

Direction des bibliothèques

AVIS

Ce document a été numérisé par la Division de la gestion des documents et des archives de l'Université de Montréal.

L'auteur a autorisé l'Université de Montréal à reproduire et diffuser, en totalité ou en partie, par quelque moyen que ce soit et sur quelque support que ce soit, et exclusivement à des fins non lucratives d'enseignement et de recherche, des copies de ce mémoire ou de cette thèse.

L'auteur et les coauteurs le cas échéant conservent la propriété du droit d'auteur et des droits moraux qui protègent ce document. Ni la thèse ou le mémoire, ni des extraits substantiels de ce document, ne doivent être imprimés ou autrement reproduits sans l'autorisation de l'auteur.

Afin de se conformer à la Loi canadienne sur la protection des renseignements personnels, quelques formulaires secondaires, coordonnées ou signatures intégrées au texte ont pu être enlevés de ce document. Bien que cela ait pu affecter la pagination, il n'y a aucun contenu manquant.

NOTICE

This document was digitized by the Records Management & Archives Division of Université de Montréal.

The author of this thesis or dissertation has granted a nonexclusive license allowing Université de Montréal to reproduce and publish the document, in part or in whole, and in any format, solely for noncommercial educational and research purposes.

The author and co-authors if applicable retain copyright ownership and moral rights in this document. Neither the whole thesis or dissertation, nor substantial extracts from it, may be printed or otherwise reproduced without the author's permission.

In compliance with the Canadian Privacy Act some supporting forms, contact information or signatures may have been removed from the document. While this may affect the document page count, it does not represent any loss of content from the document.

Université de Montréal

CONCEVOIR DANS LE PARCOURS

Méthodologie pour une représentation distribuée du projet

Yannick GUÉGUEN

Faculté de l'aménagement

Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures
en vue de l'obtention du grade de Maître ès sciences appliquées (M.Sc.A.)
en aménagement
option « design et complexité »

Novembre 2007

© Yannick Guéguen, 2007



Université de Montréal

Ce mémoire intitulé :

CONCEVOIR DANS LE PARCOURS

Méthodologie pour une représentation distribuée du projet

présenté par :

Yannick GUÉGUEN

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

Michel Boisvert, président rapporteur

.....

Philippe Gauthier, directeur de recherche

.....

Bernard Saint-Denis, membre du jury

.....

RÉSUMÉ

Ce mémoire interroge la prise compte des représentations sociales dans les projets d'aménagement. Dans cette perspective, le déplacement est envisagé comme une méthode facilitant l'analyse des représentations sociales.

Pour définir la nature des représentations, l'auteur puise dans *l'interactionnisme symbolique*, la *cognition située et distribuée* et *l'ethnométhodologie*. Il prend ensuite appui sur la théorie de la *cognition distribuée* pour rendre compte des représentations sociales et comprendre leur rôle dans l'organisation d'une expérience. Selon cette théorie, les représentations entre les individus sont distribuées afin de favoriser le partage de l'information, notamment dans le but de faciliter le diagnostic, de réduire la nécessité de mémorisation ou d'éviter les erreurs en se basant sur le contexte de l'activité et les règles sociales d'arrière-plan.

Sur cette base, l'auteur de cette recherche formule l'hypothèse qu'il est possible de faire ressortir des règles de construction des représentations sociales à travers un processus de communication intersubjective visant à favoriser l'émergence, entre les acteurs sociaux et le concepteur, d'une « représentation distribuée » de la situation de projet. Pour vérifier cette hypothèse, l'auteur identifie des principes à la base d'une réactivation des représentations sociales en remettant en jeu l'expérience vécue dans le même itinéraire, dans un temps différent.

Les principes définis pour réactiver les représentations, qui servent de base à la méthodologie utilisée, résultent d'un examen de quatre méthodes de collecte de données et de l'interprétation des conversations des acteurs sociaux sur l'environnement expérimenté ou sur le milieu vécu. Ces méthodes psycho-sociales (le *trajet-voyageur*, le *parcours commenté*, *l'itinéraire* et la *promenade récurrente réactivée*) font appel au déplacement dans le territoire comme générateur de discours et des représentations qui

le sous-tendent. Les résultats sont analysés selon une perspective visant à extraire les représentations concernant la structure, les conditions et les contextes d'expérience pertinents dans le but de comprendre les cadres et les règles de reproduction de l'expérience.

En se basant sur quatre déplacements réalisés dans la *ville intérieure* de Montréal selon plusieurs modes d'expérience (l'orientation, l'exploration, l'habitude, la visite guidée), l'auteur décrit la construction des représentations sociales en fonction de l'activité réalisée. De ces résultats, les méthodes utilisées sont critiquées afin d'en dégager les caractéristiques essentielles. Enfin, la recherche ouvre sur une discussion sur les apports de ces comptes-rendus d'expériences pour envisager l'aménagement de la *ville intérieure* et notamment pour implanter une nouvelle signalisation.

L'auteur ouvre la recherche sur le potentiel des analyses fondées sur les déplacements, sur l'utilisation de ces méthodes pour accompagner le concepteur et pour transmettre une représentation de la situation du projet.

Mots clefs :

Action située, Analyse conversationnelle, Cognition distribuée, Design collaboratif, Ethnométhodologie, Expérience, Mobilité, Piéton, Urbanisme souterrain, Ville intérieure de Montréal.

SUMMARY

This paper queries the role of social representations in development projects. In this perspective, travel is viewed as a method to facilitate analysis of social representations.

To define the nature of representations, the author draws inspiration from *symbolic interactionism*, *distributed and situated cognition* and *ethnomethodology*. He then supports this approach using the theory of *distributed cognition* to account for social representations and understand their role in the organization of an experience. According to this theory, representations between individuals are distributed in order to favour sharing of information, particularly with the goal of simplifying diagnosis, reducing the need for memorization or avoiding errors by relying on the context of the activity and the background social rules.

On this basis, the author formulates the hypothesis that it is possible to elicit the rules of construction for social representations through a process of intersubjective communication aiming to foster the emergence between social actors and the designer or a “distributed representation” of the project situation. To verify this hypothesis, the author identifies the base principles of a reactivation of social representations by re-considering experience earned in the same pathway at a different time.

The principles defined to reactivate representations, which serve as a base for the methodology used, result from the combination of four methods of collecting data and interpreting social actors’ conversations on the environment or milieu experienced. These psychosocial methods (the *route-traveller*, the *commented path*, the *itinerary* and the *re-activated recurring stroll*) draw on movement in the territory as a generator of discourse and its underlying representations. Results are analyzed according to a perspective aiming to extract representations concerning the relevant structure,

conditions and experience contexts in order to understand the framework and rules for reproducing the experience.

Base on four trips made in Montreal's underground city, depending on the modes of experience (orientation, exploring, habit, guided tour), the author describes the construction of social representations due to the involvement in the activity. From these results, the methods used are criticized in order to focus on the essential characteristics. Finally, the research opens with a discussion on the contributions of these accounts of experiences to consider the development of the underground city and in particular to implement new signage.

The author opens research on the potential of analysis based on movement, on the use of these methods to assist the designer and to share a representation of the project situation.

Key words:

Situated activities, conversational analysis, distributed cognition, cooperative design, ethnomethodology, experience, mobility, pedestrians, underground urban planning, Montreal's underground city.

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ	<i>iv</i>
SUMMARY	<i>vi</i>
TABLE DES MATIÈRES	<i>viii</i>
LISTE DES FIGURES	<i>xi</i>
DÉDICACE	<i>xiii</i>
REMERCIEMENTS	<i>xiv</i>
CHAPITRE I : INTRODUCTION GÉNÉRALE	1
1. ORIENTATIONS DE LA RECHERCHE	1
1.1. Problématique et intérêt de la recherche	1
1.2. Fondements théoriques et hypothèses de recherche	4
1.3. Questions de recherche	5
1.4. Synthèse sur l'objectif de recherche	6
CHAPITRE II : CADRE THÉORIQUE	7
1. COGNITION DISTRIBUÉE	7
1.1. Théories de l'action située et théories cognitivistes	7
1.2. Approches cognitives dans les théories de l'action située	8
1.3. Choix de la théorie de la cognition distribuée	11
2. REPRODUCTION DES REPRÉSENTATIONS SOCIALES EN ACTIVITÉ	11
2.1. Le diagnostic comme représentation commune (C. Goodwin et M.H. Goodwin)	11
2.2. Reproduire ou changer ses représentations communes (S. Scribner, Y. Engeström, J. Lave)	13
2.3. Synthèse sur la reproduction des représentations sociales en activité	16
3. PERCEPTION DIRECTE DU CONTEXTE	17
3.1. Réduire la nécessité de mémorisation (D.A. Norman)	17
3.2. Agir et percevoir pour encoder une information (J.J. Gibson, J.-F. Augoyard et H. Torgue, D. Kirsh)	18
3.3. Synthèse sur la perception directe du contexte	21
4. TRANSMISSION DE L'INFORMATION DANS LES ÉCHANGES INTERSUBJECTIFS	22
4.1. L'intersubjectivité comme mode de représentation (E. Hutchins et T. Klausen)	22
4.2. L'intersubjectivité comme observable et descriptible (H. Garfinkel, E. Livingston, D. Sudnow)	24
4.3. Synthèse sur la transmission des informations dans les échanges intersubjectifs	26
5. SYNTHÈSE	27
CHAPITRE III : MÉTHODOLOGIE	28
1. APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE	28
1.1. Méthodes et modalités (E. Goffman)	28
1.2. Choix des méthodes	30
1.3. Terrain d'étude	31

2. ÉVALUATION DE QUATRE MÉTHODES	36
2.1. Méthode du <i>trajet-voyageur</i> (E. Lévy)	36
2.1.1. Historique du <i>trajet-voyageur</i>	36
2.1.2. Principe du <i>trajet-voyageur</i>	36
2.1.3. Protocole du <i>trajet-voyageur</i>	38
2.2. Méthode du <i>parcours commenté</i> (J.P. Thibaud et G. Chelkoff)	39
2.2.1. Historique du <i>parcours commenté</i>	39
2.2.2. Principe du <i>parcours commenté</i>	39
2.2.3. Protocole du <i>parcours commenté</i>	40
2.3. Méthode de <i>l'itinéraire</i> (J.Y. Petiteau et É. Pasquier)	42
2.3.1. Historique de <i>l'itinéraire</i>	42
2.3.2. Principe de <i>l'itinéraire</i>	42
2.3.3. Protocole de <i>l'itinéraire</i>	43
2.4. Méthode de la <i>promenade récurrente réactivée</i> (d'après P. Amphoux, J.F. Augoyard et J. Cardiff)	44
2.4.1. Historique de la <i>promenade récurrente réactivée</i>	44
2.4.2. Principe de la <i>promenade récurrente réactivée</i>	45
2.4.3. Protocole de la <i>promenade récurrente réactivée</i>	46
2.5. Différences entre les méthodes	48
3. CADRE D'ANALYSE DES DONNÉES	49
3.1. Analyse conversationnelle	49
3.2. Indexation de l'interaction	51
3.3. Séquentialité de l'interaction	52
3.3.1. Régulation des tours de parole	52
3.3.2. Structuration des actions	52
3.3.3. Introduction des thèmes	53
3.4. Transcription de l'interaction	53
3.4.1. Marqueurs et ponctuations	53
3.4.2. Convention de notation	55
3.5. Pertinence de l'analyse conversationnelle	56
4. SYNTHÈSE	57
CHAPITRE IV : RÉSULTAT	59
1. RÉCITS DES DÉPLACEMENTS	59
1.1. Récit du <i>trajet-voyageur</i>	60
1.2. Récit du <i>parcours commenté</i>	64
1.3. Récit de <i>l'itinéraire</i>	70
1.4. Récit de la <i>promenade récurrente réactivée</i>	74
2. ANALYSE DES DONNÉES	79
2.1. Le <i>trajet-voyageur</i>	79
2.1.1. Amplifier les éléments du contexte	79
2.1.2. Encoder des informations	81
2.1.3. Mémoriser des informations	82
2.1.4. Positionnement dans l'activité	83
2.1.5. Valoriser le contexte	85
2.1.6. Doublement de l'information	86
2.1.7. S'interroger sur l'organisation du réel	87
2.1.8. Coordonner ses actions	89
2.2. Le <i>parcours commenté</i>	91
2.2.1. Amplifier les éléments du contexte	91
2.2.2. Encoder des informations	92
2.2.3. Mémoriser des informations	93

2.2.4. Positionnement dans l'activité	95
2.2.5. Valoriser le contexte	95
2.2.6. Doublement de l'information	96
2.2.7. S'interroger sur l'organisation du réel	98
2.2.8. Coordonner ses actions	99
2.3. L' <i>Itinéraire</i>	100
2.3.1. Amplifier les éléments du contexte	100
2.3.2. Encoder des informations	101
2.3.3. Mémoriser des informations	102
2.3.4. Positionnement dans l'activité	103
2.3.5. Valoriser le contexte	104
2.3.6. Doublement de l'information	105
2.3.7. S'interroger sur l'organisation du réel	107
2.3.8. Coordonner ses actions	107
2.4. La <i>promenade récurrente réactivée</i>	108
2.4.1. Amplifier les éléments du contexte	108
2.4.2. Encoder des informations	110
2.4.3. Mémoriser des informations	111
2.4.4. Positionnement dans l'activité	113
2.4.5. Valoriser le contexte	114
2.4.6. Doublement de l'information	115
2.4.7. S'interroger sur l'organisation du réel	116
2.4.8. Coordonner ses actions	117
3. INTERPRÉTATION	119
3.1. La méthode du <i>trajet-voyageur</i>	119
3.2. La méthode du <i>parcours- commenté</i>	120
3.3. La méthode de <i>L'itinéraire</i>	122
3.4. La méthode de la <i>promenade récurrente réactivée</i>	123
4. DISCUSSION	125
4.1. Signalisation et orientation	125
4.2. Signalisation et aménagement	127
4.3. Signalisation et accessibilité	128
4.4. Signalisation et communication	129
5. SYNTHÈSE	130
CHAPITRE V : CONCLUSION	132
RÉFÉRENCES DOCUMENTAIRES	135
ANNEXES	xv
ANNEXE 1. <i>TRAJET DE JULIE ET LAETITIA</i>	xv
ANNEXE 2. <i>PARCOURS D'EVELINE</i>	xxi
ANNEXE 3. <i>ITINÉRAIRE DE GENEVIÈVE</i>	xxv
ANNEXE 4. <i>PROMENADE DE EVELINE ET RÉMY</i>	xxvii

LISTE DES FIGURES

Figure 1: Illustration des raccourcis et détours.	2
Figure 2: Illustration des traces d'activités des acteurs sociaux.	8
Figure 3: Influences et évolutions des théories de l'action située.	10
Figure 4: Illustration de modalisations.	29
Figure 5: Jean-Maxime Dufresne, Louis-Charles Lasnier, Luc Lévesque et Jean-François Prost, Prospectus, 2003-2004.	32
Figure 6: Francisco Lopez, Blind city, 2006.	33
Figure 7: Filatures dans le Complexe Desjardins, d'après Sophie Calle, Les Filatures, 2005.	34
Figure 8: Janet Cardiff, Théorie du complot/Conspiracy Theory, 2002.	35
Figure 9: Trajet-voyageur / Monde ordinaire.	60
Figure 10: Trajet-voyageur / Appel vers l'aventure, hors du foyer.	60
Figure 11: Trajet-voyageur / Refus de cet appel.	61
Figure 12: Trajet-voyageur / Rencontre avec l'ami, le mentor, le guide.	61
Figure 13: Trajet-voyageur / Franchissement du premier seuil.	61
Figure 14: Trajet-voyageur / Rencontre avec les alliés ou avec les ennemis.	61
Figure 15: Trajet-voyageur / Approche au cœur du pays étranger.	62
Figure 16: Trajet-voyageur / Épreuve suprême.	62
Figure 17: Trajet-voyageur / Récompense.	62
Figure 18: Trajet-voyageur / Sur la route du retour.	62
Figure 19: Trajet-voyageur / Résurrection et compréhension.	63
Figure 20: Trajet-voyageur / Retour au foyer.	63
Figure 21: Parcours commenté / Monde ordinaire.	64
Figure 22: Parcours commenté / Appel vers l'aventure, hors du foyer.	64
Figure 23: Parcours commenté / Refus de cet appel.	65
Figure 24: Parcours commenté / Rencontre avec l'ami, le mentor, le guide.	65
Figure 25: Parcours commenté / Franchissement du premier seuil.	66
Figure 26: Parcours commenté / Rencontre avec les alliés ou avec les ennemis.	66
Figure 27: Parcours commenté / Approche au cœur du pays étranger.	67
Figure 28: Parcours commenté / Épreuve suprême.	67
Figure 29: Parcours commenté / Récompense.	68
Figure 30: Parcours commenté / Sur la route du retour.	68
Figure 31: Parcours commenté / Résurrection et compréhension.	69
Figure 32: Parcours commenté / Retour au foyer.	69
Figure 33: Itinéraire / Monde ordinaire.	70
Figure 34: Itinéraire / Appel vers l'aventure, hors du foyer.	70
Figure 35: Itinéraire / Refus de cet appel.	71
Figure 36: Itinéraire / Rencontre avec l'ami, le mentor, le guide.	71
Figure 37: Itinéraire / Franchissement du premier seuil.	71
Figure 38: Itinéraire / Rencontre avec les alliés ou avec les ennemis.	71
Figure 39: Itinéraire / Approche au cœur du pays étranger.	72
Figure 40: Itinéraire / Épreuve suprême.	72
Figure 41: Itinéraire / Récompense.	72
Figure 42: Itinéraire / Sur la route du retour.	72
Figure 43: Itinéraire / Résurrection et compréhension.	73
Figure 44: Itinéraire / Retour au foyer.	73
Figure 45: Promenade récurrente réactivée / Refus de cet appel.	74
Figure 46: Promenade récurrente réactivée / Rencontre avec l'ami, le mentor, le guide.	74
Figure 47: Promenade récurrente réactivée / Franchissement du premier seuil.	75
Figure 48: Promenade récurrente réactivée / Rencontre avec les alliés ou avec les ennemis.	75

<i>Figure 49: Promenade récurrente réactivée / Approche au cœur du pays étranger.</i>	76
<i>Figure 50: Promenade récurrente réactivée / Épreuve suprême.</i>	76
<i>Figure 51: Promenade récurrente réactivée / Récompense.</i>	77
<i>Figure 52: Promenade récurrente réactivée / Sur la route du retour.</i>	77
<i>Figure 53: Promenade récurrente réactivée / Résurrection et compréhension.</i>	78
<i>Figure 54: Promenade récurrente réactivée / Retour au foyer.</i>	78
<i>Figure 55: La ville intérieure de Montréal, détails de revêtement.</i>	132

DÉDICACE

*Aux anonymes flâneurs qui explorent ce monde
et à ma famille qui m'a transmis la culture de la marche.*

REMERCIEMENTS

Tous mes remerciements vont aux personnes qui ont participé à cette étude sous la forme de parcours dont Eveline, Geneviève, Julie, Laetitia, Rémy et aux concepteurs interviewés dont Morris Charney, Jean-Maxime Dufresne, Marie Lessard et Luc Lévesque.

Je remercie tous ceux qui ont contribué à la Maîtrise ès sciences appliquées en aménagement option « design et complexité » et notamment mes professeurs, Alain Findeli et Pierre de Coninck. J'exprime ma gratitude à mon directeur de recherche, Philippe Gauthier, qui m'a accompagné tout au long de cet apprentissage. Ma reconnaissance va aussi au Centre de recherche sur l'espace sonore et l'environnement urbain de Grenoble (CRESSON) qui m'a accueilli en stage et à mes encadrants de stage, Rachel Thomas, Henry Torgue et Olivier Balaÿ. L'ancrage de cette étude a été facilité par Michel Boisvert de L'Observatoire de la *ville intérieure* de l'Institut d'urbanisme de l'Université de Montréal et je le remercie pour son intérêt et sa disponibilité. Mon travail a été aidé par Éric Boivin et France Moreau de Place Desjardins inc., par Anne-Marie Ségouin du Centre canadien d'architecture de Montréal, par Véronique Malouin du Musée d'art contemporain de Montréal, par Nicole Larivière de la Faculté d'aménagement de l'Université de Montréal et par Claudette Chapdelaine de l'Observatoire de la *ville intérieure*.

Je remercie de leur appui financier l'Observatoire de la *ville intérieure* pour la bourse Canam Manac, la Faculté d'aménagement pour la bourse d'Excellence et de Rédaction, la Maison internationale pour la bourse de Mobilité et la FICSUM pour la bourse de Fin d'études. L'encouragement de mes collègues, Caroline, Julie, Leïla, Eveline et les conseils d'Edith Normandeau m'ont été d'une aide inestimable. Un grand merci à mes proches qui ont été des supports constants à la réalisation de ce projet, à Miryam Mathieu et à Roland Foucher pour la relecture de ce mémoire.

CHAPITRE I : INTRODUCTION GÉNÉRALE

Je ne puis méditer qu'en marchant; sitôt que je m'arrête, je ne pense plus, et ma tête ne va qu'avec mes pieds.

Jean-Jacques Rousseau¹

C'est en marchant que j'ai eu mes pensées les plus fécondes et je ne connais aucune pensée aussi pesante soit-elle que la marche ne puisse chasser.

Sören Kierkegaard²

Cette recherche interroge la prise en compte des représentations sociales dans la conception des projets d'aménagement et la place du contexte dans la construction de ces représentations. Orientée par l'hypothèse que l'activité de déplacement est une méthode pratique depuis laquelle l'acteur social construit des représentations du monde, cette recherche se sert de méthodes basées sur le déplacement pour accéder aux représentations sociales et identifier les structures qui s'en dégagent.

1. ORIENTATIONS DE LA RECHERCHE

1.1. Problématique et intérêt de la recherche

La tendance encore actuelle dans les projets d'aménagement est de banaliser les représentations sociales des acteurs sociaux et d'oublier le contexte dans lequel elles se forment. Dans *L'invention du quotidien, Arts de faire* (De Certeau, 1990), Michel De Certeau reproche aux concepteurs d'utiliser des représentations décalées de celles qui

¹ Jean-Jacques Rousseau (1967) *Les Confessions*, in *Œuvres complètes*, t. I, Paris, Le Seuil, p. 279, cité par Solnit, Rebecca (2004) *L'Art de marcher*. Arles : Léméac, Actes Sud. p.25.

² Kierkegaard, Soren (1847) *Lettre à Jette*, cité par Chatwin, Bruce (1988) *Le chant des pistes*. Grasset : Paris, p. 240.

sont vécues par les acteurs sociaux. Les plans, les axonométries et les perspectives qui sont utilisés par les concepteurs transcrivent une image déformée de la ville, vue d'en haut, alors que la perception du territoire des acteurs sociaux, vue d'en bas, est la conséquence d'une action sur le terrain. En utilisant ces outils déformants, le concepteur conçoit des projets inadaptés, multipliant les contraintes pour les acteurs sociaux qui doivent réinventer les conditions de leur liberté en créant des « figures » de cheminement par des raccourcis et des détours (voir figure 1). Pour remédier à cette situation, nous nous servons d'une méthode pratique qui est l'activité de déplacement dont le rôle attendu est de faire émerger vers le concepteur les représentations des acteurs sociaux.



Figure 1: Illustration des raccourcis et détours.

Piste cyclable et Parcs à Montréal, 2007.

Photo : Yannick Guéguen.

Le déplacement est une méthode utilisée par Jean-François Augoyard dans une étude sur les déplacements intitulée *Pas à pas, essai sur le cheminement en milieu urbain* (Augoyard, 1979). Les informations rapportées dans les récits des cheminements des habitants font ressortir que la perception du milieu de vie est inséparable de l'action et des déplacements quotidiens et que les dimensions sensorielles, sonores, lumineuses, olfactives ou tactiles construisent l'univers de l'acteur social. Il démontre ainsi que les acteurs sociaux possèdent une expertise pour exprimer et qualifier ces expériences (Augoyard, 1990). Ces dimensions de l'expérience étant absentes des préoccupations des professionnels de l'aménagement, il met en place, pour reconstruire un nouveau

modèle de conception basé sur la caractérisation des ambiances, le laboratoire du CRESSON regroupant des chercheurs pluridisciplinaires.

Refusant toutes représentations, pour se distinguer de la « société du spectacle », les concepteurs et penseurs de *l'Internationale situationniste*³ (*Internationale situationniste*, 1958-1969) ont conçu et mis en application une technique, appelée *dérive*, pour mettre à l'épreuve les processus interprétatifs de la réalité. Dans une *dérive*, « une ou plusieurs personnes [...] renoncent, pour une durée plus ou moins longue, aux raisons de se déplacer et d'agir qu'elles se connaissent généralement, aux relations, aux travaux et aux loisirs qui leur sont propres, pour se laisser aller aux sollicitations du terrain et des rencontres qui y correspondent » (*Internationale situationniste*, 1958-1969, page 132). L'objectif d'une *dérive* est d'interpréter les situations urbaines en se dégageant de ses propres représentations mentales par la confrontation directe des possibilités du milieu. Plus récemment, des *traversées nocturnes*⁴ rassemblent des acteurs du projet et des acteurs sociaux durant lesquelles les représentations de la ville la nuit sont interrogées par les individus impliqués dans cette activité de déplacement nocturne.

Dans les exemples recensés, le déplacement est envisagé comme une méthode, afin de percevoir la situation de projet selon les points de vue des acteurs sociaux engagés dans une activité. Le concepteur est amené à engager un dialogue avec l'acteur social, tout en l'accompagnant dans une action réelle. Le déplacement est aussi une façon de s'engager dans une activité perceptive et langagière tout en se concentrant sur les problématiques architecturales, urbaines et paysagères perçues par l'acteur social. De ce fait, l'expérience ancrée localement est partageable par cette implication du concepteur dans la conversation.

³ Fusion de l'Association psychogéographique de Londres (Ralph Rumney), de l'Internationale lettriste (Guy Debord), du Mouvement international pour un Bauhaus imaginiste et de peintres italiens Futuristes.

⁴ AWP, <http://trollawp.free.fr/>, 01 août 2007.

Le recours à cette méthodologie n'a cependant pas été effectué à partir d'une théorie de la cognition. Nous pensons que la raison principale tient au fait que les chercheurs des théories dominantes en cognition accordent peu de place à la dimension sociale et sensible et attachent peu d'intérêt au contexte. Comme nous allons le montrer, la récente théorie de la *cognition distribuée* permet d'envisager la prise en compte des représentations sociales dans un objectif de conception. Cette théorie, peu connue dans les disciplines de l'aménagement, ouvre une voie de recherche pour établir de nouveaux fondements à la pratique de conception, en interrogeant notamment le rôle des outils de représentation pour interpréter la réalité.

1.2. Fondements théoriques et hypothèses de recherche

Cette recherche se fonde sur quatre types d'apports théoriques conditionnant les hypothèses à vérifier et les choix méthodologiques pour y parvenir. Ces apports théoriques sont ceux de la théorie de *l'action située* et la *cognition distribuée*, ceux de la notion de *modalisation* développée par l'ethnométhodologue Erwin Goffman et ceux de *l'analyse conversationnelle*.

Les représentations sociales se construisent en contexte et dépendent de niveaux d'interaction de l'acteur social avec son milieu. Cette hypothèse se base sur la théorie de *l'action située* et de la *cognition distribuée*. En contexte, l'activité joue un rôle important pour donner un sens aux représentations qui sont interprétées par l'individu en fonction d'objectif pratique ou en fonction de leur place dans ce milieu : l'organisation sociale ou professionnelle. Pour comprendre l'évolution des représentations sociales, le processus cognitif doit être envisagé non plus comme un mécanisme interne se réalisant à l'intérieur du sujet, mais en relation avec le contexte.

