

Formes de l'ajustement à la situation de communication

Introduction

Ce dernier chapitre a pour objectif de reprendre les différents éléments identifiés dans les pratiques et les discours des visiteurs en montrant à l'aide de trois exemples, comment les visiteurs développent des formes d'ajustement particulières au cours de leurs visites. Ces ajustements révèlent, en effet, des opérations que nous avons vues tout au long des parties précédentes (la production de figure, la reformulation des intentions, la suspension de l'incrédulité et la prise de rôles, la mobilisation de cadres généraux d'interprétation, l'aller-retour entre représentations générales et description de la pratique). Mais dans les trois exemples que nous allons développer, ces opérations seront décrites plus précisément. Trois d'entre elles seront analysées en profondeur : la production/mobilisation de figures de visiteur et de figures de circulation, dans la première section du chapitre ; la performance des visiteurs et leur prise de rôle dans la seconde section ; et, enfin, le jeu d'aller-retour entre des cadres d'interprétation particuliers et généraux dans la troisième section.

En réalité, on ne peut pas distinguer ces opérations, comme si elles faisaient l'objet de moment spécifique ; elles sont toujours articulées ensemble : la prise de rôle requiert la figure, la figure est travaillée par le jeu entre les cadres d'interprétation et ces derniers renseignent sur l'usage que fait le visiteur du rôle et de la figure. Il y a donc une circulation entre ces différentes opérations qui renvoie différemment à l'exposition (reconnaître une figure inscrite dans le dispositif), à la situation d'interaction médiatisée (identifier et résoudre des épreuves), puis à la situation de communication (prendre un rôle et anticiper des figures de visiteurs).

Les résultats des enquêtes montrent que les visiteurs s'ajustent à l'exposition en engageant un travail réflexif sur leur propre posture, vis-à-vis des musées et de la culture en général. Néanmoins une précision doit être posée ici. Les résultats ne sont pas ici mobilisés pour construire une théorie de l'identité. Si la relation entre figures, prises de rôles, mises en généralisation et construction d'un rapport à la culture est, en effet, interrogée, notamment à partir d'auteurs qui parlent bien d'identité, aucune proposition n'est faite sur la façon dont ces opérations renseignent sur la personnalité, voire même la personnalité culturelle de

l'individu⁶⁷⁷. L'objectif de ce travail de comprendre comment une posture culturelle est une condition d'interprétation qui peut être éphémère, une construction réflexive qui permet l'intelligibilité du monde.

Ainsi, ces opérations participent dans les trois cas à produire une représentation de la visite, en tant que pratique communicationnelle. Elles révèlent aussi la réflexivité sur le processus de communication qui est à l'œuvre chez les sujets sociaux et qui ne s'exprime pas seulement au cours des entretiens, mais aussi bien dans le cours de la pratique.

⁶⁷⁷ La personnalité chez Linton est définie comme un état non directement observable et une caractéristique de l'individu qui évolue avec le temps mais qui est unique. "Il n'est pas question d'ailleurs de l'observer directement (la personnalité), on ne peut qu'inférer ses propriétés du comportement explicite où elles trouvent leur expression." Linton, R., 1965, *Le fondement culturel de la personnalité*, Paris, Dunod, p.79.

1. MOBILISER DES FIGURES DE LA VISITE

Cette première section analyse l'opération qui consiste à recourir à des figures au cours de la visite. Elle expliquera pourquoi la notion de figure a été mobilisée dans ce mémoire de thèse dans un premier temps. Elle montrera ensuite que les figures sont des objets qui circulent dans les discours sociaux et que la figure de visiteur fait notamment d'un travail d'élaboration et de circulation intense. Enfin, elle proposera deux illustrations de cette mobilisation par les visiteurs de l'exposition « Sainte Russie », les figures de déplacements et les figures de visiteurs. Cette section voudrait mettre en évidence l'opérativité de ces figures dans l'analyse que font les visiteurs de leur propre expérience de visite : elles médiatisent son rapport à l'exposition.

1.1 La notion de figure

Figure et représentation

La notion de figure est efficace ; elle mérite, en introduction, qu'on s'arrête sur son usage. Elle existe depuis longtemps dans des disciplines qui la convoquent au titre d'outil terminologique pour caractériser des ensembles ; il s'agit de la philosophie, de la rhétorique et bien sûr des disciplines artistiques. Elle connaît un grand succès dans les sciences sociales et, notamment dans des textes où il est question de stigmatiser des formes qui ne sont ni exactement de l'ordre de la représentation sociale, ni de l'ordre du concept, de la notion ou du comportement observable. Mais elle est rarement identifiée comme un complexe terminologique problématique. Elle fait l'objet d'une « polychrésie », en ce sens qu'elle fait l'objet de constances réappropriations et qu'elle est prise « dans un large spectre de logiques sociales différentes »⁶⁷⁸. Dans les paragraphes qui suivent, nous avons-nous-mêmes utilisé le terme de figure pour qualifier des objets qui sont caractérisés autrement par les auteurs des textes auxquels nous nous référons, par exemple, dans le paragraphe sur le panorama des figures de visiteurs, nous avons substitué la catégorie de figure à celle de profils. Que signifie ce geste ? Pourquoi requalifier les objets de figures et pourquoi cette intuition que les visiteurs que nous interrogeons manipulaient bien des figures ? Ou sommes-nous pris à notre propre jeu, en train de qualifier de figure, ce que les visiteurs nommaient autrement ?

⁶⁷⁸ Jeanneret, Y., 2008, *op. cit.*, p.83.

Les figures types chez Hennion « renvoient à des types sociaux. La caricature n'a pas d'importance : réels ou non, ils disent le sens d'une pratique, ils peuvent fonctionner sur un mode romanesque parce qu'ils condensent sur une figure concrète des caractères éminemment collectifs »⁶⁷⁹.

Ce qui est intéressant dans la notion de figure, c'est qu'elle marque un assouplissement, comme dirait Le Marec, par rapport aux normes, aux règles, aux caricatures ; elle conserve quelque chose de l'ambition sous-jacente à des notions qui modélisent fortement le fonctionnement social et le personifie, l'anthropocentrise, mais elle ne se revendique pas comme un modèle.

Il est intéressant de faire ici le point sur la relation qu'entretiennent figure et représentation. Elle permet de comprendre l'intérêt qu'il y a à utiliser la notion de figure. Un auteur comme Louis Marin a montré que la spécificité de la représentation était d'offrir une double présence, effective et indirecte. « "Représenter" signifie d'abord substituer quelque chose de présent à quelque chose d'absent. [...] Mais, par ailleurs, représenter signifie montrer, exhiber quelque chose de présent. C'est alors l'acte même de présenter qui construit l'identité de ce qui est représenté, qui l'identifie comme tel. [...] En d'autres termes, représenter signifie se présenter représentant quelque chose. »⁶⁸⁰ Or la figure est pour Marin la configuration essentielle des marques et marquages de la présentation de la représentation (picturale moderne). Elle est aussi dispositif, qui lui-même se définit comme ce qui permet à la représentation de se « présenter dans sa fonction, son fonctionnement, voire sa fonctionnalité de représentation »⁶⁸¹. Ainsi la figure participe au fonctionnement de la représentation, en ce sens qu'elle rend compte de son économie de mise en présence de l'objet. Il est intéressant de rapprocher cette définition de celle que donne Serge Moscovici à la figure dans la constitution des représentations sociales. Moscovici explique que la figure, dans la représentation consiste en l'empreinte de l'objet représenté. Plus précisément, la représentation est composée de deux faces « aussi peu dissociables que le sont le recto et le verso d'une feuille de papier : la face figurative et la face symbolique »⁶⁸². L'un des processus de l'élaboration de la représentation est l'objectivation, qui consiste à produire un objet cohérent et appropriable à partir d'une

⁶⁷⁹ Hennion, A., Maisonneuve S., Gomart, E., *op. cit.*, p. 40.

⁶⁸⁰ Marin, L., 1988, « Le cadre de la représentation et quelques-unes de ses figures », *Les Cahiers du Musée National d'art moderne*, n° spécial Art de voir ; art de décrire, II, p.62.

⁶⁸¹ *Ibid.*, p.63.

⁶⁸² Moscovici, S., 1976, *op. cit.*, p.63. Moscovici formalise sous les termes de processus d'ancrage et processus d'objectivation pour expliquer la genèse des représentations sociales de la science.

décontextualisation progressive du référent original. L'individu va stabiliser des notions autour d'un objet concret, autour d'une image. Par exemple, dans la théorie de Freud, le Super Ego, l'Ego et l'Id entretiennent une relation qu'on ne retrouvera pas dans la représentation sociale de l'ego au profit d'une plus grande fixité. À travers cette fixité, une image se produit, la complexité théorique devient une forme concrète. La représentation se caractérise alors par un noyau imageant, dans lequel se cristallise un « schéma figuratif », constitué d'un ou deux mots clefs. À partir d'un cadre abstrait, à force de décontextualisation, on arrive à un épaissement phénoménologique. Par une double opération de sélection et de simplification, la représentation peut « objectiver, [c'est-à-dire] résorber un excès de signification en les matérialisant »⁶⁸³. Vient ensuite, la naturalisation ; le schéma figuratif est maintenant complètement détaché de la théorie ; il devient autonome et a le statut d'évidence, à tel point que la représentation se donne pour une perception. « Le modèle figuratif, pénétrant dans le milieu social en tant qu'expression du "réel", est rendu par là même "naturel", utilisé comme s'il se démarquait directement de cette réalité. »⁶⁸⁴ On perd l'idée de savoir construit. La représentation se donne comme fait perçu. Il s'agit maintenant de l'expression complète de la réalité, la représentation semble être un reflet direct du phénomène.

Pour conclure ce passage, on peut retenir de la construction théorique de la notion de figure, qu'elle fixe des caractères et devient un véritable opérateur communicationnel. Elle renseigne sur l'opération de sélection de son usager, donc sur le travail d'élaboration de la figure par le sujet, et sur la prise de position du sujet à l'égard de la réalité qu'il nomme.

Utilisation de la figure dans la thèse

L'exemple qui est traité dans cette section analyse une des procédures d'ajustement que nous avons déjà abordée et qui consiste à mobiliser et construire des figures ; deux illustrations : la figure du parcours de visite, c'est-à-dire de circulation et, enfin, la figure du visiteur, qui renvoie à une hypothèse de travail posée en tout début de thèse. En effet, un phénomène récurrent dans les enquêtes qui ont été menées consiste à citer à témoin un visiteur, celui qui visite l'exposition *de la bonne façon*, celui qui *gêne* ou de qui l'on se moque, ou encore celui à qui est censée être adressée l'exposition. Ce visiteur est toujours *autre*. Ainsi, les visiteurs semblent se préoccuper de la bonne *réception* du dispositif par les autres visiteurs ; c'est-à-

⁶⁸³ *Ibid.*, p.108.

⁶⁸⁴ *Ibid.*, p.124

dire de la compréhension par les autres de la façon dont fonctionne le dispositif et de son utilité, mais aussi de la bonne implication que le dispositif engage. Il est frappant de lire dans de nombreux rapports d'enquête sur l'usage de dispositifs de médiation, des prescriptions d'usages par les visiteurs au cours desquelles, par exemple, les interrogés craignent que les visiteurs en général ne se focalisent sur la reproduction de l'œuvre à l'écran et qu'elle les détourne de la confrontation directe avec l'œuvre, qui reste le véritable intérêt d'une exposition.

On a pu observer notamment qu'il y avait souvent des distorsions entre les figures qui sont mobilisées et les usages réels. Mais ce qui est encore plus intéressant, c'est que les figures mobilisées renseignent sur un certain type d'usage des dispositifs, un certain nombre de normes et de représentations (par exemple, citer les enfants, comme public idéal, dessine en creux les dimensions ludiques et d'initiation d'une exposition ou d'un dispositif).

L'hypothèse prudente de la pudeur, ou de la modestie, chère à Goffman, ne peut être exclue⁶⁸⁵. Aussi, lorsque les visiteurs parlent d'autrui, ils mettent certainement à distance leur propre expérience pour ne pas avoir à s'exprimer directement et engager un travail d'argumentation qui les mettrait à nu⁶⁸⁶. Mais cette hypothèse ne semble pas expliquer pourquoi et comment les visiteurs se livrent à des découpages précises de figures, à des choix, à l'expression d'une culture médiatique et donc d'une capacité d'évaluer et donc de vivre pleinement la situation de communication qu'ils expérimentent. Une autre hypothèse, celle d'un sociologue de l'espace urbain, est intéressante en contrepoint. Il explique qu'au cours des descriptions de parcours que font les enquêtés, les références aux autres ne sont jamais arbitraires ou aléatoires. « La récurrence des modes d'accès à autrui révèle les "offrandes" du site en dévoilant des orientations perceptives partagées, bien que non concertées. »⁶⁸⁷ Mais dans l'analyse que fait Jean-Paul Thibaud, le caractère culturel et historique du lieu n'a pas sa

⁶⁸⁵ Goffman parle d'ailleurs de figure pour qualifier « tous ces agencements susceptibles d'être animés par une comédienne ou un comédien » Goffman, E., 1991, *Les cadres de l'expérience*, Paris, Minuit, p.514. Dans le chapitre sur les cadres de la conversation, Goffman explique même lorsque les locuteurs utilisent l'auto-référence et l'adresse autobiographique (« à mon sens », « d'après ma propre expérience », « si vous voulez mon avis ») le locuteur met à distance et s'ajuste à la figure de lui-même, à qui sont attribuées les réflexions. « Je pourrais ajouter, entre parenthèses, que ceux qui font l'usage de ces procédés de distanciation donnent l'impression de contourner la règle de modestie de la conversation, comme si l'interdiction faite au locuteur d'occuper le terrain pour s'auto-célébrer ne s'appliquait pas dès lors qu'une figure vient se mettre en avant et se substituer au locuteur » *Ibid.*, p.522.

⁶⁸⁶ Par exemple, Antoine Hennion dans les *Figures de l'amateur*, *op. cit.* insiste sur le fait que l'enquêté procède toujours à un travail d'objectivation de lui-même.

⁶⁸⁷ Thibaud, JP., 2001, *op. cit.*, p.86.

place ; aussi, il renonce à penser comment ces références à autrui se formulent peut-être aussi dans par rapport à ce que le lieu renvoie d'autrui imaginaire. Ainsi, cette figure correspond à un tiers que le visiteur interrogé cite directement à partir de l'expérience qu'il fait d'un espace spécifique et l'hypothèse est que cette figure médiatise le rapport entre le visiteur qui parle et l'exposition qu'il visite (l'expérience qu'il en fait). Si la première figure (celle de circulation) renvoie vers la formalisation d'une opinion sur la pratique de visite, la seconde permet clairement d'évaluer la situation de communication.

Cette procédure peut être mise au jour à l'aide d'une analyse de l'énonciation. Dans cette section, c'est donc exclusivement le discours des enquêtés, au cours de leur visite et pendant les entretiens, que nous analyserons. On cherchera ainsi à comprendre le travail de figuration qui est à l'œuvre, qui consiste à la fois à rendre présent un objet qui serait familier aux acteurs en présence, donc un opérateur de la communication entre l'enquêté et l'enquêteur, mais aussi tout simplement un opérateur de la cohérence du discours de l'enquêté.

À propos de l'utilisation des proverbes dans le discours des usagers, Michel De Certeau explique que « comme les outils, les proverbes, ou autres discours, sont marqués par des usages ; ils présentent à l'analyse les empreintes d'actes ou de procès d'énonciation ; ils signifient les opérations dont ils ont été l'objet, opérations relatives à des situations et envisageables comme des modalisations conjoncturelles de l'énoncé ou de la pratique ; plus largement ils indiquent donc une historicité sociale dans laquelle les systèmes de représentations ou les procédés de fabrication n'apparaissent plus seulement comme des cadres normatifs, mais comme des outils manipulés par des utilisateurs »⁶⁸⁸. De Certeau propose de revenir à partir de ces empreintes sur le langage aux « manières de faire des opérateurs » et ensuite de repérer les logiques auxquelles renvoient ces manières de faire. Des trois lieux où l'observateur peut rencontrer ces logiques⁶⁸⁹, « les effets, astuces et “figures” de style, les allitérations, inversions et jeux de mots »⁶⁹⁰ est le lieu qui nous intéresse.

Dans les analyses qui vont suivre, il ne s'agit pas tant de repérer des figures de style, des formes de langages canoniques, mais plutôt de saisir comment se construit et se fixe une forme qui est structurante dans le récit que font les visiteurs de leur expérience. Cette forme,

⁶⁸⁸ De Certeau, M., 1990 [1980], *op. cit.*, p.39-40.

⁶⁸⁹ Ces trois lieux sont les contes, les jeux et les arts de dire.

⁶⁹⁰ *Ibid.*, p.43.

comme la figure rhétorique, appelle un certain nombre de références qui sont censées être communes aux acteurs de l'échange.

1.2 La circulation des figures

Figures de public et réflexivité

Un nouveau détour par la littérature sur le lien entre téléspectateurs et programme télévisuel, va nous permettre d'introduire, cette fois, le jeu entre la circulation des figures et leur mobilisation/construction par les acteurs. Les études télévisuelles ont été parmi les premières à analyser le rapport entre la réception des programmes et la production du sens⁶⁹¹, notamment par rapport à la figure spécifique de public.

John Hartley critique, à ce titre, le fait que le public ou plutôt les communautés d'interprétation soient une pure invention du chercheur⁶⁹². Il semble, montre-t-il, qu'il n'existe pas de groupe social constitué comme le public *a priori* de tel ou tel programme. Ce constat a été repris et réaffirmé par plusieurs chercheurs qui analysent la nature de l'expérience médiatique et la formation des communautés d'interprétation⁶⁹³. Les publics existent réellement comme des représentations opposées à d'autres représentations. Ainsi ces représentations circulent et finissent par intégrer le sens commun. Daniel Dayan parle, à ce titre, de « réflexivité de la notion de public ». Les travaux de Fiske démontrent bien que le fait d'être public est davantage une activité qu'il nomme « audiencing » (le fait de prêter son

⁶⁹¹ Hall, E., 1997, [1980], « Codage/décodage », *Sociologie de la communication*, 1, pp. 59-71; Ang, I., 1991, *Watching Dallas*, Londres, Routledge.

⁶⁹² Hartley, J., 1988, « The Real World of Audiences », *Critical Studies in Mass Communication*, 5, pp. 234-238.

⁶⁹³ « Une sociation qui n'est pas donnée d'avance » Sorlin, P., 1992, « Le mirage du public », *Revue d'Histoire moderne et contemporaine*, 39, p.93.

Voir aussi Esquenazi, J. P., 2006, « Les médias et leurs publics – le processus de l'interprétation », in Olivesi, S., (dir.), 2006, *Sciences de l'information et de la communication*, Grenoble, PUG, pp.11-26 ; Dayan, D., 1998 [1993], « Le double corps du spectateur », in Proulx, S., (dir.), 1998, *Accusé de réception*, Paris, L'Harmattan, pp. 163-189 ; Fish, S., 2007 [1980], *Quand lire, c'est faire, l'autorité des communautés interprétatives*, Paris, Les prairies ordinaires.

