



HAL
open science

Visuals Methods The use of audiovisual tracks when conducting research : from reminiscences to vivid memories

Elodie Jarrier, Geoffroy Gawin

► **To cite this version:**

Elodie Jarrier, Geoffroy Gawin. Visuals Methods The use of audiovisual tracks when conducting research : from reminiscences to vivid memories. Méthodes visuelles dans les recherches sur la communication, Dec 2018, La Laguna, Espagne. 10.4185/cac144 . hal-02966671

HAL Id: hal-02966671

<https://hal.science/hal-02966671>

Submitted on 14 Oct 2020

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

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

Méthodes visuelles

De l'usage des traces audiovisuelles en contexte d'enquête : de la réminiscence à la reviviscence ?

Visuals Methods

The use of audiovisual tracks when conducting research : from reminiscences to vivid memories ?

Geoffroy Gawin – Université d'Angers – geoffroy.gawin@univ-angers.fr

Elodie Jarrier – Université d'Angers – elodie.jarrier@univ-angers.fr

Résumé : La présente communication propose un regard réflexif sur l'utilisation de traces audiovisuelles en contexte d'enquête. Cette démarche s'inscrit dans le cadre d'un projet régional financé par la Région des Pays de la Loire qui vise à proposer un protocole d'évaluation de l'expérience procurée par les dispositifs numériques dans des lieux patrimoniaux. Pour mener à bien cette mission, la recherche s'est orientée vers la comparaison des modalités de mise en œuvre de trois méthodes d'évaluation basées sur des supports audiovisuels distincts. Elle les met en perspective avec les régimes de souvenirs qu'elles induisent et se penche sur leurs possibilités de transférabilité aux structures partenaires.

Mots clefs : expérience de visite ; remémoration ; traces audiovisuelles ; opérabilité ; transférabilité

Abstract: This communication gives a reflexive look at the use of audiovisual tracks when conducting research. This approach is part of a project funded by the Région des Pays de la Loire which aims at proposing a protocol to evaluate

the visitor experience with digital devices in regional heritage sites. To this end, this research focuses on the comparison of the implementation of three evaluation methods relying on distinct audiovisual materials. It discusses their recall capacity and how they can be handled by our partners.

Keys words: visitor experience ; recall ; audiovisual tracks ; operability ; transferability

1 Introduction

Face à un besoin croissant en matière d'évaluation de l'expérience de visite muséale et de la place des dispositifs numériques au sein de celle-ci (Economou 2004), les institutions patrimoniales de petite ou moyenne taille peuvent éprouver des difficultés humaines ou budgétaires à mettre en œuvre une politique d'évaluation (Chalas 2016). Souvent perçue comme une forme de sanction de contrôle (Vareille, de la Broise 2001), l'évaluation a pourtant le potentiel de servir d'action de remédiation (Le Marec, Chaumier 2009) entre les chercheurs, les concepteurs et médiateurs culturels et les publics, notamment en étant davantage centrée sur l'expérience du visiteur (Vareille, de la Broise 2001) et en appréhendant cette dernière à travers de nouvelles méthodes (entretien itinérant, étude du souvenir de la visite). Les traces audiovisuelles d'une expérience de visite muséale sont également de plus en plus mobilisées, qu'il s'agisse du recours à l'essai photographique collectif (Grillot et al. 2012), de l'exploitation des caméras du musée (vom Lehn 2010), ou de l'usage d'une caméra embarquée par le visiteur pour filmer sa perspective subjective (Schmitt, Aubert 2017).

Dans le prolongement de ces recherches, cette contribution soulève différentes interrogations : les méthodes fondées sur la photo ou la vidéo-élicitation permettent-elles d'appréhender de façon similaire et aussi finement les unes que les autres l'expérience de visite muséale et son souvenir ? Quelles complémentarités présentent-elles ? Quelle est l'incidence des contextes d'enquête et d'expérience sur la mise en œuvre de ces méthodes ? En quoi chacune de ces méthodes est opérable et transférable à différentes parties prenantes (concepteurs, médiateurs culturels, etc.) d'une évaluation ?

En mettant en perspective des recherches en sciences de l'information et de la communication (Schmitt, Aubert 2017; Gawin 2017), en sciences de gestion (Flacandji 2015; Jarrier 2015) et en psychologie cognitive (Tulving 2002; Conway 2005; Duval, Eustache, Piolino 2007), cette contribution vise à prolonger l'approche théorique réflexive de l'usage des traces visuelles (photographiques et vidéographiques) comme outil de remémoration et de verbalisation de l'expérience de visite muséale.

Cette contribution apporte un éclairage sur l'articulation entre les notions d'expériences et différentes modalités d'observation. À ce titre, elle interroge, pour chacune de ces modalités, les variations de la remémoration des visiteurs selon que les entretiens donnent lieu à des réminiscences parcellaires (Wong, Watt 1991; Rix, Biache 2004) ou à des reviviscences plus intenses, associées à des moments durant lesquels l'enquêté a le sentiment de revivre un état déjà vécu lors de la visite. Par ailleurs, elle met en évidence des complémentarités entre des données photographiques (12 entretiens projectifs à partir d'un album photo) et vidéographiques (entretiens re-situ subjectifs, 6 à partir d'une caméra go pro et 8 à partir de lunettes à eye-tracking). Elle pointe les aspects de l'expérience que chaque méthode appréhende plus spécifiquement, et décrit l'influence des contextes de visite et d'enquête. Enfin, cette recherche porte un regard critique sur l'opérabilité des concepts décrits en les mettant en perspective avec des modalités de mise en œuvre d'observation à la portée de la plupart des structures culturelles.