Le déplacement comme activité peut avoir plusieurs formes (tourisme, travail, loisirs), qui varient selon l'expertise de l'acteur social engagé dans l'activité et le type

d'activité. C'est pourquoi nous devons mettre en œuvre plusieurs méthodes de collecte de données pour comprendre les différents niveaux de perception et ainsi remédier aux biais particuliers que peuvent produire ces méthodologies distinctes. De plus, ce n'est pas seulement le chercheur qui transforme le déplacement en une méthode : ce sont aussi les acteurs sociaux qui utilisent ce type de transformation de l'activité pour modifier leur représentation d'une situation donnée. Cette deuxième hypothèse se base sur la notion de *modalisation* développée par l'ethnométhodologue Erwin Goffman pour traduire la transformation d'une activité en une autre et décrire le déplacement selon différents types d'activités modalisées. Pour Goffman, la réalité peut être mise en scène tout en se déroulant réellement, dans le but de changer le cadre d'interprétation de la réalité.

En marchant, l'acteur social peut décrire directement ce qu'il perçoit, sans médiation, tout en étant libre d'observer les éléments qui ont de l'importance pour lui. En décrivant les phénomènes sensibles qui surviennent dans le cours de l'action, l'individu en déplacement peut dégager des règles d'arrière-plan sociales qui organisent l'expérience. En mettant à jour ces règles d'organisation, sur la base des conversations enregistrées, les représentations sociales pourront être réactivées et partagées. Cette dernière hypothèse se base sur l'*analyse conversationnelle* (Sacks, 1992), selon laquelle la parole rend compte d'actions sociales en étant organisée contextuellement et structurellement par les tours de parole des individus engagés dans la conversation.

1.3. Questions de recherche

Avant de penser constituer l'outil de représentation, nous devons apporter un éclairage sur les représentations sociales. À cette fin, il nous faut répondre aux deux questions suivantes qui sont à la base de notre recherche :

- L'analyse des conversations en marchant permet-elle de dégager des processus organisant les représentations sociales?

- Si oui, peuvent-elles être réactivées, dans un autre moment, sur un même itinéraire?

1.4. Synthèse sur l'objectif de recherche

Face à la crise du savoir professionnel, Donald Schön propose de réfléchir dans l'action, c'est-à-dire de changer de méthodes et de penser la réflexivité de l'acte professionnel (Schön, 1986). Dans cette perspective, nous proposons d'examiner des méthodes pour faire émerger les représentations sociales des acteurs sociaux dans l'objectif de partager ces représentations de la situation entre les acteurs et le concepteur. Notre hypothèse est qu'il est possible de rendre compte de ces représentations en analysant les conversations des acteurs sociaux sur un territoire donné en les faisant émerger depuis une activité principale qui serait celle de traverser ce contexte en marchant et en décrivant ce qui est perçu. Pour cela, nous nous basons sur les théories de l'*action située*, de la *cognition distribuée* et la technique d'*analyse des conversations*. Comme nous allons le voir, d'après ces théories, l'activité de percevoir et de commenter sont indissociables des actions sur le terrain. Nous cherchons, d'une part, à rendre compte des représentations sociales, d'autre part, à comprendre les règles qui organisent les interactions et l'expérience sociale. Pour cela, nous allons mettre à l'épreuve plusieurs méthodes de collecte de données basées sur la description du contexte en déplacement et voir si l'*analyse des conversations* dans le déplacement permet d'accéder aux représentations sociales de ces acteurs.

CHAPITRE II : CADRE THÉORIQUE

L'idée fondamentale est donc que les facultés cognitives sont inextricablement liées à l'historique de ce qui est vécu, de la même manière qu'un sentier au préalable inexistant apparaît en marchant.

Francisco J. Varela⁵

Dans ce chapitre, nous discutons du rôle des outils de représentation dans les activités quotidiennes et professionnelles. Dans la première partie, nous abordons les représentations dans des contextes professionnels ou sociaux, c'est-à-dire en activité. Dans la deuxième partie, nous développons les liens entre action, perception, interprétation et représentation dans le cadre d'une activité. Dans la troisième partie, nous décrivons le rôle des interactions sociales dans le cadre des activités professionnelles et quotidiennes.

1. COGNITION DISTRIBUÉE

1.1. Théories de l'action située et théories cognitivistes

Les théories de *l'action située* proposent une autre alternative aux théories *cognitivistes* dans la mesure où, dans cette théorie, la cognition est expliquée tel un processus situé dans un contexte physique, social, sensible et historique. Alors que les théories *cognitivistes* expliquent les représentations cognitives par des calculs issus du travail mental de l'acteur social, les représentations sont pour les théories de *l'action située* des constructions émergentes de l'activité dans laquelle l'acteur social agit, perçoit et est engagé. Dans les théories de *l'action située*, les représentations sont donc

⁵ Varela, Francisco J. (1996) *Invitation aux sciences cognitives*. Paris : Éditions du Seuil, p. 111.

relatives aux activités en cours, les acteurs sociaux privilégiant une perception directe du contexte plutôt que des calculs mentaux complexes. Les représentations se construisent dans des situations d'interaction et de communication. Nous avons privilégié ces théories, car elles permettent par analogie de traiter de la question des représentations sociales dans le parcours et du rôle des conversations comme transmetteur de ces représentations.



Figure 2: Illustration des traces d'activités des acteurs sociaux.

Photo : Yannick Guéguen

1.2. Approches cognitives dans les théories de l'action située

Plusieurs approches de la cognition sont regroupées au sein des théories de *l'action située* (Conein & Jacopin, 1993 ; Salembier, 1996 ; Thereau, 1999). Elles concernent des disciplines aussi diverses que de la sociologie, de la psychologie, des sciences cognitives, de l'anthropologie, des sciences de l'éducation, de la philosophie et des sciences de l'ingénieur. Quatre approches peuvent être distinguées selon les cadres épistémiques et les finalités des chercheurs. Nous pouvons distinguer l'approche *développementale*, *informationnelle*, *relationnelle* et *interactionnelle* comme le montre la figure 3.

L'approche *développementale* s'appuie sur les travaux de Lev Vygotski, psychologue soviétique (1896-1934), qui a développé une théorie sociohistorique du psychisme. Cette théorie sera reprise dans la thèse de l'activité de Alexei Nikolaevich

Leontiev (1904-1979), psychologue soviétique, élève de Vygotski. Les scientifiques de ce courant, portent leurs recherches sur les questions de l'apprentissage dans les activités scolaires, professionnelles ou quotidiennes et du développement de l'identité de l'individu par la mise en commun d'un savoir pratique.

L'approche *informationnelle* de la *cognition distribuée* propose une synthèse des travaux de Gregory Bateson (1904-1980), anthropologue, psychologue et épistémologue américain d'origine anglaise et fondateur de l'école de *Palo Alto*. Dans cette approche, les chercheurs s'intéressent à la question du traitement de l'information, de la mémorisation et du développement d'outils de représentation s'appuyant sur les règles sociales d'interaction, la perception du contexte et l'activité en cours.

L'approche *relationnelle* s'appuie sur des références phénoménologiques et on peut citer à cet égard Erwin Strauss (1891-1975), neuropsychiatre allemand, qui a développé une psychologie phénoménologique. Dans ce courant, les chercheurs ont pour objectif de définir le rôle de la subjectivité dans la perception du contexte et de décrire la relation de l'agir et du sentir dans l'activité perceptive.

Enfin, l'approche *interactionnelle* repose sur le travail de Alfred Schutz (1899-1959), philosophe autrichien des sciences sociales, qui a défendu l'idée d'une sociologie phénoménologique. Dans cette approche, les chercheurs s'attachent à analyser les méthodes pratiques utilisées par les acteurs sociaux, à décrire les interactions sociales verbales et non verbales et à comprendre les processus d'interprétation et de construction de la réalité sociale.

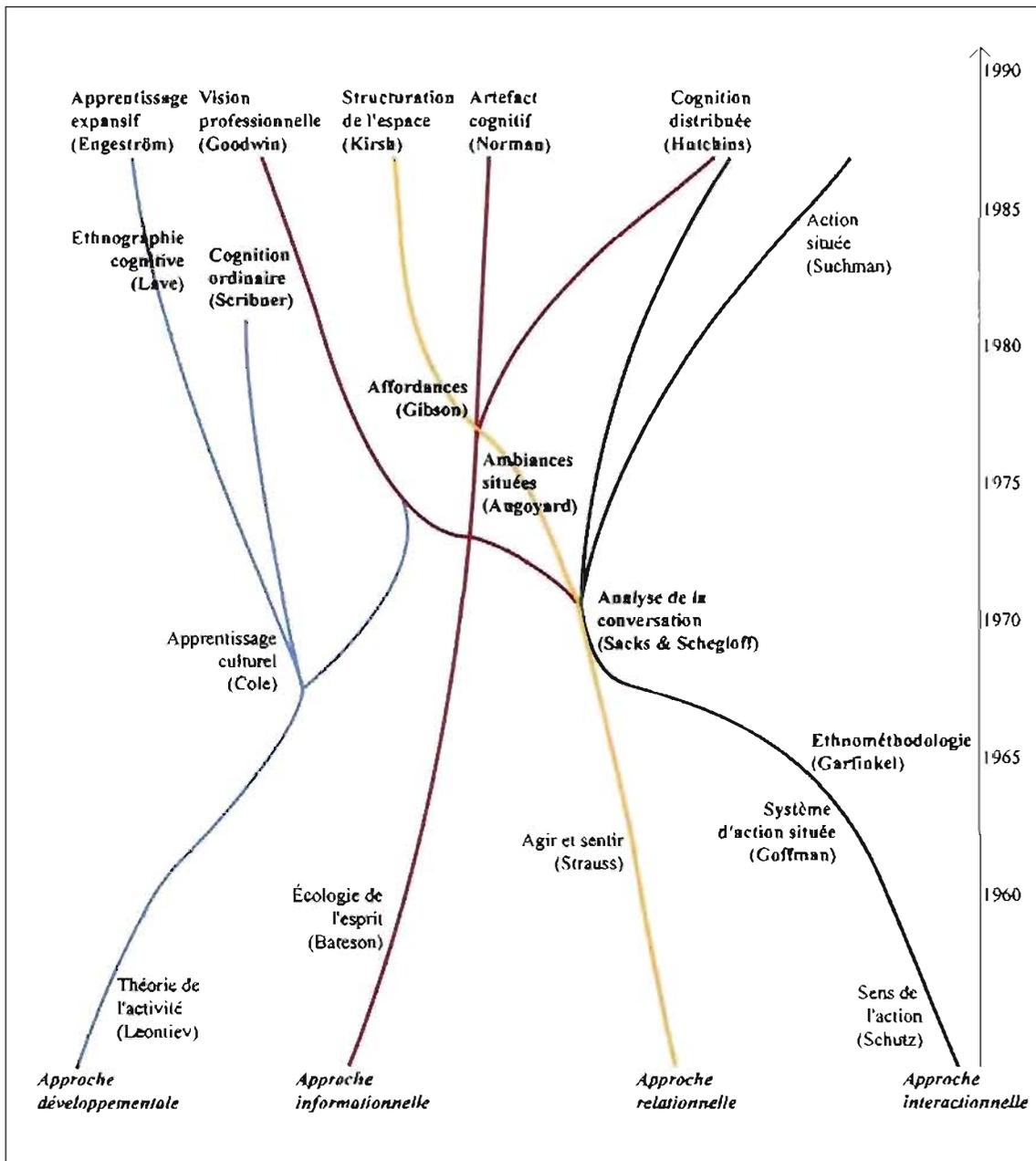


Figure 3: Influences et évolutions des théories de l'action située.

Quatre approches peuvent être distinguées dans les théories de l'action située. De gauche à droite, nous avons l'approche développementale, informationnelle, relationnelle et interactionnelle. Puis verticalement, nous présentons les auteurs principaux de ces différentes approches selon une échelle chronologique croissante. En gras, nous indiquons les auteurs présentés dans cette étude. Ce modèle est inspiré de Bernard Conein et Eric Jacopin (Conein et Jacopin, 1993).

1.3. Choix de la théorie de la *cognition distribuée*

Nous allons orienter la présentation du cadre théorique autour de l'approche *informationnelle* de la *cognition distribuée* tout en montrant les filiations avec les autres approches des théories de *l'action située* (*développementale, relationnelle et interactionnelle*). La théorie de la *cognition distribuée* aborde la conception des outils de représentation aussi nommés « artefacts cognitifs ». Elle établit des rapports entre, d'une part, les représentations sociales et, d'autre part, les outils de représentation utilisés dans les activités professionnelles. Dans cette théorie, les outils de représentations sont envisagés après l'observation des règles de construction et de reproduction des représentations sociales dans l'activité, de perception en contexte et d'interaction intersubjective. Les recherches, que l'on a choisies, permettent de décrire les principes de la *cognition distribuée* et structurent les trois parties du chapitre. Dans ces recherches, les outils sont imaginés pour faciliter la distribution des représentations afin de réaliser un meilleur diagnostic (Goodwin et Goodwin, 1996), de limiter la nécessité de mémorisation (Norman, 1993) ou d'éviter les erreurs (Hutchins et Klausen, 1996).

2. REPRODUCTION DES REPRÉSENTATIONS SOCIALES EN ACTIVITÉ

2.1. Le diagnostic comme représentation commune (C. Goodwin et M.H. Goodwin)

En activité, comment peut-on décrire la nature ou le statut d'une représentation? Autrement dit, de quoi parle-t-on et à quoi servent les représentations lorsque les professionnels sont en activité? Charles Goodwin et Marjorie Harness Goodwin, ethnométhodologues et respectivement linguiste et anthropologue américain, développent cet aspect dans leur article « Formulating planes : seeing as a situated activity » (Goodwin et Goodwin, 1996). Ils montrent comment une représentation peut

devenir un problème, cesse d'en être un et comment le processus de représentation est partagé ou non par tous. Ce texte va nous permettre d'introduire la finalité des représentations dans les activités professionnelles ou quotidiennes et l'activité comme moyen de représentation.

Goodwin et Goodwin décrivent un problème survenu au niveau d'une passerelle télescopique de la porte d'accès à un avion depuis le centre d'opération. Dans le centre, un opérateur est en formation et ne voit pas tout de suite l'incident par l'écran de contrôle. En cas de difficulté, les autres opérateurs viennent en aide au nouvel opérateur. C'est le cas de Julie, qui en regardant l'écran de contrôle comprend le problème, même si la manière d'embarquer à bord de l'appareil a changé pour tous les opérateurs et les affecte tous. Alors que le problème est visible pour l'ensemble des opérateurs, le novice persiste à voir les choses autrement.

Le sens du problème, pourtant visible aux yeux de tous, est contredit par l'opérateur en formation. Il met en cause l'expertise des autres et leur vue partagée. L'aptitude à voir quelque chose est donc toujours liée à un autre niveau d'information. Il existe un contexte informationnel pour accéder à la compréhension du problème. En effet, le statut du problème est à mettre en parallèle avec son niveau d'urgence. Le problème est traité comme urgence par la juxtaposition d'autres informations contenues dans des outils de représentation complémentaires. Des outils de représentation permettent de juxtaposer des perspectives informationnelles comme le statut de l'avion, s'il s'agit d'un avion prêt à partir ou un avion stationnaire.

S'il y a un problème, la nature du problème traité est progressivement remodelée, au fur et à mesure que les échanges intersubjectifs, les outils de représentation et les informations transmises deviennent susceptibles d'éclairer le statut de l'avion comportant ce problème. Un problème change constamment à mesure que de nouvelles représentations viennent s'y rapporter. Ces changements affectent non seulement la définition du problème, mais aussi le statut professionnellement pertinent de ce

problème comme urgence. Les opérations cognitives impliquées dans la résolution de ce problème ne se situent pas dans un esprit individuel, mais émergent plutôt au fil du temps comme un processus social contingent.

En s'ajustant aux contraintes imposées par les départs « ponctuels », les employés du centre d'opérations réorientent la priorité des problèmes qui surviennent. Pour les employés, il s'agit d'être capable de repérer le statut de l'avion en tant que processus et de savoir dans quels cas les événements se présentent comme priorité. En partant, différentes positions de travail placent ainsi un avion particulier dans différents réseaux de description. Les points de vue situés des différents groupes permettent à des choses, vues en commun, d'acquérir une pertinence tout en ayant des cadres sémantiques différents. Les employés s'appuient sur leurs connaissances habituelles, qui comprennent à la fois la conscience de la façon dont les outils et le personnel sont distribués dans ses environnements de travail et la familiarité avec des séquences de requêtes routinières auxquelles ils peuvent s'attendre à participer en tant qu'employés du centre d'opérations.

2.2. Reproduire ou changer ses représentations communes (S. Scribner, Y. Engeström, J. Lave)

Une représentation est bonne ou juste lorsqu'elle est partagée par un ensemble d'acteurs au sein d'une organisation par rapport à l'activité en cours. En soi, la représentation du novice n'est pas fausse, mais elle ne correspond pas au problème que les membres de l'organisation partagent dans leur activité de gestion de départ et d'arrivée des vols. Une représentation se construit dans l'activité par la juxtaposition d'outils de représentation et d'informations transmises entre les membres impliqués.

Si dans le cas étudié par Goodwin et Goodwin le cadre organisationnel impose des procédures normalisées pour la sécurité des passagers, nous allons voir, dans les

exemples suivants, que la transformation des représentations fait partie intégrante de l'activité. En effet, pour Sylvia Scribner (1925-2001), psychologue américaine de la culture, les travailleurs, en cherchant à économiser leurs efforts et en reformulant les problèmes pour qu'ils soient plus simples, doivent reformuler leur représentation de la situation. Pour Yrjö Engeström, psychologue finlandais en science de l'apprentissage et de l'éducation, l'échange permet de modifier les représentations des solutions afin de les rendre accessibles et applicables pour les acteurs sociaux concernés. Par ailleurs, Jean Lave, ethnométhodologue et anthropologue social américaine, décrit de quelle manière la transformation des représentations naît d'un nouveau projet de vie par la volonté de développer son identité dans les activités quotidiennes.

Selon Sylvia Scribner, dans la pensée pratique, les travailleurs cherchent souvent des modes de résolution économiques ou qui requièrent le moins d'effort, en réduisant le nombre d'étapes ou en utilisant des procédures moins complexes (Scribner, 1986). Par exemple, un employé peut reformuler l'ordre des difficultés pour préserver des mouvements physiques ou bien un autre peut substituer des calculs arithmétiques courts et segmentés à la place de processus lents d'énumération. Quoi qu'il en soit de l'efficacité de ces nouvelles procédures de résolution, on comprend qu'elles nécessitent une nouvelle représentation cognitive des tâches pratiques. Cette re-présentation nécessite de prendre en compte l'action et la pensée à mettre en œuvre pour résoudre le problème. De plus, elle suppose un fort lien de dépendance aux situations vécues et le contexte permet la réduction des problèmes, autant que ces derniers émanent du contexte. Il existe un lien dialectique entre le problème et la solution. De plus, on peut trouver plusieurs options au problème et dans beaucoup d'occasions, les problèmes qui surgissent ont des formes générales, mais pas une formulation définie. Les capacités perceptives consistent à explorer les problèmes en situation pour qu'ils soient faciles à résoudre.

Pour Yrjö Engeström, les solutions peuvent être contenues dans les échanges intersubjectifs dans la mesure où ces solutions deviennent acceptables pour les acteurs

sociaux impliqués (Engeström, 1995). Se basant sur des analyses des conversations dans des centres de santé finlandais et des cours de justice, américaines et finlandaises, Engeström va tracer le portrait de solutions acceptables. L'innovation ne réside pas dans le verdict, mais dans les interactions verbales entre le prévenu et le juge qui rend possible une règle alternative à l'application de la peine. De cette interaction, le verdict doit être rendu acceptable pour le prévenu dans le temps et relativement à la dette du prévenu. Ainsi, il ne s'agit pas d'appliquer la loi à la lettre, mais de la rendre acceptable aux yeux du prévenu. De cette manière, cette nouvelle règle est inventée pour prévenir l'accusé de revenir et éviter que la cause soit en appel, bloquant ainsi toute l'organisation. La dette envers la société est donc construite dans l'échange verbal comme représentation partagée et comme nouvelle formalisation de la sentence.

Pour Jean Lave, l'outil de transformation d'un alcoolique en un « non-alcoolique » est la rencontre où les anciens alcooliques communiquent les témoignages de leur histoire personnelle aux nouveaux (Lave, 1991). Les anciens alcooliques partagent leur représentation du monde en tant que « non-alcooliques », ce qui permet aux alcooliques de se reconstituer un nouveau modèle de vie en se projetant dans l'histoire de vie de l'ancien et en l'appliquant à sa propre vie. De cette manière, avec la représentation de ce modèle de vie saine, ils peuvent repenser leur propre modèle qui les a conduits à être alcooliques.

Ces échanges intersubjectifs donnent une représentation compréhensible de cette communauté aux nouveaux membres et permettent de se projeter dans un nouveau projet de vie. Le projet de l'individu est de transformer son identité, ce qui va affecter l'approche selon laquelle, il comprend le monde, se perçoit lui-même, est vu par les autres et agit dans le monde. L'identité et la signification de ses actions s'accomplissent dans la participation aux Alcooliques anonymes, par des comportements qui doivent être appris et acquis afin d'interpréter les expériences de façon appropriée. Comme cette méthode est liée à l'évolution de son identité dans la vie quotidienne, l'apprenant est à considérer en activité au milieu du monde. On ne peut donc pas isoler l'apprentissage de

la situation vécue puisque cette dernière constitue le lieu de son évaluation. De plus, dans cette construction de l'identité, si l'apprenant occupe une place périphérique au départ, il prendra une place centrale depuis laquelle il pourra à son tour léguer ce savoir. L'apprentissage présuppose une communication entre les membres pour transmettre la représentation d'un modèle de vie, mais aussi le passage progressif de la parole comme constitution de l'identité.

2.3. Synthèse sur la reproduction des représentations sociales en activité

Si le monde est une organisation, il est réorganisé en permanence (Morin, 1980). Ainsi, les employés d'un aéroport doivent constamment se réorganiser en fonction des nouvelles informations concernant une réalité. Au sein de l'aéroport, des processus se répètent, des informations renouvellent constamment les informations précédentes et des états d'équilibre s'instaurent transformant ce qui est considéré comme un problème en des réponses appropriées. Cette réorganisation permanente amenant problème et solution est une régénération permanente dans le sens où la connaissance du problème permet à un novice d'apprendre et aux individus organisés de transmettre le savoir nécessaire. Les outils de représentation permettent de juxtaposer des informations et ces informations peuvent être réactivées à mesure que les informations sur un vol arrivent. Au fur et à mesure que les employés prennent connaissance de l'état d'une situation, cette réalité est réactivée par la juxtaposition d'autres informations qui vont changer la définition de cette réalité comme problème ou comme situation normale. D'un côté, l'outil de représentation permet d'apprendre lorsqu'on est novice, de l'autre, il conduit à des actions et à des évaluations qui sont appropriées. Dans cet apprentissage, l'outil touche l'être lui-même dans son existence. Réaliser un outil de représentation va donc au-delà d'un simple outil technique informationnel. Il engage différents niveaux de la

société, concerne chaque entité individualisée qui utilise l'outil aussi bien que l'organisation dans son ensemble.

3. PERCEPTION DIRECTE DU CONTEXTE

3.1. Réduire la nécessité de mémorisation (D.A. Norman)

Dans les activités, les acteurs sociaux sont capables de transformer les représentations pour les adapter à leurs fins : simplifier des tâches, rendre acceptable une solution, transformer son identité. Ces transformations sont possibles dès lors qu'ils prennent en compte les actions à réaliser et la perception du contexte dans lequel ils sont engagés.

Nous envisageons maintenant de décrire le rôle de certains outils de représentation, notamment ceux décrits par Donald A. Norman, chercheur américain en psychologie et en science cognitive, dans un article sur « les Artefacts cognitifs » (Norman, 1993). Ici la représentation est distribuée entre l'objet qui joue le rôle d'outil de représentation, le concepteur de l'objet et celui qui utilise l'outil. Le rôle des outils de représentation présentée dans cette partie est de réduire la nécessité de mémorisation.

Pour Norman, un outil de représentation sert à conserver, à exposer et à traiter l'information dans un but de satisfaire une fonction de mémorisation. Dans cette perspective, l'outil de représentation est créé par le concepteur de façon à ce que la mémoire soit accessible directement.

Du point de vue de l'acteur social, l'outil de représentation n'améliore pas la cognition, il modifie sa tâche, il contraint l'action. En fonction de la perspective de celui qui exécute la tâche, l'usage d'un outil de représentation, par exemple une *check-list*,

introduit trois nouvelles tâches : dresser la liste, se souvenir de la consulter, lire et interpréter les *items* sur la liste, par exemple.

En fonction de la perspective du concepteur qui conçoit l'outil de représentation, l'outil doit être pensé selon les nouvelles tâches qui vont modifier l'environnement de communication et qui vont être distribuées dans le temps et parmi les différents acteurs sociaux. Dans la conception de l'outil de représentation, le concepteur doit donc intégrer des propriétés (*affordances* perçues) qui doivent être mobilisables dans l'usage de l'outil et réduire la nécessité de mémorisation, de calculs ou de prises de décisions. Selon la perspective du concepteur, la cognition est améliorée, car elle est distribuée entre les personnes et l'artefact. De cette façon, les outils de représentation élargissent et perfectionnent notre mémoire en se substituant à elle.

L'individu doit détecter les informations dans les outils de représentation et interpréter ces états de représentations. Les outils de représentation jouent donc le rôle d'instruments artificiels conçus pour conserver, rendre manifeste de l'information ou bien agir sur elle, de façon à servir une fonction de représentation. Si dans les outils il existe des relations à apprendre, leur présence permet de réduire les représentations psychiques internes nécessaires pour l'exécution de la tâche.

3.2. Agir et percevoir pour encoder une information (J.J. Gibson, J.-F. Augoyard et H. Torque, D. Kirsh)

À quoi fait référence Norman lorsqu'il dit que l'individu doit détecter les informations dans les outils de représentation? Pour comprendre Norman, il faut aborder la théorie de la perception développée par James Jérôme Gibson, psychologue américain (1904-1979) et fondateur de l'écologie de la perception, qui propose une approche de la représentation basée sur la perception directe du contexte. Ensuite, nous verrons le rôle

de la perception en contexte et de la dimension sensorielle avec les recherches de Jean-François Augoyard, philosophe, urbaniste et musicologue français et Henri Torgue, sociologue, urbaniste et compositeur français. Enfin, David Kirsh, chercheur américain en science cognitive et en intelligence artificielle, montre comment les professionnels arrangent leur territoire et les objets afin de créer des contraintes et des propriétés perceptives.

Pour James Jérôme Gibson, les *affordances* (réelles) sont des propriétés actionnables entre le monde et un individu (Gibson, 1982) : une roche que l'individu utilise pour s'asseoir par exemple. Les *affordances* constituent des propriétés relationnelles entre le monde et l'individu. Elles existent naturellement et, par conséquent, elles n'ont pas à être visibles, connues ou souhaitées (Norman, 1999). Les *affordances* sont des propriétés à la fois physique et psychique. Cette notion dépasse l'opposition entre une caractéristique objective ou bien subjective. L'individu en associant ces deux pôles dans l'action et en interprétant les qualités perçues comme des propriétés relationnelles, appréhende ces propriétés pour s'en servir. Cette théorie de la perception directe de l'environnement essaye d'évacuer les dichotomies entre le sensoriel et le moteur. Gibson tente ainsi de penser les sensations et la perception de façon dynamique. Le comportement est relié à la sensation des changements. Les *affordances* contraignent et contrôlent les conduites, ou bien offrent des prises saisissables dans l'action. Par conséquent, les gestes sont à associer aux activités perceptibles, telles que le fait de regarder, d'écouter, de toucher, de goûter et de sentir.