La thèse de Michaël Bourgatte sur l'expérience spectatorielle dans les salles de cinéma d'art et essais, analyse ainsi la capacité à faire communauté au cours de la pratique : « Un individu n'est pas un pratiquant une fois pour toutes et tout le temps. Une pratique n'est qu'un trait de l'existence parmi d'autres qui contribue à la formalisation de celle-ci. Être spectateur correspond, par conséquent, à un état auquel un certain nombre d'agissements sont rattachés sans qu'ils le soient à une autre pratique dans un autre lieu, à un autre temps ». Bourgatte, M., 2008, « Ce que fait la pratique au spectateur. Enquêtes dans les salles de cinéma Art et Essai de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur », thèse en sciences de l'information et de la communication, Université d'Avignon et des pays de Vaucluse, Ethis E. (dir.), p.82.

attention, de se constituer en spectateur) qu'un état⁶⁹⁴. Or les recherches qui cherchent à comprendre ce qui détermine l'audienciation expliquent qu'il y a une négociation chez le spectateur entre différentes figures de public (celles proposées par le programme de télé, mais aussi celles proposées par les discours circulants sur la télévision, et, enfin, celles que le spectateur anticipe). C'est exactement ce qu'observent Sonia Livingstone et Peter K. Lunt, en ce qui concerne les émissions de talk-show et le rapport des publics réels aux publics imaginaires considérés comme la cible de ces émissions⁶⁹⁵. « Au lieu d'être posée en acteur de la réception, la notion de "public" serait l'un des contenus lui-même soumis au procès de la réception. »⁶⁹⁶ Daniel Dayan pose, en effet, que c'est le spectateur lui-même qui construit son statut de membre du public. À ce titre, le caractère ostentatoire de la constitution en tant que public est fondamental de cette prise de position : « Être un public, c'est se livrer à une performance [...]. Le public prend toujours, d'une certaine façon, la pose. Un public se sait, et se veut, regardé. »⁶⁹⁷

On voit que les figures de public, de téléspectateurs ou de visiteurs débordent le cadre du texte ou du dispositif et circulent dans d'autres espaces sociaux. Antoine Hennion et son équipe, par exemple, ont fait l'hypothèse que la vulgarisation d'une certaine forme de sociologie critique déterminait l'accueil fait au sociologue. Ils font, en effet, le constat que les enquêtés « adoptent d'eux-mêmes cette double posture, ils relativisent leur propre goût et le réduisent à ses déterminations avant même qu'on leur ait demandé quoi que ce soit »⁶⁹⁸ c'est-à-dire qu'il se range dans les cases qu'il suppose qu'on lui tend. L'une des personnes qui participent à l'enquête pour « Sainte Russie » demande si elle doit baliser son parcours au micro, nous lui répondons que oui. Son commentaire témoigne, ensuite, du fait qu'elle anticipe le regard sociologique que nous pourrions porter sur son comportement :

*« Vous allez peut-être compter combien de temps je passe dans chaque salle ? Calculer les temps d'arrêt ? »
(Femme, 65 ans, Paris, Sainte Russie, entretien début de parcours)*

⁶⁹⁴ Fiske, J., 1992, « Audiencing : A cultural Studies Approach of Watching Television », *Poetics*, 21, pp.345-359.

⁶⁹⁵ Livingstone, S., Lunt, P., 1993, « Un public actif, un téléspectateur critique », *Hermès*, 11-12, pp. 145-157.

⁶⁹⁶ Dayan, 1998 [1993], *op. cit.*, p.184.

⁶⁹⁷ Dayan, D., 2000, « Télévision : le presque-public », *Réseaux*, 100, p.431.

⁶⁹⁸ Hennion, A., Maisonneuve S., Gomart, E., 2000, *op. cit.*, p.68-69.

Circulation des figures et expérience médiatique

On comparera trois textes qui abordent tous la question de la mobilisation et de la construction d'une figure de *récepteur*, qu'il s'agisse du visiteur dans le cas des deux premiers textes ou qu'il s'agisse du téléspectateur dans le cas du dernier texte.

Concernant le champ de l'exposition, plusieurs auteurs ont abordé la question de la confrontation entre le visiteur, l'image du visiteur et la fréquentation des musées. Hana Gottesdiener, Jean-Christophe Vilatte et Pierre Vrignaud ont travaillé sur la représentation sociale du visiteur⁶⁹⁹, pour les individus, hors du musée, en partant du principe que la construction de cette représentation est liée à la construction de l'image de soi⁷⁰⁰. « On peut énoncer ainsi le modèle théorique sous-jacent : lorsqu'un individu doit faire le choix d'une situation sociale ou, du moins, lorsqu'il doit exprimer une préférence vis-à-vis de cette situation, son choix résulte d'une stratégie d'appariement entre deux images : d'une part, les images de soi, sélectionnées par lui dans le répertoire d'images possibles de lui-même ; d'autre part, l'image prototypique ou représentative des personnes dans la situation considérée. »⁷⁰¹

Les auteurs postulent la capacité de l'individu de se penser soi-même ainsi que le caractère multidimensionnel de l'image de soi et font l'hypothèse qu'il existerait bien un soi « culturel » ou artistique en général « qui résulterait des différentes expériences culturelles et artistiques qu'un individu a acquises au cours de sa vie »⁷⁰². Ils montrent qu'il existe chez les enquêtés⁷⁰³ une représentation du visiteur qui diffère en fonction du type de musées évoqués (Beaux-arts, art contemporain), mais surtout en fonction de la fréquentation des musées par les répondants : ainsi « ceux qui visitent les musées des Beaux-arts perçoivent davantage le

⁶⁹⁹ On notera bien, à ce titre, que les auteurs ne parlent jamais de figure mais préfèrent les termes de « représentation », « profil », « objet social », « image » et « rôles sociaux ».

⁷⁰⁰ On ne peut s'empêcher de faire ici une allusion à la création délirante très récente d'une application à laquelle l'internaute doit se connecter à partir de son compte facebook (ce qui constitue en soi une forme de discrimination) et dont le principe consiste à produire une *exposition virtuelle* dont le sujet est l'internaute lui-même, à partir de ses photos et de ses commentaires. L'application fait, en réalité, la promotion d'une marque de processeur électronique. <http://www.intel.com/museumofme/r/index.htm>

⁷⁰¹ Gottesdiener, H., Vilatte, J. C., Vrignaud, P., 2008, « Pratiques culturelles et image de soi : le cas de la fréquentation des musées », rapport d'enquête, Département de la prospective et des statistiques DDAI, Ministère de la culture et de la communication, p.8.

⁷⁰² *Ibid.*, p.6.

⁷⁰³ Dans les trois enquêtes qui ont été menées par des chercheurs, les échantillons sont exclusivement composés d'étudiants, l'âge médian étant 22 ans pour les deux premières et 19 ans pour la troisième. On doit donc considérer que cette sur-représentation d'un public adolescent interrogé de surcroît dans le cadre de ses pratiques scolaires (à l'université) n'est pas sans incidence sur les résultats. n1 = 170, n2 = 381 et n3 = 110.

visiteur de musées comme un amateur [adjectifs les plus cités : curieux, ouvert et passionné], alors que ceux qui ne les visitent pas sont plus nombreux à le percevoir sur le registre de la culture [adjectifs les plus cités : cultivé, intéressé, attentif, calme et patient] »⁷⁰⁴. En ce qui concerne le lien entre image de soi et image du visiteur, ils démontrent que plus la distance entre les deux représentations, est faible, plus l'objet social est préféré⁷⁰⁵. Ou en d'autres termes, « quelle que soit la pratique muséale étudiée, qu'elle soit passée (fréquentation des musées d'art depuis l'enfance), future (projet de visite) ou virtuelle (visite de site web consacré à l'art) on constate la même tendance : plus cette pratique est importante et plus on s'attribue les adjectifs qui décrivent le visiteur de musée »⁷⁰⁶. Les auteurs n'expliquent pas si le choix ou la préférence des enquêtés résultent d'un besoin de maintien et de renforcement de l'identité personnelle et proposent plutôt la thèse de l'anticipation de la pratique réelle (se sentir différent du *visiteur* de musée, car se sentir incapable d'assumer un certain nombre de compétences au cours de la visite). Mais ces résultats concernent essentiellement un rapport entre les représentations et les anticipations imaginées en dehors de la pratique, et ne traitent pas de la mobilisation des représentations ou des figures au cours de la visite.

C'est dans une optique différente, que Joëlle Le Marec étudie l'efficace des représentations mobilisées dans le cours des communications sociales, notamment dans le cadre de la visite de musée⁷⁰⁷. La représentation n'est pas tant considérée dans son contenu, que dans son expression, dans la situation de communication qu'elle met en jeu. La chercheuse exhorte à considérer, par exemple, le jeu des représentations sociales qui sont produites et mobilisées autour des figures de public, au cours des évaluations avec les visiteurs. D'une part elle montre que certaines catégories instituées, comme l'« amateur » ou l'« expert », sont mobilisées par les visiteurs. Il existerait ainsi un « jeu d'aller-retour permanent entre les constructions de représentations savantes à partir des points de vue de représentants de savoirs particuliers, les représentations sociales d'une manière générale et les actualisations qu'en opèrent les uns et les autres »⁷⁰⁸. À ce titre, Joëlle Le Marec et Igor Babou parlent plus

⁷⁰⁴ *Ibid.*, p.19. Par ailleurs, la représentation du « visiteur » fait l'objet d'un plus grand consensus chez les enquêtés qui fréquentent les musées que chez ceux qui ont de faibles pratiques.

⁷⁰⁵ « Plus on fréquente les musées des Beaux-arts et plus on ressemble à la représentation que l'on se fait de ce visiteur, avec une tendance à considérer, quand on a une pratique plus assidue, que les adjectifs qui décrivent le visiteur de musées permettent de se décrire mieux qu'ils ne décrivent le visiteur des musées des Beaux-arts » *Ibid.*, p.28.

⁷⁰⁶ *Ibid.*, p.45.

⁷⁰⁷ Dans le cadre de sa thèse, Joëlle Le Marec démontre que le concept de représentations sociales permet de s'intéresser *aux usages sociaux* des savoirs. Le Marec, Joëlle, 1996, *op. cit.*

⁷⁰⁸ Le Marec, J., 1997, « Évaluation, Marketing et muséologie », *Publics et Musées*, 11/12, pp. 150.

volontiers de figures du public, « telles qu'elles sont mobilisées dans le discours de l'exposition »⁷⁰⁹. Il apparaît que les enquêteurs et les enquêtés se réfèrent souvent, « pour les besoins de la communication sociale particulière qu'est l'enquête, à une représentation culturelle commune de leur propre mise en relation »⁷¹⁰. « Tout processus de communication met en présence non pas tant un questionneur et un répondeur, que deux interlocuteurs qui vont essayer de tirer parti de façon optimalement pertinente des hypothèses qui seront rendues mutuellement manifestes dans le courant de l'interaction. »⁷¹¹ Ils activent alors leur propre statut de visiteur comme membre du public ou d'enquêteur comme représentant d'une institution muséale. Ce qu'il faut retenir c'est que le visiteur est en mesure de manipuler les figures de public et les figures de visiteur qui sont associées à la pratique muséale. Une fois de plus, la situation d'observation est spécifique, car elle correspond au moment de l'évaluation – bien que ces moments puissent être très différents comme en témoigne les différentes réactions de la part des visiteurs en relation avec le type de méthodes utilisées par le chercheur dans le cas de l'enquête de préfiguration Janus menée à la cité des sciences et de l'industrie –, c'est-à-dire à la rencontre entre un enquêteur et un visiteur à qui l'on demande expressément de faire retour sur son expérience.

Le troisième auteur qui sera mobilisé ici est Guillaume Soulez et sa réflexion concernant les publics de la télévision. L'article « Nous sommes le public » propose des conclusions qui vont toujours dans le sens d'un lien entre les figures inscrites dans le dispositif⁷¹² et les téléspectateurs réels, et qui permet d'appréhender la construction d'un rapport à la télévision. Guillaume Soulez propose d'étudier, à partir d'un corpus de courriers de lecteurs des hebdomadaires de télévision, en tant qu'espace de discours non sollicité par le chercheur, « un niveau intermédiaire entre le “spectateur modèle” de la sémiologie et le “public” comme communauté d'usage selon la sociologie »⁷¹³. Il nomme ce niveau « auditoire », à partir des

⁷⁰⁹ Le Marec, J., Babou, I., 2004, « La génétique au musée : figures et figurants du débat public », *Recherches en Communication*, 20, Pagination non précisée. Il s'agit dans cet article de deux expositions « le train du génome » et « Gène et éthique », dans lesquelles des figures apparaissent très explicitement (la diffusion vidéo de questions supposées comme étant potentiellement celles des visiteurs et celle de scénarios qui mettent en jeu des positionnements éthiques).

⁷¹⁰ Le Marec, J., 2007, *op. cit.*, p.119.

⁷¹¹ Le Marec, J., 1996, *op. cit.*, p.126.

⁷¹² Guillaume Soulez ne parle pas de figure, mais explique plutôt que la construction du public dans le programme est un « opérateur » du collectif que construisent les téléspectateurs. Soulez, G., 2004, « Nous sommes le public. Apports de la rhétorique à l'analyse des publics », *Réseaux*, 126, p.117.

⁷¹³ *Ibid.*, p.115. A ce titre, Soulez explique que le collectif créé par les téléspectateurs dans les conditions de la publicisation de leurs réactions dans un journal, est un collectif *intermédiaire* « il se laisse voir, approcher à l'intersection entre deux médias, parce qu'il se manifeste comme un ricochet d'un média sur un autre » *Ibid.* p.122.

travaux de Perelman, qu'il définit comme « un collectif ponctuel construit par les téléspectateurs en réponse à un collectif visé par un programme donné »⁷¹⁴. Soulez montre bien qu'il y a de la part des téléspectateurs une forme de réflexivité sur son propre « faire », mais aussi une anticipation de ce que les concepteurs des programmes postulent en guise de figures de récepteurs et par là une affirmation d'un nouveau collectif : « Nous (ne) sommes (pas) ce que vous croyez que nous sommes. »⁷¹⁵ Soulez cherche à comprendre comment les individus « construisent le collectif qui donne sens pour eux au programme »⁷¹⁶ et ainsi à mettre au jour les modes de « réactivité » du public sous la forme de « répertoires » de réception et de représentations⁷¹⁷. Deux points semblent passionnants pour l'étude que l'on veut mener ici.

D'une part, l'auteur explique bien comment se met en place ce qu'il appelle « une certaine montée argumentée en généralité », ou encore « un processus d'universalisation » qui permet aux téléspectateurs de construire un collectif à partir d'un mouvement qui va de la prise de position en « je » à la constitution d'un « nous » au nom d'une valeur universelle qui permet de rallier les autres.

D'autre part, le choix de la notion de répertoire est justifié par l'auteur, car elle permet notamment « d'échapper à la clôture identitaire des micropublics »⁷¹⁸ de certaines études sociologiques et, par ailleurs, elle met en évidence la plasticité des rôles que peuvent revendiquer les acteurs sociaux lorsqu'ils sont engagés dans une situation médiatique. « En ce sens, les répertoires attestent d'auditoires ponctuels, mais à visée "universaliste", niveau de réception intermédiaire entre les compétences de lecture d'un lecteur-modèle conditionné par le texte, ou le contexte, et l'appartenance à un ou plusieurs groupes dont le poids se fait sentir sur les interprétations. »⁷¹⁹

⁷¹⁴ *Ibid.*, p.115.

⁷¹⁵ *Ibid.*, p.121.

⁷¹⁶ *Ibid.*, p.115.

⁷¹⁷ Les opérations qui composent ces répertoires sont les suivantes : le passage de l'affect à l'émotion/l'inscription d'un *je* dans un *nous*/la production d'un collectif grâce à une valeur universelle/ une coordination entre téléspectateurs à propos d'un programme.

⁷¹⁸ *Ibid.*, p.139.

⁷¹⁹ *Ibid.*, p.140.

Panoramas des figures de visiteurs

On peut citer de nombreux exemples de figures de visiteurs qui circulent dans les discours sociaux, aujourd'hui. Par exemple, la figure de l'utilisateur actif et « braconnier », en référence aux travaux de Michel de Certeau dans les années quatre-vingt, est un exemple de figure reprise, notamment, dans le courant théorique de la sociologie des usages, jusqu'à être devenue une notion qui cristallise un certain regard sur la créativité et la liberté des individus dans les contextes culturels. Dans les discours d'escorte de *l'avènement du web2.0*, par exemple, cette figure est invoquée sur la base d'un changement de paradigme communicationnel : on est passé d'une communication du haut vers le bas à une communication d'égal à égal au cours de laquelle l'internaute produit du contenu. À ce titre, le questionnement sur le statut de ces *productions* ou *annotations* fait largement débat : pour donner un exemple, l'anonymat comme format proposé aux acteurs qui produisent des contenus sur des plateformes comme Wikipédia ou encore Wikileaks, interroge fortement les circuits de production et d'interprétation des textes, c'est-à-dire, la responsabilité associée à une prise de parole, les ressorts de la légitimité auctoriale, les cadres éditoriaux et les espaces possibles d'interprétation ainsi que la stabilité des propositions⁷²⁰.

Daniel Jacobi nous parle d'une autre figure, celle du grand public. Analysant la place occupée par les expositions temporaires et donc, l'introduction de la logique communicationnelle dans le monde des musées, le chercheur dresse une série de phénomènes, dont l'invention, notamment par le discours politique de démocratisation, d'un récepteur fictif « le grand public », qui cristallise les débats entre professionnels de la culture sur la conception des programmes culturels⁷²¹. La tension entre deux positions (démocratisation et limitation) soulignée par Daniel Jacobi est analysée par Dominique Poulot, qui oppose une figure de public construite autour de l'idée de la libre jouissance des œuvres garantie par l'accès direct, à une figure du public de la démocratisation harnachée de dispositifs de médiation qui accompagnent sa visite et son interprétation⁷²². Le titre de l'ouvrage, dans lequel est publié

⁷²⁰ Les internautes membres de Wikipédia peuvent par exemple, proposer de supprimer certaines pages. Outre le fait que les argumentations ne sont pas toujours justifiées, les procédures de suppression sont, en réalité, contrôlés par des internautes activement engagés dans le fonctionnement de la plateforme, ce qui d'une certaine manière leur donne un statut différent des autres internautes, non pas que ce statut soit produit par leurs compétences à juger les savoirs, mais plutôt par leur fidélité à la plateforme.

⁷²¹ Jacobi, D., 1997, « Les musées sont-ils condamnés à séduire toujours plus de visiteurs ? », *La lettre de l'Ocim*, 49, pp. 9-14.

⁷²² Poulot, D., 2003, « Quelle place pour la « question du public » dans le domaine des musées ? », in Donnat, O., Tolila, P., (dir.), 2003, *Le(s) public(s) de la culture, politiques publics et équipements culturels*, Paris, Presses de Sciences Po, pp.103-123.

l'article de Poulot, *Le(s) publics de la culture, etc.*, révèle ainsi ce nouvel enjeu, faut-il parler de *public* ou de *publics* ? Si les recherches scientifiques citées plus haut, ont bien montré, d'une part, l'intérêt qu'il y avait à segmenter et fractionner le bloc faussement homogène du *public* et, d'autre part, qu'il fallait prendre en compte le fait que le public ne préexiste pas, en tant que collectif, à sa constitution, il faut y opposer néanmoins la stabilité de certaines figures, et, notamment de la figure institutionnelle (qu'elle soit en résonance avec la démocratisation ou la limitation).

