au musée : Nouvelles perspectives de recherche. *Culture & Musées. Muséologie et recherches sur la culture*, 35, 107-131. <https://doi.org/10.4000/culturemusees.4637>

Bloom, B.-S. (1953). Thought-processes in lectures and discussions. *The Journal of General Education*, 7(3), 160-169.

- Cosse, V., Gohy, F. & Paindavoine, I. (2015). *Étude n°6 : Approches quantitative et qualitative du secteur muséal en Fédération Wallonie-Bruxelles*. (N° 6). Observatoire des politiques culturelles. <http://www.opc.cfwb.be/index.php?id=10493>
- Debenedetti, S. (2010). L'expérience sociale du musée, entre visite anonyme et visite collaborative. In *Recherches en marketing des activités culturelles*. Vuibert, Paris (p. 179-196). <https://doi.org/10.13140/2.1.3376.0648>
- Desvallées, A., Bergeron, Y. & Mairesse, F. (2011). *Dictionnaire encyclopédique de muséologie*. A. Colin, Paris.
- Donnat, O. (1994). Qui fréquente les musées ? *La Lettre de l'OCIM*, 35, 16-23.
- Dumora, B. & Boy, T. (2008). Les perspectives constructivistes et constructionnistes de l'identité (1ère partie). *L'orientation scolaire et professionnelle*, 37/3, 347-363. <https://doi.org/10.4000/osp.1722>
- Edwards, H.-M., McDonald, S. & Michelle Young, S. (2009). The repertory grid technique : Its place in empirical software engineering research. *Information and Software Technology*, 51(4), 785-798. <https://doi.org/10.1016/j.infsof.2008.08.008>
- Eidelman, J., Gottesdiener, H. & Le Marec, J. (2013). Visiter les musées : Expérience, appropriation, participation. *Culture & Musées. Muséologie et recherches sur la culture, Hors-série*, Art. Hors-série. <https://doi.org/10.4000/culturemusees.720>
- Eidelman, J., Jonchery, A. & Zizi, L. (2012). *Musées et publics : Bilan d'une décennie (2002-2011)*. Département de la politique des publics et de la Direction générale des patrimoines, Ministère de la Culture et de la Communication.
- Étude des publics du Musée du Doudou : 2016-2019*. (2019). Pôle muséal de la Ville de Mons. (document non publié).
- Falk, J. (2010). An Identity-Centered Approach to Understanding Museum Learning. *Curator: The Museum Journal*, 49, 151-166. <https://doi.org/10.1111/j.2151-6952.2006.tb00209.x>
- Fransella, F., Bell, R. & Bannister, D. (2004). *A manual for repertory grid technique*. Chichester, John Wiley & Sons.
- Gob, A. & Drouguet, N. (2014). Des musées pour qui ? Le public des musées. In *La muséologie. Histoire, développements, enjeux actuels: Vol. 4e éd.*, A. Colin, Paris (p. 100-121).
- Haas, V. & Masson, E. (2006). La relation à l'autre comme condition à l'entretien. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 71(3), 77-88.
- Kelly, G. A. (1955/1991). *The psychology of personal constructs. Vol. 1 A theory of personality*. New York, Norton & Co (éd. originale 1955).
- Kelly, G. A. (2003). The Psychology of Personal Constructs and its Philosophy. In F. Fransella (Éd.), *International Handbook of Personal Construct Psychology* (Wiley&Sons, p. 3-19). Routledge in association with the Centre for Personal Construct Psychology.
- Labour, M. (2016). *Sens décisionnels et facteurs humains : Méthodologie et application* (Éditions Universitaires Européennes). <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:101:1-201602272099>

Le Marec, J. & Chaumier, S. (2009). Évaluation muséale : Hermès ou les contraintes de la richesse. *La Lettre de l'OCIM. Musées, Patrimoine et Culture scientifiques et techniques*, 126, 7-14. <https://doi.org/10.4000/ocim.198>

Les ESF en quelques chiffres—Observatoire des publics des établissements scientifiques fédéraux. (s. d.). Consulté 06 novembre 2023, à l'adresse http://www.belspo.be/belspo/pubobs/stat_fr.stm

Nielsen, G. (1962). *Studies in self confrontation*. Munksgaard, Copenhagen.

Paulus, O. (2003). Measuring Museum Performance: A Study of Museums in France and the United States. *International Journal of Arts Management*, 6(1), 50-63.

Peeters, G. & Czapski, J. (1990). Positive-Negative Asymmetry in Evaluations: The Distinction Between Affective and Informational Negativity Effects. *European Review of Social Psychology*, 1(1), 33-60. <https://doi.org/10.1080/14792779108401856>

Pop, I.-L. & Borza, A. (2016). Factors Influencing Museum Sustainability and Indicators for Museum Sustainability Measurement. *Sustainability*, 8(1), 101. <https://doi.org/10.3390/su8010101>

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*, 38(1), 363-396. <https://doi.org/10.3406/intel.2004.1718>

Romanello, G. (2015). Des études de publics pour quoi faire? L'utilisation des outils de connaissance des publics dans la gestion des musées et centres d'art contemporain en Espagne et en France. *ICOFOM Study Series*, 43b, 221-240. <https://doi.org/10.4000/iss.487>

Schiele, B. (2011). Le contexte d'émergence du Musée de la civilisation et de la place de l'évaluation. In *L'évaluation muséale : Savoirs et savoir-faire*. Presses de l'Université du Québec, Québec (p. 11-29).

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 en Sciences de l'Information et de la Communication. Université de Strasbourg.

Schmitt, D. (2018). L'énaction, un cadre épistémologique fécond pour la recherche en SIC. *Les Cahiers du numérique*, 14(2), 93-112.

Schmitt, D. & Aubert, O. (2017). REMIND: A method to understand the micro-dynamics of the museum visitors experience. *Revue des Interactions Humaines Médiatisées (RIHM) = Journal of Human Mediated Interactions*, 17(2), 43-70.

Schmitt, D. & Labour, M. (2021). Making sense of visitors' sense-making experiences: The REMIND method. *Museum Management and Curatorship*, 1-17. <https://doi.org/10.1080/09647775.2021.1897953>

Stewart, V. (2005). *Business Applications of Repertory Grid*. Enquire Within, Wellington.

Suchman, L.-A. (1987). *Plans and Situated Actions: The Problem of Human-Machine Communication*. Cambridge University Press, Cambridge.

Theureau, J. (1992). *Le cours d'action, analyse sémio-logique, essai d'une anthropologie cognitive située*. Peter Lang, Berne.

- Theureau, J. (2004). *Le cours d'action : Méthode élémentaire*. Octarès, Toulouse. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01107062>
- Theureau, J. (2006). *Le cours d'action : Méthode développée*. Octarès, Toulouse.
- Theureau, J. (2009). *Le Cours d'action : Méthode réfléchie*. Octarès, Toulouse. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01107066>
- Theureau, J. (2010). Les entretiens d'autoconfrontation et de remise en situation par les traces matérielles et le programme de recherche « cours d'action ». *Revue d'anthropologie des connaissances, Vol 4, n° 2(2)*, 287-322.
- Varela, F.-J. (1989). *Autonomie et connaissance : Essai sur le vivant*. Éd. du Seuil. Paris.
- Varela, F.-J. (1993). *L'inscription corporelle de l'esprit : Sciences cognitives et expérience humaine*. Éd. du Seuil, Paris.
- Varela, F.-J., Rosch, E. & Thompson, E. (1993). *The Embodied Mind : Cognitive Science and Human Experience* (MIT Press paperback). MIT Press, Massachusetts.