Selon Jean-François Augoyard et Henri Torgue, dans des contextes sociaux, des phénomènes sonores produisent de l'effet, c'est-à-dire qu'ils provoquent, étonnent ou bien colorent certaines interactions individuelles ou collectives (Augoyard et Torgue, 1995). Autrement dit, ces phénomènes peuvent modifier les structures normales d'une situation vécue ou bien indiquer la particularité de cette situation. De plus, ces interactions engagent des dimensions sociales, mais aussi la perception du sujet. Par exemple, l'effet dit *de créneau* est une situation où un passant profite d'un calme dans la

circulation pour appeler quelqu'un au loin. L'effet *de créneau* est l'« occurrence d'une émission sonore au moment où le contexte est le plus favorable et ménage une place particulière adaptée à son expression. Les créneaux peuvent opérer sur chaque composante du son : intensité, hauteur, timbre, rythme. Cet effet, croisant un message sonore et son contexte, est l'un des instruments-clés de l'action sonore » (Augoyard et Torgue, 1995, page 46). Le sujet utilise la baisse de l'intensité sonore dans un contexte urbain pour rendre plus efficace sa communication avec autrui. Par ailleurs, cette action fait appel à la sensibilité des acteurs sociaux impliqués et qui prennent part à cette situation vécue. Ces derniers produisent des actions sonores en fonction de leur sensibilité et jouent des phénomènes sensibles afin de structurer leur milieu de vie.

Pour David Kirsh (Kirsh, 1999), qui a étudié le travail de spécialistes, s'inscrire dans un contexte consiste à le considérer comme une ressource, à le mettre en forme, à le réorganiser et à placer en avant des contraintes ou des indices locaux (*affordances* perçues). Cette préparation du contexte et l'organisation des objets de façon à créer ces contraintes et ces indices évitent de consulter un plan. Cette prédisposition du contexte permet de dissimuler quelque chose, contraindre l'accès d'un objet dangereux, servir de pense-bête ou de guide pour l'action. Le spécialiste imagine des marqueurs distinctifs en créant dans les environnements perceptuels des indices visibles susceptibles de réduire l'effort cognitif et des contraintes à l'action pour faciliter la mise en mémoire des bonnes actions à entreprendre. Arranger son contexte de travail en mettant en valeur ces opportunités ajoute de nouvelles propriétés observables accessibles le temps voulu. Les objets peuvent servir de contraintes (cale qui limite l'ouverture d'une porte), être disposés de telle sorte qu'ils soient mobilisables le moment opportun (les bouts de bois que laisse le menuisier autour de lui), ou bien leurs dispositions peut traduire un ordre séquentiel à respecter par exemple (meuble en kit disposé à terre). L'indice à découvrir joue comme un filtre pour activer une action ou pour entreprendre les interventions dans un certain ordre. Le repérage des propriétés créées simplifie la perception en encodant une caractéristique de l'outil utilisé ou du contexte. Cette façon de percevoir et de restructurer le contexte, appris par l'habitude, réduit la nécessité de se souvenir, oriente

correctement l'activité, réduit la tâche de calculs mentaux nécessaires et diminue le besoin de recourir à des décisions, sans être pourtant contenu dans les objets utilisés. C'est l'individu qui donne un sens à ces objets, en les prédisposant de telle manière que l'information encodée puisse être réactivées le moment voulu.

3.3. Synthèse sur la perception directe du contexte

Les spécialistes contraignent leurs zones de travail ou bien disposent des indices dans ces espaces afin de répliquer une action sans avoir à y penser. C'est ce que décrit Kirsh lorsqu'il explique les procédures utilisées par les spécialistes pour réaliser une tâche. De cette manière, ils reproduisent le même chemin ou le même processus pour arriver à l'objectif souhaité. Les marques et les indices permettent de revenir en arrière sur les raisons ayant conduit à prédisposer leur zone de travail. De cette manière, la zone est encodée d'une information dont le spécialiste n'a pas besoin de se souvenir. La perception directe du contexte et la découverte de ces marques et de ces indices permettent de se rappeler ce qu'il faut faire. Norman propose cette façon de faire, enseignée par la pratique, pour concevoir les outils de représentation ou les « artefacts cognitifs ». L'artefact peut ainsi être programmé d'une mémoire qui peut être réitérée lors de son utilisation.

4. TRANSMISSION DE L'INFORMATION DANS LES ÉCHANGES INTERSUBJECTIFS

4.1. L'intersubjectivité comme mode de représentation (E. Hutchins et T. Klausen)

Dans les activités, l'utilisation du contexte et d'outils de représentation pour guider les actions ou orienter les perceptions limite la mémorisation, mais augmente les interactions avec le contexte ou avec l'objet. Des interactions sont ajoutées et anticipées en contraignant le contexte ou en disposant les objets d'une certaine façon. L'acteur social doit donc reconnaître des propriétés cachées dépendantes de la configuration du contexte ou de la constitution de l'objet. Les interactions de l'acteur social permettent de rendre visibles ces propriétés. Les interactions se substituent à la mémorisation.

Si les interactions permettent de rendre visibles les propriétés du contexte ou d'un objet, l'intersubjectivité est le mode de représentation utilisé lorsqu'une action doit être coordonnée. Edwin Hutchins, ethnométhodologue, anthropologue de la culture et chercheur américain en sciences cognitives et Tove Klausen, ethnométhodologue danois et chercheur en communication ont décrit dans un article, « Distributed cognition in an airline cockpit » (Hutchins et Klausen, 1996), le rôle de l'intersubjectivité comme mode de représentation.

Hutchins et Klausen ont étudié la navigation dans un cockpit d'avion à partir d'une séquence de vol réalisée dans un simulateur de vol. Trois personnes font partie de l'expérience : le capitaine, le premier officier et le second officier. La violation des attentes des membres de l'équipage, comme l'absence de confirmation, entraîne la réaction des autres membres. Dans ce cas, la parole est utilisée non pas pour obtenir une réponse, mais pour demander une action. L'intersubjectivité autorise des comportements non verbaux et organise les conduites. En cas d'erreur locale, l'intersubjectivité engage

la perception de l'ensemble des membres. Dans la mesure où les individus ne sont pas complètement visibles aux autres, l'intersubjectivité fait office de mode de représentation. Coordonner une action est possible à partir du moment où il y a redondance de l'information par l'intermédiaire de l'intersubjectivité des acteurs sociaux.

Indépendamment des qualités individuelles et professionnelles des pilotes, nous devons envisager une ressource cognitive plus large, c'est-à-dire l'environnement informationnel qui permet d'effectuer un meilleur travail selon un point de vue cognitif que le réalise une personne autonome. Cependant, cela suppose de coordonner ses activités à autrui afin de percevoir la même réalité. La distribution de l'accès à l'information constitue une propriété importante de cet environnement. Dans la mesure où il existe des cheminements de vol qui n'ont pas été anticipés, la communication est basée sur la redondance de l'accès à l'information par les interactions intersubjectives des membres et les outils de représentation mobilisables dans le cockpit de navigation.

L'intersubjectivité joue le rôle de communication efficiente, implicite, qui devient une forme de diffusion réelle. Soutenir les interactions intersubjectives permet de favoriser les redondances des informations dans la communication. Ainsi, l'information distribuée entre les membres devient réelle comme une séquence d'états de représentation mobile dans l'environnement informationnel. Si la communication par la parole est éphémère, elle se transforme néanmoins en figuration durable par l'usage des outils de représentation.

Dans la mesure où les membres ne se connaissent pas forcément et ne communiquent pas sur leur acquis réciproque, leur compréhension dépend, en grande partie, de la distribution de la connaissance par les interactions intersubjectives dans le cockpit de navigation.

4.2. L'intersubjectivité comme observable et descriptible (H. Garfinkel, E. Livingston, D. Sudnow)

Pour Hutchins et Klausen, les outils de représentation servant à la navigation aérienne sont conçus pour favoriser les échanges intersubjectifs, ce qui réduit les risques d'erreur. L'intersubjectivité est un mode de représentation utilisé dans les activités quotidiennes et professionnelles pour que deux individus interprètent la situation vécue de la même manière et qu'ils coordonnent leurs actions mutuellement.

Dans la partie suivante, nous allons voir comment observer et décrire l'intersubjectivité. L'ethnométhodologie, en se basant sur les interactions entre les individus, est une science dont l'objet est l'étude des interactions intersubjectives, c'est pourquoi nous allons en exposer les fondements. Par ailleurs, d'après Éric Livingston, ethnométhodologue et mathématicien américain, nous allons montrer comment le déplacement est un mode de représentation pertinent pour l'étude de l'intersubjectivité. Puis, d'après David Sudnow, ethnométhodologue et musicien américain, nous allons présenter la façon de décrire les phénomènes intersubjectifs.

L'ethnométhodologie, terme inventé par Harold Garfinkel (1917-) en 1967, est un courant dissident de la sociologie qui étudie les échanges verbaux ou non verbaux entre les hommes dans leur activité courante. L'intersubjectivité étant définie comme une « situation de communication entre deux sujets »⁶, elle constitue le thème central des études ethnométhodologiques. Les ethnométhodologues veulent observer comment les individus mettent en oeuvre des actions et des méthodes pratiques pour accomplir leurs activités quotidiennes ou professionnelles. Ils veulent rendre compte des échanges intersubjectifs du point de vue des acteurs sociaux. Ils basent leurs analyses sur la pertinence du contexte comme arrière-plan des situations d'interactions intersubjectives. Ils abordent l'organisation sociale des usages et des interactions comme le produit de

⁶ Robert, Paul (1994) *Petit Robert*. Paris : Dictionnaire Le Robert, p. 1345.

l'activité, quotidienne ou professionnelle, ce qui veut dire que les activités quotidiennes comme professionnelles sont à observer de la même manière. Les ethnométhodologues considèrent, suivant en cela les études d'Alfred Schutz (1899-1959), que la connaissance se transmet dans les interactions sociales selon l'expérience immédiate et les comportements constituent autant de signes visibles par des mouvements expressifs et des apparences renvoyant à la conscience de l'autre : proximité, distance interpersonnelle ou sentiment de l'intimité par exemple.

Pour rendre tangible ce qui se passe vraiment lors de la traversée d'une rue par deux flots de piétons marchant en sens opposés, Éric Livingston s'intéresse à la méthode adoptée par ces derniers (Livingston, 1987). Contrairement à un sociologue traditionnel qui tend à jeter un regard surplombant sur le trafic, produisant ce que Livingston appelle une fausse interprétation, l'ethnométhodologue préconise un investissement au niveau de l'action elle-même, à « hauteur des yeux ». Une vision en surplomb génère un décalage entre une description théorique des régularités géométriques et les conduites réelles. Autrement dit, la scène étudiée doit être observée tel que les acteurs sociaux la perçoivent, de leur point de vue, en déplacement. Cet examen dans le cours de l'action donne accès à des détails techniques sur la manière dont les piétons réussissent à se croiser. Pour Livingston, la traversée de deux flots opposés de piétons se réalise grâce à l'élaboration locale d'une interaction se construisant progressivement comme un échange intersubjectif non verbal. La description de la traversée demeure possible moyennant une attention soutenue aux détails de l'organisation mise en œuvre par les piétons. Entre les deux flots de piétons opposés, il existe une disponibilité réciproque à offrir des passages. Chacun peut ralentir, accélérer et manifester à autrui les traits de son attitude et de son apparence, se réalisant sous une dépendance mutuelle.

Selon David Sudnow, la descriptibilité d'une interaction sociale est déterminée par des contraintes temporelles propres à l'interaction qui permettent de la rendre visible ou de comprendre l'action d'autrui (Sudnow, 1972). Dans les lieux publics, la dépendance d'un membre envers un autre membre étranger doit être clairement indiquée

pour qu'il y ait une reconnaissance immédiate des actions de chacun. Par exemple, un piéton doit traverser une rue de manière claire, sans s'arrêter au cours de la traversée, afin que l'automobiliste s'approchant puisse reconnaître son action et adapter sa vitesse pour ne pas le renverser. L'action du piéton doit être dirigée afin de rendre accessibles les détails de son apparence pour que l'automobiliste puisse agir comme il se doit. L'interaction entre celui qui traverse et celui qui doit adapter sa vitesse a une dimension temporelle pour que la coordination entre ces acteurs sociaux fonctionne convenablement. La compréhension des actions de chacun peut se faire en un coup d'œil, car chacun donne une apparence de lui-même, interprétable dans la brièveté du regard.

4.3. Synthèse sur la transmission des informations dans les échanges intersubjectifs

Les redondances sont pour Hutchins et Klausen des outils pour mettre en commun une seule réalité sur un événement qui se produit. La parole humaine et le même message répété plusieurs fois constituent des outils de représentation communs à tous donc les plus efficaces en situation d'urgence. De plus, dans le cas des membres d'un cockpit d'avion, soutenir la parole permet de distribuer les informations entre tous les membres et d'éviter les erreurs d'interprétation et les accidents. Faire en sorte de décrire les actions réalisées permet de constituer une intersubjectivité sur la situation perçue et les actions à prendre. Tel que les ethnométhodologues ont pu l'observer, l'intersubjectivité repose sur la façon dont les individus ont de se comporter entre eux et sur des règles sociales sur lesquelles les individus reproduisent leur propre comportement. C'est pourquoi, si un membre du cockpit ne répond pas de la façon appropriée, cette violation des attentes entraîne la réaction des autres membres.

5. SYNTHÈSE

En s'appuyant sur différentes approches, la théorie de la *cognition distribuée* offre un regard nouveau sur le rôle de la communication orale pour faire émerger des représentations communes sur une situation vécue. De plus, elle apporte une réflexion sur le statut des outils de représentation comme outils de distribution de l'information et de la mémoire. Dans cette théorie, la cognition n'est pas un processus mental, mais distribué au sein d'une organisation, d'un environnement et au cours de l'activité.

Selon cette base théorique, les représentations sociales ou cognitives sont donc observables dans les activités courantes et professionnelles, de l'extérieur. Ainsi, observer les déplacements des acteurs sociaux peut être un moyen pour accéder aux représentations de ces derniers. De plus, en analysant les conversations de ces acteurs en activité, nous pouvons mieux comprendre la façon dont les représentations émergent et de quelle manière elles sont distribuées entre les individus, d'un environnement à l'individu, dans le temps et à travers les outils de représentation.

L'analyse des conversations en déplacement va donc constituer notre méthodologie principale. Comme se déplacer répond à différents objectifs, selon la finalité des acteurs, leur mode d'attention et leur niveau de connaissance, différentes méthodes vont être utilisées afin de répondre à la diversité des situations. Dans le chapitre suivant, nous allons aborder ce cadre méthodologique.

CHAPITRE III : MÉTHODOLOGIE

Mais s'il ne veut pas prendre le risque de la solitude malgré l'animation qui règne dans ces allées, le promeneur doit éviter de marcher seul; c'est en compagnie de gens se livrant avec insouciance à une conversation agréable, sans pour autant perdre de vue les impressions du monde qui les entoure, qu'il pourra atteindre cette totale liberté de cœur et goûter pleinement le plaisir de la promenade.

Karl Gottlob Schelle⁷

Dans ce chapitre, nous précisons l'approche méthodologique adoptée. Le déplacement comme technique de collecte de données va être développé selon plusieurs aspects. Pour cela, nous abordons la transformation du déplacement comme activité primaire en d'autres activités par la notion de *modalisation*. Puis, nous présentons le cadre d'analyse des données et notamment la technique de *l'analyse conversationnelle*.

1. APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

1.1. Méthodes et modalisations (E. Goffman)

La notion de modalisation est développée par Erwin Goffman, ethnométhodologue américain d'origine canadienne (1922-1982). Une modalisation est la transformation d'un cadre de l'expérience. Un cadre, terme qu'il reprend de Gregory Bateson, désigne le principe organisationnel de l'expérience en tant qu'expérience sociale. Le cadre permet d'interpréter une situation construite c'est-à-dire où l'individu est engagé subjectivement. Un cadre primaire est ce qui fait que l'individu accorde une signification à une expérience primaire. Par exemple, la marche a un sens comme

⁷ Schelle, Karl Gottlob (1996) *L'Art de se promener*. Paris : Payot et Rivages, p. 63.

expérience, car l'individu peut se rendre d'un point à l'autre. Cependant, les cadres de l'expérience sont transformables.

Ainsi, les funambules, les jongleurs, les acrobates transforment la marche dans la rue en un spectacle. Un individu marchant sur un trottoir peut aussi glisser, trébucher ou tomber. Dans ces phénomènes de ratage, de maladresse, le corps échappe au contrôle et devient imprévisible. L'individu peut aussi être victime de phénomènes inexplicables, ou de coïncidences survenant dans le cours habituel du déplacement.



Figure 4: Illustration de modalisations.

Fête de la St Patrick et danse *en ligne*, Montréal, 2006-2007.

Photo : Yannick Guéguen.

L'expérience convoque donc plusieurs cadres, ce qui permet d'interpréter correctement la réalité vécue. Lorsqu'une activité répondant à un cadre primaire est transformée en une autre activité, le déplacement transformé en spectacle de rue par exemple, alors, l'activité est modalisée. Pour Goffman, un mode relève d'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 » (Goffman, 1991, page 52).

Une modalisation est donc une transformation d'une activité déjà signifiante. Dans un tel processus, les participants reconnaissent une altération⁸. La transformation est limitée dans le temps et réfère à toutes sortes de cadres. Elle permet aux individus de comprendre ce qui est en train de se passer. Si la réalité est organisée par des cadres primaires, l'activité modalisée s'appuie sur une mise en scène de la réalité, qui est malgré tout littéralement accomplie. Ainsi, recourir à la marche comme une méthode revient à modaliser l'activité de déplacement.

1.2. Choix des méthodes

Goffman relève quatre types de modalisation qui retiennent notre attention et que nous pouvons mettre en parallèle avec des méthodes décrites dans l'ouvrage *l'Espace urbain en méthodes* (Grosjean et Thibaud, 2001). Le premier type est *l'apprentissage d'une tâche* que nous pouvons mettre en relation avec la méthode du *trajet-voyageur* (Lévy, 2001). *L'apprentissage d'une tâche* est effectué par un novice qui joue un rôle en s'exerçant dans une action à réaliser. Dans la méthode du *trajet-voyageur* (Lévy, 2001), le participant est un novice, il découvre le lieu pour la première fois, et il joue le rôle d'un voyageur qui doit trouver une destination.

Le deuxième type est le *détournement* et fait référence aux activités effectuées pour des motifs radicalement différents de l'activité habituelle. Dans la méthode du *parcours commenté* (Thibaud, 2001), le participant est invité à observer et à décrire autrement sa réalité quotidienne, en écoutant, sentant et ressentant les phénomènes sensibles.

⁸ Alors que les modalisations conduisent tous ceux qui y participent à partager le même point de vue sur ce qui se passe, les fabrications consistent en des efforts délibérés, individuels ou collectifs, destinés à désorienter l'activité d'un individu ou d'un ensemble d'individus et qui vont jusqu'à fausser leurs convictions sur le cours des choses. Nous traiterons seulement des processus de modalisations dans le cadre de cette recherche.

Le troisième type est la *démonstration* pour caractériser un acte à la fois technique et intentionnel qui est habituellement réalisé par un professionnel. Dans la méthode de *l'itinéraire* (Petiteau et Pasquier, 2001), le participant a une connaissance approfondie de son itinéraire et il peut le démontrer en le refaisant et en l'énonçant oralement.

Le quatrième type de modalisation est le *scénario* qui joue sur la limite entre la réalité et la fiction et qui pose la question de ce qui peut être scénarisé. Dans la méthode de la *promenade récurrente réactivée*, adaptée des méthodes de *l'observation récurrente* et de *l'écoute réactivée* (Amphoux et Augoyard, 2001), la ville est analysée par l'intermédiaire de vidéogrammes qui facilitent le partage d'une vue commune sur la réalité.

La mise à l'épreuve de ces quatre méthodes de cueillette de données va nous permettre d'obtenir des formes d'expression et de discours variés et de minimiser les faiblesses et les biais inhérents à chacune d'entre-elles (Mucchielli, 2004). La mise en œuvre de ces méthodes va donc consister en des déplacements réalisés dans la *Ville intérieure de Montréal*.

1.3. Terrain d'étude

Le terrain choisi est le réseau piétonnier souterrain de Montréal, communément appelé *ville intérieure* de Montréal, car il constitue un territoire difficilement représentable par les outils traditionnels, ce qui doit normalement susciter l'intérêt pour nos axes de recherche. Notre analyse s'inscrit dans la perspective d'une recherche qualitative sur les espaces souterrains, ce qui a plusieurs conséquences sur la définition du terrain lui-même. Une analyse qualitative sur les déplacements, si elle adopte une attitude naturaliste, écologique, humaniste et ancrée empiriquement, doit se faire dans l'action afin de saisir la réalité des acteurs sociaux, telle qu'ils la vivent au même

moment. De plus, contrairement à une recherche quantitative, où le contexte est défini d'emblée et est tenu constant, dans une recherche qualitative le contexte est appréhendé au cours de la recherche, étudié, décrit et analysé (Mucchielli, 2004). Le terrain d'enquête n'est donc pas tant le lieu même, la *ville intérieure* de Montréal, que la manière dont les participants à l'enquête vont le percevoir, le qualifier, le circonscrire et se l'approprier. Nous allons exposer ce point de vue autour de plusieurs projets basés sur des déplacements dans la *ville intérieure*.



Figure 5: Jean-Maxime Dufresne, Louis-Charles Lasnier, Luc Lévesque et Jean-François Prost, *Prospectus*, 2003-2004.

Installation vidéo, dépliant.

Crédit : Centre canadien d'architecture, Projet extra-muros, Biennale de Montréal 2004 «Agora: le domaine public», du 22 juin au 31 octobre 2004.

Photo : Jean-Maxime Dufresne, Louis-Charles Lasnier, Luc Lévesque et Jean-François Prost.

Réalisé en 2003-2004, le projet *Prospectus*⁹ (2003-2004) de l'Atelier d'exploration urbaine (SYN) est le compte rendu d'une *dérive* dans la *ville intérieure* (figure 6). L'objectif du projet est de mettre à l'épreuve ce concept de *ville intérieure* en l'expérimentant dans ses limites. L'argument touristique d'une *ville intérieure* de plus de 30km en souterrain est pris pour tel, au premier degré et les activités les plus diverses sont photographiées. Les photographies et le texte écrit sur la « randonnée » rendent compte d'une expérience réelle de la *ville intérieure* qui, d'après les auteurs, s'oppose en tous points aux représentations qui sont répandues par les plans ou les dépliants

⁹ Réalisée entre 2003 et 2004 dans le cadre des projets extra-muros du Centre canadien d'architecture, *Prospectus* a été diffusée pendant la Biennale de Montréal 2004 «Agora: le domaine public», du 22 juin au 31 octobre 2004 dans le corridor souterrain du Quartier international de Montréal. L'Atelier d'exploration urbaine (SYN) est composé des artistes et architectes canadiens Jean-Maxime Dufresne, Louis-Charles Lasnier, Luc Lévesque et Jean-François Prost.

touristiques. Parallèlement, la « randonnée » permet de tester des activités subversives qui, dans un espace public, sont permises, mais prohibées dans la *ville intérieure* : flâner, tirer profit d'un certain confort sans avoir à consommer, examiner les recoins en toute liberté et contempler les vues extérieures en pénétrant dans les immeubles reliés aux souterrains par exemple. Par des mises en scène réalistes et plausibles photographiées pour l'occasion, ils démontrent que d'autres usages sont possibles en s'appropriant certains corridors au statut ambigu ou en exploitant certaines configurations exceptionnelles. L'objectif du projet *Prospectus* est donc de montrer que le déplacement peut devenir une méthode pour traduire le concept « *ville intérieure* » en un autre, plus proche de l'expérience réelle qu'un touriste peut en faire lorsqu'il découvre ce territoire pour la première fois.



Figure 6: Francisco Lopez, *Blind city*, 2006.

Parcours, installation sonore.

Crédit : *Champ libre*, 7e édition de la Manifestation internationale vidéo et art électronique de Montréal, du 29 septembre au 1er octobre 2004.

Photo : Edith Normandeau.

Parler de « *ville intérieure* » suppose la capacité de définir la notion d'intériorité. La limite physique du réseau, si elle permet de circonscrire le concept « *ville intérieure* », ne rend pas compte de l'expérience réelle des individus. Elle est une « fausse » image, car elle n'est pas élaborée en fonction des perceptions réelles. Ainsi proposer l'image de la *ville intérieure* par le réseau c'est d'une part réduire son potentiel de formes d'appropriation possible, mais d'autre part croire à la réalité du concept, de

sorte que la carte est le territoire. Dans le projet *Blind City*¹⁰ (2006) de l'artiste espagnol Francisco López, la méthode consiste à réaliser un parcours dans la ville de Montréal et ses souterrains (*Berri-Uqam*) en étant conduit par un aveugle (figure 7). Pour l'occasion, l'aveugle devient le guide de personnes à qui on bande les yeux. Le parcours « en aveugle », d'une heure environ, permet aux participants de changer de référence perceptive et de revoir les fondements de ses représentations du territoire. Plongé dans l'obscurité, le participant est obligé de trouver de nouveaux indices pour voir intérieurement et se déplacer. L'intériorité n'est plus liée aux conditions physiques, mais aux conditions perceptives, faisant de ce parcours un parcours intérieur partagé entre le guide et son accompagnateur.



Figure 7: *Filatures* dans le Complexe Desjardins, d'après Sophie Calle, *Les Filatures*, 2005.

Photographies, compte-rendu.

Autorisation : Place Desjardins inc.

Photo : Yannick Guéguen.

Si voir suppose d'être engagé dans une activité perceptive, il faut aussi noter que les professionnels, par leur pratique, leurs outils, leur finalité et leur savoir-faire voient différemment. C'est ce qu'essaye de démontrer l'artiste française Sophie Calle lorsqu'elle utilise les techniques de *Filatures* (Calle, 2003) pour réaliser des comptes-rendus d'activités. En avril 1981, elle demande à sa mère d'engager un détective privé

¹⁰ Le projet *Blind City* (2006) a été présenté par l'organisme *Champ libre* du 29 septembre au 1er octobre 2004 lors de la 7e édition de la Manifestation internationale vidéo et art électronique de Montréal (MIVAEM), sous le thème *cité invisible* à la Grande bibliothèque du Québec à Montréal. Cormier, François (2007) <http://www.champlibre.com>, *Champ Libre*, Montréal, <http://www.champlibre.com/citeinvisible/fr/participants/pagetype.php?rubrique=inst&ssrub=1&fiche=06>, 02 août 2007.

pour se prendre elle-même en filature, à l'insu du détective, pour écrire un compte rendu détaillé de son emploi du temps et le documenter par des photographies. Le détective est lui-même observé à la demande de l'artiste par un de ses amis. Ainsi, les différents comptes-rendus donnent des interprétations différentes sur les faits observés selon le point de vue, le savoir-faire et la finalité de chacun. Vouloir décrire la *ville intérieure* c'est donc forcément adopter un point de vue particulier qui n'est pas neutre. D'ailleurs, Sylvie Lussier préconise pour la sécurité et pour contrer la criminalité dans la *ville intérieure*, une gestion des problèmes « en marchant » c'est-à-dire en confrontant directement sur le terrain les différents points de vue des acteurs sociaux et des intervenants afin de mieux interpréter la cause des conflits (Lussier, 1997). Marcher est la méthode préconisée pour confronter les points de vue et se donner une représentation commune de la situation problématique.



Figure 8: Janet Cardiff, *Théorie du complot/Conspiracy Theory*, 2002.

Promenade audio et vidéo, caméra vidéo numérique, cassette vidéo numérique et enregistrement binaural.
Crédit: Collection Musée d'art contemporain de Montréal.
Photo: Richard-Max Tremblay.