2 Une approche théorique pluridisciplinaire de l'expérience de visite muséale et de son souvenir

2.1 L'expérience de visite muséale

Les recherches issues des sciences de l'information et de la communication portent une attention particulière à la place de la médiation numérique dans la construction de sens chez le visiteur adulte (Jutant 2011) ou le jeune public (Martin 2011). Au cours d'une expérience de visite muséale, selon Jutant (2011), les publics interprètent et évaluent la situation de communication et choisissent une posture de visite (prise de rôle), analysent de façon réflexive leur pratique de visite (recours à la figure), puis comparent

fréquemment leur ressenti à d'autres expériences culturelles antérieures (changement d'échelle). L'utilisation de dispositifs numériques de médiation peut aider le jeune public (7 à 11 ans) à interpréter les œuvres (Martin 2011), en favorisant l'acquisition de connaissances issues de l'observation ou de l'expérimentation, l'exploration partagée avec les autres visiteurs, et l'inventivité. Enfin, dans une perspective mémorielle, la diffusion de vidéogrammes de témoignage d'anciens résistants enrichit l'expérience de visite en introduisant des rapports de présence avec des témoins disparus (Gawin 2017).

Les recherches en sciences de gestion ont privilégié une approche holiste de l'expérience de visite muséale. Elles mettent en évidence un effet ambivalent des dispositifs numériques de médiation sur la dimension sociale (Vom Lehn, Heath 2005; Debenedetti, Caro, Krebs 2009), ces derniers pouvant isoler temporairement le visiteur ou au contraire intensifier les échanges entre parents et jeunes enfants. L'utilisation de ces outils bénéficie également au public adolescent pour qui l'utilisation d'une tablette tactile permet d'optimiser l'appropriation de l'information et les codes du comportement d'une visite muséale (allègement des contraintes spatiotemporelles, visite plus lente, plus de richesse sur le plan émotionnel). De manière générale, les applications mobiles semblent renforcer l'attention des visiteurs, favoriser l'acquisition de connaissances et l'évasion mentale en créant une distorsion positive du temps (Nasr, Hallem, De Carli 2018). Les travaux de recherche de Jarrier (2015) invitent à considérer l'influence des dispositifs de médiation numérique sur six dimensions de l'expérience de visite (affective, cognitive-rhétorique, symbolique, sociale, spatiale et temporelle) et proposent une échelle de mesure de cette dernière.

Si les recherches en sciences de l'éducation explorent l'expérience de visite muséale depuis le début des années 1990, le « Contextual Model of Learning » proposé par Falk, Dierking (2016) mettent aussi l'accent sur le caractère multidimensionnel de l'expérience de visite muséale, mais s'inscrivent dans un niveau d'analyse élargi aux différents contextes dans lequel le visiteur s'inscrit : personnel (familiarité, centres d'intérêt, connaissances, motivations, croyances et valeurs), social (valeurs de l'institution muséale, interactions avec les

compagnons de visite, les autres visiteurs anonymes et le personnel du musée) et physique (architecture, muséographie, parcours de visite, supports de médiation). Par ailleurs, un élément central du contexte personnel de l'individu repose sur la notion de construction de l'identité du visiteur en fonction de ses motivations, permettant à ce dernier de manifester différentes identités temporaires (explorateur, chercheur d'expérience, facilitateur, fan, régénérateur, pèlerin respectueux et chercheur d'affinité).

2.2 Le souvenir de l'expérience de visite muséale

Concernant l'étude du souvenir d'une expérience de visite, les recherches issues des sciences de l'éducation (Falk et al. 2004), des sciences cognitives (Wong, Watt 1991; Duval, Eustache, Piolino 2007) et des sciences de gestion (Roederer 2012; Flacandji 2015; Jarrier 2015) s'avèrent à nouveau complémentaires.

Si l'apprentissage issu d'une visite muséale est souvent mesuré comme une somme de connaissances (au sujet de faits ou de concepts) acquises au cours de la visite (Hein 1999), les chercheurs en sciences de l'éducation explorent l'impact de l'utilisation d'outils interactifs à partir d'une définition élargie de l'apprentissage, qui inclut désormais le changement d'attitudes, de valeurs, de croyances, la compréhension des codes esthétiques, de nos compagnons et de la manière dont le musée peut nous accompagner dans notre apprentissage tout au long de notre vie. Falk et al. (2004) observent que l'apprentissage retiré d'une visite muséale durant laquelle des outils interactifs de médiation ont été utilisés perdure dans le temps pour le trois quarts des visiteurs. Ainsi, quatre mois après ce type d'expérience, les publics estiment toujours avoir acquis des connaissances et des compétences, avoir été sensibilisés à un sujet et l'avoir mis en perspective avec les autres domaines de leur vie quotidienne. Huit mois après une visite muséale effectuée avec des outils interactifs de médiation, les publics reconnaissent ne pas toujours se souvenir précisément des connaissances retirées lors de leur visite mais disent avoir été sensibilisés à un sujet et avoir appris sur leurs compagnons de visite.