Jean-Louis Fabiani analyse ce « lieu théorique » qui permet de penser l'épaisseur d'un public culturel. « Il faut reconnaître une exception à cette instabilité permanente de la notion de public. Encore ne faut-il y voir une définition réaliste du public, mais plutôt un lieu théorique : celui de sa forme institutionnelle : il n'y a que dans les institutions culturelles que peut s'instaurer un collectif (nommé public) qui doit être pensé (et dans une certaine mesure se penser), non pas comme une effectuation collective assignable à une conjoncture, mais comme un moment paradigmatique dans l'opération de construction de la cité. Le lien social est ici l'effet d'un dispositif institutionnel bien plus que d'une émotion partagée par un collectif occasionnel, même si elle trouve à s'y incarner. »⁷²³

Les enquêtes de publics produisent évidemment aussi des figures, qui diffèrent en fonction des enquêtes, mais qui sont toujours construites à partir du croisement et de la discrimination de données comme les connaissances préalables, les motivations, les bénéfices retirés, le temps passé dans l'exposition, la fréquentation des équipements culturels, etc.

Au cours de nos enquêtes, nous avons eu l'occasion de lire de nombreux rapports d'études de publics et de voir réapparaître des typologies de profils. On ne citera que deux exemples de typologies qui paraissent se distinguer dans la mesure où ils croisent des données cognitives, comportementales et perceptives.

La première typologie est construite en fonction de l'observation des parcours effectués dans une exposition de Beaux-arts⁷²⁴. Les cinq types de parcours suivants ont été observés :

⁷²³ Chapitre sur « l'énigme du lien », in Fabiani, JL., 2007, *op. cit.*, p.218.

⁷²⁴ Il s'agit d'une enquête de publics menée par le service Études et Recherche du Musée du Louvre « Evaluation de la réception de l'exposition « The Louvre dans the Masterpieces » auprès du public (Musée du Louvre/High Museum of Art, Atlanta). Enquête qualitative et quantitative, Service Etudes et Recherche,

« furtif » (correspondant à une visite très courte et très partielle de l'exposition, souvent d'un seul étage), « arpenteur » (incluant beaucoup de déplacements et peu d'arrêts et ne couvrant pas la totalité de l'exposition), « picoreur » (correspondant à des arrêts fréquents, mais pas systématiques, pour une visite plus consistante que précédemment, mais toujours partielle et désordonnée), « consciencieux » (visite linéaire et méthodique, ponctuée de nombreux arrêts, mais ne couvrant pas la totalité de l'espace muséographique), « exhaustif » (correspondant à une visite systématique, ponctuée d'arrêts à chaque œuvre ou dispositif et couvrant la totalité de l'espace muséographique).

Un autre type de série est proposé par Florence Belaën, dans sa thèse de doctorat⁷²⁵ sur les « scénographies d'immersion » dans les musées scientifiques et techniques. Cette fois, la chercheuse établit des « configurations » de visite spécifiques à partir de la relation entre plusieurs dimensions de la visite – cognitive, esthétique, kinesthésique et sociale. Il ne s'agit plus tant de profils, de figure de visiteurs, mais bien plutôt des figures d'action, des postures effectuées, des figures de visite. Elle met au jour quatre positions : la résonance (les visiteurs se sentent en résonance avec l'exposition (dispositif et propos) forte activité onirique), la submersion (les visiteurs se jettent dans le dispositif sans aucune distanciation, émotion grandissante au fil de l'expo), la distanciation critique (les visiteurs ont compris les objectifs de l'exposition, se prêtent au jeu, mais pour en mesurer les effets, leur participation est contrôlée), la banalisation (attentes très fortes, les visiteurs cherchent des réponses à leurs questions, ils sont distants, irrités par le parti-pris), et, enfin, le rejet (les visiteurs n'entrent pas dans le dispositif faute d'en comprendre l'intention et le fonctionnement, ils se saisissent pas le sens de la mise en espace, reste étranger au propos et à la mise en scène).

On peut tout à fait s'interroger avec Bernard Lahire, sur la réalité que représentent ces catégories, types et profils⁷²⁶. Ces figures idéaltypiques telles qu'elles sont un opérateur descriptif interrogent la question de la marge et de la tendance. Les rapports à la culture peuvent-ils être décrits en termes de tendance ? Les comportements que l'on considère alors en marges, c'est à dire qui sont « trop atypiques pour être identifiables à l'échelle de la

Direction de la politique des publics et d'Education Artistique, Musée du Louvre, 2009. Document confidentiel non publié.

⁷²⁵ Belaën, F., 2002, « L'expérience de visite dans les expositions scientifiques et techniques à scénographies d'immersion », thèse en sciences de l'information et de la communication, Université de Bourgogne, Raichvarg, D., Le Marec, J., (dir.).

⁷²⁶ Lahire, B., 2004, *La culture des individus – dissonances culturelles et distinction de soi*, Paris, La découverte.

population française »⁷²⁷, pour reprendre les termes d'Olivier Donnat, font les frais d'une démarche qui produit des figures. Que peut-on faire de toutes ces typologies ? Elles permettent de mieux comprendre que l'expérience de visite est toujours complexe et plurielle. Elles permettent de préciser certaines caractéristiques de visiteurs, d'en dresser le portrait, pour avoir le sentiment d'avoir en face de soi un ou plusieurs personnages, mais que peut-on en faire exactement ? Cette diversité de figures ou de *portraits* est-elle compatible avec l'analyse que fait le concepteur de la figure de l'usage dans le dispositif ? De quoi celui-ci a-t-il besoin pour fabriquer son objet ? La figure ne referme-t-elle pas sur elle toute la complexité de l'usage, du désir et de ce qui fait l'essence du jeu de rôles, à savoir le décalage entre le rôle et le jeu ?

Ces questions en posent d'autres, et, notamment en termes de méthodologie : quelle peut-être l'unité d'observation du chercheur ? Pourquoi n'avons-nous pas construit des *figures de visiteurs mobilisant des figures* ? Une réponse peut être donnée : les caractéristiques qui correspondent, par exemple, dans l'étude de Florence Belaën, aux différents profils de visiteurs, sont, dans nos deux enquêtes, mobilisées parfois par le même visiteur. Elles semblent être les caractéristiques d'une même forme, d'un même rôle et elles sont convoquées par les visiteurs à différents moments pour interpréter et juger la situation de communication qu'ils sont en train de vivre.

1.3 Produire des figures de circulation dans « Sainte Russie »

Le premier exemple, issu de nos enquêtes, s'appuie sur l'analyse croisée des récits itinérants, des observations en salles et des entretiens pour « Sainte Russie ». Elle montre que la façon dont les visiteurs circulent dans l'exposition, décrivent et commentent leur circulation et, enfin, mobilisent des représentations sur la *bonne façon de circuler au musée*, les conduit à produire des figures de parcours et d'établir des liens entre mouvements et pratiques culturelles.

Spatialiser son expérience

Les observations dans les salles montrent que les visiteurs passent plus de temps dans les premières salles. Au cours des récits itinérants, ils déclarent avoir effectivement accéléré dans la deuxième moitié de l'exposition. Tous les visiteurs interrogés ont commencé leur visite par

⁷²⁷ Donnat, O., 1994, *Les français face à la culture*, Paris, La Documentation française, p.319.

les salles de droite, comme l'indique la mention « entrée de l'exposition », et ont cheminé de salle en salle jusqu'à la dernière salle, à l'exception d'un visiteur qui a choisi de commencer par les dernières salles et d'avancer à *contre-courant* de l'ensemble des visiteurs. Cette personne ne remet pas en cause pour autant l'existence d'un sens de visite ; elle observe, en effet, que l'exposition a un sens, mais qu'elle choisit délibérément d'en prendre le contre-pied.

« *Et malgré le sens chronologique, rien n'empêche de la voir à l'envers.* » (Femme, 51 ans, Montreuil, Sainte Russie, entretien)

On remarque que les visiteurs sont très nombreux à citer ce type de circulation en modèle (revenir en arrière).

« *Mais en général, quand je finis une exposition, comme là, je refais dans un sens pour revoir quelques petits trucs spécifiques, là j'ai pas fait, mais en général c'est ce que je fais.* » (Femme, 70 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

« *Il m'arrive de refaire à toute vitesse en sens inverse pour revoir une ou deux choses que j'ai aimées* » (Femme, 62 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

« *Presque systématiquement je sors par l'entrée, c'est-à-dire je remonte toujours pour me faire une espèce de résumé à la fin une fois que c'est fait voilà j'ai vu l'expo, je reviens en me disant voilà si je devais retenir ou emporter quatre œuvres, qu'est-ce qui m'a plu, enfin voilà. Je le fais quasiment tout le temps.* » (Femme, 51 ans, Montreuil, Sainte Russie, entretien)

Nous parlerons de *figure* pour caractériser ces descriptions de parcours. Elles sont mobilisées pendant les entretiens, elles ne correspondent pas au parcours réellement effectué du visiteur, mais sont plutôt désignées comme le parcours idéal du visiteur, ou celui qu'il déclare faire d'habitude. À ce titre, lorsqu'on compare les verbes qui sont employés au cours des récits itinérants puis au cours des entretiens, on se rend compte que, pendant les entretiens, les visiteurs ont recours à des métaphores, notamment navales, pour qualifier leur mobilité.

« *J'essaye de naviguer à contre-courant.* » (Femme, 51 ans, Montreuil, Sainte Russie, entretien)

Alors que lorsqu'on analyse la façon dont les visiteurs qualifient leur action pendant le récit itinérant, on voit qu'ils n'utilisent que des verbes d'actions assez simples dont on a montré qu'ils pouvaient être repartis en quatre types de fonctions⁷²⁸ : une partie des verbes exprime l'intention du visiteur (l'intention de se diriger, de regarder, de lire, etc.). Un autre groupe de verbe exprime la localisation du sujet, dans la pièce, dans l'exposition, par rapport à l'œuvre. Un autre groupe de verbes permet, enfin, au visiteur de qualifier son action ; soit strictement l'action de son corps, soit l'action générale qu'il déploie ; dans un cas on aura la description

⁷²⁸ On trouvera le tableau de classement des verbes à partir des quatre fonctions en annexe. Annexes, n°8. Quelques exemples de verbe : je suis devant, je vais aller voir, je change de salle, j'arrive, je dépasse, j'ai rattrapé, ça commence, il faut repartir, je regarde, je continue, je repars, je vais voir, je vois, je rentre, je passe, je reviendrai, je passe, je m'arrête, je suis coincée, je vais essayer. (extraits récits itinérants)

d'une action physique et dans l'autre cas, une action cognitive. Pour finir, un dernier groupe de verbes exprime les conclusions que tire le visiteur à partir de la situation qu'il vit. La différence est importante entre la façon de qualifier sa circulation pendant la visite et la façon de la requalifier pendant l'entretien. Au cours du récit itinérant, les visiteurs ne cachent pas leur désarroi et leur panique.

« Alors par où je vais ? Ah oui, d'accord, il y a une barrière ! » (Femme, 46 ans, La Rochelle, Sainte Russie, récit itinérant, nœud zone B)

« Ah, mais on n'est pas allé dans le bon sens !!! on n'est pas allé dans le bon sens !!! on a commencé de l'autre côté » (Couple, 28 et 30 ans, Melun, Sainte Russie, récit itinérant)

« Mais c'est vrai que comme il n'y a pas vraiment d'ordre, il y a le numéro des cartels, mais il n'y a pas vraiment d'ordre, on ne sait jamais par quoi commencer. » (Femme, 25 ans, La Garenne-Colombes, Sainte Russie, récit itinérant)

« Je ne sais pas dans quel sens il faut aller ; je pense qu'il faut repartir par là je pense. » (Couple, 70 ans, Gazeran, Sainte Russie, récit itinérant)

Mobiliser le bestiaire

Reprenons l'analyse des figures de circulation : On observe ainsi que la première figure qui est citée consiste à prendre le contre-pied du parcours de l'exposition, c'est-à-dire commencer l'exposition par les dernières salles. Les visiteurs qui citent ce modèle expliquent qu'ils évitent ainsi l'affluence⁷²⁹ et se donnent des conditions de visite plus agréables.

Quatre autres figures de circulation sont mobilisées par les visiteurs. Elles correspondent assez bien aux quatre figures de stratégies de visite établies après observation en salles par Eliseo Veron et Martine Levasseur⁷³⁰ : papillon, fourmi, sauterelle et poisson⁷³¹. Rappelons que ces deux chercheurs avaient souhaité mettre au jour des figures posturales et comportementales du corps du visiteur associées à des modalités d'appropriation de l'exposition. « Toute visite pouvait être définie, de ce point de vue, comme une succession de

⁷²⁹ Très peu de visiteurs ont effectué la visite dans des conditions isolées. Même les personnes qui commençaient leur visite, le matin, vers 9h30 ou 10h (le nombre de visiteurs dans les salles étant environ de 50 à 100 visiteurs, selon la jauge de l'entrée) se sont rapidement retrouvés dans des salles qui comptaient de nombreux visiteurs devant les vitrines.

⁷³⁰ Véron E, Levasseur, M, 1983, *op. cit.* Les deux chercheurs ont analysé les correspondances entre 25 entretiens semi-directifs d'une durée d'une heure environ, et les 25 trajets de ces sujets. Cette recherche met en relief la diversité des lectures de l'objet culturel.

⁷³¹ « Nous avons décidé de désigner nos types par des noms d'animaux que l'on pouvait intuitivement associer à chaque type de configuration. Nous avons ainsi voulu marquer le fait que la typologie de visites dans cette étape, avait été construite par le moyen de données purement comportementales, bien que ces comportements observés concernaient un objet dont nous connaissions déjà les propriétés signifiantes. (...)si nous avons construit une sorte de bestiaire provisoire, ce n'était pas pour feindre d'avoir fait des observations dépourvues d'hypothèses sur le sens des conduites : il fallait, bien au contraire, « laisser fonctionner » ce niveau primaire, fondamental de la perception du comportements des êtres vivants qui nous les montre comme des êtres intentionnels (...) Niveau qui est la plus simple et la plus radicale réfutation des prétentions behavioristes. » *Ibid.*, p.77.

choix effectués dans un certain nombre de nœuds décisionnels, cette succession de choix représentant la stratégie du visiteur et donc la nature de sa “négociation” vis-à-vis du média. »⁷³² Néanmoins, ce qui compte est bien la stratégie de visite, « les nœuds peuvent être considérés comme une façon d’appréhender certaines propriétés de l’étalement spatial des éléments de l’exposition : leur rôle est de définir un faisceau de choix possibles, mais la configuration des nœuds ne suffit pas à expliquer les comportements des sujets. Pour rendre compte de ces comportements, il faut faire intervenir les stratégies de visite ». Les visiteurs que nous avons interrogés mobilisent bien à leur façon les trois termes qui sont mis en jeu par Véron et Levasseur, c'est-à-dire, la négociation avec l’exposition, stratégies d’appropriation et stratégies de visite.

On notera que ce qui est particulièrement intéressant dans l’analyse des deux chercheurs est qu’elle récusé une stricte analyse des effets de l’exposition sur le comportement des visiteurs et qu’elle postule, au contraire, « que le comportement de visite exprime le décalage entre la production et la reconnaissance, qu’il doit être considéré comme la résultante d’une négociation qui ne peut se comprendre que comme l’articulation (complexe) entre les propriétés du discours proposé et les stratégies d’appropriation du sujet »⁷³³.

La fourmi est bien souvent mise à distance par les visiteurs de notre enquête qui la citent pour caractériser le comportement des *touristes*, de ceux qui *font la queue leuleu*, des *imbéciles dociles*. « La fourmi se situe à une distance réduite (par comparaison aux autres types) des panneaux devant lesquels elle s’arrête. C’est pourquoi nous avons appelé la visite fourmi une visite proximale. »⁷³⁴ L’attitude de la fourmi consiste suivre méthodiquement le parcours de l’exposition afin d’apprendre le plus possible. La visite comporte un maximum d’arrêts, elle progresse le plus possible le long d’un même mur, et évite les espaces vides. Son projet de visite est pédagogique et didactique.

La figure du papillon et celle de la sauterelle sont citées par les visiteurs pour caractériser leur propre visite. Le papillon « effectue une visite “en zig-zag” avec un mouvement d’alternance : gauche-droite-gauche-droite. C’est pourquoi nous parlons de visite pendulaire : ayant observé

⁷³² *Ibid.*, p.60.

⁷³³ *Ibid.*, p.38.

⁷³⁴ *Ibid.*, p.78.

un panneau à sa gauche, le papillon va voir ensuite ce qu'il y a "en face", à sa droite »⁷³⁵. La sauterelle « progresse par bonds [...], se livre à une appropriation purement personnelle, entièrement subjective, et en même temps beaucoup plus active que celle des poissons [...] ayant aperçu au loin quelque chose qui l'intéresse, elle s'y dirige sans hésitation. C'est pourquoi nous avons appelé cette visite, la visite "punctum", la visite dynamisée, à chaque moment par l'attraction d'un élément ponctuel »⁷³⁶. Ces deux figures engagent des stratégies de visite qui sont motivées dans le cas du papillon par des intérêts précis, par la recherche d'une organisation spatiale de l'exposition, afin de maîtriser la visite et de pouvoir déployer plaisir et curiosité, et dans le cas de la sauterelle par l'appropriation personnelle de l'exposition et la recherche d'œuvres ponctuelles.

« J'ai tout regardé, après moi je suis assez rapide dans les expos, donc je sais pas si c'est bien ou pas, je lis assez rapidement je m'attarde sur les objets qui me plaisent vraiment où je vais passer plusieurs secondes devant à les regarder, mais sinon je regarde tout de manière générale, je ne saute rien, mais je ne passe pas non plus devant chaque objet beaucoup de temps. » (Femme, 26 ans, Paris, Sainte Russie, entretien, figure de la sauterelle)

« Oui, alors voilà, moi je n'aime pas avancer quand tout le monde avance les uns derrière les autres, moi j'ai besoin de voir une vue d'ensemble, mais c'est vrai que c'est difficile parce qu'il y avait trop de monde... mais j'ai besoin de voir une vue d'ensemble un peu d'abord... et puis d'aller et de revenir sur des choses... je crois que tout le monde aimerait faire ça ! ». (Femme, 51 ans, Montreuil, Sainte Russie, entretien, figure du papillon)

La figure du poisson permet de coupler deux mouvements : rapidité et pause. Le poisson « le corps qui passe » « se caractérise par une trajectoire "entre deux eaux", s'il a un mur à gauche et un mur à droite, il progressera à peu près au milieu. C'est pourquoi nous avons appelé sa visite de glissement »⁷³⁷. Elle renvoie à une recherche d'espace et de modalités de circulation qui soient plus agréables sans nécessairement entrer en négociation avec le sens proposé ou dans un rapport pédagogique à l'exposition.

« Par contre je ne fais jamais toutes les œuvres les unes après les autres, je me mets au milieu de la salle et je me dis tiens... » (Femme, 51 ans, Montreuil, Sainte Russie, entretien, figure du poisson)

« Comme il y a beaucoup de monde, j'essaie de regarder en levant la tête et d'avoir un regard panoramique et circulaire et pas me pencher uniquement sur les vitrines parce qu'il y a beaucoup de monde. » (Femme, 33 ans, Paris, Sainte Russie, entretien, figure du poisson)

Ces figures se croisent évidemment lorsqu'on observe les parcours effectués des visiteurs ; sur le temps de l'exposition, les visiteurs commencent d'une certaine façon et changent de comportement.