Le *Walk Théorie du complot* (2002) de l'artiste canadienne Janet Cardiff, propose en suivant les indications enregistrées par caméra vidéo de confronter les représentations de la *ville intérieure*, à la manière d'un audioguide (figure 9). Ce *Walk* invite les visiteurs volontaires à suivre le cheminement narratif imaginé par l'artiste en suivant les indications et l'image à l'écran de la caméra du Musée d'art contemporain de Montréal en passant par les corridors souterrains¹¹. Les visiteurs sont donc amenés à

¹¹ Il faut noter que depuis le réaménagement des souterrains de la Place des Arts, en 2007, l'œuvre a été retirée de la collection du musée.

suivre les pas de l'artiste tout en étant confrontés à des situations qui sont vécues pour une deuxième fois en étant mémorisées par le dispositif filmique. Dans le *Walk*, les représentations sont « disponibles » en marchant et le visiteur peut les confronter avec la situation perçue. La perception du contexte se fait en marchant tout comme les images et les dialogues qui sont « distribués » par la caméra. Ce dispositif est un cas exemplaire et nous allons voir comment en faire l'analyse et comment l'intégrer dans une approche méthodologique.

2. ÉVALUATION DE QUATRE MÉTHODES

2.1. Méthode du *trajet-voyageur* (E. Lévy)

2.1.1. Historique du *trajet-voyageur*

La méthode du *trajet-voyageur*¹² a été mise en œuvre pour la première fois par Emmanuelle Lévy, sociologue française¹³, en 1994. Elle a développé cette méthode pour étudier les trajets des voyageurs dans la gare du Nord à Paris. Dans cette étude, il s'agit de décrire, du point de vue du voyageur en déplacement, les difficultés quotidiennes des usagers dans les grands espaces publics tels que les gares.

2.1.2. Principe du *trajet-voyageur*

Dans la méthode du *trajet-voyageur*, la participation de l'acteur social permet au chercheur de décrire le lieu selon son point de vue situé dans l'action, comme celui du

¹² Le trajet est un « espace à traverser » et « l'action de traverser », c'est à dire de « passer, pénétrer de part en part, à travers (un corps, un milieu interposé) » de « se frayer un passage à travers (des personnes rassemblées) ». Le Nouveau Petit Robert, 2003, p. 2656 et 2671.

¹³ Emmanuelle Lévy est consultante et chercheuse au Centre de Recherche en Gestion de l'École Polytechnique de Paris.

voyageur qui cherche une destination qu'il ne connaît pas. En lui proposant de découvrir une destination inconnue, le chercheur le place dans un certain rôle. Son action va être encadrée par l'objectif de cette recherche, légitimant par la même son rapport avec les autres. En le mettant dans une situation d'apprentissage, l'observation porte sur un type d'interactions : chercher, consulter et demander par exemple.

Dans cette quête, l'acteur social doit décrire les éléments dysfonctionnels rencontrés, les obstacles surmontés et les ressources sollicitées. Il décrit tout ce qu'il mobilise en cours d'action et le contexte, les objets et les ressources informationnelles avec lesquels il interagit. De cette manière, l'acteur social en marche donne une vision du lieu dans l'usage qu'il en fait.

Dans le trajet, ses interactions réduisent les ruptures, là où les territoires, les équipements et les agents à la clientèle apparaissent de façon discontinue. Dans l'instantanéité, d'acteur social passif, il devient coproducteur de sa situation, et ceci, différemment de la logique du concepteur. La méthode permet de décrire comment l'intersubjectivité est exprimée au cours des interactions et comment l'acteur social développe une conduite interactionnelle dans des situations inconnues pour lui, en tant que néophyte.

Selon Lévy, « en se centrant sur le point de vue de l'utilisateur, les *trajets-voyageurs* apparaissent comme une méthode d'approche empirique de problèmes très généraux et très pratiques des espaces publics tels ceux de l'accessibilité. Ils donnent un contenu pratique à ce concept flou et montrent que l'accessibilité se situe à trois niveaux, celui de l'espace; celui des ressources informationnelles, celui des équipements divers (de service, de péage...) qui, dans la conception, sont généralement traités de manière séparée, alors que dans le « cours d'action » du voyageur, elles sont étroitement liées » (Lévy, 2001, page 62).

2.1.3. Protocole du *trajet-voyageur*

Le 13 septembre 2004, à 15h 30min, nous avons invité Julie (30 ans), artiste en arts visuels, à faire un trajet depuis la sortie de la station du métro de Montréal jusqu'à une destination inconnue pour elle. La participante est accompagnée de sa fille de 1 an, Laetitia, transportée en poussette. La dyslexie de la mère s'est révélée au cours de l'enquête. Le trajet est enregistré intégralement à l'aide d'un système d'enregistrement de la voix placé sur la mère. Nous voulons observer la démarche d'une mère qui transporte son enfant dans les souterrains de la *Ville intérieure* et qui cherche une destination.

La station de métro Place des Arts est choisie comme point de départ et comme destination la Fédération des médecins spécialistes du Québec (FMSQ) située au 3e étage de la tour est du Complexe Desjardins. Le choix du trajet est adopté pour tester cette liaison souterraine, les déplacements verticaux et l'accès aux tours de bureaux. Si la liaison sur la rue entre la Place des Arts, construite en 1963, et le Complexe Desjardins, construit en 1976, a été accentuée par un axe fort, la liaison souterraine a été considérée comme un axe non prioritaire¹⁴. Nous cherchons ainsi à mettre à l'épreuve la transition entre ces deux grands complexes et la transition entre la zone commerciale et la zone de bureau.

Nous accompagnons la mère et son jeune enfant et nous lui demandons de verbaliser les obstacles rencontrés, ses choix d'orientation, les repères utilisés, les sensations éprouvées et les ressources utilisées. Dans notre cas, le début de l'exercice n'est pas précisément défini, mais la mention « Complexe Desjardins » est indiquée à

¹⁴ « L'affectation de tout espace dans la propriété de la Place-des-Arts aux fins de la circulation du public du Complexe Desjardins doit faire l'entente entre les deux (2) parties. On peut toutefois supposer, qu'à moins d'exigences particulières de la Place-des-Arts, il n'y a pas d'aménagement spécifique aux seules fins du public de la Place Desjardins, si l'on tient compte des études de circulation déjà faites. En général, le public de la Place Desjardins n'utiliserait pas ces espaces aux mêmes heures que celui de la Place-des-Arts ». Ouellet, Jean (1974) « Lettre de Jean Ouellet à Daniel Wermenlinger, Montréal 1^{er} novembre 1974, précisions supplémentaires », in *Fond 10 Lattraie/Ouellet, Boîte 3/56 Liaison souterraine, Solo 158-100*. Montréal : Centre Canadien d'Architecture.

l'oral. Sur un bout de papier, la destination est écrite. Le trajet, pensé pour durer au maximum une heure, s'arrête lorsque la mère et sa fille sont rendues à destination.

2.2. Méthode du *parcours commenté* (J.P. Thibaud et G. Chelkoff)

2.2.1. Historique du *parcours commenté*

La méthode du *parcours commenté*¹⁵ a été développée en 1997 par Jean-Paul Thibaud, sociologue et urbaniste français et Grégoire Chelkoff, architecte et urbaniste français¹⁶, lors d'une recherche portant sur l'écologie sensible des espaces publics souterrains du Grand Louvre et du Forum des Halles à Paris (Chelkoff et Thibaud, 1997). S'inscrivant par rapport à la théorie des ambiances développée au Centre de recherche sur l'espace sonore et l'environnement urbain (Grenoble), la méthode suppose la prise en compte des composantes architecturales, des phénomènes sensibles et des usages sociaux (Amphoux, 1998). Il est conseillé de compléter les parcours in situ par des mesures métrologiques des phénomènes sensibles décrits par les acteurs sociaux.

2.2.2. Principe du *parcours commenté*

La méthode du *parcours commenté* permet de mettre en œuvre une communication entre au moins deux acteurs sociaux partageant une réalité perçue dans le mouvement. Souvent, le chercheur est cette deuxième personne et dans ce cas il est conseillé qu'il n'intervienne pas oralement, sinon pour relancer le dialogue. Les

¹⁵ On pourrait dire qu'un parcours s'est faire « l'épreuve » de quelque chose, d'« aller dans toutes les parties » d'un lieu, ou dans un sens figuré de « regarder successivement les éléments d'un ensemble pour avoir une vue générale ». Le Nouveau Petit Robert, 2003, p. 1844.

¹⁶ Jean-Paul Thibaud et Grégoire Chelkoff sont respectivement chargé de recherche CNRS et maître assistant à l'école d'Architecture de Grenoble et chercheur au Centre de recherche sur l'Espace sonore et l'Environnement urbain, école d'Architecture de Grenoble, UMR CNRS 1563.

parcours peuvent être synchrones (deux individus l'un à la suite de l'autre), concertés (dialogue entre deux individus) ou modalisés (individus ayant une déficience visuelle).

Dans cette conversation, l'acteur social est invité à porter une attention soutenue aux phénomènes identifiables, qu'ils soient de nature visuelle, auditive, tactile, olfactive ou bien kinesthésique, et à les qualifier. Dans cette exploration du milieu, les qualités immersives, de saisissement et de dynamique d'un phénomène peuvent être relevées. De plus, l'acteur social (accompagné du chercheur) se laisse aller aux sollicitations du terrain tout en étant dans un terrain d'enquête fixé à l'avance. Dans ce parcours libre, l'acteur social est dans un rapport direct, afin de saisir et décrire les transitions ou les seuils de perceptions des phénomènes sensibles.

Progressivement, il est amené à se questionner sur la réalité observée, sur les potentialités de la situation vécue et sur la dimension intersubjective de ce qui est perçu. D'après ses commentaires, nous pouvons comprendre comment l'acteur social perçoit et dégager les filtres des représentations.

Pour Jean-Paul Thibaud, « les *parcours commentés* font appel à la capacité réflexive des acteurs humains, à leur compétence à comprendre, décrire et interpréter les situations auxquelles ils prennent part » (Thibaud, 2001, page 99).

2.2.3. Protocole du *parcours commenté*

Le 10 septembre 2004, à 17h, nous avons donc invité Eveline (28 ans), designer industriel, pour participer à cette expérience dans le Complexe Desjardins. Le parcours commence à l'entrée nord, au niveau de la rue Sainte-Catherine. La cliente connaît le lieu sans pour autant être habituée aux services offerts. Les commentaires ont été enregistrés intégralement à l'aide d'un appareil de prise de son placé sur elle.

Le Complexe Desjardins (Société La Haye-Ouellet, urbaniste et architecte, 1976) est un fragment exceptionnel dans la *ville intérieure*, car il offre une diversité d'usages. Ce complexe propose des changements programmatiques par les événements publics que les gestionnaires organisent. Ces événements, se situant au centre du complexe, sont observables depuis les terrasses qui donnent sur un « horizon » intérieur. Ce type de lieu peut être un lieu de rendez-vous et on peut se créer une intimité tout en étant au milieu du monde. Si ce lieu est un espace public géré par le privé, il reste à découvrir, à s'approprier et à réinventer, tout comme l'ensemble de la *ville intérieure*¹⁷. C'est par conséquent ce terrain d'enquête qui est choisi pour mettre à l'épreuve la méthode du *parcours commenté*. Depuis l'entrée nord, le Complexe Desjardins offre un axe dégagé et lisible. Progressivement, les rues intérieures conduisent à une place inspirée des Galeries de Milan (place couverte et vitrée) laissant le soleil pénétrer depuis l'extérieur. La place se présente comme un vide central public, lisible et visible à plusieurs niveaux du plus public au plus privé. L'échelle du vide offre différents niveaux de perception et les échelles respectent l'impression d'un certain anonymat tout en étant dans un espace public qui demeure un espace privé. Ce lieu offre un cadre intéressant pour relever les dimensions sensibles et sociales, telle que la méthode du *parcours commenté* propose de le faire.

Ce jour-là, des essais musicaux et sonores sont réalisés sur la place centrale. Nous accompagnons la cliente en lui spécifiant de faire état, aussi précisément que possible, de l'ambiance immédiate du lieu, telle qu'elle la perçoit au moment précis à travers tous ses sens. Afin de nous situer lors de l'analyse, nous demandons à la cliente d'indiquer régulièrement les repères spatiaux pour identifier son propos au lieu traversé.

Le parcours est laissé au choix de la cliente. Si elle le souhaite, elle a le loisir de s'arrêter momentanément, de revenir sur ses pas ou de changer d'allure. Le parcours dure une vingtaine de minutes.

¹⁷ Entrevue avec Jean-Maxime Dufresne et Luc Lévesque sur le projet *Prospectus*, réalisée en mai 2006 à Montréal.

2.3. Méthode de l'itinéraire (J.Y Petiteau et É. Pasquier)

2.3.1. Historique de l'itinéraire

La méthode de *l'itinéraire*¹⁸ de Jean-Yves Petiteau et Élisabeth Pasquier, sociologues français¹⁹, a été expérimentée pour la première fois en 1975 dans le cadre d'une commande sur la représentation des habitants du centre-ville de Cholet en France (Petiteau et Pasquier, 2001). Elle a été utilisée aussi à Nantes en 1980 afin de présenter « l'habité de l'habitant » sous la forme d'une exposition publique. Par ailleurs, cette méthode a été utilisée afin de comprendre les représentations des individus sur des lieux ambigus, sur la mobilité de vie, sur un territoire, sur un métier (docker) ou sur le statut d'une profession (chef de projet). Sous la forme d'un roman-photo, l'itinéraire est souvent exposé lors d'une exposition publique.

2.3.2. Principe de l'itinéraire

La méthode de *l'itinéraire* se base sur un acteur social qui a une identité particulière avec le lieu étudié, pour y circuler quotidiennement ou pour y travailler par exemple. Cet acteur social connaît le lieu et peut en donner une lecture historique. Pour cela, il va décrire la façon dont il réalise son itinéraire quotidien en le refaisant en présence du chercheur et en l'énonçant oralement. Il devient un guide qui conduit le chercheur sur son territoire familier et qui décrit sa manière de l'habiter.

L'itinéraire permet de décrire une histoire de vie et de la démontrer en activité, en parcourant le lieu. Depuis cette histoire de vie, le chercheur découvre une autre mise

¹⁸ L'itinéraire vient du « latin *itinerarium*, de *iter*, *itineris*, 'chemin' » et est une « indication, parfois accompagnée d'une description, de tous lieux par où l'on passe pour aller d'un pays à un autre ». Le Nouveau Petit Robert, 2003, p. 1411.

¹⁹ Jean-Yves Petiteau est ingénieur CNRS au laboratoire Théorie des mutations urbaines et chercheur au laboratoire Architecture, usage, altérité de l'École d'architecture (LAUA) de Nantes et Élisabeth Pasquier est maître assistante à l'École d'architecture de Nantes, chercheur au LAUA.

en rapport des territoires étudiés. Le chercheur peut rendre compte de ce lieu à partir d'une lecture différente de sa propre lecture. Il accepte la version de l'acteur social qui est déterminée par les contraintes de l'activité et les habitudes quotidiennes.

Par les habitudes, les savoir-faire et les conduites de l'acteur social, le chercheur observe comment les représentations sont structurées ou transformées par l'activité. L'acteur social est capable d'expliquer, de rendre visible l'organisation de son activité et de décrire ses représentations qui s'incarnent dans la réalisation de l'itinéraire : hiérarchie, clivage social, contradictions, rôle et discours professionnels.

Pour Jean-Yves Petiteau et Élisabeth Pasquier, « il ne s'agit pas d'opposer la logique des habitants à celle des aménageurs, mais de proposer à ces derniers de ne plus uniquement tenir compte dans leurs analyses de leurs références professionnelles. Le but est de dépasser la "mauvaise foi" théorique habituelle, en admettant de se laisser guider par ceux qui habitent la ville. L'enquête met donc en suspens la logique aménageuse. En oubliant pour un temps leurs objectifs, les aménageurs peuvent alors se mettre à l'épreuve d'une autre culture » (Petiteau et Pasquier, 2001, p. 64).

2.3.3. Protocole de l'itinéraire

Le 10 septembre 2004, à 13h 25min, nous avons invité Geneviève (29 ans), artiste en arts visuels. Elle a travaillé deux mois d'été (2003) dans la boutique des *Artisans du Québec* située au niveau de la place du Complexe Desjardins, complexe marquant de la *ville intérieure* de Montréal. Sa participation permet d'étudier les habitudes d'une employée. Ses commentaires sont enregistrés à l'aide d'un enregistreur audio placé sur elle.

Le Complexe Desjardins est un modèle alternatif aux centres commerciaux des périphéries urbaines. Il a été pensé dans un contexte de déclin des rues commerçantes.

La volonté des concepteurs a été de créer des espaces publics en privilégiant des activités de recueillement, de spectacle, de réunion et d'animation²⁰. Ce lieu offre un cadre pertinent pour analyser le déplacement sous l'angle de l'activité.

Nous réalisons un entretien non directif précédant l'itinéraire pour définir son itinéraire quotidien sur une séquence d'une journée. Puis, nous accompagnons l'employée qui nous sert de guide et qui énonce son itinéraire oralement tout en le parcourant. L'itinéraire dure une vingtaine de minutes.

2.4. Méthode de la promenade récurrente réactivée (d'après P. Amphoux, J.F. Augoyard et J. Cardiff)

2.4.1. Historique de la promenade récurrente réactivée

La méthode de la *promenade récurrente réactivée* a été imaginée d'après la méthode de l'*observation récurrente* de Pascal Amphoux, géographe, architecte et écologue français²¹. Cette dernière a été créée en 1990 dans une enquête sur l'appropriation domestique par l'ameublement. Cette méthode a pour source d'inspiration les travaux de sociologie urbaine utilisant la photographie comme moyen d'investigation, les travaux d'écologie humaine développés par l'auteur (théorie de l'approche connotative) et surtout la méthode de l'*écoute réactivée* développée par Jean-François Augoyard, philosophe, urbaniste et musicologue français. Le principe de cette dernière consiste à obtenir des commentaires de résidants par l'écoute de bandes préenregistrées de leur propre environnement sonore. Contrairement aux deux méthodes

²⁰ Entretien avec Morris Charney, architecte et directeur du département de design urbain à la firme d'urbanistes et d'architectes La Haye-Ouellet de 1965 à 1971, le 28 octobre 2005 à Montréal et entretien avec Marie Lessard, urbaniste à la firme d'urbanistes et d'architectes La Haye-Ouellet de 1971 à 1972, le 15 février 2004 à Montréal.

²¹ Pascal Amphoux est avec Jean-François Augoyard co-fondateur du Centre de recherche sur l'Espace sonore et l'Environnement urbain à l'école d'Architecture de Grenoble, UMR CNRS 1563 et chercheur au CRESSON et à l'Institut de recherche sur l'Environnement construit de l'École polytechnique fédérale de Lausanne.

citées, le visionnement des bandes audio et vidéo se fait dans la méthode de la *promenade récurrente réactivée* en mouvement sur le terrain lui-même. Pour marquer cette différence, que nous supposons fondamentale, nous l'avons renommée.

2.4.2. Principe de la *promenade récurrente réactivée*

La méthode de l'*observation récurrente* adapte la méthode de l'*écoute réactivée* à l'image tout en ajoutant le principe que les commentaires sont réactivés par d'autres personnes. Le principe est de soumettre des documents sonores ou vidéo à l'interprétation de spécialistes ou à des usagers du lieu, tout en les faisant réagir aux commentaires ou aux interprétations de ceux qui les ont précédés. La méthode consiste à utiliser des représentations comme « artifice » afin de libérer la parole de l'interviewé. Les documents iconographiques permettent donc de « faire parler la ville » (Amphoux, 2001, p. 154) et autorisent une observation renouvelable sur la base du croisement des interprétations.

Dans cette méthode, les documents présentés sont scénarisés par l'intermédiaire de fiches synoptiques servant à la prise vidéo. Ces dernières sont réalisées par des spécialistes du son ou des réalisateurs. Après une enquête préalable, la réalisation des vidéogrammes s'amorce par une sélection de territoires reflétant la problématique de l'objet d'étude. Puis un contrat de prise de vue et de montage est passé avec un professionnel de ce domaine. L'objectif est d'obtenir des séquences brèves (1 et 2mn), après s'être entendu sur la démarche générale, avoir rédigé une fiche synoptique sur les informations nécessaires pour la prise de vue, des synopsis précis des plans et des séquences et d'effectuer une présélection et un prémontage pour le montage final. Toutes ces étapes sont réalisées avec le chercheur et le réalisateur en accord mutuel.

Les récits des personnes interviewées sont croisés pour parvenir à objectiver les phénomènes interprétés. Le chercheur émet des hypothèses sur les vidéogrammes qui

sont validées ou récusées par des spécialistes d'autres disciplines ou de compétences, afin de se baser sur la même interprétation de la réalité. De cette validation des contenus, des axes dominants d'interprétation sont désignés.

Pour Amphoux, le visionnement de films amène une adhésion implicite du participant et facilite la communication et plus que des photographies donnent l'impression que ce sont des présences réelles du monde. Pour lui, « les séquences dans lesquelles un parti pris esthétique est clairement affiché, celles dans lesquelles l'intention donnée par le chercheur donne lieu à une interprétation plus tranchée du réalisateur, celles mêmes où des effets cinématographiques parfois difficiles (incrustations, superpositions, ralentis) sont utilisés et mis au service du concept proposé, donnent lieu à des commentaires beaucoup plus riches » (Amphoux, 2001, p. 159), ce qui lui fait dire qu'il y a « tout un champ de réflexions sur le regroupement des critères scientifiques et des critères esthétiques – un plaidoyer, même dans le cas d'un usage scientifique, pour la production d'un cinéma d'auteur » (Amphoux, 2001, p. 159-160).

2.4.3. Protocole de la *promenade récurrente réactivée*

Préférentiellement à la réalisation des séquences vidéographiques, telles que la méthode de *l'écoute réactivée* le préconise, nous avons utilisé un document déjà réalisé. Ce document, c'est le *Walk Théorie du complot* (2002) de l'artiste canadienne Janet Cardiff (1957-). Dans ce document vidéo, un déplacement dans la *ville intérieure* est filmé. En suivant les indications enregistrées, les spectateurs doivent revivre les situations filmées en les expérimentant à nouveau. De plus, un travail narratif complète le document monté, au niveau de la voix, de l'ambiance sonore et de la mise en scène d'acteurs amplifiant ainsi ces situations. Avec le *Walk* on peut donc mener une *observation récurrente*, en sollicitant des commentaires sur les situations revécues. L'intérêt majeur du *Walk* réside dans la manière dont les images sont visionnées et les sons écoutés c'est-à-dire en cours d'action. En effet, le visiteur conduit par ce dispositif

filmique doit refaire l'itinéraire emprunté par l'artiste en suivant les indications de cette dernière. De ce fait, le document est un outil pour réactiver leurs perceptions et leurs représentations sur la *ville intérieure* tout en les confrontant avec les lieux perçus au même moment. De cette manière, les visiteurs qui perçoivent la réalité et la réalité enregistrée doivent interroger les limites de cadre entre ce qui appartient au fictionnel et ce qui est de l'ordre du réel.

L'oeuvre fait partie de ce que l'artiste nomme par le terme *Walk* (Urlberger, 2004). Depuis 1991, Janet Cardiff réalise des audioguides qu'elle nomme les *Walks*, qui ont forgé sa réputation artistique internationale²². Si chaque *Walk* s'adapte au lieu de son enregistrement, le principe est toujours le même. Les *Walks* ont d'abord été des *Audio-Walks*²³ puis des *Audio-vidéo-Walks*²⁴. Le *Walk Théorie du complot* est disponible sur demande à l'accueil du Musée d'art contemporain de Montréal, qui se situe dans le complexe de la Place des Arts. En échange d'une pièce d'identité, le participant dispose d'une caméra vidéo munie d'un casque d'écoute, il peut ainsi suivre les indications sonores et visuelles afin de refaire le chemin de l'artiste. Pendant le cheminement audio-vidéo, qui dure une quinzaine de minutes, le participant est guidé dans des endroits publics et privés du musée puis dans les corridors et les souterrains de la *ville intérieure*.

Le 15 mars 2006, à 18h, nous avons demandé à Eveline (28 ans), designer industriel, de faire l'expérience de l'oeuvre pour la première fois. Pendant la promenade qu'elle réalise seule, nous lui avons demandé de décrire à voix haute les événements

²² La compagnie ARGGL!, dirigée par l'auteur, concepteur et metteur en scène Olivier Choinière, propose des ballades urbaines audio-guidées. Sur le même principe que les *Walks* de Janet Cardiff, on enfle des écouteurs, on suit l'histoire et les indications. Dans *Bienvenue à ... (une ville dont vous êtes le touriste)*, présenté par le Théâtre La Licorne (Octobre 2005), le participant est accompagné dans son cheminement par des acteurs qui jouent des rôles particuliers dans l'histoire autant que dans la réalité quotidienne. Dans *Ascension, pèlerinage sonore dans le Mont Royal*, présenté par la Maison de la Culture Côte-des-Neiges (Octobre 2006), le participant est amené à prendre les transports en commun en suivant les indications de l'audio-guide pour se rendre jusqu'au site.

²³ *Forest Walk*, 1991, *Louisiana Walk#14*, 1996, *I've been waiting for you*, 1996, *Walk Münster*, 1997, *Chiaroscuro*, 1997, *Villa Medici Walk*, 1998, *Wanås Walk*, 1998, *Drogan's Nightmare*, 1999, *Missing Voice (Case study B)*, 1999, *A Large slow river*, 2000, *Ittingen Walk*, 2002)

²⁴ *In Real time*, 1999, *The Telephone call*, 2001, *The Conspiracy theory*, 2002

importants et les problèmes rencontrés. Les commentaires ont été enregistrés intégralement à l'aide d'un enregistreur audio placé sur le visiteur.

Le 22 mars 2006, à 18h, nous avons invité Rémy (32 ans), aménagiste et photographe, à faire un deuxième parcours qu'il fait lui aussi pour la première fois. Dans ce cas, les commentaires sont enregistrés après la promenade, en présence du chercheur. Nous avons procédé par réactivation du parcours, en lui faisant écouter la bande sonore de l'oeuvre. Lors de cette écoute, en position d'arrêt, nous lui avons demandé de se remémorer les événements importants et les problèmes rencontrés au cours de la promenade. Cette technique permet de recueillir des commentaires plus explicatifs sur l'expérience réalisée.

Les commentaires du premier visiteur ont été enregistrés dans l'action même, tandis que pour le deuxième visiteur, ils ont été enregistrés pendant la réécoute de bande sonore, à l'arrêt. De cette manière, nous avons, avec le premier visiteur, des commentaires descriptifs de l'action en cours et avec le deuxième visiteur, des commentaires explicatifs de l'action qui vient d'être réalisée. La bande sonore de l'oeuvre, la première et la deuxième promenade ont été retranscrites le plus fidèlement possible et ont été rassemblées pour former un seul document qui reste fidèle au déroulement chronologique et à l'ordre d'apparition des commentaires.

2.5. Différences entre les méthodes

Les quatre méthodes choisies et décrites précédemment s'appuient sur la conversation d'un acteur social engagé dans un déplacement. Ces acteurs ont une connaissance différente (de novice à expert) des lieux et des modes particuliers d'attentions (trouver, explorer, travailler, suivre), ce qui nous fait supposer que les résultats vont être différents d'une méthode à l'autre.

Si chaque méthode est singulière, la méthode de la *promenade récurrente réactivée* se distingue des trois autres, car elle s'appuie sur un outil de représentation, un support audio-vidéo. De plus, la place du chercheur y est différente, car il construit la réalité pour la soumettre aux participants sur un support audio-vidéo. Si cette réalité s'appuie sur le réel, elle est scénarisée et recomposée avec l'aide de réalisateurs, de preneurs de son, soit des créateurs qui ont un regard particulier sur le monde. Dans cette façon de conduire la recherche, la dimension sensible du regard sur un territoire n'est pas exclue du processus scientifique.