Les recherches issues des sciences cognitives apportent une compréhension fine des souvenirs, en explorant plus particulièrement les concepts de « self »,

de mémoire épisodique, de souvenirs autobiographiques et de réminiscences (Duval, Eustache, Piolino 2007; Tulving 2002; Conway 2005; Wong, Watt 1991), ainsi que la manière dont ils sont affectés par le vieillissement des individus. Ainsi, selon Tulving (cité par Duval, Eustache, Piolino 2007, p. 182) :

« le self définit la mémoire épisodique comme mémoire des souvenirs autobiographiques » et « le souvenir épisodique/.../est associé à un état de conscience qui offre à l'individu la capacité de voyager mentalement dans le temps, de se représenter lui-même consciemment dans des événements passés sous forme de reviviscence, et de les intégrer à un projet futur ».

À travers ce processus, le chercheur accède à la chronologie des activités, buts, pensées, sensations et affects de l'individu interrogé.

Les recherches en sciences de gestion ont pris appui sur les travaux consacrés à la mémoire des individus pour tenter d'appréhender le souvenir d'une expérience de consommation. Ainsi, Roederer (2012) considère que l'on peut comprendre le vécu d'une expérience à travers son souvenir, ce dernier structurant alors le récit de l'individu. Dans le prolongement de ces recherches, Flacandji (2015) définit l'expérience de souvenir comme :

« une expérience durant laquelle l'individu va se replonger dans son expérience passée et en récupérer le souvenir qu'il en garde. L'expérience de souvenir peut être vue comme un processus qui amène à un résultat, le souvenir de l'expérience. Le simple fait de se remémorer est créateur d'une valeur additionnelle par rapport à l'expérience initialement vécue ».

Dans le cadre d'une visite muséale, Jarrier (2015) a interrogé différentes catégories de publics après leur visite. Les propos recueillis soulignent que les publics occasionnels mémorisent rarement le nom des œuvres et des artistes et que la trace mnésique, laissée par les œuvres dans l'esprit des visiteurs, semble proportionnelle à la notoriété de l'artiste ou à la taille de l'œuvre.

En sciences de l'information et de la communication, Montpetit (2005) établit un parallèle entre l'appropriation de nouvelles connaissances lors d'une visite et la médiation culturelle. Cette intégration grâce à l'expérience remplit la finalité de la médiation, car elle correspond à un contact entre son contenu et le visiteur. L'évaluation de l'apport de l'expérience vise à comprendre les modalités de ce contact.

2.3 La diversité des formes de remémoration en fonction des contextes expérientiels et d'enquête

Recueillir les souvenirs des visiteurs dès qu'ils arrivent au terme du parcours muséal ne garantit pas un degré de clarté optimal. En effet, les formes de remémoration sont diverses. Watt et Wong (1991) différencient quatre types de réminiscences (intégrative, instrumentale, transmissible et obsessionnelle). Par ailleurs, les degrés de clarté et de certitude des souvenirs collectés (Flacandji 2015) sont susceptibles de varier en fonction des contextes expérientiels (lieu de survenance de l'expérience, stimuli environnementaux) et d'enquête (environnement de la récupération, nature du stimulus déclencheur, motifs d'activation). Selon Duval et al (2007), ces deux contextes peuvent affecter l'évocation du souvenir, et plus particulièrement la capacité de l'informant à faire part des connaissances acquises ou des souvenirs du moment vécu (paradigme Remember/Know), ainsi qu'à revivre l'événement en tant qu'acteur ou simple observateur (paradigme Field/Observer).

2.4 Les notions d'opérabilité et de transférabilité

En plus de cerner l'incidence des contextes d'enquête et d'expérience, cette contribution se fixe pour objectif de comprendre ce que pourrait être un degré d'opérabilité et de transférabilité de méthodes d'évaluation, et de fournir de moyens de l'apprécier. L'objectif de transférabilité du projet PREDICT nous semble constituer un objet de recherche entrant dans le périmètre des SIC. En effet, il s'agit de transmettre, de communiquer donc, un savoir-faire. Au-delà de projets comme TEMUSE 14-45 (Gellereau 2012) ou TEMICS (Gellereau et al. 2015), qui incluait la participation des partenaires (institutions, musées, témoins) au travail de recherche, le projet PREDICT prolonge cette posture en

ambitionnant de rendre les structures culturelles associées autonomes dans l'étude des expériences qu'elles donnent à vivre à leurs visiteurs.

Pour répondre à cette ambition, nous mobilisons la théorie de la trivialité (Jeanneret 2008) dans le champ de la médiation culturelle (Gellereau 2018) . La transmission (Jeanneret 2002) n'est pas abordée comme le passage, ici, de savoir-faire entre un émetteur vers un récepteur, mais comme la reproduction d'*êtres culturels*, complexes de pratiques et de représentations, sans cesse en mouvement et qui dépendent des milieux dans lesquels ils s'inscrivent. Dans la perspective de la transférabilité, cela implique au niveau de la question de l'autonomie visée dans les pratiques d'évaluation que les partenaires pourraient acquérir, une attention sur la constitution d'un environnement pérenne et propice à leur déploiement, qui se concrétisera avec la formation d'un consortium.