⁷³⁵ *Ibid.*, p.80.

⁷³⁶ *Ibid.*, p.84.

⁷³⁷ *Ibid.*, p.82.

« Au début moi je faisais en sorte de bien, bien suivre puis, finalement, aller voir une pièce ou une autre, tout ça se fait se passe bien. » (Femme, 60 ans, Avignon, Sainte Russie, entretien)

Lorsqu'elles sont mobilisées par eux, ces figures renseignent sur la façon dont ils souhaitent négocier leur rapport à la proposition de l'exposition. On retrouve fréquemment l'idée d'un rapport entre plusieurs échelles d'appréhension de l'exposition que le visiteur fait se succéder pour mieux contrôler son propre parcours. Ce travail d'ajustement entre deux modes de lecture engage un aller-retour permanent entre deux focales et permet de maîtriser objets, espaces et affluence.

« C'est un truc que j'aime bien faire de toute façon en général, savoir la longueur de l'expo pour après pouvoir me rythmer. » (Femme, 51 ans, Montreuil, Sainte Russie, entretien)

« Moi j'aime bien dans une exposition, quand c'est possible, mais c'est extrêmement rare, c'est pouvoir faire un parcours très rapide pour voir, pour comprendre comment c'est organisé, quelle est la dimension de l'exposition – mais, enfin, bon compte tenu de la foule souvent, il y a une espèce d'effet de cliquet, quand on a passé à une salle, on passe à la suivante –, mais qui permet de voir à quoi on a affaire, comment il faut calibrer sa visite. » (Homme, 63 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

Les visiteurs justifient bien souvent leur comportement et leur parcours, non pas seulement par rapport à une stratégie ou un projet de visite, mais par rapport à l'affluence dans les lieux.

« Sinon, en fait comment je procède ? En fait je me dirige vers les endroits où il n'y a pas trop de monde, je ne suis pas la petite foules des petits papis mamis, en fait j'essaye de m'isoler, donc je fuis les groupes, je fuis les couples où il y en a un qui explique à l'autre ce qu'il faut voir alors que chacun vit les expos à sa manière et à son rythme. Je suis revenue en arrière pour voir les cartes pour voir où était Psok, pour voir... » (Femme, 62 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

« J'ai fait des choix par rapport au monde, pas par rapport aux objets en fait. [...] Les objets qui m'intéressaient vraiment, devant lesquels il y avait du monde, j'attendais que le monde s'en aille et j'ai fait un parcours plutôt linéaire. » (Femme, 33 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

Mais les visiteurs mobilisent de nombreux autres arguments et, notamment leur culture des expositions, qui leur permet de tirer des conclusions générales sur la façon de visiter les expositions.

« Alors étant donné le monde fou qu'il y a dans les expos je préfère... je rentre dans une salle et je vais vers les endroits où il n'y a personne, directement. C'est-à-dire que... quelques fois je peux rater, je bouge dans la salle d'un pole vide à un autre pole vide j'ai la chance d'être grande maintenant j'ai deux paires de lunettes l'une pour lire de près et l'une pour voir de loin... Je jongle un peu sur les deux... il faut par moment s'approcher un peu du carré d'explication... par exemple, les broderies de vêtement religieux s'il y a pas quelques chose d'exceptionnel, je passe... je choisis quand même, car je sais par expérience, j'ai quand même vu pas mal d'expositions... il vaut mieux mémoriser quelques tableaux phares et tant pis pour les autres ; cela fait partie d'un grand tout ! » (Femme, 55 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

« Mais ce problème de circulation est valable pour toutes les expos du Louvre, j'ai citais l'expo Babylone c'était pareil... dès qu'il y a les manuscrits ; quand les objets sont en série sous vitrine, tu fais la queue leuleu et des fois tu fais la queue et tu te dis "Ah, j'ai attendu dix minutes pour voir ça ! Bon bah, finalement, j'aurais pu passer quand même !" Le Louvre c'est toujours pénible ! avec cet enfillement de salle, c'est toujours mal foutu » (Femme, 25 ans, La Garenne-Colombes, Sainte Russie, entretien)

L'analyse des récits itinérants permet de mettre au jour un procédé récurrent chez les visiteurs lorsqu'ils commentent leur parcours et justifient leur choix. À partir du témoignage de leur circulation, ils énoncent ce que l'on pourrait appeler des *principes d'action*. Ces principes ont plusieurs fonctions : ils viennent soit confirmer l'action que vient de déployer le visiteur, soit faire figure de posture idéale, soit encore témoigner d'une culture de l'activité de visite. Dans chacun des cas, on observe que les énoncés *principes d'action* se singularisent dans le discours, par l'emploi du temps présent, d'expressions axiologiques ou encore de verbes qui expriment la norme, comme *il faut*. Ce procédé peut être qualifié d'une *mise en généralisation* de l'expérience. Prenons comme exemples les commentaires suivants :

« Pour voir mieux, faut prendre du recul » (Femme, 60 ans, Avignon, Sainte Russie, récit itinérant)
(À propos d'un calice) « Quand t'as un objet en vitrine, c'est bien, parce que tu peux tourner autour! »
(Groupe d'amies, 51 et 50 ans, Melun, Sainte Russie, récit itinérant)
« C'est assez symptomatique des expos, où on est très concentré au début et tu passes après plus rapidement. » (Femme, 25 ans, La Garenne-Colombes, Sainte Russie, récit itinérant)

Dans ce dernier exemple, on voit bien, comme le visiteur mobilise à la fois une culture des expositions, une représentation de la contrainte et, enfin, un modèle d'action.

1.4 Produire des figures du visiteur

Un premier verbatim permettra d'introduire notre deuxième exemple. Parmi les premiers commentaires de ce visiteur, on trouve tout de suite une remarque – une sorte de conjecture – sur le public de l'exposition « Sainte Russie ». La figure de visiteur est identifiée en relation avec l'exposition même qui offre des prises (ici le texte) à l'analyse d'un rapport entre l'exposition et ses *destinataires*.

« C'est marrant c'est écrit en russe. Français, russe, anglais c'est la première fois que je vois ça. Il y a des Russes derrière moi. Et dans les escaliers il y avait des Russes aussi donc ça veut dire qu'il y a pas mal de Russes qui viennent voir cette expo. » (Femme, 25 ans, Paris, Sainte Russie, récit itinérant)

Les visiteurs de l'exposition parlent des autres visiteurs à de très nombreuses reprises. Deux moments particuliers, néanmoins, peuvent être identifiés : quand il s'agit de décrire l'ambiance, les visiteurs décrivent le public qu'ils rencontrent autour d'eux – ils se font alors observateurs et analysent faits et gestes de ceux qu'ils estiment bien souvent être de *bons* visiteurs ou de *dociles* visiteurs – et quand ils analysent à qui s'adresse l'exposition, on voit qu'ils opèrent une *mise en généralisation* et un travail de figuration – ce ne sont plus les visiteurs qu'ils croisent au cours de l'exposition qui sont décrits, mais bien une figure, un type de visiteurs, dont ils décrivent et qualifient les compétences. En recensant les figures

mobilisées par les visiteurs, on a pu établir une première distinction en fonction de leur caractère *incarné* et *non-incarné*, c'est-à-dire une distinction entre les figures qui sont construites à partir de l'observation des autres visiteurs dans les salles et les figures qui sont construites à partir d'une réflexion sur la situation de visite.

Les figures incarnées

→ Les visiteurs en tant que corps

Le corps mouvant des autres visiteurs qui jalonnent l'exposition est une donnée très importante pour les enquêtés qui décrivent ces mouvements et les effets qu'ils peuvent avoir sur leur propre visite.

« Non, c'était agréable, il n'y avait pas de mouvements de foule, de gens qui se bousculaient ou... les gens s'évitaient facilement, pas d'agressivité ! » (Femme, 70 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

« Les gens assez courtois si, si, moi je me souviens et c'est ce qu'on disait tout à l'heure au début là quand on est allé souvent dans les expos, il y a des gens qui s'obstinent à rester... Mais là chacun ! Enfin, c'était formidable ça. Je ne sais pas c'est sûrement une, un concours de hasard, mais les gens soucieux que les autres voient aussi. » (Femme, 60 ans, Avignon, Sainte Russie, entretien)

Un deuxième cas consiste à critiquer le comportement des autres ; nous avons déjà vu que la circulation de type « fourmi » était mise à distance par les visiteurs.

« Mais tu voyais qu'il y avait des gens qui se collaient aux vitres comme des imbéciles et qui faisaient de la buée sur les trucs. C'est horrible ! Et du coup ils bloquaient... alors du coup tu regardais si il n'y avait pas des groupes qui arrivaient parce que tu peux être sur qu'ils vont s'agglutiner devant... certains font ça, c'est insupportable parce que tu ne vois plus ! » (Homme, 29 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

« Ils sont collés comme des moules à leur rocher ! » (Femme, 62 ans, Paris, Sainte Russie, récit itinérant)

→ Les visiteurs dont le savoir est mobilisé malgré eux

Les commentaires qui suivent dessinent en creux une pratique qui n'est pas souvent énoncée, mais que l'on peut observer fréquemment dans les expositions, qui consiste à écouter les autres et se nourrir de leurs explications, plus ou moins discrètement.

« Oui, alors là, il y a quelqu'un qui dit que toutes ces scènes, c'était des scènes éducatives en fait, on mettait les gens devant le tableau et on leur expliquait, avec les tableaux, l'histoire de la chrétienté » (Femme, 50 ans, Montreuil)

L'exemple qui suit est intéressant, car le récit que fait l'autre visiteur est rapporté et mobilisé dans le cadre d'un débat que le visiteur opère évidemment seul ou à l'attention de l'enquêteur virtualisé et représenté par le micro.

« Une annonciation de Novgorod. Quelqu'un à côté de moi dit que ça ressemble beaucoup à la peinture italienne de la même époque et moi je ne trouve pas du tout. Je trouve que justement le sujet et oui, bien sûr une annonciation, c'est une annonciation et il y a des codes la traiter, mais c'est complètement différent bon on a peut être toutes les deux raison ou on a peut être toute les deux tord je n'en sais rien. Enfin, moi je trouve ça très différent. Vraiment qu'on mette une annonciation de l'époque de la même époque à côté et on verra tout de suite. C'est pas possible on ne peut pas dire que c'est pareil. Il y a des annonciations, mais du temps de treizième siècle et là cette annonciation-là c'est de seizième, seizième siècle en Italie, grand dieu, c'était pas du tout ça. Non, non, cette dame se trompe. » (Femme, 60 ans, Avignon, Sainte Russie, récit itinérant)

→ L'ambiance

La troisième question qui se trouve dans l'enveloppe remise au visiteur en début de parcours, les engage à expliquer ce dont est fonction l'ambiance de l'exposition. Trois critères se distinguent parmi les réponses : l'ambiance est fonction des objets⁷³⁸, elle est fonction de la mise en scène des objets⁷³⁹, et elle est, enfin, fonction des autres visiteurs. C'est cette dernière que l'on citera ici.

Parler des autres visiteurs revient à signifier que l'espace d'exposition est considéré en tant qu'espace social avant tout. Les autres visiteurs sont ainsi décrits soit en fonction de caractéristiques liées à leur identité (âge surtout) dans les deux premiers exemples, soit en fonction de leur comportement (ils sont *studieux*, *sérieux*, *respectueux*) dans les exemples suivants.

« L'ambiance plutôt vieillotte ! On sent que ça n'intéresse pas forcément les jeunes... » (Femme, 50 ans, Montreuil, Sainte Russie, récit itinérant)

« Classique, calme... Non, il y a un brouhahaha, quand même, beaucoup de vieux, donc c'est chiant... » (Couple, 28 et 30 ans, Melun, Sainte Russie, récit itinérant)

« C'est une ambiance studieuse, les gens regardent, s'approchent des [...] étiquettes pour voir si c'est bien fait. » (Femme, 60 ans, Paris, Sainte Russie, récit itinérant)

« Studieuse je dirais parce que j'ai vu pas mal de gens qui notaient et ça je l'ai rarement vu dans des expos donc bon en général c'est des personnes âgées, mais elles notaient les dates, enfin, j'ai regardé un petit peu ce qu'elles notaient, c'était marrant, et ça, ça m'arrive très rarement de voir ça dans des expos, donc il y avait un côté assez studieux, comme si on allait à l'école j'ai trouvé. » (Femme, 26 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

⁷³⁸ On trouve des commentaires comme suit : « L'ambiance était inhérente aux objets qui étaient montrés, c'était quelque chose d'assez recueillie, qui était très porté par cette couleur. (Femme, 33 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

« En fait, c'est pas emphatique... ça ne crée pas de la distance, c'est fait exprès, c'est des choses qui sont faites pour attirer le chaland ! Mais cet art religieux, il est fait pour ça ! S'il crée de la distance, il a tout faux ! » (Femme, 65 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

« C'est vrai que quand on regarde les premières icônes, on a plus le côté, je trouve intime, c'est un ressenti, comme si c'était un objet personnel, voilà. » (Femme, 50 ans, Montreuil, Sainte Russie, entretien)

⁷³⁹ On peut se référer au huitième chapitre et à la métaphore de l'église

Dans les exemples ci-dessous, les autres visiteurs sont décrits avec des adjectifs qui ont une valeur positive. Ces visiteurs correspondent alors, en réalité, à une figure du bien, du *bon visiter* tel qu'aimerait le déployer le visiteur interrogé.

« *J'ai pas trouvé les gens qui restent au milieu des salles qui jettent un œil et qui défilent ! J'ai trouvé que les gens étaient attentifs.* » (Femme, 62 ans, Paris, Sainte Russie, entretien, après demande d'explicitation sur le terme « *studieux* »)

« *Par exemple, il y en a beaucoup qui commentaient les scènes religieuses. Ils n'avaient pas l'air d'être des zappeurs... alors que certaines expos que je vais voir... certainement parce qu'elle est historique, je crois que l'histoire fait que les gens ne zappent pas, il y a quelque chose à comprendre du coup c'est studieux ! et du coup les gens ne zappent pas comme ils pourraient zapper dans une expo d'art contemporain. Donc ça avait l'air studieux ! Les gens cherchaient des informations....* » (Femme, 50 ans, Montreuil, Sainte Russie, entretien)

Les autres visiteurs deviennent un ressort de l'ambiance. À ce titre, ils gagnent en épaisseur et en abstraction comme en témoigne le fait qu'ils font l'objet d'une forme de *culture*, de connaissances :

« *Il n'y a pas beaucoup de jeunes ! D'ailleurs c'est un peu systematique dans les expos !* » (Femme, 65 ans, Paris, Sainte Russie, récit itinérant)

« *Enfin, il y a beaucoup de dames, de toute façon dans les expos.* » (Femme, 70 ans, Paris, Sainte Russie, récit itinérant)

« *Et puis le grand classique : l'enfant qui pleure !* » (Homme 29 ans, Paris, Sainte Russie, récit itinérant)

→ L'affluence

À cette description plutôt qualitative de l'ambiance, s'oppose une description quantitative des corps dans les salles. Au cours des récits itinérants, on observe que les visiteurs décrivent la situation de visite en fonction du nombre de visiteurs qui se trouve devant certains objets. Ces observations témoignent d'une prise de recul de la part du visiteur qui compare l'affluence par rapport aux autres salles/objets et qui est capable d'avoir ce regard un peu en hauteur qui mesure la densité dans un rapport d'échelle large (échelle de la salle et pas de la vitrine).

(Devant l'oklad) « *C'est la pièce où il y a le plus de gens qui s'arrêtent. En même temps, on est captivé quand même, c'est impressionnant. Tant de richesse c'est impressionnant. C'est ça oui qui impressionne plus la richesse que le reste.* » (Femme, 60 ans, Avignon, Sainte Russie, récit itinérant)

« *J'étais devant l'oklad de la trinité de Roublev et c'était très scintillant et il n'y avait que des Femmes qui le regardaient !* » (Femme, 33 ans, Paris, Sainte Russie, récit itinérant)

Dans les deux exemples qui suivent l'affluence est perçue comme une contrainte, comme une figure contre laquelle il faut être stratège :

« *J'aurais préféré qu'il n'y ait pas autant de monde, un peu plus de calme, et je vois en plus un groupe qui arrive... Avec des MST, mocassins serre-tête, et un groupe de vieux, donc ça forcément j'aime moins....* » (Couple, 28 et 30 ans, Melun, Sainte Russie, récit itinérant)

« *En fait il y a quand même beaucoup de monde c'est un petit peu fatiguant. Parce que c'est dans les derniers jours, je pense.* » (Femme, 60 ans, Avignon, Sainte Russie, récit itinérant)

Dans cet exemple, l'affluence est, au contraire, une figure rassurante, qui révèle l'intérêt des Français pour les pratiques culturelles. À la fois rassurante et paradoxale, les visiteurs s'étonnent que tant de personnes s'intéressent à une exposition dont le thème leur semble très spécifique en comparaison à d'autres univers artistiques ou à d'autres types d'objets, comme les toiles de maîtres, par exemple.

« Je suis toujours étonnée qu'il y ait autant de monde dans les expos, un lundi matin et puis du sérieux, de l'application des gens, je trouve ça formidable. » (Femme, 51 ans, Montreuil, Sainte Russie, récit itinérant)

« Quand c'est des expositions d'un peintre très connu, heu... voilà il y souvent beaucoup de monde. Là c'est quand même un sujet très particulier... et j'étais étonnée du monde. C'est fou quoi ? » (Femme, 33 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

« Peut être aussi parce que les gens ne connaissent pas bien les œuvres. Quand tu connais un tableau, que tu l'as déjà vu ou tu... et puis il n'y avait pas de chef d'œuvre. C'est de l'art, mais il n'y avait pas de chef d'œuvre de grand maître. D'ailleurs il n'y a pas de grand maître... Donc en général, j'ai l'impression que les gens s'extasient plus sur des grands maîtres que sur des sculptures, des bouts de... c'est plus anonymes ! » (Homme 29 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

Figures imaginaires

Il semble que lorsque les enquêtés s'expriment sur le public à qui s'adresse cette exposition, ou sur le public qu'ils imaginent en train de visiter cette exposition, ils opèrent une *mise en généralisation*, et ne décrivent plus une figure incarnée de visiteur, mais, au contraire, une figure imaginaire. On observe alors un spectre large de différents types de figures. On en présente ici quatre : *le visiteur modèle*, la figure large de *grand public* et *tout public*, la figure politique du *consommateur mondain* et, enfin, la figure du *visiteur pour qui on plaide*.

Ce qui est important, c'est que cette question engage les visiteurs vers une analyse sémiotique de l'exposition, car ils définissent toujours la figure du visiteur en fonction d'une analyse du dispositif. A ce titre, on observe une différence entre les enquêtés qui se réfèrent aux objets de l'exposition pour construire leur figure de visiteur et ceux qui se réfèrent au thème ou encore aux discours de l'exposition pour la construire.