Le support audio-vidéo est utilisé pour susciter les représentations sociales et la force émotionnelle de l'œuvre favorise l'émergence de la parole. Dans notre cas, ce support est consulté directement sur le lieu même, ce qui donne à voir les décalages entre la réalité construite et la réalité vécue sur le lieu même. La théorie de la *cognition distribuée*, nous permet d'envisager le rôle de ce support audio-visuel dans l'émergence des représentations sociales et nous donne les clefs pour analyser les conversations des participants dans cette expérience.

3. CADRE D'ANALYSE DES DONNÉES

3.1. Analyse conversationnelle

Dans les méthodes mises à l'épreuve, nous enregistrons les commentaires des participants. Une fiche de renseignement a été fournie à ces derniers sur tous les détails de l'enquête et sur leur implication. Pour traiter les données recueillies, nous utilisons la technique de l'analyse des conversations. L'analyse conversationnelle est issue du travail de l'ethnométhodologie au point d'y être apparentée, c'est pourquoi nous avons fait le choix de cette technique d'analyse. Dans l'analyse conversationnelle, les

représentations sont donc abordées à partir de ce qui peut être rapporté verbalement et lié au contexte de l'énonciation. Il existe donc une relation entre le fait de dire, d'agir et de percevoir.

Chaque auteur des méthodes décrites précédemment propose des façons d'analyser les commentaires recueillis. Pour notre part, nous avons privilégié un cadre identique pour l'analyse de ces données. Ce cadre méthodologique d'évaluation est l'analyse conversationnelle.

L'analyse conversationnelle²⁵ est une technique qui a été développée par Harvey Sacks et Emmanuel Schegloff, tous deux ethnométhodologues américains, au début des années 60. Elle est issue des principes de l'ethnométhodologie au point d'y être associée, c'est pourquoi nous avons privilégié cette technique. L'analyse conversationnelle a pour objectif de mettre en évidence les propriétés élémentaires de l'action sociale. C'est donc une approche sociologique et non linguistique.

L'analyse de conversation repose sur trois principes qui permettent de rendre compte et d'interpréter les interactions des individus. Premièrement, l'interaction est contextuellement orientée. Deuxièmement, l'interaction est structurellement organisée. Le troisième principe s'appuie sur chaque détail également important, de telle sorte

²⁵ Dans la conversation ordinaire, Harvey Sacks explique qu'en racontant un événement particulier, les gens relatent non pas ce qui pourrait nous sembler être arrivé, mais le caractère ordinaire de ce qui s'est produit (Sacks, 1992). Ces comptes rendus ne cherchent pas à décrire le moment, l'activité ou les participants, ils expriment le caractère banal de l'événement. Réussir à « être comme tout le monde » consiste peut-être en l'activité principale des individus, quelque chose qui correspond à la façon dont la personne se constitue elle-même, comme un travail qu'elle effectue sur elle-même. Il y a une activité qui se résume à « être comme tout le monde » et cette activité implique que l'on observe le monde, soi-même, les autres et les objets pour remarquer en quoi les cas vécus sont ordinaires. Au moment de retracer ce qu'on en a retenu, on utilisera une formule banale. Cette attitude, qui consiste à relater l'aspect normal de l'événement qui s'est pourtant produit, est une manière pour les acteurs sociaux de ne pas modifier la structure de pertinence qui organise le réel. En partageant ce qui semble être en commun avec un autre acteur social, c'est-à-dire l'aspect habituel, les individus se caractérisent comme des êtres normaux qui vivent et partagent le même cadre commun pouvant définir l'événement mutuellement. Au-delà de cette attitude à rechercher le caractère habituel, il faut voir le travail intersubjectif effectué par les acteurs sociaux comme une façon de participer à la construction d'une réalité commune.

qu'aucun détail ne peut être disqualifié. La synthèse proposée s'appuie principalement sur l'ouvrage *l'Analyse des conversations* de Véronique Traverso (Traverso, 1999).

3.2. Indexation de l'interaction

Par indexation, il faut entendre que le langage doit référer à sa situation d'énonciation pour être compréhensible et bien interprété. Le langage possède un contenu propositionnel (le propos) et une fonction illocutoire (en effet, un ordre n'est pas une question). Il est lié à des implicites et sa première vocation est de conduire à une action. Son utilisation dépend d'un but, ajustement des mots et du monde, et exprime des états psychologiques. Dans l'acte de langage, l'émetteur et le récepteur sont engagés réciproquement en maintenant une certaine attention intellectuelle et affective. Ils sont en collaboration, dans la mesure où ils sont orientés l'un vers l'autre. Le langage doit être abordé en situation et nous devons étudier l'interaction dans la situation. Pour cela, le nombre de participants engagés, leur proximité, leur domination envers l'autre, leurs caractéristiques et leur objectif ainsi que leur inscription dans la durée et le lieu doivent être pris en compte. Mais la situation doit aussi être étudiée dans l'interaction comme une situation construite par les individus. Ces derniers construisent une définition commune de la situation par des indices de *contextualisation* au cours de leur interaction. Dans ce cas, la situation est ce qui est défini en commun, au cours d'une négociation, pour arriver à une définition commune de la situation dont ils parlent.

3.3. Séquentialité de l'interaction

3.3.1. Régulation des tours de parole

En étudiant le langage, nous voulons étudier les actions mutuelles effectuées par les participants. Dans l'échange, l'interaction verbale est construite et organisée localement par les tours de parole. La prise de parole se fait chacun son tour et les droits sur les tours sont indiqués par des indices de nature syntaxique, prosodique, gestuelle et/ou posturale. Les changements dans les tours de parole peuvent se réaliser par un mot, une phrase simple ou complexe ou un syntagme (incomplet grammaticalement, mais complet dans l'enchaînement interactionnel). La régulation des tours est effectuée par des indices d'écoute, d'attention et d'engagement dans l'interaction (« hm », « oui », « d'accord »). La construction de l'interaction repose aussi sur une organisation globale en trois étapes qui se succèdent dans le temps : l'ouverture est la mise en contact des participants, le corps de l'interaction se compose d'un nombre indéfini de séquences et la clôture, qui peut être précédée d'indices de pré-clôture, est la fermeture de la communication et la séparation des participants.

3.3.2. Structuration des actions

Dans l'interaction, les actions sont structurées et répondent à une cohérence interne aux échanges. On nomme *paire adjacente* une unité interactive minimale comportant deux énoncés contigus et dépendants. La paire adjacente est basée sur la règle de production langagière qu'un individu exerce une contrainte sur le tour suivant (question/réponse, reproche/excuse). Dans le tour suivant, même si l'individu est dépendant, il a le choix de réaliser son action (réalisation/refus, confirmation/rétractation) ou de combiner une nouvelle paire adjacente.

3.3.3. Introduction des thèmes

L'interaction peut aussi être analysée selon les thèmes introduits, poursuivis et développés. Dans ce cas, on peut observer la continuité des thèmes, leur ratification (implicite/explicite) ou leur élaboration (enchaînement, association, généralisation, diversification). Les thèmes peuvent avoir le sens d'une description, d'une explication (position d'expert), d'une narration (progression temporelle), d'une argumentation (réponse antagoniste) ou d'un échange (glissement sur un nouveau thème) dont la cohérence est fondée sur le contexte. Mais les thèmes sont aussi analysables selon leur discontinuité, leur clôture (inachèvement, absence d'enchaînement, raréfaction des régulateurs, silences), leur rupture (changement de thèmes lié au contexte) ou bien comme propositions (question, assertion, requête).

3.4. Transcription de l'interaction

3.4.1. Marqueurs et ponctuations

Nous nous sommes concentrés, dans cette étude, sur les données verbales (le « texte » de l'interaction) et vocales. Par vocal, nous entendons les variations (montées, chutes intonatives, modifications de l'intensité de la voix, débit d'élocution) et les caractéristiques de la voix (prise de parole, voix de confiance). À partir des enregistrements, nous avons procédé à la transcription intégrale des bandes recueillies. La transcription consiste à chercher une reformulation authentique de la réalité vécue, manifestée ou exprimée et se fait par la notation des intonations, des murmures et des rythmes de locution (silences, relances, hésitations, onomatopées, bégaiement, ratés, reformulation).

En prenant soin de transcrire le plus précisément possible les conversations, nous pouvons lire les mots qui sont des marqueurs de structuration et des ponctuations de

l'interaction (« enfin », « tiens », « bon »). Ainsi, les ouvriers introduisent une intervention (« tiens »), les conclusifs mettent fin à un discours ou à un thème (« enfin ») et les ponctuations servent d'appui au discours (« voilà »). Par ailleurs, les marqueurs sont des manifestes de la co-construction de l'interaction : les marqueurs qui établissent une communication (phatiques) et qui appellent une manifestation d'attention (« tu vois ») et les marqueurs de recherche d'approbation discursive sollicitent une manifestation de la part du partenaire (« n'est-ce pas »). Enfin, ces mots marquent la production discursive comme les marqueurs de planification, qui signale la reprise du discours (« puis »). On peut indiquer les marqueurs de reformulation qui indiquent une opération de mise en mots ou d'orientation en fonction du récepteur (« quelqu'un que avec qui je »). Enfin, signalons les marqueurs d'articulation qui permettent l'articulation d'un argument à un autre argument (« pourtant »).

3.5. Pertinence de l'analyse conversationnelle

Comme nous l'avons montré précédemment, l'*analyse conversationnelle* s'appuie sur une base théorique qui est l'*ethnométhodologie* et qui a pour objectif de rendre compte des *actions situées*, c'est-à-dire des actions en contexte, des perceptions et des représentations de la réalité et des règles qui régissent l'action sociale collective. L'*analyse conversationnelle* est donc une méthode d'analyse qui s'appuie sur le langage pour rendre compte de l'action située des acteurs sociaux. L'*analyse conversationnelle* n'est donc pas une analyse linguistique, mais c'est l'indexation du langage à un contexte, la structuration de l'interaction en conversant et les détails de cette interaction qui va nous servir à décrire la réalité des acteurs sociaux. Les conversations enregistrées semblent donc des supports tangibles pour rendre compte des points de vue des acteurs sociaux sur un contexte à caractériser.

Nous respectons le principe défini par les auteurs des méthodes que le chercheur n'intervient pas directement dans la conversation, mais qu'il accompagne l'acteur social pour écouter ses commentaires et jouer le rôle de récepteur. Notre choix a été de respecter cette neutralité du chercheur telle que préconisée. Ce principe transforme les règles d'une conversation normale et limite les possibilités d'interaction entre le chercheur et l'acteur social. Cependant, les commentaires des acteurs sociaux restent régis par les mêmes règles d'organisation et d'indexation du langage avec quelques nuances que nous allons indiquer.

Comme nous allons le voir, dans certaines situations, l'acteur social sollicite la prise de parole du chercheur. Ceci s'explique par le fait que les acteurs sociaux ne sont pas isolés, mais sont soumis à des situations conflictuelles par rapport auxquelles ils doivent interpréter ce qui se passe. Dans ces situations, la prise de parole du chercheur est sollicitée pour discuter sur une interprétation de la réalité. De façon spontanée, l'acteur social engage une conversation interpersonnelle.

Comme nous allons le voir, les bandes sonores constituent des supports d'une grande richesse, qui permettent au chercheur de comprendre les détails d'une interaction avec peu de matériel : un silence, une hésitation, une tonalité. De plus, les données telles que des mots structurés dans une conversation semblent plus faciles à interpréter pour le chercheur que le sont les gestes d'un individu. Une des données centrales traitées par l'analyse conversationnelle sont les tours de paroles entre les acteurs. Nous n'avons, bien sur, pas pu accorder la même importance à cette donnée dans nos analyses. Par ailleurs, certains auteurs associent l'*analyse conversationnelle* à l'analyse des gestes enregistrés par caméra (Goodwin, 1981 ; Relieu, 1999), mais nous avons exclu cette option pour simplifier l'analyse.

On peut supposer que la démarche consistant à engager une conversation avec les acteurs sociaux aurait permis au chercheur de limiter les possibilités d'interprétation en se plaçant dans la position d'un autre, un acteur social en activité. De ce fait, il aurait réduit les possibilités d'interprétation en saisissant dans l'enregistrement des données ce qui lui échappe dans la conversation ordinaire.

L'*analyse conversationnelle* nous semble la méthode d'analyse adaptée pour rendre compte des différentes formes d'interaction entre des individus, entre les éléments construits et pour comprendre les règles sociales de l'organisation des interactions et de l'expérience.

4. SYNTHÈSE

En présentant quatre techniques de collecte de données basées sur les conversations en déplacement, nous souhaitons analyser les représentations sociales des acteurs sociaux. Chacune des méthodes est basée sur un mode d'implication dans l'activité de déplacement (L'apprentissage d'une tâche, le détournement, la

démonstration, le scénario) afin de prendre en compte l'ensemble du processus d'interprétation de la réalité sociale et de définir les règles de reproduction d'une expérience. De cette évaluation méthodologique, nous allons proposer une mise en œuvre des protocoles et une quadriangulation conforme à notre objectif. Les résultats vont être analysés selon un cadre d'interprétation commun, s'appuyant sur *l'ethnométhodologie* et la technique de *l'analyse conversationnelle*.

Cette technique d'analyse est à visée descriptive, elle est inductive et générative; la collecte de données est parallèle et les catégories sont établies à partir des observations sur le terrain. « Une première lecture d'ensemble des données vise à en explorer la portée, puis à y relever des thématiques récurrentes, des régularités, des configurations donnant lieu à des catégories et à des modèles descriptifs. Une fois découpées en unités (définies comme les plus petits éléments d'information autosuffisants), les données sont codifiées au regard de ces catégories, puis sont regroupées, ces opérations entraînant souvent une redéfinition plus juste des catégories. On établit ensuite les liens entre les diverses propriétés des catégories, puis entre les catégories elles-mêmes. Tout au long de ce processus, les catégories et leurs liens sont sans cesse critiqués : on en soupèse la cohérence et la correspondance avec les données; on les compare aux théories déjà existantes. Les résultats d'une telle démarche prennent la forme de descriptions approfondies (*thick descriptions*), de typologies, de modèles (descriptifs) » (Poupart, 1997, p.326-32).

CHAPITRE IV : RÉSULTAT

Le concept initial d'un projet émerge souvent pendant une marche.

Francis Alÿs²⁶

Dans ce chapitre, de courts récits des quatre déplacements effectués vont être présentés afin d'aider le lecteur à mieux comprendre les lieux traversés par les sujets d'enquête²⁷. Puis nous exposons les résultats interprétés et présentés par méthode avant d'en faire une évaluation croisée.

1. RÉCITS DES DÉPLACEMENTS

Pour écrire les récits, nous nous basons sur les douze étapes décrites par Christophe Vogler (Vogler, 1992). Ces douze étapes sont les suivantes :

- 1) Monde ordinaire;
- 2) Appel vers l'aventure, hors du foyer;
- 3) Refus de cet appel;
- 4) Rencontre avec l'ami, le mentor, le guide;
- 5) Franchissement du premier seuil;
- 6) Rencontre avec les alliés ou avec les ennemis;
- 7) Approche au cœur du pays étranger;
- 8) Épreuve suprême;
- 9) Récompense;

²⁶ Francis Alÿs (1997) *Walks / Paseos*, Museo de Arte Moderno, Mexico / Museo Regional de Guadalajara, p.15, cité par Davila, Thierry (2002) *Marcher, créer. Déplacements, flâneries, dérives dans l'art de la fin du XX^e siècle*. Paris : Regard, p.109.

²⁷ Afin de faciliter la distinction des différents participants, dans le *trajet* nous parlerons de la mère et de sa fille, dans le *parcours* de la cliente, dans l'*itinéraire* de l'employée et dans la *promenade* des visiteurs.

- 10) Sur la route du retour;
- 11) Résurrection et compréhension;
- 12) Retour au foyer.

1.1. Récit du *trajet-voyageur*



Figure 9: *Trajet-voyageur* / Monde ordinaire.

Complexe de la Place des Arts, Montréal, 2005.

Autorisation : Société de la Place des Arts et Place Desjardins inc.

Photo : Yannick Guéguen.

La participante du *trajet-voyageur* décrit la situation quotidienne d'une mère qui cherche son chemin, tout en déjouant les obstacles rendus plus difficiles à surmonter par le fait qu'elle déplace sa fille en poussette.

Figure 10: *Trajet-voyageur* / Appel vers l'aventure, hors du foyer.

Le Complexe Desjardins est le lieu dans lequel sa destination se trouve. Cette dernière est la Fédération des médecins spécialistes du Québec. Malgré l'abondance de publicités, le Complexe Desjardins n'est pas indiqué.



Figure 11: *Trajet-voyageur* / Refus de cet appel.

Dès le début, des obstacles forcent la mère à porter la poussette avec son enfant. Le premier obstacle est un escalier, puis un corridor où elle doit contourner les individus venant en sens contraire. Elle doit surmonter trois autres séries d'escaliers avant d'entrer dans le Complexe Desjardins.

Figure 12: *Trajet-voyageur* / Rencontre avec l'ami, le mentor, le guide.

Puis la mère tombe sur un kiosque d'information. La destination n'est pas indiquée et elle s'interroge sur son existence réellement. Elle décide malgré tout de continuer son chemin et évite un escalier en le contournant pour aller au centre de la place près de la fontaine.



Figure 13: *Trajet-voyageur* / Franchissement du premier seuil.

En se dirigeant vers la fontaine, elle aperçoit un centre de sécurité au niveau supérieur qui pourrait l'informer. Après avoir profité de la fontaine avec sa fille, elle décide donc de monter et de demander à l'hôtesse d'accueil son chemin.



Figure 14: *Trajet-voyageur* / Rencontre avec les alliés ou avec les ennemis.

La réponse de l'hôtesse enlève le doute de la participante concernant l'existence de cette destination. Mais les indications d'orientation n'ont pas été bien mémorisées. La mère décide d'entrer dans un corridor pour l'explorer après avoir franchi la porte.



Figure 15: *Trajet-voyageur* / Approche au cœur du pays étranger.

Dans ce corridor un gardien de sécurité est présent et les regarde d'un mauvais œil. Cependant, la mère et l'enfant poursuivent leur exploration.

Figure 16: *Trajet-voyageur* / Épreuve suprême.

L'ambiance du corridor, très « bétonnée », n'est pas très accueillante et l'absence d'indications les force à rebrousser chemin.



Figure 17: *Trajet-voyageur* / Récompense.

La mère retourne demander son chemin au gardien et à une hôtesse d'accueil qui se trouve dans le corridor. Mais ces deux personnes sont incapables de lui répondre et la redirigent vers l'accueil principal d'où elle vient.

Figure 18: *Trajet-voyageur* / Sur la route du retour.

Au passage de la porte, une femme aide à passer la mère et l'enfant et profite d'une relation avec l'enfant pour tenir la porte. Puis la mère retourne demander son chemin à l'hôtesse qui l'indique de la même manière. Cependant, la mère sait maintenant où elle a commis une erreur de direction, car elle connaît le contexte décrit par l'hôtesse.



Figure 19: *Trajet-voyageur* / Résurrection et compréhension.

La mère retourne sur son chemin et à la place de se diriger vers la gauche elle continue son *trajet* vers la droite. Puis elle arrive à la tour de bureau souhaitée.

Figure 20: *Trajet-voyageur* / Retour au foyer.

Sur un panneau, la mère voit l'indication de sa destination, trouve le bon ascenseur pour monter au trentième étage et atteint la réception de la F.M.S.Q.

1.2. Récit du *parcours commenté*

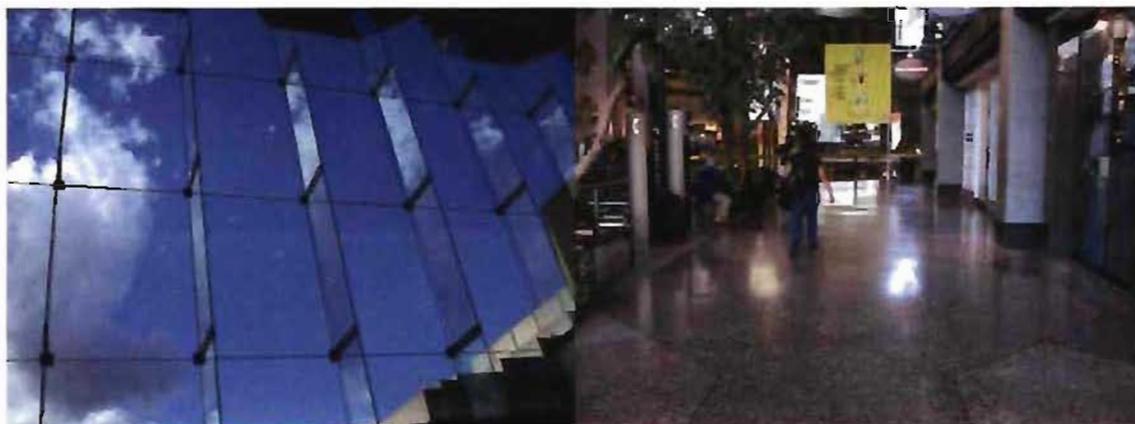


Figure 21: *Parcours commenté* / Monde ordinaire.

Complexe de la Place Desjardins, Montréal, 2005.
Autorisation : Place Desjardins inc.
Photo : Yannick Guéguen.

La cliente commence son *parcours* par l'entrée nord depuis la rue Sainte-Catherine, par une belle fin de journée ensoleillée. Elle note le soleil d'après-midi qui traverse l'entrée vitrée pour refléter dans le plancher lustré. Contrairement aux centres commerciaux en souterrain, celui-ci est très vitré.

Figure 22: *Parcours commenté* / Appel vers l'aventure, hors du foyer.

L'intention de commenter ce centre commercial, qu'elle n'a pas l'habitude de fréquenter, la pousse à explorer le lieu librement tout en se concentrant sur sa dimension commerciale.



Figure 23: *Parcours commenté* / Refus de cet appel.

Malgré son désir d'exploration, les circulations contraignent le *parcours* de la participante. La cliente n'a pas le choix d'aller tout droit.

Figure 24: *Parcours commenté* / Rencontre avec l'ami, le mentor, le guide.

En se dirigeant ainsi, la cliente a une vue particulière sur la place centrale de l'étage inférieur. Mais elle note qu'il manque d'un kiosque d'information à cet endroit précis où elle a une vue d'ensemble et en contre-plongée sur le complexe. Des informations lui auraient permis d'envisager un *parcours* selon un thème particulier.



Figure 25: *Parcours commenté /*
Franchissement du premier seuil.

Cependant depuis ce lieu, la cliente peut observer les configurations spatiales et s'identifier par rapport à certains points de repère.

Figure 26: *Parcours commenté /* Rencontre avec les alliés ou avec les ennemis.

La cliente continue son *parcours*, note la présence musicale et les essais de sonorisation. Elle évite de pénétrer dans un corridor qui la repousse par son caractère brun et sombre. Elle a de la difficulté à savoir où aller et a du mal à s'identifier aux types de magasins qui lui semblent destinés pour une clientèle plus âgée.



Figure 27: *Parcours commenté /* Approche au cœur du pays étranger.

Finalement, la cliente décide de prendre un escalier mobile pour descendre vers le centre de la place centrale au niveau inférieur. Elle note ainsi la présence de nombreuses sortes de planchers et la présence exagérée de géométries à identifier.

Figure 28: *Parcours commenté /* Épreuve suprême.

Puis la cliente décide de pénétrer dans un corridor où se trouvent les restaurants. Elle note la forte odeur, l'éclairage plus ponctuel, le style « gréco-romain » du corridor, mais c'est surtout les planchers qui retiennent son attention. Elle relève les changements de planchers à chaque fois et note le fait que ces changements n'ont « pas d'allure » dans la mesure où ils ne permettent pas de mieux s'orienter. Le point extrême de cette logique est indiqué lorsque la cliente tombe devant une rose des vents en céramique au sol qui sert uniquement d'élément décoratif.



Figure 29: *Parcours commenté / Récompense.*

En continuant dans le corridor, la cliente retourne vers la place centrale. Le passage du plafond bas au plafond haut, autrement dit la différence de gabarit et le dévoilement, lui procure une sensation intéressante. Cette sensation l'amène à reconsidérer ses préconceptions et à être à l'écoute de cet environnement. Ces transitions sont des éléments importants dans la perception du lieu. Les perceptions visuelles (se dévoilant), sonores (qui disparaissent), lumineuses (entrantes), olfactives (se mélangeant) et tactiles (changeantes) des transitions sont des qualités relevées en déplacement.



Figure 30: *Parcours commenté / Sur la route du retour.*

La cliente décide de remonter pour explorer l'étage supérieur et reprend un autre escalier roulant très étroit pour atteindre l'étage encore plus haut. Elle anticipe la présence de nouveaux planchers, ce qui lui permet de créer une intrigue dans son *parcours*. De cette manière, elle dépasse l'absence de repère lui permettant de s'orienter.



Figure 31: *Parcours commenté / Résurrection et compréhension.*

En prenant l'escalier étroit, il lui vient l'idée que des lignes sur le plancher pourraient être inscrites afin de servir de repères pour des profils de consommateurs. De cette manière, il serait plus facile pour quelqu'un de savoir où aller, simplement en suivant les lignes ou les motifs du plancher.

Figure 32: *Parcours commenté / Retour au foyer.*

Ensuite, la cliente se rend compte qu'elle arrive à un étage de bureau, elle décide alors de redescendre puisque son intention est de décrire la dimension commerciale du lieu. Elle demande à l'enquêteur de s'arrêter, mais celui-ci prend l'option de poursuivre. La deuxième partie du *parcours* confirmera ce qui vient d'être dit.

1.3. Récit de l'itinéraire



Figure 33: *Itinéraire / Monde ordinaire.*

Complexe de la Place Desjardins, Montréal, 2004.
 Autorisation : Place Desjardins inc.
 Photo : Yannick Guéguen.

L'employée de la boutique des Artisans du Québec décrit une journée de travail en refaisant son *itinéraire* quotidien. Cet *itinéraire* est ponctué par les pauses et les retours au travail et débute lorsqu'elle accrochait son vélo sur la rue Saint-Urbain avant de rentrer par l'entrée nord-est.

Figure 34: *Itinéraire / Appel vers l'aventure, hors du foyer.*

L'employée décrit ses habitudes et la manière de créer des changements dans son déplacement. Lorsqu'elle prend le chemin le plus court, la perception de l'ouverture ou la fermeture des magasins lui offre tout de même des variations.



Figure 35: *Itinéraire* / Refus de cet appel.

Puis l'employée rentre à la boutique des *Artisans du Québec* où elle travaille.

Figure 36: *Itinéraire* / Rencontre avec l'ami, le mentor, le guide.

Lors de sa pause du matin, l'employée nous montre une porte. Il faut une clef que les travailleurs possèdent pour y pénétrer. Ce sont des salles de bains.

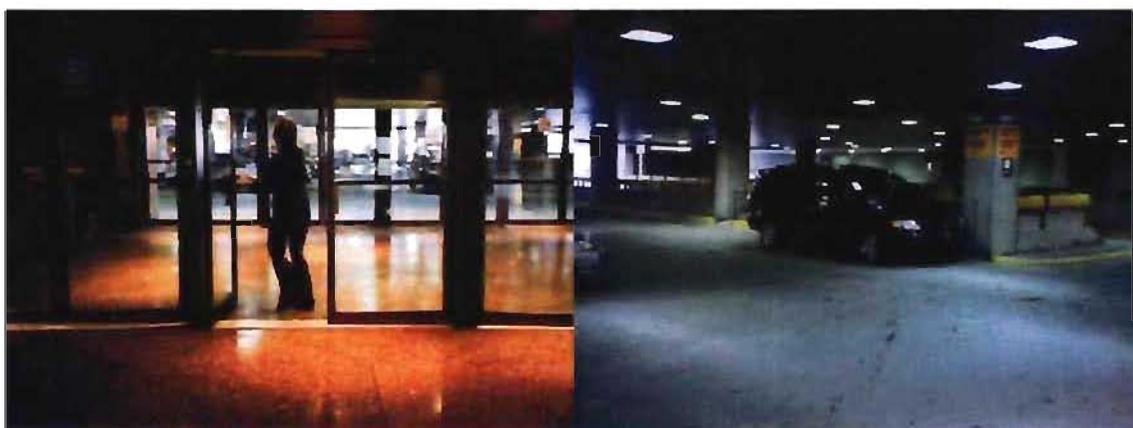


Figure 37: *Itinéraire* / Franchissement du premier seuil.