Ce cadre théorique nous a conduits à prendre la notion d'opérabilité comme entrée. Cette dernière permet de relier les mises en œuvre effectives des observations aux possibilités de reviviscence. Pour approcher cette notion d'opérabilité, nous la distinguons de celle d'opérativité qui est davantage présente dans la littérature. Concernant le terme « opérativité » est souvent accompagné dans la littérature des qualificatifs « symbolique » ou « sociale ». Dans chacun de ces cas, il se met en rapport avec un effet dont les ressorts émanent d'ensembles sociétaux vastes. C'est par exemple le cas de l'opérativité symbolique dans le champ patrimonial (Davallon 2006) : une pratique ou un artefact ne font alors sens que dans des conditions spécifiques réunies au sein d'une société. Nous retrouvons aussi cette assise du terme sur de vastes ensembles dans le champ médiatique avec la notion d'« opérativité des médias » qu'explicitent Bensoussan et Cordonnier (2011) à partir des précisions de Louis Quéré à propos du pouvoir des médias qui « *donnent [entre autres] une assise à l'identité et à l'action individuelle et collective* ».

Concernant l'opérabilité, le dictionnaire Universalis la définit comme la « *qualité de ce qui peut opérer* ». Elle fournit à un moyen d'action à un sujet. Dans notre travail, nous optons pour cette seconde notion car nous cherchons bien à

fournir des moyens d'évaluation aux structures culturelles partenaires. Alors que l'opérativité renvoie à des ensembles à grande échelle, la série d'actes dont dépend l'opérabilité se situe volontiers sur un plan individuel. Cette échelle nous convient mieux car elle permet de rendre compte notamment des manipulations des outils de captation, mais aussi des échanges entre les acteurs, de leurs verbalisations, et, plus généralement, de leurs interactions.

Nous relions l'opérabilité et la transférabilité par notre appréciation du degré de facilité de la mise en œuvre de l'évaluation, qui conditionne la transférabilité de la pratique à des tiers.

3 Une démarche comparative de la photo ou vidéo-élicitation pour évaluer l'intensité du souvenir d'une expérience de visite muséale

3.1 Constitution du corpus

Cette contribution a pour objectif de comparer la capacité des méthodes fondées sur la photo ou la vidéo-élicitation à appréhender finement l'expérience de visite muséale, son souvenir et les degrés d'opérabilité de chacune.

À cette fin, nous avons collecté des données photographiques (12 entretiens projectifs à partir d'un album photo) et vidéographiques (entretiens re-situ subjectifs, 6 à partir d'une caméra go pro et 8 à partir de lunettes à eye-tracking), toutes recueillies dans un même musée entre mai et septembre 2018.

	Album	Caméra go pro	Eye tracking
Caractéristiques des informants	6 familles, 5 couples, 1 visiteur individuel	5 hommes et 1 femme	4 hommes et 4 femmes
Contexte social de la visite	6 visites en famille, 5 en couple, 1 en solo,	3 visites en famille ; 1 en couple ; 1 en solo ; 1 nourrice	5 visites en famille, 2 entre amis, 3 en couple
Durée moyenne d'un entretien	23,5 minutes	19,7 minutes	20,6 minutes

Tableau 1 : Descriptif de l'échantillon en fonction des modalités d'entretiens

Après avoir visité diverses structures culturelles et touristiques ligériennes, nous avons retenu le Chronographe comme terrain d'observation. Ce musée d'archéologie situé à Rezé dans l'agglomération nantaise a ouvert ses portes en janvier 2017. Ce lieu nous est apparu idéal pour conduire cette phase exploratoire de la recherche pour diverses raisons : le temps de visite moyen de l'exposition est relativement court (30 à 40 minutes environ) et le parcours permanent est ponctué d'une variété de dispositifs numériques de médiation utilisables par un public individuel ou familial. Nous présentons ci-après de façon plus détaillée les deux méthodes d'enquête mobilisées.

3.2 Photo-élicitation : l'entretien-album

Nous avons réalisé des entretiens de fin de visite, à partir d'un album photo, que nous avons nous-mêmes composé, et qui retrace un parcours de l'ensemble de l'exposition. En entretien, les visiteurs sont invités à le regarder avec nous, à le commenter et à nous faire part de leurs souvenirs de visite. Dans les photos, les dispositifs numériques interactifs ne sont pas particulièrement mis en avant mais sont visibles. Nous demandions aux visiteurs s'ils les avaient consultés. Le matériau recueilli par cette méthode est un enregistrement audio. Le recours à la photo-élicitation nous est paru opportun dans la mesure où cette méthode permet de faciliter la prise de parole de l'informant, d'obtenir des descriptions et des interprétations personnelles détaillées (Dion, Ladwein 2005 ; Ndione, Rémy 2018).