Le sujet de l'exposition	<p>« Non je pense que c'est le sujet qui implique un certain recueillement. » (Femme, 62 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)</p> <p>« Évidemment c'est une exposition historique... mais il y a une attention à ce qui est montré, qui est assez impressionnante, et j'ai l'impression que <u>c'est un sujet qui demande</u> une certaine érudition et donc c'est un public qui fait l'effort de cette érudition là ». (Femme, 33 ans, Paris, Sainte Russie, récit itinérant)</p> <p>« L'iconographie religieuse avant le XVIIe siècle même s'il y a toutes les dorures du monde, ça reste quand même, c'est assez austère, c'est moins flamboyant et moins attirant que l'expressionnisme au musée d'Orsay. Voila ! » (Homme, 29 ans, Paris, Sainte Russie, récit itinérant)</p>
Le discours de l'exposition	<p>« Enfin, à des gens qui connaissent bien, qui connaissent très bien... je dis ça bien sûr... par rapport aux explications, qui sont esthétiquement et ergonomiquement très bien faites, mais qui sont... au bout de quatre cartouches, incompréhensibles à <u>lier en tous cas...</u> » (Femme, 46 ans, La Rochelle, Sainte Russie, récit itinérant)</p> <p>« Je me dis que quelqu'un qui est athée et qui n'a pas eu d'éducation religieuse, est-ce qu'il peut comprendre quelque chose à cette expo. Alors là vraiment j'en doute fortement, donc très parisien, très élitiste, très Louvre, quoi ! ». (Femme, 25 ans, La Garenne-Colombes, Sainte Russie, récit itinérant)</p>
Les objets de l'exposition	<p>« Mais c'est sûr que ça ne parle pas forcément à tout le monde les icônes, je ne sais pas. En tout cas on n'a pas besoin d'être chrétien ou pratiquant ou quoi que ce soit pour voir une expo pareille je pense » (Femme, 26 ans, Paris, Sainte Russie, récit itinérant)</p>

→ Description du *visiteur modèle*

Évidemment, la langue des textes est une variable discriminante, dans l'analyse que font les visiteurs de l'interlocuteur idéal imaginé par les concepteurs de l'exposition. Le fait d'avoir réalisé des textes en plusieurs langues est fortement apprécié. Les visiteurs observent que de nombreuses personnes lisent le russe.

« Les cartels sont en français, en anglais et en russe, c'est très rare de voir de l'écriture cyrillique. C'est très beau, même si je ne la comprends pas. » (Femme, 33 ans, Paris, Sainte Russie, récit itinérant)

« Ah ! Alors déjà je remarque, j'aime bien sûr l'entrée, les commentaires, il y a un texte en russe, ce n'est pas ordinaire. Je crois quand même d'ailleurs que j'ai jamais vu ça dans une autre exposition, des textes écrits en arabe dans une exposition sur l'art de l'Islam » (Femme, 50 ans, Paris, Sainte Russie, récit itinérant)

« D'ailleurs ils n'ont même pas pris le temps de traduire que dalle, c'est pas par hasard, typiquement ils savent déjà les gens qui vont venir » (Homme, 29 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

Le visiteur idéal est décrit, par les enquêtés, comme un lecteur modèle. En effet, les compétences qui sont visiblement requises sont : la lecture et les connaissances préalables. On note bien que ce visiteur idéal est souvent très différent du *récepteur* d'origine de ces objets.

« Elle s'adresse à des gens qui ont la patience de lire les vingt lignes. [...] qui ont une culture religieuse et des gens qui savent lire ; alors que toute cette iconographie religieuse, elle était faite pour des fidèles qui ne savaient pas lire ; c'est quand même amusant. Finalement, on détourne ! » (Femme, 62 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

« Alors, le temps des Mongols ! Ahh d'accord !! (temps) c'est super détaillé, mais quand tu connais rien à l'histoire russe, t'es un peu mal, mais pour celui qui est passionné, c'est intéressant ! » (Femme, 46 ans, La Rochelle, Sainte Russie, récit itinérant)

« C'est une exposition pour des gens plutôt croyants en tous cas qui ont une certaine religiosité, élitiste d'un milieu assez bourgeois qui connaît ce genre d'objets qui est familiers de ce genre d'objets. [...] Un public avec une culture religieuse » (Femme, 25 ans, La Garenne-Colombes, Sainte Russie, entretien)

« Et c'est plus difficile d'accès et dans notre culture, c'est moins enthousiasmant, c'est pas ce qu'on met comme summum de l'art. Le sommet de l'art il était pas en Russie, c'est les Italiens, c'est les Pays-Bas, c'est la renaissance puis les peintres hollandais... c'est eux qui sont les stars de l'époque pour nous, publics français. C'est chez eux qu'on va s'enthousiasmer. C'est eux qu'on montre comme exemple à l'école, c'était les plus forts, les plus marchands. Les Russes, c'est écrit dans le texte, "ils rattrapent", c'est donc qu'ils étaient en retard ! » (Homme, 29 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

L'exemple ci-dessus montre que l'analyse des visiteurs est aussi une analyse des outils de communication proposés par l'exposition et que la construction des figures de visiteurs se fait à partir de ce travail d'anticipation des figures dont les traces ont été laissées par les concepteurs de l'exposition. Ainsi les enquêtés estiment que l'exposition s'adresse à un public bien défini, dont ils peignent un portrait robot : érudit, patient et connaisseur du monde des expositions, c'est-à-dire possédant une culture médiatique.

« Moi je pense que c'est un public adulte, déjà, d'avertis, je pense qu'il faut déjà avoir quelques connaissances... [...] je pense que c'est des personnes passionnées d'histoire de l'art, d'histoire, qui viennent, c'est un public averti, aguerri ! c'est un public habitué des expos en général... des expos du Louvre... c'est vrai que pour quelqu'un qui n'a pas l'habitude des expos, ça peut sembler un peu long ! » (Couple, 28 et 30 ans, Melun, Sainte Russie, récit itinérant)

« En n'ayant aucune connaissance de cette histoire, bah finalement, ça me donnait beaucoup d'informations, mais pas d'explication ! Comme s'il y avait un accord tacite entre le spectateur et le musée et que le musée partait du principe que le spectateur avait juste besoin de réveiller quelques-unes de ses connaissances, mais que, finalement, tout ça était très acquis ! » (Femme, 33 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

Trois autres figures sont mobilisées par les visiteurs au cours de leur visite.

→ *Grand public et tout public*

Le *format large* est aussi convoqué par les visiteurs qui estiment que de nombreuses personnes peuvent trouver leur compte dans la visite de cette exposition. On observe une nuance dans la construction de cette figure. Lorsqu'il est fait référence au *grand public*, les visiteurs semblent insister sur le dénominateur commun entre les visiteurs ; c'est à dire sur le caractère homogène de la figure : le grand public, c'est tout le monde avec un intérêt commun.

« Et en même temps, je pense que l'icône doit motiver beaucoup le public. On a envie de voir de belles icônes. [...] Le grand public, il en a sûrement déjà vu ! On voit beaucoup de reproduction ? C'est toujours les mêmes codes... » (Groupe d'amies, 51 et 50 ans, Melun, Sainte Russie, récit itinérant)

« Je pense que c'est une exposition grand public parce qu'elle montre une peinture qu'on pas l'habitude de voir. » (Femme, 55 ans, Paris, Sainte Russie, récit itinérant)

Face à cette figure, celle du *tout public* présente d'autres caractéristiques. Les visiteurs qui mobilisent cette figure, construisent, en réalité, une figure plurielle. Le *tout public* engagerait

la multiplicité des choix, la diversité des possibilités, le fait que beaucoup de gens différents peuvent y trouver leur compte. Il ne s'agit donc pas d'une figure unifiée, à la différence du *grand public*, mais bien plutôt de la figure des possibles qui dessine en creux une image de l'exposition comme espace d'expériences plurielles.

« Bah en fait à tout le monde, parce qu'en fait en fonction de sa formation intellectuelle, son passé, sa relation à la religion, au spirituel, etc. chacun peut la lire et la voir très différemment. » (Femme, 65 ans, Paris, Sainte Russie, récit itinérant)

« J'allais dire à tout le monde. Les gens qui veulent vraiment savoir un peu mieux s'arrêtent, regardent les étiquettes, pour trouver vraiment "c'est où ?" "C'est quand ?" "C'est fait par qui ?" Donc ça, c'est bien et puis il y a des gens qui vont venir en flânant juste pour avoir un aperçu comme ça c'est possible aussi, sans trop se perdre [...] il y a toutes les possibilités. » (Femme, 60 ans, Avignon, Sainte Russie, récit itinérant)

Une autre version de cette figure consiste à énumérer et classer les différents profils de visiteurs en fonction de leurs intérêts ou projets de visite. Aussi, c'est une figure *fragmentée* qui est mobilisée dans ces cas là.

« Ça, je dirais que ça pourrait s'adresser à un public russe, déjà ! [...] je pense que les amis de la Russie, je ne sais pas comment on peut dire, donc, peut être qu'à l'école ou ceux qui ont visité la Russie, je pense aussi aux gens qui s'intéressent à cette période de l'histoire. Je pense aussi aux gens de confession orthodoxe ! De manière générale, qu'ils soient plutôt Grecs ou Russes. [...] Oui dans les publics cibles j'ai oublié les étudiants et les gens qui doivent suivre des cours d'art ou d'histoire dans ce domaine. C'est évident, c'est aussi le cœur de cible. » (Homme, 29 ans, Paris, Sainte Russie, récit itinérant)

« Oui, c'est ça ! C'est historiens, number one, Russes, ou originaires, ou ayant de la famille russe number two et plaisir des yeux number three » (Femme, 46 ans, La Rochelle, Sainte Russie, récit itinérant)

→ La figure *politique*

Les entretiens, mais aussi les récits itinérants, sont l'occasion pour les visiteurs de s'exprimer sur les pratiques culturelles et ainsi de mobiliser un nouveau type de figure, que l'on nommera volontiers *politique*. En effet, il s'agit de peindre ici un type de *consommation culturelle* et de s'en défendre, ou alors de dénoncer les normes qui régissent les pratiques quotidiennes et les représentations associées à ces pratiques.

« Bah, c'est pas du tout les parisiens bons tons que je trouve dans chaque expo que je vais d'habitude, avec des gens qui se montrent et qui se voient et tu sais très bien qu'ils sont là pas pour regarder ! Il y en a plein des gens comme ça, ça remplit les salles. » (Homme, 29 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

« Quelqu'un a une image, il faut qu'il cultive son image, c'est comme les habits, il faut qu'il ait des habits comme ça et il faut qu'il donne l'image de quelqu'un de cultivé, donc il consomme la culture de la même manière qu'il consommerait... Donc ça fait partie de l'image de quelqu'un qui est bien. [...] c'est pour qu'il ait l'air bien et qu'il soit en accord avec l'image idéal de quelqu'un qui est cultivé, qui s'habille bien. Mais j'en fais partie, on est tous... c'est au-delà d'une idée personnelle de chacun, c'est devenu un mode, qu'on pratique, on consomme. On va voir deux films par semaine, c'est devenu... quand on rencontre quelqu'un on lui demande "qu'est-ce que tu as vu ?" c'est vraiment une obligation, on ne peut pas échapper à cette question, on ne peut pas dire "oh bah, non cette semaine je n'ai rien vu, je n'ai rien fait de culturel !" c'est pas possible, c'est comme si j'ai pas pris ma douche ! Il y a un côté ...une façon de vivre correcte, c'est ça ! » (Femme, 50 ans, Montreuil, Sainte Russie, entretien)

→ La figure du *visiteur pour qui on plaide*

À plusieurs reprises les visiteurs construisent la figure d'un visiteur qui serait un *plaignant* et au nom duquel les enquêtés *plaideraient*. Le choix de la terminologie juridique n'a ici comme fonction que de souligner le fait que les enquêtés se livrent ainsi à une sorte de procès de l'exposition en tant qu'elle est une expérience publique.

Les visiteurs décrivent la façon dont les autres jugent et comprennent la situation de communication et livrent ainsi des recommandations sur la façon dont ils considèrent que les concepteurs de l'exposition devraient considérer et anticiper la façon dont les autres visiteurs pensent et vivent l'exposition. Ils sont ainsi les témoins les mieux placés pour parler au nom des autres et réajuster la figure du visiteur telle qu'elle a été pensée par le concepteur de l'exposition. En somme, l'argumentation fonctionne comme suit :

Moi je sais comment comprendre les choses, mais les autres visiteurs ne comprendront pas (pour telles raisons), donc les concepteurs devraient réviser les modalités de communication qu'ils utilisent pour construire l'exposition à destination de tel public.

Ce fonctionnement peut être qualifié de « mise en abyme des polyphonies » pour reprendre le terme d'Yves Jeanneret. En effet, les termes de la situation de communication sont anticipés dans un jeu de miroir, c'est-à-dire que le visiteur anticipe à la fois la situation de communication, mais aussi la façon dont les autres partenaires (réels ou désirés) pensent la situation de communication.

Le manque de ressources des autres visiteurs et l'*injustice* qu'ils vivent sont mesurés à l'aune des connaissances du visiteur interrogé. La projection consiste à se mettre à la place de celui qui ne pourrait pas apprécier ce que, précisément, l'acteur peut apprécier et donc mettre en balance plus fortement que s'il n'en avait pas conscience. Cette posture que l'on pourrait aussi appeler du « *Jeopardy* »⁷⁴⁰, consiste à anticiper des besoins qui sont d'autant plus artificiels qu'ils ne sont que le négatif des ressources possédées par les visiteurs qui se prêtent à ce travail. On observe que le discours décline les pronoms et les marques pronominales. Lorsque le visiteur se démarque de ceux pour qui il plaide, il oppose le *moi* aux *gens* en général. Lorsqu'au contraire il veut marquer leur statut commun de membres du public ou leur

⁷⁴⁰ Jeopardy! est un jeu télévisé qui a été d'abord diffusé au Etats-unis au milieu des années 70 et en France de 1988 à 1991. Pour résumer, le jeu consiste à faire deviner aux candidats quelle est la question qui correspond aux trois réponses qu'ils ont sous les yeux.

appartenance commune à une communauté d'amateur, il utilise un *on* qui crée une tension dramatique puisque le visiteur qui plaide, prend parti et s'identifie aux autres, comme en témoigne le premier commentaire.

« Donc le début, ils commencent sur Kiev, moi je connais l'histoire de la Russie, parce quand j'ai été en Russie j'ai fait l'effort de comprendre, je sais que la Russie commence à Kiev, mais les gens ne le savent pas ! Pour eux la Russie, c'est Moscou, à la limite St Petersburg, ils ne savent pas que toute l'histoire de la Russie commence à Kiev ! Et alors on arrive là, on est dans Kiev, d'accord ! Mais alors pourquoi ? » (Femme, 65 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)

« Juste une remarque sur les textes, je suis toujours étonné qu'il n'y ait pas d'allemand ou d'espagnol vu le nombre de visiteurs qu'on a, qui parlent ces langues au Louvre ! Même si l'anglais est connu... mais par expérience je sais que les locuteurs hispanisants, ne parlent pas toujours bien l'anglais donc surtout pour une expo sur la Russie, ils doivent être un peu perdus... Et on n'a pas de traduction de l'iconographie représentée, pas à chaque fois en fait, par exemple, là St jean baptiste, n° 157, il est pas du tout traduit, et du coup ça ne parle pas aux gens qui ne sont pas francophones ! » (Homme, 29 ans, Paris, Sainte Russie, récit itinérant)

2. ENTRER EN PERFORMANCE ET PRISE DE RÔLE

La deuxième analyse concerne le jeu « PLUG » et l'analyse des observations des gestes des joueurs ainsi que de la façon dont ces derniers ont qualifié ces gestes. L'utilisation de l'objet technique, en tant qu'innovation, a engagé une re-formulation des actions des joueurs et de leurs projets d'usage. Cet ajustement a pris un sens très particulier, car le dispositif comme la proposition de jeu pervasif ne font aujourd'hui l'objet d'aucun usage établi dans une institution comme le musée. Les joueurs ont investi leur expérience à partir du corps à corps avec le dispositif puis de la comparaison avec d'autres objets culturels et surtout en mobilisant « un corps de pratiques préexistantes »⁷⁴¹ au musée.

Comme l'ont déjà analysé un certain nombre d'auteurs la relation entre un usager et un dispositif peut être étudiée à partir des *poétiques posturales* qui révèlent des façons de s'engager dans la situation⁷⁴². Annie Gentes a proposé le concept de « performance » pour caractériser la situation spécifique d'expérimentation de l'objet technique par l'utilisateur⁷⁴³. Elle emprunte le concept aux artistes contextuels qui analysent la façon dont les corps des spectateurs se trouvent engagés dans des expériences et construisent ainsi une forme de savoir à partir de leur participation. La notion de performance, analysée par un anthropologue comme Victor Turner, permet de mettre l'accent sur le fait que l'agir humain est toujours méta-communication⁷⁴⁴.

Dans notre cas, l'expérience de performance est évidemment cadrée par l'évaluation, qui devient l'espace privilégié d'un débat sur la technologie et d'un retour réflexif sur l'expérience. Mais ce qui est intéressant, c'est que l'on observe que la réflexion des joueurs s'ancre dans l'utilisation concrète des dispositifs, observée par tous, mais aussi dans le fait que les participants occupent tour à tour différents rôles (testeurs, visiteurs, enquêtés). La reformulation du projet d'usage a donc à voir avec l'anticipation et les représentations associées à ces positions et l'usage de l'objet correspondant à ces rôles : expérimenter un dispositif pour le testeur, utiliser un dispositif de médiation pour le visiteur, explorer et justifier les bons et les mauvais côtés de l'outil pour l'enquêté.

⁷⁴¹ Davallon, J., Le Marec, 2000, *op. cit.*, p.183.

⁷⁴² Jeanneret, Y., Béguin, A., Cotte, D., Labelle, S., Perrier, V., Quinton P., et Souchier, E., 2003, *op. cit.* Roustan, M., (dir.), 2003, *La pratique du jeu vidéo : réalité ou virtualité ?*, Paris, L'Harmattan

⁷⁴³ Gentes, A., Jutant C., 2011, *op. cit.*

⁷⁴⁴ Turner, V., 1988, *Anthropology of performance*, New York, PAJ Publications.

Cette section présentera d'abord l'analyse des gestes de joueurs, aux prises avec le jeu informatisé et ensuite la qualification de ces gestes par les joueurs eux-mêmes. Dans un deuxième temps, elle analysera comment ces discours sur les gestes sont liés à des prises de rôles qui renseignent directement sur la façon dont le joueur-visiteur construit et ménage des espaces de cohérence pour son activité.

2.1 Gestes exploratoires et gestes autorisés

Ainsi nous avons analysé la façon dont la relation entre le corps et le dispositif s'organisait à la fois à partir d'une implication avec le dispositif, mais aussi à partir d'une prise en compte du contexte dans lequel prend place cette relation, considéré en tant qu'espace de théâtralisation, mais aussi contexte culturel. On a analysé et distingué deux types de gestes : les gestes exploratoires et les gestes autorisés.