Une pause lui permet d'échapper aux contraintes du travail et elle profite du stationnement pour fumer une cigarette. Le stationnement est accessible après avoir franchi des portes vitrées.

Figure 38: *Itinéraire* / Rencontre avec les alliés ou avec les ennemis.

Ce lieu n'est pas vraiment agréable, mais est à proximité de son lieu de travail, ce qui permet à l'employée de profiter pleinement de sa pause.



Figure 39: *Itinéraire* / Approche au cœur du pays étranger.

Mais elle constate en retournant sur ce lieu, qu'à l'endroit où elle fumait, une interdiction de fumer a été posée. Puis l'employée décide de retourner au travail.



Figure 40: *Itinéraire* / Épreuve suprême.

Le midi, l'employée sort de sa boutique et elle se dirige vers la première allée afin d'aller manger. Pour plusieurs raisons, elle n'aime pas ce lieu. Pour elle, les odeurs sont « exécrables », les plats sont « très chers » et on ne peut pas fumer à l'intérieur.



Figure 41: *Itinéraire* / Récompense.

Finalement, l'employée va à son restaurant puis s'installe à la Place des Lierres, lieu choisi le plus loin de son travail, au fond du corridor, dans l'objectif se déconnecter du travail.



Figure 42: *Itinéraire* / Sur la route du retour.

Puis elle décide de retourner au travail et passe devant la fontaine pour profiter d'un dernier temps à soi.



Figure 43: *Itinéraire /* Résurrection et compréhension.

Avant de retourner au travail, l'employée avait l'habitude de fumer une ou deux cigarettes. Maintenant, elle ne fume plus, ce qui lui fait prendre conscience que cette activité organisait ses déplacements, ses horaires, son temps et sa manière de se déplacer.

Figure 44: *Itinéraire /* Retour au foyer.

À la fin de la journée, elle pouvait à nouveau profiter de son temps libre, d'aller voir les nouveautés, d'admirer le paysage et de profiter des derniers rayons du soleil.

1.4. Récit de la *promenade récurrente réactivée*

La *promenade récurrente réactivée* démarre à l'accueil du Musée d'art contemporain de Montréal, pour prendre la caméra du *Walk Théorie du complot* de Janet Cardiff. En échange d'une pièce d'identité, l'hôtesse d'accueil fournit aux visiteurs la caméra vidéo munie d'un casque d'écoute. Elle leur donne un badge afin qu'ils puissent prendre l'ascenseur pour monter au deuxième étage. L'hôtesse leur indique d'allumer la caméra lorsqu'ils arriveront devant le tableau vert.



Figure 45: *Promenade récurrente réactivée* / Refus de cet appel.

Janet Cardiff, *Théorie du complot / Conspiracy Theory*, 2002.

Promenade audio et vidéo, caméra vidéo numérique, cassette vidéo numérique et enregistrement binaural.

Crédit : Collection Musée d'art contemporain de Montréal.

Photo : Richard-Max Tremblay.

La *promenade* commence par la mise en contexte des visiteurs. La narration installe l'histoire en introduisant le tableau vert comme référence. Lorsque commence la *promenade*, les deux visiteurs ont l'impression que le détachement commence dès qu'ils entrent en action. Ils doivent suivre les images et les indications pour se déplacer.

Figure 46: *Promenade récurrente réactivée* / Rencontre avec l'ami, le mentor, le guide.

Janet Cardiff, *Théorie du complot / Conspiracy Theory*, 2002.

Promenade audio et vidéo, caméra vidéo numérique, cassette vidéo numérique et enregistrement binaural.

Crédit : Collection Musée d'art contemporain de Montréal.

Photo : Richard-Max Tremblay.

L'image et le son créent des décalages dans les situations observées. Les visiteurs sont confrontés à des personnages, à des sons amplifiés et à des obstacles réels. Ils doivent de plus interpréter l'image perçue et celle vue à l'écran : si l'on regarde au dehors, il fait nuit alors que l'image enregistrée a été prise le jour.

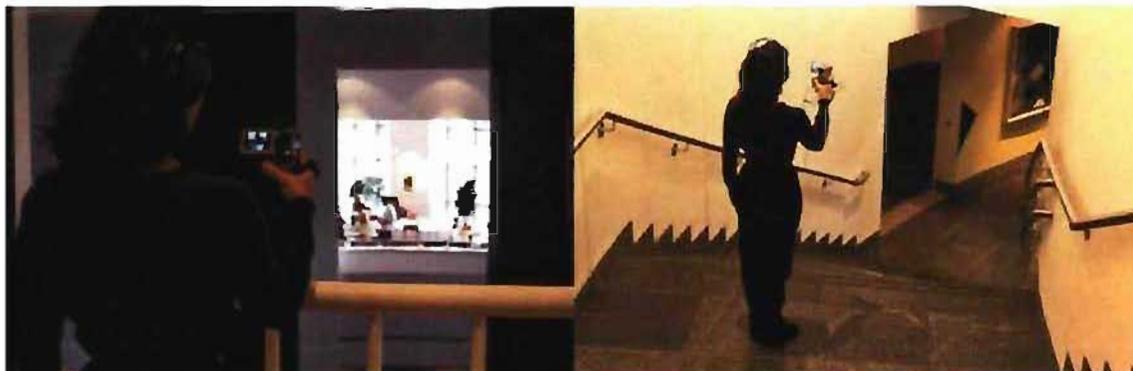


Figure 47: *Promenade récurrente réactivée / Franchissement du premier seuil.*

Janet Cardiff, *Théorie du complot / Conspiracy Theory*, 2002.

Promenade audio et vidéo, caméra vidéo numérique, cassette vidéo numérique et enregistrement binaural.

Crédit : Collection Musée d'art contemporain de Montréal.

Photo : Richard-Max Tremblay.

En descendant plus bas par les escaliers, les visiteurs tombent sur une rampe depuis laquelle ils observent le restaurant du musée en contre-plongée. Des personnages sont assis au restaurant, mais en réalité il est inoccupé. Un des personnages répond au téléphone et les visiteurs ont accès à la conversation.

Figure 48: *Promenade récurrente réactivée / Rencontre avec les alliés ou avec les ennemis.*

Janet Cardiff, *Théorie du complot / Conspiracy Theory*, 2002.

Promenade audio et vidéo, caméra vidéo numérique, cassette vidéo numérique et enregistrement binaural.

Crédit : Collection Musée d'art contemporain de Montréal.

Photo : Richard-Max Tremblay.

Les visiteurs redescendent d'autres escaliers. Pendant cette descente, la narratrice de la bande sonore annonce un gardien à gauche et il y a effectivement un gardien à gauche, ce qui est drôle pour les visiteurs. Leur présence, dans ce lieu non accessible normalement au public, est autorisée par le gardien, autorisation qu'il rend visible par le sourire qu'il communique.



Figure 49: *Promenade récurrente réactivée / Approche au cœur du pays étranger.*

Janet Cardiff, *Théorie du complot / Conspiracy Theory*, 2002.

Promenade audio et vidéo, caméra vidéo numérique, cassette vidéo numérique et enregistrement binaural.

Crédit : Collection Musée d'art contemporain de Montréal.

Photo : Richard-Max Tremblay.

Ensuite, les visiteurs doivent suivre des personnages qui empruntent le même escalier qu'eux. Ils relèvent que la couleur du mur a changé et ils se retrouvent au centre du musée dans l'accueil principal. Un concert apparaît à l'écran et la musique leur fait vivre une situation différente tout en étant dans le même contexte que celui qui est représenté. Ce concert est une situation sociale plausible, ce qui renforce le réalisme de la situation.

Figure 50: *Promenade récurrente réactivée / Épreuve suprême.*

Janet Cardiff, *Théorie du complot / Conspiracy Theory*, 2002.

Promenade audio et vidéo, caméra vidéo numérique, cassette vidéo numérique et enregistrement binaural.

Crédit : Collection Musée d'art contemporain de Montréal.

Photo : Richard-Max Tremblay.

Puis les visiteurs sont dirigés vers un recoin du musée où ils découvrent finalement que derrière une porte grillagée, on peut apercevoir une œuvre d'art. L'image montre un zoom à travers le grillage, ce qui permet de mieux voir l'œuvre, en jouant sur la profondeur de champ. Après la scène de l'œuvre d'art, les visiteurs pénètrent dans un corridor privé du musée qui se trouve derrière une porte. Après une autre porte, ils tombent sur un corridor de la Place des Arts qui est tout aussi vide et inquiétant. Ce sentiment d'inquiétude est accentué par le redoublement des sons des portes et par le son des pas que les visiteurs entendent derrière eux.



Figure 51: *Promenade récurrente réactivée / Récompense.*

Janet Cardiff, *Théorie du complot / Conspiracy Theory*, 2002.

Promenade audio et vidéo, caméra vidéo numérique, cassette vidéo numérique et enregistrement binaural.

Crédit : Collection Musée d'art contemporain de Montréal.

Photo : Richard-Max Tremblay.

Puis un personnage surgit, les visiteurs le suivent, ce qui les amène dans le corridor plus achalandé de la Place des Arts. Puis ils doivent s'asseoir sur un banc avant d'aller dans le stationnement.

Figure 52: *Promenade récurrente réactivée / Sur la route du retour.*

Janet Cardiff, *Théorie du complot / Conspiracy Theory*, 2002.

Promenade audio et vidéo, caméra vidéo numérique, cassette vidéo numérique et enregistrement binaural.

Crédit : Collection Musée d'art contemporain de Montréal.

Photo : Richard-Max Tremblay.

Dans le stationnement, les visiteurs assistent à une scène avec le conducteur d'une voiture qui freine brusquement et qui fait crisser les pneus. Cette scène est ambiguë. Un des personnages leur dit de courir puis un autre personnage tire un coup de feu. Ils doivent donc interpréter correctement l'interaction qui leur est présentée. Cette scène est répétée au ralenti comme pour pouvoir l'analyser.

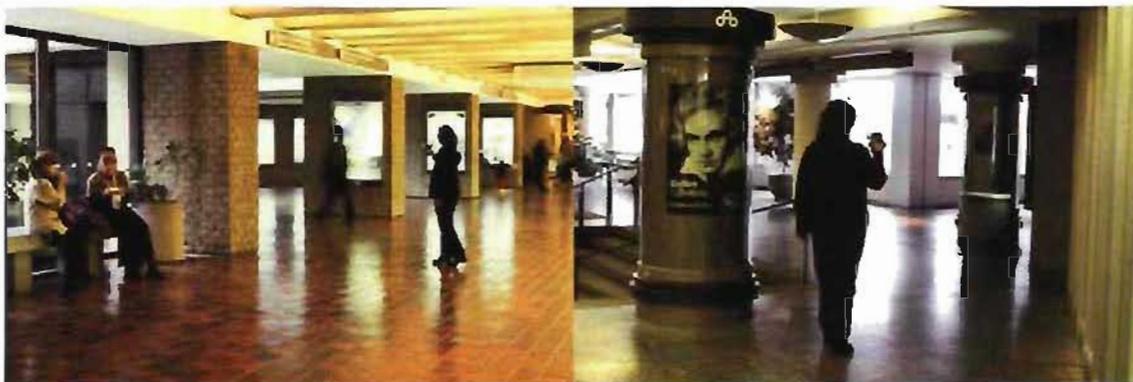


Figure 53: *Promenade récurrente réactivée / Résurrection et compréhension.*

Janet Cardiff, *Théorie du complot / Conspiracy Theory*, 2002.

Promenade audio et vidéo, caméra vidéo numérique, cassette vidéo numérique et enregistrement binaural.

Crédit : Collection Musée d'art contemporain de Montréal.

Photo : Richard-Max Tremblay.

Les visiteurs retournent vers le musée. En descendant les marches, ils entendent de la musique classique sans comprendre sa nature et sa provenance.

Figure 54: *Promenade récurrente réactivée / Retour au foyer.*

Janet Cardiff, *Théorie du complot / Conspiracy Theory*, 2002.

Promenade audio et vidéo, caméra vidéo numérique, cassette vidéo numérique et enregistrement binaural.

Crédit : Collection Musée d'art contemporain de Montréal.

Photo : Richard-Max Tremblay.

La musique est présente sur le site, mais elle est amplifiée par la bande-son, ce qui fait que les participants s'interrogent sur la provenance de la musique. Une affiche représentant Beethoven est installée dans le corridor, ce qui fait dire à un des participants qu'il a l'impression que c'est du Beethoven qu'il entend.

Puis les visiteurs retournent au musée, où ils peuvent déposer le dispositif et retrouver leur papier d'identité.

2. ANALYSE DES DONNÉES

Dans cette section, nous allons analyser les représentations sociales et essayer de dégager des principes de reproduction des expériences communes entre les méthodes. Ces méthodes vont tout de même être présentées l'une à la suite de l'autre. Les extraits ont été simplifiés et les notations modifiées afin de faciliter leur lecture.

2.1. Le trajet-voyageur

2.1.1. Amplifier les éléments du contexte

Dans le *trajet*, la mère (Julie) décrit son environnement dès que celui-ci affecte ses actions. Dès le départ, elle indique le premier obstacle rencontré : « Alors, tu vas voir le premier obstacle est ici. Il n'y a pas d'escaliers accessibles pour les petites roues! » [T1-2]²⁸. Puis elle signale les obstacles suivants : « On redescend un autre escalier et on se refait des bras! » [T48], « mais, avant l'escalier roulant, il y a un autre escalier pour se faire des bras » [T55-57]. Si les escaliers sont des obstacles modifiant les actions de la mère, les escaliers roulants demeurent perçus comme des ressources positives : « À l'entrée du Complexe Desjardins, il y a un escalier roulant » [T54-55]. La mère recherche des alternatives dans son cheminement et change de trajectoire : « Et contourner des superbes colonnes, je ne décrirais pas la matière, là, il y en a trop, alors on est un peu découragé de voir cet escalier, on va le contourner et aller prendre l'escalier roulant qu'on connaît en arrière » [T91-95]. Les escaliers roulants sont constamment mentionnés puisqu'ils modifient le rythme de la marche : « Alors, on utilise un autre escalier roulant » [T108-109], « on va continuer de contourner les

²⁸ Nous avons inclus dans notre présentation des extraits de dialogues dans l'intention de justifier ces conditions et ces principes. Certains *verbatim* sont montrés dans leur ensemble afin de rendre compte des tours de parole. Le lecteur curieux pourra se référer aux indications de ligne ([W00-10]) et à la lettre principale pour le déplacement de référence (W pour *Walk*, T pour *Trajet*, P pour *Parcours* et I pour *Itinéraire*). Pour les conversations dans leur intégralité, le lecteur peut les lire en annexe.

colonnes et les escaliers roulants » [T135-136]. La mère verbalise les actions réalisées, le type d'obstacles rencontrés ou de ressources utilisées afin de rendre compte des difficultés qui sont vécues en traversant ce lieu : il existe une interaction entre le discours et l'action. Les obstacles et les ressources sont systématiquement verbalisés dès qu'ils affectent le rythme du déplacement et nécessitent une action particulière : soulever [T5], descendre [T42, 48], « se faire des muscles » [T4-5, 44, 48, 57, 95-96], contourner [T35, 91, 94, 135]. Par la méthode du *trajet-voyageur*, la mère est engagée avec son enfant à trouver la destination choisie préalablement. Cependant, comme elle ne connaît pas le lieu et rencontre des obstacles physiques, son attention est davantage portée sur l'action à réaliser. C'est pourquoi les obstacles, comme des ruptures à l'action et comme des événements fortuits, sont les plus décrits car ils imposent un ajustement de l'effort et du rythme de la marche. La mère doit donc être plus concentrée sur ses mouvements et diriger son attention sur les obstacles potentiels afin d'éviter une chute. L'action dans ces moments particuliers contraint la perception : la mère regarde le sol pour appréhender son mouvement, focalise où elle va poser ses pieds et ajuste ses actions pour appréhender le danger correctement. Le *trajet* comme mode d'action est organisé autour de l'expérience des obstacles. En étant nommés, les obstacles donnent une représentation du territoire tel qu'il est vécu dans l'action par une mère. En accompagnant son enfant en poussette, les contraintes se révèlent plus facilement et sont ainsi amplifiées.

Dans le *trajet*, la mère précise les éléments essentiels perçus dans le cours de l'action : « J'utilise mes pieds pour avancer sur un plancher de céramiques. Est-ce vraiment de la céramique? Non! Ça a l'air cuit au four, plus solide. » [T33-35]. Le regard s'oriente naturellement sur la surface des planchers afin d'anticiper les dangers éventuels. La mère perçoit les planchers dans la continuité de l'action et décrit leurs propriétés sensibles : « Alors, on roule encore et on marche encore sur, cette fois-ci, un plancher de granit entouré d'espaces semi-lumineux » [T46-48]. Les commentaires accentués sur le mot « encore », « on marche encore » ou « on roule encore » expriment le maintien d'un lien de continuité dans l'action de se déplacer. Ce terme « encore » est

un marqueur du lien entre l'action et la perception. Dans la description des planchers, la perception est liée à l'action réalisée au même moment, ce qui fait que leurs dimensions sensibles ont plus d'importance que de simples apparences : « Ok! alors, on continue d'utiliser nos pieds et de pousser la poussette sur un super plancher, que je ne suis pas capable de définir parce qu'il a l'air d'être trop artificiel à mon goût, malgré que c'est de la roche là, c'est rose, c'est synthétique, c'est pitoyable! » [T209-212]. Les planchers sont des supports à l'action, ils sont perçus de manière tactile et sensible, ce qui oriente la perception et donne des informations sur le contexte traversé. Ainsi, les propriétés de réflexion de la surface du sol informent sur l'espace environnant sans que la mère soit obligée de baisser son attention sur l'action réalisée. Les éléments du contexte sont donc perçus de manière amplifiée, d'une part par les conditions de déplacement de la mère qui conduit une poussette et d'autre part par l'action elle-même qui oriente le regard.

2.1.2. Encoder des informations

Dans la situation suivante, la mère souhaite prendre un ascenseur : « Ouais, il faut peser sur trente et ça n'existe pas ici trente, car on n'a pas dû regarder! » [T230-231]. Après s'être excusée auprès de sa fille (« *hm*, maman, elle n'avait pas regardé! » [T235]), elle donne une explication sur son erreur : « ça devrait être écrit à la hauteur des pieds quand tu pousses une poussette, tu ne regardes jamais en l'air, tu regardes toujours les pieds » [T237-239]. Les planchers font donc partie des éléments avec lesquels la mère agit mais aussi avec lesquels elle s'oriente, s'informe et cherche sa direction. Ainsi, en l'absence de signes particuliers, les planchers deviennent des ressources pour s'orienter. De ce fait, il est important que dans les planchers soient incluses des informations pertinentes. Les planchers sont en mesure d'offrir des alternatives aux cartes d'information inefficaces car elles supposent une connaissance préalable du lieu. Pour un individu qui découvre ce lieu pour la première fois, la carte n'a aucun référent avec la réalité : « Bon! ben, *hm*, on va y arriver, ce fameux plan qui ne nous servira probablement à rien, alors, je te le confie Laetitia et on va aller voir s'il

n'y a pas un vrai kiosque d'informations, avec une vraie personne humaine, pour répondre à nos questions » [T87-90]. De plus, les formes urbaines peuvent porter à confusion lorsque ces formes reproduisent une situation extérieure alors que la mère est dans la *ville intérieure* : « Alors, on utilise un autre escalier roulant, pour se rendre au rez-de-chaussée, au niveau 1 ou au rez-de-chaussée? » [T108-110]. En observant cette forme urbaine, elle ne sait pas l'associer au bon étage. Si la place centrale du Complexe Desjardins est un repère, une place est normalement située au niveau de la rue, ce qui n'est pas le cas ici. Cette place contient une information que l'individu associe et interprète par rapport à des situations similaires. La place en tant que forme urbaine possède une information qui dans le cas présent ne permet pas de s'orienter, ou plus particulièrement d'identifier l'étage où on se situe.

2.1.3. Mémoriser des informations

Au cours du déplacement et de la répétition des situations, les termes comme « d'autres » [T42] ou « autre » [T57], « encore » [T46, 91, 97], « cette fois-ci » [T47], « on redescend » [T48], « on se refait des bras » [T48], « rouvre » [T145] deviennent des outils pour décrire les situations vécues sur la base des expériences antérieures. Les obstacles sont des marqueurs dans le cadre temporel du trajet en évolution. Ils sont une mémoire tout en rythmant l'avancée. Chaque nouveau dispositif identique à un dispositif précédent est appréhendé selon le souvenir de ce dernier. Ainsi, une mémoire est réactivée dans les nouvelles situations : « Oh! on va prendre l'ascenseur ici. Alors, ça c'est une nouvelle ressource que l'on n'a pas utilisée, escalier roulant, nos pieds, regarder les planchers et maintenant un ascenseur! » [T228-230]. Les obstacles sont des contraintes, mais aussi des indices qui facilitent le souvenir sur des situations précédentes et construisent une histoire du *trajet*.

2.1.4. Positionnement dans l'activité

La méthode utilisée par la mère, pour rendre le *trajet* agréable à sa fille, consiste à transformer les obstacles, qui pourraient être vécus négativement par l'enfant, en des défis à relever. Autrement dit, elle transforme les actions contraignantes en une activité de découverte. Pour cela, la mère transfigure les obstacles par la parole pour les rendre plus attrayants. L'onomatopée « ouh! ouh! » [T8, 52, 60] est employée par la mère pour ouvrir le passage d'un obstacle, tandis que l'onomatopée « ouais! » [T46, 51, 62, 98, 242] vient féliciter l'enfant de sa bonne participation et souligner l'action accomplie avec succès. Puisque l'expression « ouh! ouh! » est reprise presque systématiquement par l'enfant au moment de surmonter l'obstacle [T9, 61], on peut dire que l'interaction est un succès. Les dispositifs techniques tels que les escaliers sont détournés de façon créative afin d'exprimer d'autres situations dont l'enfant pourrait faire l'expérience et pour maintenir un rythme. Ainsi, par l'expression « un, deux, trois, go! On y va! » [T57-58], la mère utilise la limite d'un escalier pour se lancer tout en dramatisant le saut par le décompte. L'expression de la mère est reprise par l'enfant dans le tour suivant par un « go! go! go! » [T59], qui témoigne du jeu de l'enfant. Dans d'autres circonstances, la mère effectue des slaloms entre des colonnes qu'elle traduit dans le langage par l'onomatopée « you! you! » [T137] et qui est repris plus loin par l'enfant [T144]. L'expression « on saute! » [T245] répétée plusieurs fois par la mère, au même rythme que la montée de l'ascenseur, montre que les expressions utilisées servent à maintenir une cadence et coordonner le mouvement tout au long du *trajet* afin que l'enfant ne s'impatiente pas et reste engagé dans le *trajet* effectué. En outre, la conversation est soutenue par des marqueurs d'engagement tout au long du *trajet* : « On continue » [T209] ou bien « on va continuer » [T216]. De même, le terme « on » [T5, 7, 46, 48, 51, 57, 63-64, 68, 71, etc.] est souvent utilisé pour appuyer cet engagement partagé entre la mère et la fille. Pour surmonter les obstacles, la mère communique avec son enfant et mentionne sa bonne humeur pour la motiver : « Aie! Laetitia, tu es de bonne humeur! » [T62]. L'emploi de qualificatifs comme « belles » [T7-8] pour qualifier positivement des situations, comme ici une porte, vient positionner l'activité de l'enfant dans

l'observation. En transformant l'activité, sa participation est maintenue et ne se transformera pas en pleurs ou en cris. S'il existe des obstacles réels qui sont des épreuves physiques, la conversation est un outil utilisé par la mère afin de sublimer, de transfigurer, de créer une nouvelle activité répondant à un objectif différent. L'imaginaire des conversations permet à la mère de créer des réalités singulières, d'encourager les interactions et de favoriser la participation de l'enfant. Ainsi, chaque dispositif pouvant poser un problème d'un point de vue physique ou interactionnel est encadré par des marqueurs de sublimation transformant l'action contraignante en une activité ludique.

Dans le *trajet*, la mère pénètre dans un corridor qu'elle ne connaît pas et indique son intention de prendre un temps indéfini pour s'amuser : « Et on traverse à l'aide du pied qui maintient la porte, on va s'amuser, le temps que, on n'a rien à perdre, on demandera au monsieur après, si jamais on est perdu. On peut prendre deux heures si on veut! On n'est jamais venu dans le coin ici alors, on trouve ça ben le fun! » [T147-150]. Même si elle indique l'absence de contrainte temporelle dans cette exploration, elle prend soin de mentionner la présence du gardien pour rassurer sa fille, au cas où ils se perdraient en chemin. En indiquant la présence du gardien, la mère partage son intention avec sa fille : explorer le lieu sans limites tout en définissant une limite si la situation tournait mal. En encadrant ces moments de découverte par une explication, la fille peut comprendre dans quelle activité sa mère l'a engagée. Si l'enfant semble avoir bien compris, il en est autrement pour l'agent de sécurité lorsque les participants décident de retourner sur leurs pas : « Alors, c'est assez bétonné comme espace! Il y a un ascenseur là, mais on n'a pas le goût de le prendre par intuition. Là, je n'ai pas trop compris, là! On va aller voir le monsieur, c'est qu'il aurait pu me crier, après, hé Madame, vous n'avez pas le droit d'être ici, au lieu de me regarder tout croche, hein, Laetitia! » [T151-156]. Visiblement, la situation ne semble pas comprise par l'agent et son regard devient l'expression de son désaccord. Cependant, la réaction de l'agent ne semble pas appropriée aux yeux de la participante, c'est pourquoi elle doit se justifier : « Que l'on n'a pas compris droite où gauche, je pense que je suis à la bonne place, je voudrais aller

ici, association blablabla... » [T163-164]. Même s'il ne s'est rien passé de dramatique, la mère exprime ses émotions un peu plus loin : « On n'a pas aimé cet espace, on a trouvé que ce n'était pas accueillant! » [T184]. Dans la *ville intérieure*, l'activité d'exploration ne va pas de soi et la présence des gardiens change le statut public des lieux. Pour que cette activité soit possible, il aurait fallu une compréhension mutuelle des actions et des intentions de chacun. Lors d'un changement d'objectif, il doit être clair et partagé par tous ceux qui s'engagent dans ce nouvel objectif. Ainsi, si l'objectif change, il doit être clairement compris par ceux qui sont engagés dans cette nouvelle activité.

2.1.5. Valoriser le contexte

Dans le *trajet*, la mère pénètre le Complexe Desjardins en se faisant aider pour ouvrir la porte par la femme qui les précède : « Merci, Madame! il y a toujours des gens sympathiques » [T66-67]. Ainsi, la mère joue sur les habitudes sociales de distance interpersonnelle et de politesse pour se faire aider. Le geste d'un individu qui fermerait la porte qu'il vient d'ouvrir sur celui qui le suit à une distance réduite serait considéré comme un signe d'impolitesse et il apparaîtrait ainsi aux yeux de tous comme une personne antipathique. En maintenant la bonne distance avec celui qui le précède, le suiveur oblige celui qui le précède à maintenir la porte. Cela suppose que le suiveur anticipe la situation et connaît les règles d'interaction. Dans une autre situation, la mère est amenée à prendre un ascenseur. Dans ce dernier, la mère ne peut atteindre le panneau de commande, ce qui l'autorise à solliciter l'aide de la personne à proximité du panneau : « Est-ce que c'est possible d'appuyer sur le 30^{ème}? Merci! » [T239-240]. L'ascenseur est un contexte qui rend acceptable ce type d'aide. La question de la mère n'est pas suivie d'une réponse, mais d'une action appropriée. On peut donc dire qu'un contexte est valorisé, dès lors que ses composantes interactionnelles sont prises en compte pour réaliser l'action.