3.3 Vidéo-élicitation : entretiens go pro et eye tracking

Cette méthode met en œuvre des entretiens de fin de visite. Pour chacun d'entre eux, il s'agit de confier des lunettes filmantes ou une caméra go pro à un visiteur avant son entrée en salle d'exposition et à lui faire visionner l'enregistrement à sa sortie. Durant le visionnage, les chercheurs posent des questions de façon à favoriser l'atteinte d'un état de reviviscence chez l'informant, durant lequel ce dernier a le sentiment de revivre un état déjà vécu lors de la visite. La verbalisation qui s'ensuit, stimulée par l'enregistrement par une caméra subjective, fournit alors « *une description symbolique acceptable du domaine cognitif et émotionnel de la personne* » (Schmitt, Aubert 2017, p. 54). Les entretiens réalisés à partir d'une caméra embarquée par l'enquêté sont

dénommés « *entretien en re-situ subjectif* » (Rix, Biache 2004). Les entretiens qui visent à produire une reviviscence sont appelés, quant à eux, « *entretien en reviviscence stimulée* » ou « *entretien RS* » (Schmitt, Aubert 2017, p. 51).

Le matériau recueilli est un film, pas celui de la visite, mais celui d'une caméra placée derrière le visiteur dont le champ embrasse l'écran visionné pendant l'entretien et la gestuelle de l'enquêté et de l'intervieweur. Nous avons réalisé de tels entretiens selon deux modalités différentes, avec des caméras go-pro ou des lunettes à eye-tracking, afin d'être en mesure de les comparer.

Les lunettes à eye tracking rendent visibles par un point les endroits sur lesquels se pose le regard du visiteur. Elles suivent les mouvements de la tête, tandis que la caméra go pro est fixée sur son torse. La perspective de cette dernière dépend davantage des mouvements du corps du visiteur que de sa tête. Les deux caméras possèdent des angles de vue différents. La caméra go pro fournit un film grand-angle, stabilisé, alors que les lunettes à eye tracking produisent une vidéo en mouvement avec un angle resserré. L'utilisation de ces deux outils vise à comprendre l'influence de ces différences (mire, mouvement de tête, largeur d'angle, stabilisation de l'image) sur la qualité de la reviviscence attendue et les facilités de mise en œuvre des observations.

3.4 Une approche réflexive intégrée au processus d'enquête

Dans cette communication, nous proposons une approche réflexive des situations d'enquête. Un carnet de bord a été tenu tout au long du processus d'enquête. De nature réflexive, il vise à rendre compte des différentes modalités de mise en œuvre. Sa composition s'inspire de celle des notes ethnographiques au niveau de l'induction et de la réflexivité (Céfaï 2010). Cependant, elle en diffère par le fait qu'il ne pouvait être écrit qu'à l'issue des scènes (Goffman 1973) vécues pendant les observations. En plus des enregistrements audio ou audiovisuel, ces notes réflexives s'ajoutent donc aux types de matériaux produits par le dispositif d'enquête. Ces dernières occupent une place transversale car elles visent à rendre compte des différentes modalités de mise en œuvre

4 Une analyse réflexive par l'opérabilité de l'usage des traces audiovisuelles pour évaluer l'expérience de visite muséale

4.1 Modalités d'analyse : mise en œuvre d'une approche critique de la reviviscence par l'opérabilité

Les analyses visent à donner corps à une approche critique par l'opérabilité de la reviviscence. Cette dernière apparaît comme un idéal à atteindre. Schmitt et Aubert (2017, p. 53) rapportent une définition de l'expérience de reviviscence, qui s'y prête : « *expérience où le visiteur a le sentiment de revivre les états cognitifs et émotionnels qu'il a eus précédemment.* » De leur côté Rix et Biache (2004) laissent entendre une définition de la notion tout à fait distincte. Elle correspond alors à un processus sous-jacent, d'ordre psychologique et neuronal, qui donne lieu à différentes réminiscences, possiblement très fugaces.

De fait, dans notre travail, une hiérarchie entre différents états d'intensité de remémoration sert d'hypothèse. Elle repose sur la croyance d'une diversité de qualités de remémoration que chaque modalité de recueil favorise selon que des lunettes à eye tracking, une caméra go pro ou un album photo sont utilisés.

L'opérabilité est appréhendée à partir de la mise en contraste de nos impressions de reviviscence selon les trois méthodes (album, go pro et eye tracking). Cette approche vise à distinguer pour chacune d'elle les aspects de l'expérience appréhendés spécifiquement. Pour identifier les différentes modalités de remémoration et discuter de leur intensité, nous nous sommes appuyés sur les transcriptions des entretiens et sur les notes réflexives. Ces dernières permettent notamment de ne pas limiter le regard aux seuls verbatim, et de l'étendre à l'ensemble du dispositif enquête, et plus particulièrement aux moments de contact et d'entretien avec les visiteurs. Nous avons ainsi pris soin de relier des modes de remémoration aux interactions, aux postures, aux formes des énonciations, aux contenus et aux différentes verbalisations constatées.

4.2 Modalités d'analyse du corpus d'entretiens : distinction de trois motifs situationnels pour qualifier l'imminence d'une reviviscence

Pour caractériser les régimes de souvenance donnant l'impression d'une reviviscence, nous avons recensé des moments d'entretiens correspondant aux situations communicationnelles :

- durant lesquelles l'enquêté communique à l'enquêteur des émotions ressenties pendant la visite.
- ne donnant pas lieu mais semblant favoriser chez l'enquêté l'expression d'émotions en lien avec des états vécus pendant la visite.
- défavorisant l'expression d'émotions en lien avec des états vécus pendant la visite.