Les gestes exploratoires

Les joueurs comprennent qu'il faut toucher les bornes pour prélever et déposer des cartes virtuelles. Les postures physiques se définissent dans l'espace par distribution de l'engagement entre plusieurs objets (bornes, téléphones, salles du musée) et aussi dans le temps (temps du jeu et temps de la machine qui échange les données). Dans tous les cas, les individus cherchent le bon geste : ils tâtonnent. Il s'agit pour eux de trouver les gestes les plus appropriés et pertinents. Un subtil rapport s'établit alors ; la technologie (le RFID, le wifi ad hoc) conditionne les gestes (il faut toucher, se rapprocher), mais elle n'en fournit pas les solutions. Aussi, les testeurs recherchent les distances appropriées, les façons de poser le téléphone sur le tag, ou de réunir les écrans, etc. Ces gestes permettent de bien faire fonctionner la technologie. Les testeurs interprètent l'objet technique par le corps : est-ce qu'on peut continuer à lire une donnée transmise par RFID, une fois qu'on a quitté le tag ? Est-ce qu'on peut être ensemble sur un même tag ? Comment tient-on le téléphone dans sa main, sachant qu'il n'est jamais sollicité pour de l'écoute ?

Les gestes ne sont pas qualifiés comme étant des gestes compliqués, désagréables. Au contraire, les joueurs font état d'une relative facilité à utiliser le dispositif et utilisent bien

souvent la terminologie en vigueur dans les discours qui accompagnent les innovations, comme, par exemple, le qualificatif *intuitif*.

« *On se rend pas compte, c'est assez intuitif. Tu poses, après voilà ! Tu n'as pas besoin de faire plusieurs actions en disant "tiens, je me connecte, je me déconnecte". Tu poses ton téléphone et tu dis, voilà la borne, elle contient ça !* » (Homme, 30 ans, Paris, PLUG, entretien)

On voit que les joueurs font état d'un premier type de culture gestuelle, liée à leur connaissance d'expériences qu'ils désignent comme similaires alors qu'elles sont assez différentes (bornes de métro, écrans tactiles à la gare, dans les musées, tables tactiles). C'est, en effet, l'univers de gestes du tactile qui est sollicité ici par les joueurs. Par ailleurs, on voit bien qu'un objet comme le téléphone engage un certain type de geste,

« *Par exemple, moi, premier réflexe, tu as menu, je suis allé sur l'appareil photo, mais ça, c'est le problème du nokia, mais bon...* » (Homme, 33 ans, Paris, PLUG, entretien)

Les gestes autorisés :

Une autre série de gestes a été observée dans les expérimentations ; ils sont directement liés au contexte de l'expérience en tant que lieu de médiation entre l'individu et l'objet. Le corps est, en effet, pris dans un jeu qui engage un certain type de comportement (courir, aller-vite, chercher les éléments du dispositif de jeu), mais pris aussi dans un espace de médiation bien connu, celui du musée. Ce dernier est l'espace concret à interpréter (trouver les objets, les bornes, les tags, mais aussi ne pas déranger les autres visiteurs) et à parcourir. À ce titre, le Musée des Arts et Métiers a un statut hybride : à la fois musée de sciences et techniques et musée patrimonial avec sa collection d'*artefacts*, mis à distance sous vitrines ou sur socles. Cet espace invite à construire un certain type de rapport à ces objets, selon des modalités de médiation qui sont à la fois de l'ordre de la vulgarisation scientifique (manipuler certains dispositifs, assister à des démonstrations faites par des médiateurs dans les salles), et de l'ordre de la contemplation des objets (observer les machines à distance et sous verre). Il engage donc déjà un certain type de pratiques, qui sont liées à une connaissance par les individus des musées. Les gestes qui accompagnent l'utilisation de l'objet technique sémiotisent aussi le rapport à l'environnement tel qu'il est perçu par les joueurs.

Ainsi, par exemple, les normes de comportement associées à la visite dans le musée impliquent que l'utilisation du dispositif s'opère dans un ajustement avec ce que les joueurs estiment être la *bonne figure* du visiteur.

« Je regardais les agents de sécurité, j'avais un peu peur de me faire rappeler à l'ordre. On court comme des fous, quand même. C'est un peu contre le musée. On n'a pas le droit au portable, on ne doit pas courir, pas crier... » (Femme, 28 ans, Paris, PLUG, entretien)

En définitive, les participants engagent des gestes qui contribuent à faire exister l'objet en tant qu'il est un dispositif manipulable, mais aussi en tant qu'il est un dispositif de médiation culturelle.

2.2 La plasticité des prises de rôle

Le comportement et les gestes des testeurs font l'objet d'un discours qui place le rapport entre le corps et l'objet, dans une interdépendance avec le contexte de l'action. Les gestes exploratoires sont eux-mêmes requalifiés en tant que gestes autorisés. À ce titre, en expliquant les codes comportementaux qui existent au musée, les individus font état d'une culture gestuelle qui participe de leur culture médiatique plus générale. On voit que les testeurs opèrent un retour réflexif sur leurs propres gestes. Ils mobilisent ainsi la conscience d'un rôle à jouer qui n'est plus seulement celui de testeur, mais plus largement, par exemple, celui d'un membre d'une communauté, en l'occurrence ici le public des musées.

La situation d'enquête, est évidemment le lieu qui permet cette analyse réflexive de l'expérience ; situation de communication qui permet et engage la négociation et la revendication de points de vue. « Les enquêtes fournissent de nombreux points de vue construits par rapport à la situation sociale d'enquête, et non pas d'autant moins valides, mais, au contraire, d'autant plus valides si l'on se place dans la logique des représentations sociales comme savoirs sociaux s'actualisant dans des communications sociales. »⁷⁴⁵

Cette prise de rôle ancre l'acte interprétatif dans un espace social et ceci a deux conséquences.

La variation des rôles

La première concerne le fait que le rôle que l'enquêté choisit, parmi ceux qui sont à sa disposition (dans notre cas, les enquêtés peuvent jouer les testeurs, les visiteurs, les enquêtés, mais aussi leur propre rôle professionnel *expert* ou encore leur rôle de père/mère de famille, d'amis en quête de sociabilité, etc.), offre un espace de cohérence et d'interprétation éphémère efficace.

⁷⁴⁵ Le Marec, J., 2002, *op. cit.*

Jean-Pierre Esquenazi parlerait ici de « cadre d'interprétation », toujours composé de l'identité du destinataire, celle qu'il revendique en tant qu'interprète⁷⁴⁶. Dans une perspective sociologique différente, mais attachée à la pluralité des expériences culturelles, l'ouvrage de Bernard Lahire, déploie une théorie de la dissonance entre les modèles de comportements individuels et montre qu'il existe pour un même individu des variations de goût et de comportement qui renvoient à des socialisations multiples ainsi que vers les conditions sociales des diverses pratiques culturelles⁷⁴⁷.

À partir d'un changement d'échelle d'observation concernant les enquêtes sur les pratiques culturelles des Français, Lahire *scrute* les différences internes à chaque individu dans le temps long de ses pratiques. « En portant ce regard [le tableau des résultats] met en lumière un fait fondamental, à savoir que la frontière entre la légitimité culturelle (la “haute culture”) et l'illégitimité culturelle (la “sous-culture”, le “simple divertissement”) ne sépare pas seulement les classes, mais partage les différentes pratiques et préférences culturelles des mêmes individus, dans toutes les classes de la société. »⁷⁴⁸ Et ainsi le sociologue analyse les rapports entre les contextes d'action et les prises de position des individus. « Le caractère hétérogène de la palette individuelle des pratiques et des goûts ne s'explique que si l'on prend acte de la pluralité des logiques contextuelles et dispositionnelles qui guident les comportements culturels. On est donc conduit à émettre l'hypothèse de la spécificité relative de chaque domaine culturel (qui appelle des compétences spécifiques de la part des “consommateurs culturels”), du rôle important que jouent les conditions générales ou les circonstances plus singulières de la “consommation” ou de la pratique (seul, en famille, avec tel ou tel ami, en privé ou en public) et de la place non moins importance de la pluralité des expériences socialisatrices en matière de formation des compétences et des dispositions culturelles. »⁷⁴⁹

Si la théorie de Lahire permet de dire que les acteurs sociaux manipulent bien les valeurs qu'ils associent aux différentes pratiques dites *légitimes* ou *illégitimes*⁷⁵⁰, et qu'elle engage à

⁷⁴⁶ Le cadre d'interprétation est aussi composé des discours qui accompagnent le dispositif et la présentation de ses producteurs Esquenazi, JP., 2010, *op. cit.*, p.225-283.

⁷⁴⁷ Bernard Lahire, 2004, *op. cit.*

⁷⁴⁸ *Ibid.*, p.13.

⁷⁴⁹ *Ibid.*, p.29.

⁷⁵⁰ Lahire explique bien qu'« en tant que moyen de légitimation (collectif ou individuel), la culture cultivée et les catégories culturelles de perception et de hiérarchisation qui l'accompagnent fournissent un cadre qui permet aux individus de donner un sens distinctif à leurs pratiques et à leurs goûts et de se sentir justifiés d'exister comme ils existent, d'avoir le sentiment de mener une vie digne d'être vécue, c'est-à-dire de mener une vie plus digne d'être vécue que d'autres » *Ibid.*, p.30.

penser la spécificité des environnements et contextes de l'action, elle ne pose pas, en revanche, explicitement qu'il existerait une réflexivité des individus sur leurs propres pratiques.

Les analyses de Joëlle Le Marec sur la construction d'un statut de membre d'un public potentiel, au cours de la situation d'enquête, permettent de penser différemment la mobilisation du rôle par le visiteur et de poser un premier jalon pour la question de la réflexivité. C'est à partir d'une réflexion sur la notion de public, amorcée dans sa thèse à partir de l'analyse d'entretiens avec les visiteurs de la cité des sciences et de l'industrie, que Le Marec montre comment « les visiteurs interrogés donnaient sens à la situation d'enquête en adhérant au statut de membre du public supposé être l'interlocuteur "vrai" de l'enquêteur lui-même représentant de l'institution »⁷⁵¹.

Les visiteurs, qui sont dans une situation d'enquête préalable, anticipent alors des façons d'intervenir qui peuvent être différentes en fonction de ce qu'ils jugent pertinent et opportun. Ils anticipent ainsi les intentions de l'institution à l'égard d'un collectif qui devient l'interlocuteur idéal, c'est-à-dire qu'il est peut-être plus pertinent d'anticiper et de réagir en tant que citoyen militant pour un thème écologique ou alors en tant que membre d'un public de tel débat social. Et Le Marec montre que procédant ainsi, « même si ce statut, tel qu'il l'éprouve et l'actualise, lui permet de critiquer ce qui lui est soumis, c'est toujours dans la mesure où cette critique entre dans les attributions qui sont celles du membre du public par rapport à celles de l'institution, dans un rapport de communication et non pas de simple domination ou consommation »⁷⁵². C'est donc la capacité à anticiper une situation de communication (l'exposition future en rapport avec un certain thème), à mobiliser une représentation de la situation d'enquête comme étape dans la production de cette exposition (le projet de l'exposition comme espace de construction) et à construire un statut de membre du public pour rendre signifiant l'échange social que constitue l'enquête que met au jour Joëlle Le Marec. « Ce qui est remarquable, c'est la conjonction d'une large gamme de potentialités dans la manière dont peut s'actualiser le statut de membre du public tel qu'il est vécu et anticipé à ce stade de l'enquête préalable, et d'une très grande attention des personnes

⁷⁵¹ Le Marec, J., 2002, *op. cit.*, p.85.

⁷⁵² *Ibid.*, p.86.

sollicitées aux cadres supposés par eux comme étant ceux de l'intervention institutionnelle et qui déterminent strictement ces potentialités. »⁷⁵³

Rôle et réflexivité

La deuxième conséquence donc, que l'on souhaiterait développer, est que si l'on entend la prise de rôle, dans le sens goffmanien, on doit considérer qu'elle révèle la réflexivité à l'œuvre dans les échanges des *pratiquants*. Prenons comme point de départ, l'analyse sur le paradoxe du comédien, de Diderot⁷⁵⁴ : interpréter un rôle revient à prodiguer aux autres, les signes qui établissent l'intelligibilité de son rôle. « Dès qu'on quitte la déontologie linguistique pour accepter l'observation anthropologique avec son ouverture interprétative assumée, il devient patent que l'interaction n'est pas seulement confrontation d'actes, mais réflexivité exhibée et anticipée. »⁷⁵⁵

La prise de rôle dans la visite de l'exposition semble ainsi manifeste comme en témoigne ce type de commentaire :

« Au niveau de la richesse des objets c'est qu'on sait très bien qu'au Louvre il n'y aura jamais aucun problème, que les objets montrés vont être magnifiques, luxueux, extraordinaires, c'est des chefs d'œuvre, mais du coup, ce qui m'intéresse autour, c'est "comment c'est présenté !", vraiment c'est ce qui m'intéresse en tant que spectateur, et pas vraiment en tant que historien de l'art ou quoi que ce soit. » (Femme, 25 ans, La Garenne-Colombes, « Sainte Russie »)

Pour commencer on peut dire que l'acteur s'engage dans une interaction qu'elle soit en *face-à-face* ou médiatisée en mobilisant le postulat que ce qui fait du sens pour lui, le fait pour les autres acteurs présents ou à distance. « La réalité de la vie quotidienne se présente ultérieurement à moi comme un monde intersubjectif, un monde que je partage avec les autres. [...] quoi qu'il en soit, je sais que je vis avec eux dans un monde commun. Plus important encore je sais qu'il existe une correspondance continue entre mes significations et leurs significations dans ce monde, que nous partageons le sens commun de sa réalité. »⁷⁵⁶

Pour Peter Berger et Thomas Luckmann, la prise de rôle est fondamentale de l'activité sociale

⁷⁵³ *Ibid.*, p.86.

⁷⁵⁴ Diderot, D., 1967 [posth,1830], *Le paradoxe sur le comédien*, Paris, Garnier-Flammarion.

⁷⁵⁵ Jeanneret, Y., 2011, « Le statut des savoirs ordinaires dans l'analyse des pratiques de communication », Colloque *Etendue de la réflexivité*, 25-26 mars 2010, Université de Liège.

⁷⁵⁶ Berger, P., Luckmann, T., 1996 [1966] *La construction sociale de la réalité*, Paris, Armand Colin, p.37.

et de la construction de la réalité⁷⁵⁷. À partir de l'idée que toute action humaine qui est répétée a tendance à se fondre dans un modèle que l'acteur social mobilise comme tel, les auteurs montrent que les individus produisent des « typifications » d'actions habituelles qu'ils mobilisent au cours des échanges : « Dès le début, A et B prennent en charge la réciprocité de la typification. Au cours de leur interaction, ces typifications seront exprimées par des modèles spécifiques de conduite. C'est-à-dire que A et B commenceront à jouer des rôles l'un par rapport à l'autre. »⁷⁵⁸

La façon de nommer ces comportements, de pouvoir les *dire* participe de la formalisation des rôles et de la possibilité pour les sujets de les mobiliser. « La typification de formes d'action exige que celles-ci aient un sens objectif, qui à son tour exige une objectivation linguistique. C'est-à-dire qu'un vocabulaire se référera à ces formes d'action. [...] En principe, alors, une action et son sens peuvent être appréhendés en dehors de son exécution individuelle et des processus subjectifs et variables qui lui sont associés. À la fois moi et l'autre peuvent être appréhendés comme les exécutants d'actions objectives et généralement connues, qui sont récurrentes et peuvent être répétées par n'importe quel acteur du type approprié. »⁷⁵⁹ Les deux auteurs expliquent que si l'acteur s'identifie à son rôle, au cours de l'action, il rétablit une distance vis-à-vis de ce dernier « à partir du moment où il réfléchit après coup sur sa conduite »⁷⁶⁰. Ce qui est important dans cette proposition théorique est que ces différents rôles sont des médiateurs « de secteurs spécifiques du stock commun de connaissances » ; c'est-à-dire qu'ils révèlent une connaissance et une maîtrise des normes, des valeurs, des émotions attachées à certains comportements et pratiques.

Erving Goffman théorise plus avant le caractère « dramaturgique » de l'interaction entre les individus⁷⁶¹. « L'interaction est vue comme une série de feintes et de contre-feintes entre

⁷⁵⁷ « Les rôles, objectivés linguistiquement, constituent un élément essentiel du monde objectivement disponible de toute société » *Ibid.*, p.104.

⁷⁵⁸ *Ibid.*, p.81. Le travail de ces deux chercheurs est inspiré des recherches de Schütz, notamment sur la notion de « type » et l'opération de « typification » menée par les acteurs sociaux eux-mêmes pour saisir des actions et leur donner du sens. Schütz, A., 1972, [1932], *The Phenomenology of the Social World*, Londres, Heinemann Educational Books.

⁷⁵⁹ Berger, P., Luckmann, T., op cit., p. 102.

⁷⁶⁰ *Ibid.*, p.103.

⁷⁶¹ « Par interaction (c'est-à-dire l'interaction en face-à-face), on entend à peu près l'influence réciproque que les partenaires exercent sur leurs actions respectives lorsqu'ils sont en présence physique immédiate les uns des autres (...) par une « représentation » on entend la totalité de l'activité d'une personne donnée, dans une occasion donnée, pour influencer d'une certaine façon un des autres participants. Si on prend un acteur déterminé et sa représentation comme référence fondamentale, on peut donner le nom de public, d'observateurs ou de partenaires à ceux qui réalisent les autres représentations. On peut appeler

joueurs professionnels, bluffeurs au n^{ième} degré, cryptographes sur le front de la guerre froide. »⁷⁶²

Goffman introduit l'importance de la situation dans l'interaction et le jeu de rôles, situation qui en fait une unité d'observation large, dans laquelle les individus sont toujours potentiellement soumis au regard des autres et en état de contrôler les autres à leur tour⁷⁶³. « Ma perspective est situationnelle, ce qui signifie que je m'intéresse à ce dont un individu est conscient à un moment donné, que ce moment mobilise souvent d'autres individus et qu'il ne se limite pas nécessairement à l'arène co-pilotée de la rencontre de face-à-face. »⁷⁶⁴ La notion de « cadre » est ainsi conçue dans un lien étroit avec les représentations, les attentes et les spécificités des situations – Goffman parle de « prémisses organisationnelles ». Si l'activité prend bien place dans un monde physique extérieur à l'individu, « les points d'ancrage où finit le monde extérieur et où commence le jeu entrent dans le cadre d'interprétation des joueurs et constituent récursivement un élément du cadre. En général, donc, les présupposés qui séparent une activité du monde extérieur indiquent également de quelle façon cette activité y est reliée »⁷⁶⁵.

La notion de cadre chez Goffman est, à ce titre, un exemple de mixte qui inclut réalité extérieure et interprétation. « Toute définition de situation est construite selon des principes d'organisation qui structurent les événements – du moins ceux qui ont un caractère social – et notre propre engagement subjectif. Le terme de « cadre désigne ces éléments de base. »⁷⁶⁶ Les cadres requièrent l'intelligence, la reconnaissance de la part des acteurs. « Un cadre ne se contente pas d'organiser le sens des activités ; il organise également des engagements. L'émergence d'une activité inonde de sens ceux qui y participent et ils s'y trouvent, à des degrés divers, absorbés, saisis, captivés. Tout cadre implique des attentes normatives et pose

« rôle » (part) ou « routine » le modèle d'action pré-établi que l'on développe durant une représentation et que l'on peut présenter ou utiliser en d'autres occasions » Goffman, E., 1973, *La mise en scène de la vie quotidienne*, volume 1, « Présentation de soi », Paris, Minuit, p23.

⁷⁶² Goffman, E., 1988, *Les moments et leurs hommes*, textes recueillis et présentés par Yves Winkin, Paris, Minuit, p.67.