Dans le *trajet*, une conversation est amorcée par la mère sur la question de la fontaine centrale du Complexe Desjardins. Pour solliciter l'intérêt de l'enfant, la mère utilise un marqueur d'attention particulièrement accentué et une exclamation : « Tu as vu la fontaine Laetitia! » [T102]. Puis, la mère insiste en posant une question : « Est-ce que tu veux qu'on regarde la fontaine avant de prendre l'escalier roulant? » [T102-103]. En posant cette question, elle indique la limite de ce moment particulier. La question est suivie par sa propre réponse affirmative pour insister sur le caractère exceptionnel de la situation : « C'est ça! Parce que, moi, j'ai l'impression qu'elle est nouvelle la fontaine, elle n'était pas là avant! » [T103-105]. La question n'est pas formulée dans une attente d'une réponse, mais pour introduire un argument afin de valoriser le contexte de la fontaine. Le langage sert à valoriser l'exceptionnalité de la situation. Pour exemple, l'effet du jet de la fontaine, qui peut aller à plusieurs mètres de hauteur, est traduit par la mère par un « Watatow! ». Cette stratégie pour orienter l'attention de l'enfant est finalement rompue par l'attitude de ce dernier : « Est-ce que tu es en train de manger le plan? Ça, ce n'est pas très bon. Bon! on va aller voir la madame à la sécurité. » [T102-107].

2.1.6. Doublement de l'information

Dans le *trajet*, une conversation avec l'enfant peut aussi être un prétexte afin de solliciter l'aide de quelqu'un d'autre. Dans l'exemple suivant, une femme aide la mère et son enfant à passer une porte en la maintenant ouverte. Sans s'adresser directement à la mère, la femme utilise la conversation avec l'enfant pour rendre service à la mère tout en préservant son anonymat. L'interaction entre la femme et l'enfant commence par la reprise du terme « allo » prononcé par l'enfant [T173-183]:

« Laetitia : Allo!

Julie : Je vais retourner demander, c'est ça, j'avais compris, prendre l'ascenseur, ici.

Femme : Allo!

Julie : Bon!
 Femme : Ça va? Elle dit des beaux allo!
 Julie : Allo (*rire*)! Je suis un super, bon! (...) (*rire*) Ah! j'en profite merci (*rire*). Est-ce que tu réponds Laetitia, on t'a dit allo?
 Laetitia : Allo!
 Julie : Allo!
 Laetitia : Allo! »

La communication est centrée sur l'enfant qui facilite l'interaction. Ainsi, le « allo » verbalisé par l'enfant est repris par la femme comme prétexte pour entrer en communication : « Ça va? Elle dit des beaux allo! ». La femme en dialoguant avec l'enfant peut maintenir la porte sans être obligée de rentrer dans des familiarités avec la mère. La mère, quant à elle, laisse paraître qu'elle comprend le jeu, en utilisant le terme « allo », dans le tour suivant, pour la remercier indirectement par une sollicitation adressée à l'enfant : « Est-ce que tu réponds Laetitia, on t'a dit allo? ». L'enfant est au centre des interprétations, sa présence structure l'interaction et son langage est une base pour les protagonistes afin d'organiser les tours de parole. En reprenant le terme « allo », la mère et la femme s'appuient sur la réalité de l'enfant qui devient le pivot de l'interaction et une raison d'être de ce moment de familiarité. L'enfant permet à la mère et à la femme de communiquer sur la base de cette double réalité du langage de l'enfant et des interactions entre adultes qui ne se connaissent pas.

2.1.7. S'interroger sur l'organisation du réel

Dans le *trajet*, la mère met en doute l'existence de la destination avant que cette dernière ne soit confirmée. Tout d'abord, elle remet en cause sa réalité même, puis envisage que cette destination puisse se trouver hors du lieu où elle se trouve : « J'ai l'impression de chercher quelque chose qui n'existe pas » [T76-77], « alors, on commence à se demander si c'est bien dans le Complexe Desjardins ça! » [T100-101]). D'après la mère, l'attitude naturelle serait de chercher « une vraie personne humaine, pour répondre à nos questions! » [T89-90]. Heureusement, la mère trouve le service à la

clientèle et en profite pour sortir le bout de papier sur lequel est indiquée la destination : « FMSQ, est-ce que ça te dit de quoi? » [T125]. L'hôtesse ne répond pas par un oui ou un non mais traduit l'acronyme pour répondre affirmativement et poursuit la conversation afin d'indiquer le chemin à suivre : « Fédération des Médecins Spécialistes du Québec, oui vous allez au fond du corridor, ici! » [T126-127]. De cette manière, elle vient confirmer l'existence de la destination. Sa réalité ne sera plus interrogée dans la mesure où elle a été validée par l'hôtesse. L'objectif à atteindre fait partie maintenant de sa représentation du réel.

Pour indiquer le *trajet* à suivre, l'hôtesse d'accueil nomme le corridor, qui est en face d'elle, par le terme « ici », probablement pointé par un geste. De plus, elle décrit la limite du *trajet* par le terme « au fond ». Dans le tour suivant, la mère formule la question suivante : « Ici, en arrière de moi? » [T128]. Elle interprète donc l'information donnée par l'hôtesse selon sa propre position corporelle en fonction de l'action qu'elle devra accomplir. Contrairement au rôle de l'hôtesse qui serait de se placer dans la position de l'autre, elle oblige la mère à réinterpréter l'information selon sa propre situation. Dans le tour suivant, elle répond à la mère en répétant à l'identique la description qu'elle vient de faire et la complète d'informations : « Ouais, au fond complètement, vous tournez à votre droite, vous allez être dans la tour de l'est, vous montez au 30e étage! » [T129-130]. L'hôtesse associe le terme « au fond » au terme « complètement » pour insister sur le premier terme et éviter des explications plus détaillées. Au-delà de ce que l'hôtesse peut percevoir, elle donne la suite de sa description de façon abstraite (« droite ») et qui nécessite une connaissance préétablie (« tour de l'est »). De plus, la rapidité du débit de parole de l'hôtesse oblige la mère à interpréter rapidement l'information et à réduire son interaction au minimum, même si la mère veut en savoir plus : « Au 30e étage. Ok! Puis, rendu au 30e étage, c'est indiqué aussi? » [T131]. À cette question, l'hôtesse répond sur un ton amical : « Ouais, ça va être indiqué! » [T133]. De cette manière, elle établit une relation de confiance avec la mère afin d'écourter le message et de passer à un autre client. Évidemment, la mère n'a pas mémorisé le message : « Bon, moi, elle m'a dit à gauche, il me semble que gauche,

par là-bas. Dyslexique! Ben, va-t-on se rendre? Il me semble qu'elle m'a dit la tour est, est-ce que je peux écouter l'enregistrement s'il vous plaît? Elle m'a dit à gauche » [T139-143]. En demandant son chemin à une autre hôtesse dans le corridor, elle est redirigée vers le service à la clientèle initialement consulté : « Ici c'est Revenu Québec! En sortant d'ici, à droite, il y a une information pour le complexe! » [T171-172]. La mère retourne donc demander son chemin à la même hôtesse d'accueil [T193-199]:

« Julie : Je me suis perdue, là, je n'ai rien compris (*rire*)! Ça a rentré dans une oreille et ça a sorti de l'autre bord!

Hôtesse d'accueil : Quand vous allez au fond du corridor, vous tournez à votre droite, là, vous allez tourner à la tour de l'est!

[Julie : Ah, c'était à droite! Ok!

Hôtesse d'accueil : Et monter au 30e étage! »

Le message de l'hôtesse est exactement le même que la première fois. Dans cette réactualisation du message, la mère sait où elle a fait une erreur et peut donc comparer le message à l'erreur qu'elle vient de commettre. Sa réalité et la réalité de l'hôtesse sont maintenant la même. Elle comprend lorsque l'hôtesse dit « tourner à droite » que « c'était à droite » qu'elle devait prendre et non à gauche. Dans l'échange entre la mère et l'hôtesse, c'est la mère qui doit s'adapter au message sur la base de ses erreurs et de sa première exploration du corridor. Les informations et l'existence de la destination sont donc interrogées tout au long du *trajet* afin de comprendre la même réalité et de décrire le contexte de la même façon.

2.1.8. Coordonner ses actions

Face à une porte fermée dans le *trajet*, la mère choisit d'attendre qu'un individu passe devant elle pour l'aider à passer cet obstacle : « Alors, on va continuer t'obligeant à, il y a une porte ouverte ici, alors, on va laisser petite personne passer avant nous et *yayaille!* on s'est glissé » [T216-218]. Pour cela, elle doit ralentir tout en faisant

semblant de continuer son chemin. Pour être acceptable, son intention doit être la moins visible possible. Puis, lorsqu'une personne la dépasse, elle accélère afin d'avoir une bonne distance de son prédécesseur. Celui qui précède ne doit pas paraître antipathique aux yeux du suiveur et être courtois en lui simplifiant la tâche. Mais celui qui est en attente de l'aide ne doit pas le faire trop ouvertement. Le demandeur doit coordonner ses actions sur le donneur pour que ce dernier lui rende ce service sans trop d'efforts et sans avoir l'impression d'être à ses ordres.

Même si le *trajet* est plus long ou bien demande plus d'efforts, une trajectoire plutôt qu'une autre peut être privilégiée : « Ok! ben là, je descends d'autres escaliers, parce qu'ici il y a un escalier pour handicapés, mais c'est super compliqué de l'utiliser, alors je préfère me faire des muscles » [T42-44]. Cet équipement pour handicapés installé comme palliatif à l'inaccessibilité des lieux est non fonctionnel sur plusieurs points. Il suppose, de la part de l'handicapé, un nombre considérable de procédures : s'arrêter, appeler les gardiens, attendre les gardiens, allumer l'appareil pour le mettre en fonction et embarquer. L'équipement crée une rupture dans l'action et place l'individu dans une situation de demande. Par ailleurs, il stigmatise les utilisateurs, qui deviennent des assistés, en les isolant des individus « normaux » et d'une réalité commune. La mère, qui déplace sa fille en poussette, possède un handicap temporaire, lié à la situation d'usage, mais malgré cela le dispositif installé n'est pas utilisé pour les raisons décrites. Que la liaison souterraine entre la Place des Arts et le Complexe Desjardins ne soit pas accessible aux handicapés ne désavantage pas seulement ces derniers, mais différents profils de la population, que ce soit les enfants, les personnes âgées, les livreurs ou les clients portant de lourds colis par exemple. Cette évidence n'a pourtant pas été prise en compte dans la conception de la liaison souterraine entre la Place des Arts et le Complexe Desjardins : « *En général, le public de la Place Desjardins n'utiliserait pas ces espaces aux mêmes heures que celui de la Place-des-Arts* » (Ouellet, 1974), ce qui du point de vue des concepteurs et des responsables de ce corridor ne nécessitait pas d'aménagements spécifiques et concertés entre les deux gestionnaires. La question du handicap doit être envisagée du point de vue transitoire pour certains individus puissent

et elle doit être résolue en respectant la fluidité des mouvements et la coordination des actions de chacun.

2.2. Le parcours commenté

2.2.1. Amplifier les éléments du contexte

Dans le *parcours*, certaines circulations jouent le rôle de contraintes : « Euh, le chemin, on a pas le choix d'aller directement tout droit, parce que je ne sais pas, l'architecture de la place, euh » [P7-9]. S'il n'existe pas d'obstacles réels, les circulations imposent un type d'actions et limitent les trajectoires possibles. Il faut rappeler que la méthode des *parcours commentés* repose sur une attention flottante due à l'absence d'objectif précis et l'individu est invité à décrire les dimensions sensibles perçues. Or, même si le *parcours* est libre, la cliente cherche tout de même à s'orienter : « je ne sais pas où aller! » [P37], « tu vois! si je me promène, je ne sais pas où aller, je sais que je fais mon propre parcours, mais si je venais magasiner ici, je ne le saurais pas plus » [P101-103]. Les circulations ont donc cette fonction de limiter les choix lorsqu'il y a trop d'options de *parcours* possibles, en même temps qu'ils orientent l'individu vers une direction.

Dans le *parcours*, la cliente observe les planchers et leurs propriétés deviennent des indices pour diriger sa perception et faire des choix d'actions. Elle mentionne les caractéristiques physiques et sensibles des revêtements par les qualificatifs suivants : « Lustré » [P3], « correct » [P22], « dur » [P22], « différent » [P44], « brun » [P73], « de béton » [P87]. Par le fait que les actions ne sont pas contraintes par un objectif à atteindre, la perception des propriétés visuelles, sensorielles, tactiles et signifiantes des planchers est amplifiée afin de servir d'indices pour choisir un *parcours* plutôt qu'un autre.

2.2.2. Encoder des informations

Si la cliente note les changements de matière, de forme et de graphie des planchers, elle considère qu'ils n'ont « pas d'allure », même si elle note le « bel effort » entrepris : « As-tu remarqué le plancher, comment ça n'a pas d'allure! c'est intense! hein, mais il y a quand même un bel effort, euh » [P59-61]. Les planchers sont décorés, ce qui modifie l'apparence des lieux et à la multiplication des signes, mais ces derniers ne contribuent pas à orienter l'individu dans son cheminement : « On sent aussi que c'est des centres d'achats qui coûtent cher » [P100-101]. La qualité des matériaux intervient dans l'apparence générale du lieu, mais ne donne pas davantage d'informations pouvant donner un sens à ses actions. De manière ironique, la cliente indique une rose des vents comme motif du plancher, mais elle ne sert nullement à s'orienter : « Une belle rose des vents, en plein milieu, pour s'orienter! » [P65]. La rose des vents reste un motif purement décoratif, se noyant dans la profusion de motifs sans significations : « Il y a beaucoup d'éléments à repérer! » [P48-49], « il y a beaucoup de sortes de planchers différents, je trouve que c'est un petit peu agressant, mais ça, c'est personnel. Il y a beaucoup de géométrie! Déjà la tour, ici le plafond, euh, les fenêtres, peut-être, géométrie du plancher, ça fait beaucoup de géométrie, je trouve! Il y a beaucoup d'options, tu vois! » [P43-47]. Pour tout aménagement ou réaménagement, l'information encodée et transmise par les matériaux et les formes des revêtements doit donc avoir une signification dans le *parcours* de l'acteur social et être une information incitant à l'exploration.

À l'approche de la grande place centrale au niveau supérieur, la cliente s'arrête dans son *parcours* et signale les caractéristiques propres de l'ouverture de la place [P10-20]:

« Eveline : Donc, euh, je vais un petit peu n'importe où, mais, euh, je suis le parcours imposé à l'individu, n'est-ce pas? Donc là, ça, c'est quand même intéressant, une espèce de, d'ouverture de, de la place, pas l'ouverture de la place, mais une vue en contre, contre, contre quoi que l'on dit, penchée, contre

penchée, contre penchée, porte à faux (*rire*)? Aide-moi, tu peux dire quelque chose!

Enquêteur : Contre-plongée!

Eveline : Contre-plongée! donc, là, on voit qu'il va y avoir un événement, mais sans l'événement, c'est quand même intéressant, on voit ce qu'il y a, ça nous, on peut identifier là où on veut aller, ouais! Il manque peut-être un kiosque d'information, si on est pressé, je ne sais pas. »

Cette perception en contre-plongée est directe et immédiate, suivant la logique de son cheminement contraint par la circulation. La cliente ne trouve pas le mot pour désigner la configuration de la place et pour qualifier cette vue en contre-plongée sur le niveau inférieur. En effet, sa position particulière et la configuration de la place lui offrent des opportunités pour identifier un objectif, suivre du regard le chemin à prendre, comprendre l'organisation du lieu, assister à un événement se déroulant au niveau inférieur ou lire une information en premier plan. Autrement dit, cette vue est complexe au sens où elle lui offre une représentation des actions possibles, de la structuration du lieu, des magasins à identifier et d'un spectacle possiblement à observer. Si elle note les dimensions informationnelles proposées par cette vue, elle souligne aussi le manque d'informations complémentaires permettant d'encoder ce qu'elle voit de significations plus précises. De manière directe, des informations pourraient être rendues accessibles et distribuées dans le contexte afin de compléter les informations visuelles déjà disponibles.

2.2.3. Mémoriser des informations

Tout au long de son *parcours*, la cliente se sert des planchers comme de repères : « Là, tu vois, on change à nouveau de plancher » [P54], « enfin on change encore de plancher » [P58-59], « euh, on a un autre plancher » [P123]. Les planchers sont donc des repères pour s'orienter et pour engager une activité perceptive. Les changements des planchers participent de l'intrigue, tout en créant une mémoire des situations, réactivée à chaque nouvelle situation. Le changement peut être anticipé, selon ce qu'on s'attend à

voir, c'est le cas lorsque la cliente passe d'un étage à l'autre. En outre, les planchers deviennent un thème de référence pour la discussion et légitime l'ouverture d'un ordre séquentiel dans la conversation. La perception de ces changements permet à la cliente d'introduire de nouveaux tours de parole, mais aussi de créer des historiques (« bon, on est de retour sur le plancher brun! » [P72-73]), d'anticiper des scénarios (« est-ce qu'on pense qu'il y a un nouveau plancher en haut? » [P93-94]), et de répondre à des questions (« bon, ben, on ne change pas de plancher! » [P100]). Le thème devient un moteur pour la prise de parole, pour l'inscription d'une mémoire des situations passées et pour problématiser le *parcours*.

Tout au long du *parcours*, les végétaux artificiels constituent, pour la cliente, un thème de conversation : « Des arbres! des faux arbres probablement. Donc, j'ai, moi, il faut pas que je dise que j'aime ou pas, faux arbres! » [P4-5]. S'inscrivant dans les prérogatives méthodologiques de ne pas juger, elle traduit l'énoncé dépréciatif en une description. Si elle relève qu'« il y a un bel effort pour mettre de faux arbres » [P42-43], elle s'interroge cependant auprès de l'enquêteur sur l'hypocrisie du propos : « C'est-y correct? Ouais! » [P42-43]. Le thème devient un élément récurrent, une mémoire pour rendre compte de ses perceptions du réel : « Gris! c'est très gris, pas beaucoup de couleur, sauf le ciel bleu. Le soir, ça doit être assez triste. Ils ont essayé avec les plantes, peut-être, de changer » [P96-98]. Dans la conversation, le thème de l'artificialité des plantes passe par différentes formes grammaticales (dépréciative, interrogative, affirmative) permettant de problématiser le thème lui-même : « Je n'aime pas le visuel des fausses plantes! C'est-tu des fausses plantes? Non, c'est des vraies plantes! » [P123-125]. La cliente insère un fil conducteur par un thème récurrent dans la conversation, crée une intrigue dans le parcours et joue sur les différentes formes de temporalités du discours.

2.2.4. Positionnement dans l'activité

Tout au long du *parcours*, la cliente cherche un chemin à suivre. Dans la mesure où elle n'a pas de contrainte, son activité est essentiellement perceptive. À un certain moment du *parcours*, la cliente note l'étroitesse des escaliers roulants : « As-tu vu comme c'est étroit? C'est très étroit! Tu sais ce qui pourrait être intéressant? C'est faire un tableau avec des profils de magasiniers, puis faire des lignes sur le plancher ou un parcours pour, dépendant de ton type, de, de linges que tu aimes, ton style, euh, ton profil » [P104-108]. Elle souligne une contrainte conditionnant ses actions, ce qui l'amène à l'interpréter comme un élément de projet potentiel. Ce projet, c'est le lien possible entre des contraintes du contexte et l'activité de magasinage. Ce qu'elle imagine, c'est donc une connexion possible entre l'action, l'activité perceptive et l'interprétation du contexte dans le cadre de l'objectif commercial. De cette manière, l'activité serait inscrite dans l'action de se déplacer.

2.2.5. Valoriser le contexte

Dans le *parcours*, l'exceptionnalité de certains événements est neutralisée par la description de son caractère habituel : « Normalement, je pense qu'ils mettent des tables, là, où ils mettent, euh, c'est vide, des plantes (*rire*), du béton! Je ne sais pas, ça dépend des événements. Y a-t-il toujours des événements? Je sais que des fois ils organisent des festivals, des choses comme ça, car ça permet quand même beaucoup de visibilité pour les autres, euh, s'il y a beaucoup de monde, ils peuvent aller à tous les étages puis regarder ce qu'il y a au centre, ça, c'est intéressant, mais, euh, je ne viens pas aux festivals ici. Je sais qu'il y a eu le salon de l'emploi à un moment donné, cette année, donc, j'imagine que » [P173-181]. Cette normalité est décrite selon les habitudes (« ils mettent des tables »), la récurrence de l'événement (« ça dépend des événements »), la configuration du lieu (« aller à tous les étages ») et les situations passées (« il y a eût le salon de l'emploi »). La description ne caractérise pas

l'événement comme il est perçu, mais selon des références antérieures qui viennent aider la valorisation du contexte en tant que tel. Ainsi, la possibilité de circuler sur plusieurs étages et d'avoir des vues périphériques depuis ces belvédères a une signification, car la cliente sait que des événements sont organisés régulièrement.

Au début du *parcours*, la cliente explique l'impression ressentie par la configuration circulaire du lieu et des cheminements : « Donc, je tourne en rond, je n'ai pas bien le choix, à date, je ne trouve pas ça très intéressant! » [P30-31]. Plus loin, elle précise les sensations éprouvées : « Euh, il y a peut-être l'aspect circulaire aussi, vu que c'est une place centrale et on tourne en rond, euh, on a justement l'impression de tourner en rond! » [P115-117]. Cette appréhension demeure prégnante et est extériorisée une nouvelle fois : « Donc, euh, là, on a tourné en rond, euh, qu'est-ce qu'on peut faire? » [P129-130]. Au fur et à mesure que le temps passe, la cliente change d'avis et reconsidère différemment le milieu parcouru : « Ce qui est bien, par exemple, c'est du fait que ça soit rond, on se trouve toujours au centre, donc on sait toujours. Je me demande si je me contredis? On a l'impression de tourner en rond, mais c'est bien parce qu'on se retrouve toujours » [P182-185]. À force de faire le tour, le territoire est revalorisé, car les circulations circulaires imposent une trajectoire et évitent de se perdre.

2.2.6. Doublement de l'information

Dans le *parcours*, des effets liés au contexte, aux transitions et aux phénomènes sonores par exemple ont un impact direct sur la cliente. Ainsi, l'effet suivant l'entraîne à renverser ses jugements : « Ouais, ce n'est vraiment pas une place qui me touche, là, on a un gros, ça se dévoile devant nous! On est habitué avec le plafond bas, dans les autres centres d'achat, et puis là, *hm!* » [P75-77]. Ainsi, l'inspiration « *hm* » rend compte de l'effet provoqué par le changement lors du passage du plafond bas au plafond haut et par le dévoilement en percevant « la géométrie du plafond » [P77-78]. L'intérêt de cet effet est qu'il va modifier l'interprétation, ce qui est perçu par la suite par un processus de

complémentarité. En effet, lorsqu'elle retourne, dans un autre corridor, après être passée par la place centrale, elle note à nouveau l'effet produit par le changement du plafond haut au plafond bas, même ici l'effet est inversé et n'est pas réellement ressenti : « Donc, là, on est de retour aux plafonds bas qui sont probablement plus bas même que la normale, dans les autres centres d'achat, donc, *ch*, disons que la comparaison est énorme, tu passes d'un endroit où le plafond est à dix mille pieds, puis là, tu arrives à, à une, *Check*, je peux presque toucher, c'est fou! J'ai touché au plafond! » [P148-153]. Le premier effet lui a donc permis de prendre conscience d'une caractéristique de ce milieu, qu'elle va accentuer par un geste pour atteindre le plafond. Sa perception de la réalité est modifiée selon la perception du premier effet éprouvé. Ce dernier joue le rôle de cadre interprétatif de référence pour interpréter un phénomène similaire. Plus encore, elle va chercher le doublement de cette première sensation en modifiant sa façon d'agir et de percevoir un contexte similaire. Si le premier effet est perçu directement, par surprise, comme un phénomène furtif, le deuxième est le résultat de l'interprétation de la réalité.

Dans le *parcours*, les commentaires renvoient à d'autres commentaires qui ont été exprimés précédemment : « Là, j'ai l'impression que l'éclairage est plus ponctuel, il y a plus de, c'est moins des néons blancs, il y a quand même de grands ronds de néons, mais c'est quand même plus, plus (articulé) agréables, c'est pas trop bruyant, là, il n'y a pas de monde, mais » [P60-66]. Cette description renvoie à une autre faite précédemment. Dans ce cas-là, les qualificatifs de « plus ponctuel », « moins des néons blancs », « plus agréable » sont à reconsidérer respectivement à ceux de « lumières néons qui font l'impression de manque de budget » [P25-26], « c'est sombre » [P27], « c'est comme pas invitant » [P28]. Les situations caractérisées sont donc à mettre en perspective avec des situations vécues précédemment et sont analysées rétrospectivement comme des doubles. Le redoublement d'une situation permet d'interroger la situation sur la base d'une situation précédente, tout en précisant les réalités observées et interprétées ultérieurement.

2.2.7. S'interroger sur l'organisation du réel

Dans le *parcours*, les essais musicaux, réalisés sur la place le jour de l'enquête, ne sont pas notés tels quels. L'onomatopée « oh! » suivie de l'exclamation « musique! » [P23] sont verbalisées, mais l'événement n'est pas décrit. Si la présence d'un événement particulier est relevée par la cliente, il n'est jamais expliqué. Si effectivement elle se demande « ce qu'il y a ce soir comme » [P95], l'énoncé est suspendu et elle n'y répond pas. Plus loin, elle indique qu'un événement un peu exceptionnel est organisé, mais le ponctuant « donc » utilisé par deux fois dénote qu'il faut en conclure quelque chose : « Aujourd'hui c'est un cas un peu exceptionnel, ils ont, ils organisent un événement, donc, donc! » [P171-173]. L'exclamation « donc » plus marquée que la première est une façon de ponctuer l'énoncé pour le clore, sans définir la conséquence à laquelle nous devrions arriver. Cette conclusion est suspendue et soumise à notre interprétation. Si les événements perçus sont indiqués, la cliente ne les commente pas forcément. L'activité de la participante consiste à percevoir l'événement comme normal, ce qui la dispense de s'interroger sur les fondements de cette réalité.

À un moment du *parcours*, des phénomènes rythmiques interrompent la normalité de la situation : « Ils n'ont pas arrêté la fontaine, ils ont juste diminué! Non! je pense que c'est la musique de l'étage, je pensais que c'est la boutique de *Tam Tam*, mais, finalement, ben, c'est discret, moins, c'est moins de la musique d'ascenseur, peut-être » [P165-169]. Suite à cette perturbation rythmique de l'ambiance sonore, elle s'interroge sur les causes, la nature et la propagation du phénomène. Elle met en question l'intensité sonore de la fontaine, le style de musique qui est diffusé, la localisation de la source musicale et la nature de l'ambiance produite. Tout en n'expliquant pas complètement le phénomène, elle produit des explications et des réévaluations interprétatives sur cette réalité incertaine.