5 Résultat : complémentarité des méthodes éprouvées

5.1 Singularités des entretiens albums : mise en perspective du monde de l'enquêté

Les entretiens-album se distinguent des entretiens go pro et eye tracking. Ils ne favorisent pas le recueil d'une verbalisation de l'expérience de visite, mais celui d'une mise en perspective du monde de l'enquêté avec l'exposition, c'est-à-dire vers l'enregistrement d'une parole mobilisant des acquis, des expériences passées, une mémoire et une sensibilité propre. Les entretiens donnent ainsi lieu, en particulier, à des énumérations dans lesquels les enquêtés rendent compte de différents points qu'ils ont compris.

5.2 Entretiens-go pro et eye tracking: gradation de l'intensité de reviviscence des régimes de souvenance

Globalement, les situations propices à la reviviscence prédominent lors des entretiens go pro et eye tracking. L'étude des occurrences montre une propension à la reviviscence plus forte dans les entretiens-eye tracking.

À titre d'exemple, les situations de reviviscence correspondent souvent à des récits à la première personne, cependant le phénomène de catalogage se retrouve parfois avec les visiteurs appareillés d'une caméra go pro.

De façon non exhaustive, des occurrences propices à la reviviscence se produisent lorsque l'enquêté s'immerge dans la situation d'entretien, qu'il prend du plaisir et reste dans un état de concentration ; qu'il parle facilement et qu'il devient nécessaire de mettre en pause la lecture ; qu'il rapporte des propos qu'on lui a adressés ; qu'il fait part d'émotions ; qu'il décrit ses gestes, le parcours de son regard ; qu'il s'approprie la situation d'entretien et souhaite montrer des séquences.

5.3 Point sur l'opérabilité : l'influence des contextes de visite et d'enquête

Chaque entretien go pro ou eye tracking a nécessité environ 1h30. Cette durée comprend le temps de rencontrer un visiteur qui accepte de participer, la durée de visite et celle d'entretien. Dans ces conditions, chaque jour d'enquête ne permettait de recueillir qu'un ou deux entretiens, car le musée n'ouvrait que l'après-midi et les visiteurs arrivaient essentiellement entre 14h30 et 16h. Cela a impliqué une multiplication de moyens logistiques importants. Les entretiens albums se sont révélés bien moins onéreux car ils ne nécessitent pas d'obtenir l'accord d'un visiteur pour un appareillage et d'attendre la fin de sa visite. Nous avons ainsi pu en réaliser quatre par demi-journées.

Outre le temps induit, l'appareillage des visiteurs présente différents inconvénients. Avec la caméra go pro, les refus de participer sont assez fréquents, de l'ordre de deux visiteurs sur trois. La facilité d'aborder les visiteurs varie selon la méthode d'observation.

Les lunettes à eye tracking présentent le désavantage de ne pas convenir à un grand nombre de visiteurs : les enfants, à cause du prix et de la fragilité de l'outil, et les porteurs de lunettes de vue. Cet effet de filtre est gênant car une partie importante du public estival, période durant laquelle nous avons mené les observations, est constitué de grands-parents emmenant leurs petits-enfants. Globalement, pour les trois méthodes, les visiteurs qui acceptent de collaborer sont plutôt souriants et détendus. De fait, les personnes pressées s'excluent du dispositif. Les enquêtés ne sont donc pas représentatifs du public.

La conduite des entretiens-album a nécessité plus de relances que celle des entretiens go pro et eye tracking. Nous y voyons une marque du resitu subjectif. Lors des entretiens go pro et eye tracking, le travail de l'intervieweur consiste davantage à canaliser la parole de l'enquêté que de la susciter.

D'autres facteurs ont une incidence : l'accès au matériel ; la compétence technique pour l'utiliser ; l'encombrement et la gêne qu'il peut occasionner aux enquêtés ; ses fonctionnalités, comme celle de couper l'enregistrement audio.

Conclusion

Ces premières analyses confirment une propension des informants à la reviviscence dans les entretiens resitu subjectifs. Nous entendons cette dernière comme un idéal type inatteignable – il est impossible savoir si le visiteur a le sentiment de revivre un état antérieur – mais dont il est possible de s'approcher. L'hypothèse d'une gradation entre des situations d'entretien dans notre dispositif d'enquête qui donneraient lieu à un continuum d'intensité dans le souvenir en des réminiscences partielles et des reviviscences plus intenses s'avère infondée. Une césure nette apparaît entre les entretiens go pro et eye tracking d'un côté et les entretiens-album. Ces derniers donnent lieu à des mises en perspective du contenu de l'exposition avec le monde de l'enquêté, et les propos recueillis ne procèdent pas d'expériences de reviviscence. Au niveau de l'opérabilité, ils présentent l'avantage d'un coût très réduit, mais durant les entretiens ils nécessitent un travail de relance plus important.

Les entretiens go pro et eye tracking donnent lieu à des reviviscences. Les caméras go pro sont bien moins onéreuses que les lunettes à eye-tracking : quelques centaines d'euros au lieu de 10 000 à 30 000 euros. En entretien, elles donnent moins souvent lieu à des états proches de la reviviscence, mais elles peuvent être confiées à tout type de visiteurs.