⁷⁶³ Article « la situation négligée », traduit aux pages 142-148 de Goffman, E., 1988, *Les moments et leurs hommes*, textes recueillis et présentés par Yves Winkin, Paris, Minuit.

⁷⁶⁴ Goffman, E., 1991, *Les cadres de l'expérience*, Paris, Minuit, p.16.

⁷⁶⁵ *Ibid.*, p.244.

⁷⁶⁶ *Ibid.*, p.19.

la question de savoir jusqu'à quel point et avec quelle intensité nous devons prendre part à l'activité cadrée. »⁷⁶⁷

Que propose Goffman à propos du rapport entre le rôle et l'individu ? On retient qu'à plusieurs reprises, il explique que « dans nombre de cas, la représentation sert à exprimer les caractéristiques de la tâche exécutée plutôt que celles de l'acteur »⁷⁶⁸. La notion d'« équipe » va d'ailleurs dans ce sens. Pour donner un exemple, à partir du moment où l'on considère les visiteurs d'une salle d'exposition comme un public, ils peuvent être considérés comme une équipe : « Une équipe peut donc se définir comme un ensemble de personnes dont la coopération très étroite est indispensable au maintien donné de la situation. C'est un groupe qui est en relation, non pas avec une structure sociale ou une organisation sociale, mais plutôt avec une interaction ou une série d'interactions dans laquelle on maintient la définition adéquate de la situation. »⁷⁶⁹

Est-ce à dire que le rôle et sa manipulation ne renseignent pas sur l'individu ? Ils renseignent certainement sur sa capacité réflexive. Le « social role », qui se constitue d'un ou plusieurs rôles, est l'actualisation de droits et de devoirs associés à un statut particulier. L'acteur de Goffman feint de jouer un rôle ; l'auteur cherche à « examiner dans quelle mesure l'acteur lui-même croit en l'impression de réalité qu'il essaie de créer chez ceux qui l'entourent »⁷⁷⁰. L'acteur est « pris à son propre jeu » c'est-à-dire qu'il est sincèrement convaincu que l'impression de réalité qu'il produit est la réalité même. « Mais l'acteur peut aussi ne pas être dupe de son propre jeu »⁷⁷¹ ou être cynique. « Quoi que l'on puisse s'attendre à trouver un mouvement naturel de va-et-vient entre le cynisme et la sincérité, on ne peut ignorer l'existence d'une sorte de point intermédiaire où l'on peut se tenir au prix d'une relative lucidité sur soi. »⁷⁷² Ainsi les notions de façade, de décor et de représentation visent à montrer le travail de construction et de mise en scène par l'acteur qui fixe temporairement et exploite des espaces de jeux⁷⁷³. L'acteur est engagé dans une double communication (officielle et aussi communication étrangère au rôle – faire comprendre qu'il y a représentation)⁷⁷⁴.

⁷⁶⁷ *Ibid.*, p.338.

⁷⁶⁸ *Ibid.*, p.79. souligné par nous

⁷⁶⁹ Goffman, E., 1973, *op. cit.*, p.102-103, souligné par nous.

⁷⁷⁰ *Ibid.*, p.25.

⁷⁷¹ *Ibid.*, p.25.

⁷⁷² *Ibid.*, p.28.

⁷⁷³ « On appellera désormais « façade », la partie de la représentation qui a pour fonction normale d'établir et de fixer la définition de la situation qui est proposée aux observateurs. La façade n'est autre que l'appareillage symbolique, utilisé habituellement par l'acteur, à dessein ou non, durant sa représentation ».

Par ailleurs, un des concepts fondamentaux de l'analyse des cadres est le mode qui révèle la capacité de l'individu à faire glisser le cadre et à changer de rôle. « Par mode j'entends un ensemble de conventions par lequel une activité donnée, déjà pourvue d'un sens par l'application d'un cadre primaire, se transforme en une autre activité qui prend la première pour modèle, mais que les participants considèrent comme sensiblement différente. On peut appeler modalisation ce processus de transcription. »⁷⁷⁵

Aussi, ce qui est en jeu, dans la prise de rôle est la compréhension du cadre, et la construction/manipulation par l'individu des formes d'identité sociale, mais pas d'une identité personnelle. « Chaque fois qu'un individu participe à une activité, nous distinguons ce qu'on appelle la personne, l'individu, celui qui participe au jeu et le rôle, la qualité ou la fonction qu'il y assume, tout en sachant qu'il existe un lien entre les deux. Bref, il y aurait quelque chose comme une formule personne-rôle. Évidemment le type de cadre est lié au type de formule. Le rapport de l'individu à son rôle n'est ni totalement libre ni totalement contraint. Quel que soit le point où elle se situe sur ce continuum, une formule personne-rôle donnée permettra de comprendre le type d'inscription de l'activité dans le cours des choses. »⁷⁷⁶ Donc en somme, il y a un lien entre personnes, rôle et cadre⁷⁷⁷ ; mais il s'agit de comprendre comment l'individu engage et s'engage dans l'activité (le type d'inscription de l'activité) plus que d'observer l'activité en elle-même ou la façon dont l'acteur construit son rôle en négociant entre sa personnalité et le cadre. En d'autres termes, l'acteur donne à comprendre par sa prise de rôle, la façon dont il s'ajuste à la situation.

La façade est fournie par le décor « comprend le mobilier, la décoration la disposition des objets et d'autres éléments de second plan constituant la toile de fond et les accessoires des actes humains qui se déroulent à cet endroit », *Ibid.*, p.29.

⁷⁷⁴ Goffman, 1991, *op. cit.*, p.168.

⁷⁷⁵ *Ibid.* p.53.

⁷⁷⁶ *Ibid.*, p.263.

⁷⁷⁷ « Il y a une interaction entre la personne (person) et le rôle (role). Mais la relation répond au système interactif – au cadre (frame) – dans lequel le rôle est interprété (performed) et la personnalité (self) de l'interprète (performer) se trouve prise. La personnalité (self) n'est donc pas une entité à moitié masquée derrière les événements, mais une formule adaptable pour se gérer (managing) soi-même pendant qu'ils se déroulent. Au fur et à mesure que la situation en cours prescrit l'apparence officielle derrière laquelle nous allons nous cacher, elle nous fournit une réponse à la question où et comment apparaître, car la culture elle-même nous prescrit quelle sorte d'entité nous devons croire que nous sommes (what sort of entity we must believe ourselves to be) pour avoir quelque chose à montrer de cette façon-là » *Ibid.*, p. 574, version originale *Frame analysis*, New York, Harper, traduction d'Yves Jeanneret.

Un exemple peut être donné pour l'exposition « Sainte Russie ». Les visiteurs témoignent ici la confiance qu'ils placent dans l'institution culturelle ; le cadre permet de jouer un certain type de rôle, que nous avons déjà signalé et qui a été étudié par Joëlle Le Marec en profondeur. Les visiteurs se donnent un rôle d'ignorant déclaré. Ils déclarent en connaître très peu sur l'univers de la « Sainte Russie ». Les vingt six visiteurs interrogés ont déclaré ne pas avoir *préparé* la visite, par des lectures, la consultation du site Internet ou encore le visionnage de film. Or comme nous l'avons analysé, la visite leur évoque de nombreux ouvrages, œuvres qu'ils désirent mettre en lien avec cette expérience. Le nombre de liens, de comparaisons, etc. prouve que rien dans la personnalité des visiteurs ne les prédestine à jouer ce type de rôle, mais qu'au contraire, il s'agit d'une fiction assumée.

« Non, mais je ne bouquine pas en fait, je ne suis pas énormément là dedans, donc j'y vais-je me balade, je ne m'attends pas à quelque chose de particulier. » (Femme, 32 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)
« J'adore les icônes d'ailleurs de façon très amateur, j'y connais rien du tout, mais j'aime les voir, j'ai toujours aimé les voir et pourtant je ne suis pas catholique. Vraiment je suis ignare au possible ! » (Femme, 50 ans, Montreuil, Sainte Russie, entretien début de parcours)

L'ignorance est même une motivation pour certains visiteurs qui anticipent un bénéfice de la visite qui serait de l'ordre de l'apprentissage.

« Ma motivation... C'est mon ignorance totale sur l'art russe, surtout depuis les origines et puis un intérêt ou des interrogations sur les icônes, donc... » (Homme, 63 ans, Paris, Sainte Russie, entretien début de parcours)

Citons une dernière fois Goffman, dont l'hypothèse est que la situation de communication requiert les rôles, bien plus que les personnes : « Nous ne nous préoccupons jamais vraiment de ce qu'est "réellement" un participant et, même si nous pouvions le savoir, il est probable que nous ne nous intéressions guère. Ce qui nous préoccupe, c'est l'impression qu'il nous donne d'être une certaine personne derrière le rôle qu'il tient. Ce qui nous intéresse, pour reprendre les termes de Gibson, c'est le poète et non celui qui décide d'écrire des sonnets. C'est l'auteur et non l'écrivain. »⁷⁷⁸

Rôle et généralisation

La prise de rôle suppose un travail discursif qui est de l'ordre de la mise en généralisation. On retrouve les énoncés que nous avons appelés *principes d'action*, mais qui ne concerne plus seulement des façons de se déplacer, mais plus largement des façons de faire. Dans le

⁷⁷⁸ Goffman, E., 1991, *op. cit.*, p.291.

commentaire ci-dessous on voit comment le visiteur prétend au commentaire général sur la pratique de visite, à partir d'un ancrage sans sa façon d'expérimenter un élément de l'exposition.

(À propos du portrait du patriarche Nikon) « Le cartel est bien, il est assez simple, c'est une œuvre marquante, elle détonne par son style donc on s'intéresse au cartel. » (Femme, 25 ans, La Garenne-Colombes, Sainte Russie, récit itinérant)

Un autre type de commentaire concerne l'expression d'une préférence, d'une posture générale de visiteur. Le commentaire concerne toujours la visite de « Sainte Russie » Russie en tant qu'expérience, mais le visiteur construit un principe d'attention générale, un principe moteur.

« Moi, j'aime bien avoir un dépliant et un prospectus et je ne l'ai pas, c'est un peu dommage je trouve, parce que ça permet quand même de savoir ce qu'on va voir, moi j'aime bien avoir un aperçu en gros de ce qui va se passer tout au long de l'expo et savoir où j'en suis ! » (Femme, 32 ans, Paris, Sainte Russie, récit itinérant)

La relation entre la figure de visiteur et la définition du rôle est évidemment proche. On observe, à ce titre, un jeu d'aller-retour entre affirmation du rôle et mobilisation d'une figure du visiteur qui repose sur une réflexivité explicite des sujets. Dans l'exemple qui suit, on voit comme l'enquêté met à distance, petit à petit, l'expression de son sentiment puis de son rôle pour produire une figure de l'autre comme en témoigne la succession des modalités d'adresse : « Moi, je » puis « en tant que » puis « pour quelqu'un qui ». En somme, on observe une dialectique qui va de la figure très personnalisée du *je* à la figure de soi en tant qu'autre et à la figure de l'autre.

« Bah, moi je suis d'accord parce que en tant que novice en la matière ou pas du tout spécialisé dans ce milieu... bon, c'est pas désagréable, mais c'est vrai que pour quelqu'un qui n'a pas l'habitude des expos, ça peut sembler un peu long ! » (Couple, 28 et 30 ans, Melun, Sainte Russie, entretien)

Lorsque les visiteurs décrivent le type de public à qui s'adresse cette exposition, ils utilisent en général la référence au *moi* dans le commentaire. On observe que cette référence à son propre rôle peut avoir plusieurs fonctions grammaticales :

Elle sert d'exemple parmi un ensemble de solutions possibles	« <u>Chacun peut la lire et la voir très différemment. Ça m'étonnerait que vous ayez des réponses homogènes ! enfin, moi c'est toujours le côté artistique qui m'intéresse et voilà...</u> » (Femme, 65 ans, Paris, Sainte Russie, entretien)
Elle sert à décrire une des figures de public citées (métonymie partielle)	« <u>Mais bien sûr c'est aussi fait pour des gens comme moi, qui veulent tout simplement goûter aux œuvres magnifiques de cette époque !</u> » (Femme, 46 ans, La Rochelle, Sainte Russie, récit itinérant)
Elle sert à décrire le public (métonymie totale)	« <u>Comme je vous disais au début j'aime beaucoup la peinture italienne, la peinture des pays bas... Moi qui suis jamais allé en Russie évidemment... Les gens qui ne sont jamais allés en Russie c'est quand même intéressant de voir comment eux ils réalisaient, transformaient leurs croyances...</u> » (Femme, 55 ans, Paris, Sainte Russie, récit itinérant)
Elle sert comme argument de preuve	« <u>En tout cas on n'a pas besoin d'être chrétien ou pratiquant ou quoi que ce soit pour voir une expo pareille je pense, moi je suis autant attirée par l'art islamique que par l'art religieux chrétien donc... ça me parle j'ai l'impression que de toute façon c'est général</u> » (Femme, 26 ans, Paris, Sainte Russie, récit itinérant) « <u>Oui, oui ça s'adresse à tout le monde c'est simple en même temps, ordre chronologique, des grands panneaux faciles à lire, ça j'insiste parce que j'ai des problèmes d'yeux.</u> » (Femme, 60 ans, Avignon, Sainte Russie, récit itinérant)
Elle sert à légitimer un droit au point de vue	« <u>En tous cas des gens qui ont l'air absolument captivé par ce qu'ils voient et ça, je trouve ça rassurant. (...) moi qui suis une artiste montrée dans le milieu de l'art contemporain et une spectatrice de l'art contemporain aussi, je trouve que là, il y a une attention [...] à ce qui est montré, qui est assez impressionnante</u> ». (Femme, 33 ans, Paris, Sainte Russie, récit itinérant)

3. DIRE ET VIVRE SES ACTIONS

Ce dernier exemple s'appuie sur l'analyse des commentaires que font les visiteurs de « Sainte Russie » au cours de leurs actions dans l'exposition et, notamment, à propos de leurs actions. L'étude concerne des morceaux de discours, extraits des récits itinérants uniquement, se référant à ce que l'on pourrait appeler des *épreuves* circonscrites, vécues par les visiteurs tout au long de la visite⁷⁷⁹. Elle cherche à mettre au jour la façon dont le visiteur se représente son action et construit une représentation de sa pratique de visite à partir d'un ajustement à l'exposition dans le cours de l'expérience.

3.1 Figurations de l'action

C'est le travail de Laurent Thévenot a notamment influencé l'analyse, car son projet est de mettre en avant les opérations interprétatives, cognitives, évaluatives, qu'effectuent les acteurs pour se coordonner et aussi de distinguer ce qu'il appelle les « figurations » de l'action à partir de cette visée de coordination⁷⁸⁰. « Lorsqu'une personne se figure que des événements peuvent être rapportés à un agent humain en termes d'action, qu'il s'agisse d'elle ou d'autrui, elle sélectionne et organise des éléments de la situation selon telle ou telle figuration de l'action et coordonne sa conduite en conséquence. »⁷⁸¹ Laurent Thévenot préfère le terme d'engagement à celui d'ajustement⁷⁸², mais il a employé plusieurs expressions, au cours de ses recherches, « mode de coordination », « action qui convient »⁷⁸³, « régime d'ajustement » qui renvoient toutes vers l'idée que les engagements de l'individu peuvent être pluriels ; qu'ils

⁷⁷⁹ Goffman utilise le terme de séquence assez proche de ce nous entendons ici. Néanmoins, le terme ne renvoie pas à la spécification de l'action par l'enquête, pratique que nous souhaitons mettre au contraire en exergue. « Nous utiliserons le terme de « séquence » (strip) pour désigner une activité en cours, incluant ici des actions réelles ou fictives, envisagées du point de vue de ceux qui y sont subjectivement engagés. Le terme n'entend pas refléter le découpage spontané qu'opèrent les individus enquêtés ou le découpage analytique des enquêteurs, mais désigne simplement un ensemble d'occurrences – quel que soit leur statut de réalité – auquel on souhaite porter attention pour les besoins de l'analyse » Goffman, E., 1991, *op. cit.*, p.19.

⁷⁸⁰ Dans le cours de sa vie quotidienne, le sujet de l'action « est confronté à une pluralité de modèles, pas ceux du théoricien social, mais ceux dont se servent communément les gens pour appréhender des événements en termes d'actions, saisir la conduite des autres ou se ressaisir dans leur propre conduite. Pour le sujet de l'action, la pluralité n'est pas une affaire de classement mais de rapports au monde. De sa capacité à composer avec cette pluralité, dépend l'intégrité de sa personne aussi bien que son intégration dans une communauté. » Thévenot, L., 2006, *L'action au pluriel, Sociologie des régimes d'engagement*, Paris, La Découverte, p.6.

⁷⁸¹ *Ibid.*, p.93.

⁷⁸² Le régime d'engagement « désigne autant la dépendance aux personnes qu'aux choses, et qui fait ressortir le gage de cette dépendance ». *Ibid.*, p.13.

⁷⁸³ Thévenot, L., 1990, « L'action qui convient », *Raisons pratiques*, 1, pp.39-69.

gagnent à être pensés dans le rapport entre l'individu et les objets⁷⁸⁴ qui l'entourent ; en somme elles « expriment la dynamique de mise en rapport qui gouverne la conduite de l'action »⁷⁸⁵ ainsi qu'à des degrés divers le fait que « l'évaluation est inhérente à la sélection de ce qu'il est pertinent de saisir de l'environnement »⁷⁸⁶. Cette analyse donne toute sa place à la réflexivité des sujets sociaux et fait écho au travail de Louis Quéré sur la compétence communicationnelle de l'individu. Ce dernier mobilise dans l'échange un savoir-faire (« maîtrise de règles d'ordre quasi-technique » linguistiques et pragmatiques, « acquises et intériorisées »⁷⁸⁷) et un sens pratique (« art de la décision pertinente [...] acquis dans l'expérience pratique, étayé à la fois sur la mémoire individuelle et collective, sur des nomenclatures intériorisées et sur un ensemble de repères communs auxquels les sujets peuvent simultanément se référer pour distinguer le possible et l'impossible, l'acceptable et l'inacceptable, etc. [...] composante herméneutique, correspondant à une capacité d'évaluation, donc d'interprétation, des situations »⁷⁸⁸).

Néanmoins à la différence de l'ethnométhodologie, qui fait néanmoins partie des influences du travail de Thévenot et Boltanski, cette réflexion sur les régimes d'action renvoie la régularité des conduites, qui fonde l'ordre social, à des entités inobservables, des référents extérieurs (dans *De la justification*, il s'agit d'une contrainte d'accord, un impératif de justification de l'action en public).

Dans les exemples qui suivent, on a cherché à comprendre comment opèrent ces compétences communicationnelles et comment elles engagent une formulation de l'action en tant qu'ajustement. Thévenot nous montre, par exemple, que « quel que soit le registre de l'action, la coordination se traduit par deux exigences indissociables : l'arrêt d'un jugement délimitant les contours d'une action et identifiant ce qu'il advient. Si je ne dispose pas de formats de repérage de ce que je fais ou de ce que l'autre fait, il n'y a pas de recherche possible de cohérence, de conséquence [...] [puis] la remise en cause de ce jugement pour reconnaître des

⁷⁸⁴ « Cette coordination ne pouvait être envisagée directement au niveau de la relation à autrui, de l'interaction [il s'agit ici de l'interaction en face-à-face], sans passer par la coordination plus élémentaire de la personne avec le monde qu'implique la conduite de son activité » Thévenot, L. 2006, *op. cit.*, p.238.

⁷⁸⁵ *Ibid.*, p.13

⁷⁸⁶ *Ibid.*, p.13

⁷⁸⁷ Quéré L, 1982, *op. cit.*, p.36-39.

⁷⁸⁸ *Ibid.*, p.36-39.

éléments nouveaux n'épousant plus les délimitations de l'action identifiée. Cette mise à l'épreuve est la condition d'un jugement raisonnable »⁷⁸⁹.

C'est à partir d'un recensement de ces exigences d'identification, mais aussi des ressources interprétatives mobilisées et des opérations visant à qualifier les étapes de l'action, dans le cours de l'action, que nous pouvons construire une grille d'analyse des récits itinérants. Nous avons d'abord délimité des épreuves, c'est-à-dire des séquences problématiques. Nous avons eu ici recours à la terminologie de la sémiotique des pratiques, notamment celle d'Eric Landowski⁷⁹⁰ ou de Jacques Fontanille⁷⁹¹, qui se défend d'une « textualisation » des pratiques et considère, au contraire, la dynamique d'« accommodation » des pratiques – c'est-à-dire d'ajustement. « Le déroulement processuel est une négociation continue entre plusieurs instances : un objectif assigné à l'action, un horizon de référence et/ou de conséquences, l'éventuelle résistance des substrats et des contre-pratiques, des occasions, des accidents, des formes canoniques (habitudes, normes [...]), et des schématisations émergentes de l'usage (apprentissage, ajustements, tactiques, etc.). »⁷⁹²

Un des partis-pris de l'analyse a donc été d'identifier les épreuves à partir du repérage d'un défaut de sens qualifié par les enquêtés et de l'évolution de la résolution/négociation qui s'opère (schématisation – régulation – accommodation). Le défaut de sens ne consiste pas nécessairement en un conflit, ou un problème pour l'enquêté, mais plutôt en un moment particulier où l'enquêté saisit une prise du dispositif et qualifie cette interaction médiatisée comme le début d'une somme possible d'actions qui met en jeu son sens pratique et son savoir-faire.

Nous avons donc cherché à identifier la spécification progressive de l'action, la reformulation des intentions, le rapprochement avec des formes connues de l'expérience et la mobilisation de représentations et d'échelles d'interprétation. Thévenot et Boltanski ont montré que la gradation dans la justification de l'action en public, de la « convenance » personnelle à la « convention » assumée par tous, faisait intervenir l'évaluation d'ordres de grandeur⁷⁹³, c'est-

⁷⁸⁹ Thévenot, L., 2006, *op. cit.*, p.98.

⁷⁹⁰ Landowski, E., 2005, *op. cit.*

⁷⁹¹ Fontanille J., 2008, *Pratiques sémiotiques*, Paris, PUF.

⁷⁹² *Ibid.*, p.27.

⁷⁹³ Boltanski, L., Thevenot, L., 1987, *Les économies de la grandeur*, Paris, PUF et Centre d'Etude de l'Emploi. Trois régimes d'action sont mobilisés par Thévenot : le régime de la convenance personnelle ou familiale, le régime de l'action normale et le régime de l'action justifiable qui engage chacun des modalités de

à-dire la capacité de l'individu à doter ses actions de valeurs et à se référer à des références supposées partagées. Comme eux, le jeu d'échelles semble fondamental pour les enquêtés qui qualifient ainsi plusieurs niveaux de leur action, qu'elle soit acte, usage, pratique culturelle, etc. L'enjeu est bien sûr, pour les enquêtés, de construire de la cohérence, de produire ici encore une représentation, mais, cette fois, explicitement déclinable, qui médiatise un rapport à la culture.

3.2 Dérouler l'ajustement

Pour présenter les exemples qui suivent, un choix éditorial a été fait qui consiste en une série de tableaux qui mettent face à face la retranscription du visiteur dans la colonne de gauche et la qualification de l'opération discursive, issue de l'analyse sur la colonne de droite. Le choix de *blocs* de discours, c'est-à-dire de longs passages reproduits sans coupe – en dehors de certains cas où les coupes [...] sont signifiées – doit permettre au lecteur d'observer comment le travail du visiteur s'établit petit à petit.

Un premier exemple montre comment une action est définie, par le visiteur, par le croisement de la norme, de la culture médiatique et de ce que nous avons appelé une *mise en généralisation* ; le terme n'est pas heureux, mais il renvoie à la fois à la question de l'échelle (particulier – généralité) et au geste, ou plutôt l'opération d'interprétation qui consiste à changer d'échelle.

Verbatims extraits du récit itinérant (Femme, 25 ans, La Garenne-Colombes)	Analyse
« Bon les psautiers pas facile de les regarder avec tous les gens qui sont devant, donc on est un peu obligé de faire la queue avec les textes au dessus et on se dit qu'on ne peut pas trop avancer pour aller voir ce qui se passe ailleurs, sinon, on se dit qu'on n'a pas bien suivi ce qui se passe avant !	Expression de la norme
[...] Souvent le problème dans les salles du Louvre, il y avait eu ce problème là pour l'expo... comment ça s'appelait ? ça va me revenir, l'expo Babylone, il y avait les manuscrits du Moyen âge c'était pas facile à aborder il fallait faire la queue leuleu ! »	Mise en généralisation Recours à sa culture des expositions

réflexivité différentes (type d'attention à l'environnement, type de format pour appréhender les objets et les sujets sociaux, type de but – Thévenot emploie le terme de « bien » - que cherche à garantir l'engagement avec le monde).

Le recours à la norme a pour effet de privilégier parfois le discours de la prescription

Verbatims extraits du récit itinérant (Homme, 29 ans, Paris)	Analyse
<p>« Il y a énormément de lectures et d'explications pour rentrer dans le vif du sujet et c'est vrai que je pense que les organisateurs ont prévu qu'il y a des lacunes en fait au niveau historique et que les gens ont et pour rentrer dedans, il faut bien avoir les dates clefs et les moments clefs de l'histoire de la Russie qu'on connaît pas trop, je pense a priori! sur cette période, du coup, <u>il y a beaucoup, beaucoup à lire pour rentrer dans le cœur du sujet!</u> et pouvoir se plonger avec un niveau d'érudition correct dans les différentes œuvres.</p> <p>[...] En revanche, je n'ai pas d'audioguide et c'est vrai que <u>ça m'aurait plu d'avoir sur ces pièces-là, puis sur d'autres, je pense, plus tard dans la visite, des explications plus avancées sur sa forme, sur l'iconographie religieuse, après qui rentre dessus, et c'est vrai que moi sur ça j'ai des lacunes et je ne comprends pas ce qui à l'époque était beaucoup plus simple, c'est-à-dire toutes les figures liturgiques qu'on peut retrouver depuis l'art byzantin sur l'ensemble des facettes de l'anse.</u></p>	<p>Identification de l'épreuve : Le visiteur anticipe le volume de lecture à faire – ce qui est lié à la situation de lecture qu'engage la première salle, dans laquelle il y a une concentration de textes visibles depuis l'entrée –, mais il va plus loin et établit un lien entre textes et appréciation de l'exposition.</p> <p>Après une heure de visite, il reformule l'épreuve de la lecture qui ne consiste plus dans le volume de lecture, mais le type de contenus dans les textes. Il exprime un regret sur le contenu des textes et un besoin d'informations : il fait alors valoir un argument de la distance temporelle dans la maîtrise de l'information (ce qui est intéressant, car d'une part, cela implique d'attribuer d'un certain type de statut à l'objet (objet dans le passé qui fonctionne aujourd'hui différemment et qui a fonctionné dans le cadre d'un usage spécifique avant) et d'autre part, il campe l'idée d'une discontinuité dans la circulation des savoirs, et des connaissances associées à ces objets qui n'auraient pas circulé jusqu'à nous. Il révèle aussi une idéalisation du rapport entre l'objet et ses utilisateurs (est-ce que l'objet faisait sens ?).</p>
<p>[...] Je pense qu'ils pourraient mettre plus régulièrement dans les descriptions peut-être des petites "map", une carte où on voit bien... Par exemple, pour bien voir et apprécier l'influence des Mongols, il faut bien voir géographiquement les villes qui sont proches ou éloignées de leur zone d'influence et de l'Asie centrale.</p> <p>[...] Petite réflexion, je pense que ça manque, et c'est par comparaison, parce que je l'ai vu dans d'autres musées et à l'étranger où les gens ont une facilité pour aller directement dans les musées, c'est que ça manque de multimédias, de vidéos peut être même d'une salle où on met une explication qui soit plus... genre Taddei explique un tableau, en fait ! »</p>	<p>Cet enquêté ne va pas cesser de prescrire la situation de communication idéale.</p>

Un deuxième exemple va servir à montrer comment les éléments de l'épreuve sont requalifiés au fur et à mesure de l'expérience. On observe que dans le temps de l'action, les épreuves A et B se reformulent et se précisent, avec l'ajout de nouvelles épaisseurs :

Verbatims extraits du récit itinérant (Femme, 62 ans, Paris)	Analyse
<p>« Beaucoup de monde (B) et beaucoup de choses à lire (A), dans la première salle... comme d'habitude ! [...] Je reviendrai dans la première salle parce que c'est inaccessible... Ils sont collés comme des moules à leur rocher ! (B') [...] Il y a <u>mille</u> choses à lire dans cette expo ! (A')</p> <p>[...] Alors, <u>comme d'habitude</u> les textes sont écrits en blanc sur fond marron (A'')! Les gens sont devant et on ne peut pas lire ! (ton exaspéré) on est dans la pénombre (A'''), mais il y a beaucoup à lire... Il y a même une dame avec une lampe électrique, c'est ça qu'il faut faire, elle éclaire les textes, si j'avais un appareil photo ! ça, c'est amusant, c'est la première fois que je vois une vieille dame avec une lampe électrique ! <u>Moi je vais peut-être faire ça un jour</u> ! [...] Si il y avait moins de monde on pourrait voir d'un peu plus loin ! sans les reflets des gens ! (B'') Arrête de râler Clauclau, c'est comme ça, il y a plein de gens dans les musées ! »</p>	Identification de deux épreuves A = l'affluence et B = la lecture
	Annule le défaut de sens
	Utilisation de l'humour, ironie pour caractériser le comportement des autres
	Précision quantitative : recours à l'hyperbole
	Elle observe un comportement qui est une forme d'accommodation et le commente
	Normalisation et annule le défaut de sens

Dans ce commentaire, l'enquêteur identifie quatre épreuves et les gère en opérant des rapprochements entre elles.

Verbatims extraits du récit itinérant (Femme, 32 ans, Paris)	Analyse
<p>« Il y a beaucoup, beaucoup de monde A. On a un peu de mal à voir les œuvres qui sont sur la droite B! [...] C'est un peu tassé, les œuvres, par là, je trouve que tout est un peu mis les uns sur les autres je trouve que c'est un peu difficile d'avoir une vision claire ! »</p> <p>[...] Là j'avoue que c'est assez compliqué, on ne sait pas où aller, il y a énormément de monde encore une fois, il y a des œuvres partout, au milieu à gauche, à droite, en face On a envie d'aller en face, mais en fait il y a pas mal de choses et on a peur de passer à côté ! Ce qu'on est bien obligé de faire parce qu'il y a trop de monde !</p> <p>[...] On a vraiment du mal à lire, il faudrait mettre les commentaires à hauteur d'yeux parce que c'est vrai que c'est assez bas. Là à gauche, c'est pas évident ! [...] C'est dommage qu'on n'ait pas <u>de recul</u> vis-à-vis des œuvres, parce que ça mérite <u>'en fait d'être vu de loin</u> et la salle est vraiment pas grande et elle est assez étroite, et en fait on ne voit pas grand-chose ! [...] (temps long) j'ai pas tout suivi, j'ai pas tout lu, je suis un peu</p>	Identification de deux épreuves A = l'affluence B = voir les œuvres
	Reformulation de l'épreuve B avec une mise en généralisation, et une confusion possible « vision claire » concerne la vision des objets strictement ou la vision générale, plus métaphorique de l'exposition
	Identification de l'épreuve C = problème d'orientation
	Reformulation des épreuves A et B en tant que causes de C
	Effet de l'épreuve C = angoisse
	Conséquence de C= tension entre volonté d'une visite exhaustive et sélection à cause du monde ce qui crée de la frustration
	Épreuve D = le problème de la lecture
	Reformulation de B : problème du rapport entre espaces et objets – introduction du corps
	Rencontre des épreuves D et C

<i>paumée, là.</i>	
<i>[...] je crois que je vais continuer, sans trop essayer de comprendre.</i>	Première résolution avec compromis de D
<i>[...] Il y a moins de monde là, ça va être plus sympa ! »</i>	Deuxième résolution avec négociation de A

Ce troisième exemple montre que l'identification d'une épreuve, qui semble posée comme un élément extérieur à l'individu, évolue parfois vers une prise en charge personnelle de l'épreuve, en d'autres termes une analyse de ce que le sujet pourrait ou aurait pu faire pour éviter la situation.

Verbatims extraits du récit itinérant <i>(Femme, 33 ans, Paris)</i>	Analyse
<i>« Et comme toujours les cartels mériteraient d'être une publication à part entière, qu'on pourrait transporter avec soi dans l'exposition, c'est toujours un peu bizarre de les lire aux murs, mais c'est la même chose dans toutes les expositions.</i>	On voit que le visiteur observe un décalage entre la publicisation des textes (aux murs), la pratique de lecture et le statut des textes (publication à part entière) et la pratique de visite (transporter avec soi), le modèle du livre est mobilisé.
<i>[...] En fait, cette visite, je crois que j'aurais aimé la faire avec un spécialiste qui pourrait me donner tous les détails que je ne peux pas trouver moi-même regardant les vitrines et en lisant les cartels.</i>	Il imagine une solution à un problème qu'il dessine en creux : l'incapacité à faire le lien entre les objets et leur monde de références.
<i>[...] En fait ce que je regrette c'est peut être de ne pas avoir acheté et lu le catalogue avant l'exposition, parce qu'il y a tellement de choses à lire et à découvrir qu'il aurait peut-être fallu le faire en amont et venir voir la réalité des œuvres après. »</i>	Enfin l'enquête décide que l'exposition permet certainement de faire le lien entre les objets, mais c'est lui qui n'y arrive pas : le problème se trouve dans la temporalité des pratiques (avoir lu avant de visiter). La critique adressée dans les premières phrases se transforme : le nœud du problème revient à soi. La résolution consiste ici à mobiliser le prisme large des pratiques culturelles, ou plutôt, le prisme des pratiques personnelles d'approfondissement, d'apprentissage, d'accompagnement à la pratique culturelle.

Dans ce dernier commentaire, l'enquêté caractérise sa visite dans le rapport qu'il construit aux textes et aux objets. Il identifie d'abord une position et le message qui est proposé 'on nous dit', il émet un avis, fait le constat d'un manque d'informations, formulent des interprétations et hypothèses et exprime son désir d'explicitation pour conclure avec une forme d'accommodation par la comparaison.

Verbatims extraits du récit itinérant (Femme, 25 ans, La Garenne-Colombes)	Analyse
<p>« Je suis n° 22 recueil de Silvestre, donc on nous dit 'vie des saints Boris et Gleb' »</p> <p><i>manuscrit sur parchemin XIV, je trouve que les manuscrits, c'est toujours délicat à exposer, c'est assez statique, en plus là, c'est une langue qu'on ne comprend pas, on s'intéresse forcément à l'image et l'image n'est pas expliquée, l'iconographie n'est pas expliquée. On comprend bien qu'il doit y avoir une histoire de martyrs, il y a des soldats, on imagine l'histoire, mais moi j'aurais bien aimé savoir quelle est l'histoire de ces saints ou en tous cas quel est l'épisode qui est raconté ici. Souvent c'est le cas, donc je vais retourner voir le manuscrit d'avant pour voir de quoi ça parle. [...]</i> Bon bah, là c'est clair, le baptême du prince Vladimir, bon bah, le baptême on voit le baptême, on comprend, il y a le texte à côté on comprend bien de quoi il s'agit ! »</p>	Marque sa position
	Identification d'une situation de communication
	Propose un avis
	Constat du manque d'informations
	Identification de l'épreuve
	Proposition de solution
	Accommodation et justification par le constat d'une configuration texte/objet différente

Plus tard au cours de la visite, cet enquêté reformule son rapport à la lecture sur le mode du conflit entre lire et ne pas lire. Mais ce qu'on doit observer est qu'en réalité, elle lit effectivement la majorité des textes. La prise de décision déclarée, de ne pas lire, est un argument qu'elle met en balance avec une négociation silencieuse entre lire/ne pas lire.

Verbatims extraits du récit itinérant (Femme, 25 ans, La Garenne-Colombes)	Analyse
<p>« Voila je commence un peu à être énervée en fait, <u>comme souvent dans les expos.</u> »</p> <p><i>Je suis frustrée donc ça m'énerve, donc je ne lis plus beaucoup et comme je culpabilise de ne plus lire beaucoup, je reviens en arrière. C'est un tiraillement ces expositions, vraiment un tiraillement. [...]</i> Encore un texte que je ne lis pas, là vraiment j'en peux plus. Et je sais que je ne suis qu'à mi-parcours. [...]</p> <p><i>Donc à partir de maintenant, je ne lis quasiment plus les textes à part des choses qui m'intéressent. [...]</i> Bon bah le texte du temps des troubles, je commence et puis à la moitié je m'ennuie... [...] (à propos de l'œuvre le mariage par procuration du faux Dimitri) je suis vraiment déçue que le cartel ne soit pas développé » 'je ne lis quasiment plus les grands textes parce qu'ils m'ennuient donc je regarde les œuvres... »</p>	Mise en généralisation
	Comportement nouveau – frustration et culpabilité
	Identification de l'épreuve
	Prise de décision

Conclusion de la partie : expérience médiatique et ajustement

Les trois formes d'ajustement qui ont été décrites, dans ce dernier chapitre, semblent bien renseigner sur la nature de l'expérience de visite, en tant qu'elle est une expérience de communication. On a dit plus haut que ces trois opérations n'étaient pas indépendantes les unes des autres, mais que pour les besoins de l'analyse, elles avaient été présentées séparément. Elles correspondent, en effet, chacune, à un certain nombre de caractéristiques, mais renvoient toujours vers la réflexivité qui se joue au cours de la visite :

La mobilisation des figures de circulation et de figures de visiteurs témoigne du travail de formalisation de la pratique de visite.

La prise de rôle témoigne du travail d'interprétation et d'évaluation du cadre de pertinence à convoquer pour la situation de communication.

Enfin, la mobilisation de cadres d'interprétation différents au cours de l'action, et la mise en généralisation de l'expérience vécue, témoignent de la capacité à mobiliser et construire une culture médiatique ainsi qu'à comparer des expériences communicationnelles.

Pour terminer cette partie, on avancera que ces formes d'ajustement au dispositif participent à élaborer une représentation de la pratique, par le visiteur. Or, ce que leur analyse permet de mettre en évidence, c'est l'articulation permanente qui se joue entre trois niveaux de la relation entre le visiteur et le dispositif : expérientiel, individuel et méta-individuel.