Nous prévoyons d'approfondir le travail de mise en contraste au niveau de l'analyse, notamment avec des logiciels comme NVivo. Sur le plan de la transférabilité, une explicitation affinée des modalités opératoires permettra d'identifier les différents ressorts potentiellement utiles, notamment ceux

propices à la reviviscence, et de proposer des modalités d'appropriation aux membres du consortium*.

Bibliographie

BENSOUSSAN, Bernard et CORDONNIER, Sarah, 2011. La convocation des médias dans le récit mémoriel local. *Études de communication. langages, information, médiations*. 1 décembre 2011. N° 37, pp. 63-78.

DOI 10.4000/edc.2973.

CÉFAÏ, Daniel, 2010. *L'engagement ethnographique*. Edition de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales.

CHALAS, Agnieszka, 2016. Toward Evaluating Art Museum Education at the Art Gallery of Ontario. *Canadian Review of Art Education: Research and Issues / Revue canadienne de recherches et enjeux en éducation artistique*. 17 octobre 2016. Vol. 43, n° 1, pp. 121-138. DOI 10.26443/crae.v43i1.21.

CONWAY, Martin A., 2005. Memory and the self. *Journal of Memory and Language*. 2005. Vol. 53, n° 4, pp. 594-628. DOI 10.1016/j.jml.2005.08.005.

DAVALLON, Jean, 2006. Le don du patrimoine. Une approche communicationnelle de la patrimonialisation. Lavoisier.

DEBENEDETTI, Stéphane, CARO, Florence et KREBS, Anne, 2009. « I'd Rather Play Than Look at Statues »: The Experiences of Children With Art Works and Interactive Devices at an Art Exhibition. *International Journal of Arts Management*. 2009. Vol. 11, n° 3, pp. 46-58.

Dictionnaire - Encyclopædia Universalis, [sans date]. [en ligne].

[Consulté le 3 novembre 2018]. Disponible à l'adresse :

<https://www.universalis.fr/dictionnaire>

* La recherche présentée est réalisée dans le cadre du projet PREDICT (<https://predict.hypotheses.org>)

Comunicación y música: mensajes, manifestaciones y negocios Universidad de La Laguna, diciembre de 2018

DION, Delphine et LADWEIN, Richard, 2005. La photographie comme matériel de recherche. *Actes des 10es Journées de recherche en marketing de Bourgogne*. 2005.

DUVAL, Céline, EUSTACHE, Francis et PIOLINO, Pascale, 2007. Self multidimensionnel, mémoire autobiographique et vieillissement. *Psychologie & neuropsychiatrie du vieillissement*. 1 septembre 2007. Vol. 5, n° 3, pp. 179-92.

ECONOMOU, Maria, 2004. Evaluation strategies in the cultural sector: the case of the Kelvingrove Museum and art gallery in Glasgow. *Museum and Society*. 2004. Vol. 2, pp. 30-46.

FALK, John H. et DIERKING, Lynn D., 2016. *The museum experience revisited*. Routledge.

FALK, John H., SCOTT, Carol, DIERKING, Lynn, RENNIE, Leonie et JONES, Mika Cohen, 2004. Interactives and visitor learning. *Curator: The Museum Journal*. 2004. Vol. 47, n° 2, pp. 171–198.

FLACANDJI, Michaël, 2015. Du souvenir de l'expérience à la relation à l'enseigne : une exploration théorique et méthodologique dans le domaine du commerce de détail [en ligne]. Mémoire de thèse. Université de Bourgogne. [Consulté le 6 novembre 2018]. Disponible à l'adresse : <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01354168/document>

GAWIN, Geoffroy, 2017. Les évolutions des médiations testimoniales dans différents musées de la Résistance : du présentiel à l'audiovisuel. Thèse en SIC. Villeneuve-d'Ascq : Université Lille Nord de France.

GELLEREAU, Michèle, ALLARD, Mathieu, BRIÈRE, Christine, CRÉTEL, Claire, DA LAGE, Emilie, DENDOOVEN, Dominique, FLEURY, Célia, GAWIN, Geoffroy, GAILLARD, Marie, KIROUAC, André, LAMBOUX-DURAND, Alain (Co-Coordinateur scientifique - Pilotage de la mise en œuvre des productions multimédias), PRIEGO, Hélène et SMOLCZEWSKA-TONA, Agnieszka, 2015. *Rapport final - Projet « TEMICS » Témoignages et médiation interculturelle de collections du patrimoine sensible, Reconnaissance, conservation et*

Comunicación y música: mensajes, manifestaciones y negocios Universidad de La Laguna, diciembre de 2018

transmission de la diversité des témoignages sur les objets du patrimoine sensible en contexte interculturel : pratiques collaboratives et médiation numérique en musée. [en ligne]. Villeneuve-d'Ascq : Université de Lille 3 - Ministère de la Culture et de la Communication. Disponible à l'adresse : http://www.ipapic.eu/IMG/pdf/Temics_rapport_final_-_V4-compressed-2.pdf

GELLEREAU, Michèle (dir.), 2012. TEMUSE 14-45. Valoriser la mémoire des témoins et des collectionneurs d'objets des deux Guerres mondiales. Médiation, communication et interprétation muséales en Nord-Pas de Calais et Flandre occidentale. In : *Actes du Symposium des 13 et 14 septembre 2012- France* [en ligne]. Villeneuve-d'Ascq. 2012. Disponible à l'adresse : <http://halshs.archives-ouvertes.fr/TEMUSE14-45/fr/>

GELLEREAU, Michèle, 2018. Processus dynamique, pratiques hybrides et engagement de la recherche : les médiations culturelles en débat. *Études de communication*. 31 octobre 2018. N° 50, pp. 57-74.

GOFFMAN, Erving, 1973. *La mise en scène de la vie quotidienne. 1, La présentation de soi.* les Éd. de Minuit. Le Sens commun. ISBN 978-2-7073-0014-0. HM291

GRAILLOT, Laurence, MENCARELLI, Rémi, BOURGEON-RENAULT, Dominique, MARTEAUX, Séverine, NOTEBAERT, Jean-François et PULH, Mathilde, 2012. LA MÉTHODE DE L'ESSAI PHOTOGRAPHIQUE COLLECTIF: MISE EN OEUVRE SUR LE SITE DE BIBRACTE. *Revue Française du Marketing*. 2012. N° 236.

HEIN, George E., 1999. *Learning in the Museum*. Routledge.

JARRIER, Elodie, 2015. Une approche expérientielle des effets de l'utilisation d'un outil interactif de médiation dans le domaine culturel : le cas des musées d'art [en ligne]. [Consulté le 6 novembre 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.theses.fr/s40963>,

JEANNERET, Yves, 2002. Communication, transmission, un couple orageux. *Sciences Humaines*. 2002. Vol. hors-série, n° 36, pp. 24-27.

Comunicación y música: mensajes, manifestaciones y negocios Universidad de La Laguna, diciembre de 2018

JEANNERET, Yves, 2008. *Penser la trivialité*. Lavoisier-Hermès-sciences. Collection Communication, médiation et construits sociaux. ISBN 978-2-7462-1878-9.

JUTANT, Camille, 2011. *S'ajuster, interpréter et qualifier une pratique culturelle : Approche communicationnelle de la visite muséale* [en ligne]. thesis. Avignon. [Consulté le 6 novembre 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.theses.fr/2011AVIG1105>.

LE MAREC, Joëlle et CHAUMIER, Serge, 2009. Évaluation muséale : Hermès ou les contraintes de la richesse. *La Lettre de l'OCIM*. 1 novembre 2009. N° 126, pp. 7-14. DOI 10.4000/ocim.198.

MARTIN, Thérèse, 2011. L'expérience de visite des enfants en musées de sciences dans le cadre des loisirs. Logiques d'interprétation et enjeux d'un dispositif communicationnel. Thèse en SIC. Université Charles de Gaulle-Lille III.

MONTPETIT, Raymond, 2005. Expositions, parcs, sites : des lieux d'expériences patrimoniales. *Culture & Musées*. 2005. N° 5, pp. 111-133. DOI 10.3406/pumus.2005.1216.

NASR, Imed Ben, HALLEM, Yousra et DE CARLI, Amélie, 2018. Apports de l'application mobile aux connaissances et à l'évasion mentale induites par l'expérience muséale: rôle de l'attention focalisée et de la distorsion du temps. *Management & Avenir*. 2018. N° 1, pp. 191–213.

RÉMY, Éric et NDIONE, Louis César, 2018. Joindre l'image à la parole pour comprendre le sens culturel des pratiques : ce que révèle la photo-élicitation. *Recherche et Applications en Marketing (French Edition)*. 2018. Vol. 33, n° 3, pp. 65-89. DOI 10.1177/0767370118773301.

RIX, Géraldine et BIACHE, Marie-Joseph, 2004. Enregistrement en perspective subjective située et entretien en re situ subjectif: une méthodologie de constitution de l'expérience. *Intellectica*. 2004. Vol. 38, n° 1, pp. 363–396.

Comunicación y música: mensajes, manifestaciones y negocios
Universidad de La Laguna, diciembre de 2018

ROEDERER, Claire, 2012. Contribution à la conceptualisation de l'expérience de consommation: Émergence des dimensions de l'expérience au travers de récits de vie. *Recherche et Applications en Marketing (French Edition)*. 2012. Vol. 27, n° 3, pp. 81–96.

SCHMITT, Daniel et AUBERT, Olivier, 2017. REMIND : une méthode pour comprendre la micro-dynamique de l'expérience des visiteurs de musées. *Revue des Interactions Humaines Médiatisées (RIHM) = Journal of Human Mediated Interactions, Europia*. 2017. N° 17 (02), pp. 43-70.

TULVING, Endel, 2002. Episodic memory: from mind to brain. *Annual review of psychology*. 2002. Vol. 53, n° 1, pp. 1–25.

VAREILLE, Emmanuelle et DE LA BROISE, Patrice, 2001. évaluation ou sanction: pourquoi et comment enquêter dans les musées? *Recherches en Communication*. 2001. Vol. 16, n° 16, pp. 105–110.

VOM LEHN, Dirk et HEATH, Christian, 2005. Accounting for new technology in museum exhibitions. *International Journal of Arts Management*. 2005. pp. 11–21.

VOM LEHN, Dirk, 2010. Examining « response »: video-based studies in museums and galleries. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality*

R
e
s
e
a
r
c
h
.

2
0