2.2.8. Coordonner ses actions

Selon les prérogatives méthodologiques du *parcours*, le chercheur n'est pas supposé intervenir dans la conversation. Cependant, cette façon de faire n'est pas habituelle. Dans la conversation ordinaire, les tours de parole organisent l'interaction entre deux individus. Autrement dit, la conversation permet de rythmer l'interaction et l'activité langagière est coordonnée selon les tours de parole répondant à des habitudes dans la prise des tours. Vu que cela n'est pas possible, elle va jouer avec cette contrainte liée au protocole méthodologique : « Ok! on marche, on marche, des belles poubelles rouges, des fois, quand je dis belles poubelles rouges, c'est un peu ironique, mais parce que, toi, tu les verras pas, c'est juste de l'auditif, tu peux quand même, *hm*, faire des onomatopées, je sais des, en tout cas » [P68-72]. Comme ils ne sont pas tout à fait dans la même activité d'observation, l'événement vu en commun n'est pas décrit. Les conversations ont un rôle important pour mettre en commun une même représentation de la réalité. Dans l'extrait suivant, on peut voir que la compréhension mutuelle est sous-entendue : « Tu vas tellement rire quand tu veux écouter ça, avec la petite musique! » [P98-99]. L'événement musical qu'ils partagent n'est pas développé et la description finit par un « mais bon! » [P99-100], mais on sait qu'ils le partagent. Dans la mesure où leurs actions sont coordonnées, la cliente juge que la perception et l'interprétation de la réalité aussi.

2.3. L'itinéraire

2.3.1. Amplifier les éléments du contexte

Dans *l'itinéraire*, l'employée mentionne à la fois ce qui concerne l'action et la perception : « Une autre série de marches (...) à gauche, je ne sais pas, instinctivement je faisais ça comme ça. Bon! on regarde un peu partout, qui est ouvert et qui l'est pas. Je passais généralement à gauche de la colonne pour le plaisir, tout dépend des matins aussi » [I4-8]. D'une part, il s'agit de réduire l'effort au minimum, d'autre part de saisir par de brefs coups d'œil les informations les plus pertinentes. Ainsi, l'action dans le déplacement implique une perception focale déterminée par la nécessité d'appréhender les obstacles et l'envie de saisir des informations pertinentes dans ce mouvement. Certains obstacles, comme les colonnes, peuvent devenir des occasions pour modifier sa trajectoire. En fonction du caractère routinier de *l'itinéraire*, l'employée amplifie certains éléments tels que ceux pouvant modifier sa trajectoire et lui offrir éventuellement une diversité dans l'activité.

Dans *l'itinéraire*, l'employée utilise le terme « ici » [I1, 26, 52, 70, 73, 84, 89] pour désigner les choses. Mais ce terme a plusieurs sens selon la façon dont il est employé. Ainsi, le terme « ici » peut être un geste réel ou figuré pour pointer un élément, désigner un objet servant de repère, localiser un endroit précis ou identifier une direction. Qui plus est, le terme complété affirme un sens plus précis : « Juste ici » [I10], « c'est ici » [I13], « de ce côté-ci » [I19], « ici () soit, ici » [I41-42], « exactement ici » [I56]. L'employée associe des indications concrètes et abstraites pour décrire son *itinéraire* : « Puis, là, le tourniquet » [I3], « à gauche de la colonne » [I7-8], « près de l'escalier roulant » [I9-10], « dans le fond (), c'est place du Lierre, ça s'appelle, cet endroit-là » [I42-44], « là, en arrière de l'escalier » [I56], « tourne à gauche, c'est à côté du Mikes » [I58], « faux arbres en plastique, à côté de l'escalier. Super! On tourne à gauche » [I72-73]. Dans ces descriptions, l'employée amplifie certains éléments qui sont

des références pour elle, qu'elle peut nommer et communiquer ce qu'elle situe par rapport à son cheminement.

2.3.2. Encoder des informations

La perception des changements, comme l'ouverture des magasins, est une information pertinente pour l'employée afin de modifier son *itinéraire* : « Je sortais pour manger et je me dirigeais, ah, des fois, j'arrêtais chez *Reitmans*, mais rarement. Euh, là, je passais, ici, la fontaine à gauche. Je prenais la première allée » [I25-27]. Depuis *l'itinéraire*, les nouveautés doivent être perceptibles. Ainsi, à la fin de sa journée de travail, l'employée s'arrêtait : « Temps en temps, j'arrêtais chez *Terra Nostra*, voir les nouveautés de la saison. Et je sortais finalement dehors » [I78-80] et « temps en temps, j'arrêtais chez *Music World* aussi, question d'aller voir les nouveautés en musique » [I83-84]. Deux types de nouveautés sont évoqués : les nouveautés liées à des fêtes saisonnières qui ont été reprises dans les pratiques commerciales et les nouveautés liées à un type de produit particulier. Les nouveautés sont généralement marquées comme telles ou bien disposées de manière à ce que les individus « tombent dessus ». Mais aussi selon le type de magasin, les nouveautés sont attendues. Ces exemples sur l'ouverture des magasins et la présence des nouveautés montrent à quel point les choses sont encodées d'informations qui sont signifiantes pour une employée se déplaçant quotidiennement.

En décrivant son *itinéraire*, l'employée donne un autre statut aux choses perçues : « Ensuite, dépassé l'*Art des artisans*, euh, je me dirigeais à la salle de bain, où l'un ou l'autre, que ce soit aller à la salle de bain ou soit aller fumer. Donc! c'est ici, ça demande des clefs, euh, que chacune des boutiques possèdent » [I11-14]. La porte qu'elle nous indique ne présente aucune indication et c'est le commentaire de l'employée qui nous permet de savoir ce qui s'y trouve derrière. Sans pourtant observer s'il s'agit d'une salle de bain, son commentaire nous permet d'imaginer à quoi elle

ressemble. La juxtaposition d'informations reliées à des situations perçues nous permet d'interpréter ces dernières différemment. Cette porte, qui nous semblait sans intérêt, prend une valeur nouvelle. L'information donnée par l'employée nous apprend quelque chose sur le statut de cette porte. Son commentaire permet d'encoder une information signifiante en percevant directement cette porte, tout en révélant que cette porte possède une signification que nous ne pouvions soupçonner.

2.3.3. Mémoriser des informations

Dans *l'itinéraire*, l'employée mentionne la modification suivante : « Bon, là, j'arrivais et puis, euh, je stationnais. J'accrochais mon vélo, ici, comme ça, à la dernière minute. Clic clac! Ah non! c'était là, dedans. Avant, il n'y avait pas ça, c'était là [I1-2]. En expliquant où elle accrochait son vélo, elle note que le support a bougé de place. Dans sa description, elle indique la place antérieure du support comparée à l'actuelle. L'expression « avant y avait pas ça » suivie de l'exclamation « c'était là » indique que le changement est perceptible selon le même point de vue. Dans la zone des restaurants, elle note le remplacement de son restaurant par un autre restaurant : « Euh, moi, j'arrêtais, je pense qu'il n'existe plus mon restaurant, ce n'est pas grave. J'arrêtais chez le *Méditerranéen* » [I36-38]. Dans ce cas, il existe toujours un restaurant. Avant de sortir du complexe, elle note également un autre changement d'affectation : « Et, à l'époque, maintenant ça n'existe plus, c'est rendu *Bentley*, il y avait les fameux guichets de la *Banque Royale*. Ils étaient situés à cet endroit. Maintenant, on y vend des sacs » [I75-78]. Si le changement d'un restaurant par un autre restaurant ne lui semble « pas grave » puisqu'il s'agit d'un service similaire, le remplacement des « fameux » guichets de banque par un magasin de « sacs » peut affecter ses habitudes de consommation. Son *itinéraire* pourrait devenir moins intéressant puisque l'activité routinière de retirer de l'argent est remplacée par une activité occasionnelle d'achat d'un sac. À *l'itinéraire* de l'employée, on peut donc associer une mémoire qu'elle a construite selon ses habitudes.

L'employée constate des modifications dans son *itinéraire* puisqu'elle n'est pas venue depuis deux ans : « Euh, on fume de ce côté-ci. Euh, vous voyez maintenant, c'est marqué interdiction de fumer, mais, euh, avant on pouvait. Donc, il y avait des espèces de cendriers, euh, où on écrase, là, et puis c'est sensé de couper la fumée, euh, c'est ça » [I19-22]. Alors qu'elle veut montrer où elle fumait, elle constate qu'un symbole d'interdiction de fumer a été appliqué sur le mur. Le commentaire de l'employée donne un autre statut à l'interdiction de fumer, car le récit de l'activité se retrouve en confrontation avec l'interdiction actuelle. L'employée exprime le changement en comparant la situation passée et celle vécue actuellement par des termes spécifiques : « c'était là » [I2, 3], « avant, il n'y avait pas ça » [I5-6], « maintenant » [I19, 78], « avant » [I20], « à l'époque » [I34], « il n'existe plus » [I37], « elles n'étaient pas situées là avant » [I49], « il y en avait, il me semble dans ce temps là » [I55] « elles étaient là » [I56], « maintenant ça n'existe plus, c'est rendu » [I76], « il y avait () situé à cet endroit » [I77]. Ces expressions du changement introduisent une mémoire, qui modifie le statut des objets et des lieux perçus, tout en augmentant leur valeur symbolique.

2.3.4. Positionnement dans l'activité

Lorsque dans l'*itinéraire*, l'employée se perd et ne retrouve pas un lieu où elle veut nous conduire, elle parle au présent : « Nous cherchons des salles de bain. Salle de bain, que je ne retrouve pas pour l'instant » [I45-46], « non! on a manqué les salles de bain, près des, des petits restos, nous retournons sur nos pas. Il y a une indication de salle de bain, ici, que nous avons manqué, de l'autre côté, avec une flèche. Donc, si ça se dirige comme ça, on va sûrement y arriver » [I50-53]. Dans la situation suivante, il existe un danger potentiel dans l'*itinéraire*. L'employée tente de traverser la rue Sainte-Catherine du Complexe Desjardins pour aller à la Place des Arts : « Voilà, ici, on doit quand même patienter, euh, un certain moment, question de ne pas se faire frapper. Souvent, il y a des gros camions, euh, camion de la ville, euh, des gens pressés, de

l'huile qui coule, tout ça, des gens qui bougent (...). Oh! (...)» [I84-88]. Lorsqu'une action suppose une interaction, le présent est utilisé : « J'entre de nouveau (), je tire la porte » [I22-23]. L'employé effectue certains sauts entre le présent et le passé et inversement afin de rendre compte des deux niveaux de l'activité, celle de raconter un récit et celle supposant des actions concrètes et des tâches à effectuer : « Je passais (), nous passons » [I7-9], « nous arrivons à l'*Art des artisans*, où je travaillais » [I10-11], « et nous retournons travailler (), j=retournais » [I64-67]. L'employée se repositionne constamment entre l'action de réaliser l'*itinéraire* dans la pratique et l'activité de faire le récit de l'*itinéraire* tel qu'elle l'accomplissait antérieurement.

Dans l'*itinéraire*, le temps passé est utilisé pour indiquer la normalité de l'exploration, tandis que le présent est utilisé dès lors que l'employée est confrontée à une matérialité. Les verbes d'action expriment très bien à la fois l'action que la participante exécute le jour de l'*itinéraire* et leur temps grammatical rend compte du récit passé : « j'arrivais » [I1], « je stationnais » [I1], « j'accrochais » [I1], « je descendais » [I3], « je passais » [I7, 26, 68], « je me dirigeais » [I11-12], « j'empruntais » [I14], « je retournais » [I24], « je sortais » [I24], « j'arrêtais » [I26, 36, 37, 83], « je prenais » [I27], « je venais » [I40], « je me rapprochais » [I65, 66], « je montais » [I69], « je longuais » [I73], « je sortais » [I79], « j'allais » [I82]. De même, l'utilisation du terme « comme ça » associé à un verbe passé exprime la narration, mais aussi décrit le geste effectué réellement : « et je descendais les marches, comme ça » [I3-4], « je faisais ça, comme ça » [I5-6]. En fonction des situations, l'activité est repositionnée, passant du récit à la réalisation d'actions concrètes.

2.3.5. Valoriser le contexte

L'*itinéraire* nous mène dans le stationnement où l'employée avait l'habitude de fumer. En nous divulguant cette activité, elle nous montre que le stationnement est utilisé de façon alternative, indépendamment de la fonction du lieu. Ce contexte est

valorisé dans la mesure où il lui permet de fumer et de prendre une pause : « Ensuite, j'empruntais la porte pour aller fumer dans le stationnement. Ce n'était pas vraiment agréable, mais vu que j'avais pas beaucoup de temps, euh, je, j'avais à peu près 10 minutes, donc juste assez pour fumer une cigarette et boire un, un verre de jus ou quelque chose comme ça » [114-18]. Ce contexte n'est donc pas choisi pour son ambiance, mais pour limiter son déplacement et lui laisser suffisamment de temps pour fumer une cigarette ou boire un verre. La valorisation du stationnement comme milieu de vie est à replacer dans la perspective de la contrainte d'une pause limitée avant le retour au travail. Aller plus loin, aurait exclu certaines activités plus longues. Le stationnement est donc utilisé comme contexte marginal à proximité du lieu de travail. Même s'il n'est pas « vraiment agréable », il est le lieu le plus adapté pour répondre aux contraintes sociales et temporelles liées au travail. L'employée s'approprie et valorise ce milieu, car il lui offre une opportunité temporelle.

2.3.6. Doublement de l'information

Dans *l'itinéraire*, l'employée commente le lieu en relation avec ses habitudes, et son interprétation de la réalité. Par l'exemple, la foire alimentaire n'est pas très appréciée, car elle ne peut pas fumer à l'intérieur : « Puis, je n'aimais pas ce lieu-là, parce que, c'est ça, c'est très cher, ça a comme pas de sens et, euh, on ne peut pas y fumer. Donc, c'est sûr que je n'aimais pas ça à l'époque. Maintenant, ça ne me dérangerait pas » [131-34]. Cet interdit influençait son interprétation de la réalité. Par ailleurs, elle souligne l'évolution de sa perception sur le lieu depuis qu'elle se représente ce contexte en tant que « non-fumeuse ». Maintenant, ça ne la dérange plus. Si le milieu qu'elle traverse est le même, l'interprétation de cette réalité a évolué. S'il s'agit d'une même personne, elle indique que la représentation de la réalité peut être multiple (double) en fonction de l'activité dans laquelle elle est engagée et en relation avec son histoire de vie.

L'*itinéraire* étant lié au travail, ce dernier détermine une représentation de la réalité vécue : « Et je venais m'asseoir, ici, dans ce lieu, près d'une fontaine qui ne fonctionne pas, euh, soit ici, j'étais souvent, euh, dans le fond, euh, j'essayais de déconnecter le plus possible du travail » [I42-43]. Le milieu évoqué crée une coupure spatiale de l'activité de travail et est interprété ainsi : il représente un moment indépendant, pour soi, gagné au prix d'un rallongement de *l'itinéraire*. Avant de retourner au travail, la fontaine centrale est utilisée symboliquement pour représenter le dernier moment à soi : « Bon, pour faire changement je me rapprochais dans, à mon retour, par ma manière de bouger dans l'espace, je me rapprochais de la fontaine un peu, je regardais tout ça, apprécier l'eau qui coule, je retournais travailler » [I64-67]. Dans le même registre, elle utilise les escaliers du complexe de la Place des Arts telle une coupure de sa journée de travail : « Et terminer ma journée de l'autre côté de la rue, dans les escaliers du complexe de la Place des Arts où j'allais me dorer au soleil lorsqu'il y en avait » [I80-83], « et, euh, je m'assois généralement, ici, pour contempler » [I88-89]. Ainsi, les milieux nommés permettent de se créer une double réalité qui isole l'employée de l'activité contraignante. L'évocation de l'eau qui coule et du soleil qui dore définit les caractéristiques sensibles de ces milieux, tout en évoquant des moments libérés des contraintes de la réalité. Ces milieux permettent de faire penser, à autre chose, à un temps à soi et en même temps sont des espaces concrets que l'on ressent. Ainsi, à la fin de la journée son espace de travail se transforme en paysage : « Donc, ici, on a la chance d'admirer, euh, le fameux paysage boutique et les gens qui circulent, très intéressent, faux arbres en plastique à côté de l'escalier. Super! On tourne à gauche, là, généralement, au coin, je longuais, euh, ici, euh, l'espèce de petit rempart, ce qui me permettait d'avoir une vue d'ensemble sur le niveau 2 » [I70-75]. L'activité dans laquelle l'employée est engagée conditionne ou facilite l'émergence des représentations symboliques de la réalité, de même que, dans cette construction de réalités multiples, l'employée s'appuie sur la perception de dimensions sensorielles réelles.

2.3.7. S'interroger sur l'organisation du réel

Dans l'*itinéraire*, l'activité de fumer s'organisait selon les rythmes du travail : « Deux cigarettes, je fumais à cette époque. Une autre cigarette, sûrement avant d'aller travailler. Alors, c'est fou, comment la cigarette peut gérer entre nos déplacements et l'horaire et le temps, notre manière de se mouvoir dans l'espace. Et ben, bon, sortie, et nous retournons travailler » [I60-64]. En décrivant son *itinéraire*, elle s'interroge sur le rythme exercé par son activité de fumeur. L'expression « c'est fou » vient appuyer l'interrogation formulée. En racontant sa propre histoire de fumeuse, l'employée verbalise la façon dont ce modèle de vie contraignait ses déplacements, ses façons de se mouvoir et l'organisation de son temps libre. Dans un même temps, elle exprime la prise de conscience de sa nouvelle réalité comme « non-fumeuse ». En refaisant cet *itinéraire* dans un rythme accéléré et dans un temps différent, elle est amenée à s'interroger sur son propre modèle de vie et l'évolution de ce modèle.

2.3.8. Coordonner ses actions

Si l'*itinéraire* est routinier, l'employée peut décider de varier ses rythmes, ses arrêts et sa trajectoire. Ainsi, certains termes utilisés ont une fonction de coordination entre ces variations et la régularité de l'*itinéraire* : « généralement » [I7, 89], « tout dépend des matins » [I8], « des fois » [I25], « rarement » [I26], « de temps en temps » [I38], « quelquefois » [I69], « lorsqu'il y en avait » [I83], « temps en temps » [I83]. L'employée s'appuie sur les rythmes régissant la vie sociale pour les coordonner aux trajectoires possibles de ses *itinéraires* quotidiens. Autrement dit, si réaliser l'*itinéraire* est une activité identique chaque matin, les actions peuvent être très différentes d'un matin à l'autre. Dans le récit de l'*itinéraire*, l'employée prend soin d'indiquer les termes qui spécifient cette variabilité.

De plus, dans le récit de l'*itinéraire*, elle indique les ellipses qu'elle opère par rapport à la durée réelle de l'action : « Et nous arrivons à l'*Art des artisans*, où je travaillais, juste ici. Ensuite, dépassé l'*Art des artisans*, euh, je me dirigeais à la salle de bain » [I10-12], « je retournais travailler à droite, et ensuite, je sortais pour manger » [I24-25], « je retournais travailler. Après avoir travaillé, je passais par où? » [I67-70]. L'activité de travail est exprimée par une brève pose de l'énoncé et est encadrée par les verbes d'action tels que arriver, retourner et se diriger, sortir ou passer (quelque part). L'activité de travail est un référent pour la narration de l'*itinéraire*. L'*itinéraire* sert de structure globale en tant qu'activité de récit, mais aussi de condition réelle pour la coordination des actions et pour la réalisation des tâches pratiques.

2.4. La promenade récurrente réactivée

2.4.1. Amplifier les éléments du contexte

Dans la *promenade*, les indications sont majoritairement orientées selon des obstacles perceptibles dans le contexte, telles les marches, mais aussi d'autres repères : « Monte jusqu'au palier! » [W31], « arrête au bout de la rampe! » [W69], « va jusqu'au centre, arrête! » [W150-151], « dépasse le comptoir et descend les marches! » [W184-185], « il y a une porte avec un grillage, devant, à gauche, vas-y! » [W190-191], « franchis la porte, arrête-toi ici! » [W225-226], « retourne-toi, franchis les portes! » [W354]. Les actions sont liées à des objets identifiables et perceptibles : palier, rampe, centre, comptoir, marches et portes. D'après les indications, le visiteur peut se situer et agir. Il faut donc qu'il y ait une correspondance entre les actions énoncées et les référents perceptibles : « Ouais! on t'annonce un banc, avant de voir un banc, je crois d'ailleurs » [W278-279]. Lorsque les indications, abstraites comme « à droite », « à gauche » ou « tout droit » sont utilisées, elles sont associées à des objets de référence directement perceptibles : « Tourne à droite et descends les marches! » [W44-45], « monte encore les marches et puis va tout de suite à gauche! » [W209-210], « tourne à

droite, dépasse le comptoir et descends les marches! » [W183-185], « et puis va tout de suite à gauche! Il y a une porte à droite, franchis-la et va tout droit, au-delà du poste de sécurité » [W210-211]. Parfois, ces énoncés sont employés pour désigner une trajectoire : « Marche vers la gauche, va au-delà des téléphones! » [W362-363], « puis garde ta droite! » [W383]. Ils servent à diriger le regard afin de réaliser l'action appropriée : « Passe les portes à gauche et va dans le stationnement! » [W307-308], « continue de marcher tout droit! Il y a un banc, là, à gauche! » [W272-274], « le musée se trouve à droite! » [W388]. Lorsque ces énoncés sont abstraits, ils sont associés à des référents perceptibles. C'est le cas du terme « au fond » : « Continue à marcher dans le corridor jusqu'aux portes, au fond! » [W257-258]. Pour s'orienter selon les indications transmises, les actions à faire doivent être inséparables des référents à percevoir, ce qui d'une certaine manière amplifie ces deux dimensions.

Dans la *promenade*, les visiteurs doivent faire la synthèse entre la réalité de la situation vue et celle perçue par l'intermédiaire de l'image à l'écran. Les visiteurs n'hésitent pas à parler d'expérience hallucinatoire pour parler de cette impression : « Oh! En fait, elle, il y a une déstabilisation totale qui est opérée par ces phrases étranges et peut être moins, ça me l'a moins fait au plan mental quoi parce que, je te dis, j'ai vécu ça avec le *cheat* là et puis j'ai réfléchi après et tout, ça m'a moins impressionné ça que, que l'histoire physique. Là, je te dis, le décalage de l'image qu'on voit et de celle qu'on perçoit, c'est comme ça! » [W135-140]. L'autre aspect qu'ils évoquent et qu'ils nomment par l'expression « histoire physique » réfère au statut de l'image, à la fois représentation et référent de l'action. Dès que la narration évoque une autre histoire ou bien que l'image perd sa référence au réel, les représentations sont incomprises : « C'est drôle aussi la confusion qu'il y a entre, euh, confusion c'est vraiment le mot, euh, clef du truc! Elle introduit de la confusion à tous les niveaux, là! » [W373-375]. Dès que l'image est décalée du réel, elle perd son statut de repère : « Là, le rapport à la nature que je ne comprends pas trop, sur le sentier en forêt » [W268-269]. Les représentations deviennent réelles quand elles associent des actions dans la réalité, c'est-

à-dire qu'elles ont des référents communs. Les représentations permettent d'amplifier la perception sur certains éléments du contexte qui deviennent des repères.

2.4.2. Encoder des informations

Dès le début de la *promenade*, la narratrice indique comment tenir et se servir de la caméra, de sorte que les visiteurs voient la même chose que ce qui est représenté à l'écran et se réfèrent aux mêmes points de référence : « Tu as une caméra à la main, tiens-la bien haut, pointe-la dans la direction que je t'indique! » [W11-13]. Puis elle nous donne un point de référence qui va être le premier point sur lequel synchroniser notre perception : « Vers le fauteuil, le tableau! Maintenant, déplace-la vers la gauche » [W15-16]. À partir de ce moment, ce sont les représentations comme repères qui vont orienter les perceptions des visiteurs : « Là, commence le détachement! Tu vois là maintenant, ça commence là dans le parcours! » [W18-19]. L'image est une référence et devient un guide à suivre : « Lève-toi, suis l'image sur l'écran! » [W29]. Par ailleurs, les cadences de pas sont accentuées par le type de chaussures portées par l'artiste (ou le figurant) dans l'enregistrement et ils paraissent amplifiés en les écoutant : « C'est ça qui est bizarre, avec les bruits de pas, la cadence! » [W58-59], dit un des visiteurs. Ces sons sont encodés d'une information sur le contexte traversé : ils permettent d'interpréter les lieux traversés. Les nuances dans les cadences permettent d'indiquer le bon chemin, si c'est un escalier ou un plancher sur lequel on doit se trouver par exemple. Pour rendre lisible l'information, en montant les escaliers, les sons des pas sont accentués [W20-21, 33-34]. L'image, la parole et les sons permettent d'orienter la perception dans la bonne direction, ils encodent la réalité perçue d'une information : le chemin à suivre.

À la fin de la *promenade*, les visiteurs évoquent une affiche de *Beethoven* aperçue dans le corridor et qu'ils associent avec la musique classique écoutée dans la bande-son. Ils pensent alors que ce qu'ils entendent est du *Beethoven* : « Voilà *Beethoven* justement! Ouais! Ce n'est même pas du *Beethoven* d'ailleurs, là. J'ai

l'impression quand tu réentends, là, si, ouais, c'est un *Beethoven*, mais ce n'est pas sûr parce que tu vois *Beethoven* même avant d'avoir conscience que tu vois *Beethoven*. Tu penses que c'est du *Beethoven*, je ne sais pas, peut être qu'il y a ça aussi » [W378-383]. Ce qui est écouté est interprété par rapport à l'affiche représentant *Beethoven* installée dans le corridor. De là, ils pensent écouter du *Beethoven*. De plus, selon les visiteurs, la même musique écoutée dans la bande-son et la musique diffusée dans l'ensemble du corridor semblent identiques : « Donc, en ce moment il y a de la musique classique. Je ne sais pas d'où ça vient! » [W386-387], « tu ne sais pas si c'est la réalité actuelle ou la réalité du film! » [W390-391]. Ces situations évoquent des phénomènes de perceptions où l'interprétation joue un rôle essentiel. Les référents perçus dans l'écoute ou le visionnement encodent la réalité d'une information supplémentaire qui modifie l'interprétation du réel.

2.4.3. Mémoriser des informations

Dans la *promenade*, la narratrice spécifie aux visiteurs de pointer la caméra dans une direction et utilise de manière fictive le zoom pour cadrer un repère à observer. Les propriétés de l'outil technique sont donc utilisées afin de désigner ce point de repère : « Braque la caméra vers l'extérieur et maintenant en direction de l'hôtel. Fais un zoom! » [W35-37]. Ainsi, une scène invisible peut être représentée : « Il y a quelqu'un à la fenêtre » [W40-41]. La scène fictive est mise en parallèle avec la réalité et devient une mémoire d'un événement qui interfère avec le réel et soulève l'étonnement : « Ah! » [W42]. L'image de l'hôtel représenté et la réalité perçue directement au même moment s'appuient sur le même contexte. L'intérieur de la chambre est rendu visible, telle une mémoire qui donne des informations supplémentaires qui ne sont pas perceptibles. Les visiteurs sont engagés dans une activité perceptible et interprétative dans ce rôle de filmer la scène. Plus loin, la narratrice demande aux visiteurs de s'arrêter au bout d'une rampe [W69], pour « simplement observer les gens » [W76]. Ce point de vue permet d'observer le restaurant du musée en contre-plongée et sert de contexte de référence

pour la scène à l'écran : un personnage se trouve sur une table du restaurant (« Le téléphone devrait sonner (*son de téléphone*) et maintenant il va répondre! » [W100-101]). Puis l'image fait un zoom sur ce personnage (« Pourquoi as-tu tardé à m'appeler? Est-ce qu'il est là? » [W108]) et le personnage regarde sa montre. En établissant une référence commune, une mémoire d'un événement passé est rendue accessible aux visiteurs et devient presque réelle. À un autre moment de la *promenade*, les visiteurs sont conduits devant « une porte avec un grillage » [W190] derrière laquelle se trouve une œuvre d'art. Cette œuvre, composée d'un ensemble de portraits, dont la majorité des visiteurs du musée ignore la présence, est rendue visible car on nous y amène. Devant cette porte, l'image à l'écran *zoome* sur des photos qui se trouvent réellement derrière le grillage et un des visiteurs fait le commentaire suivant : « Ah oui! ah oui! ça, c'est la scène de l'œuvre d'art, où la (...). En plus, c'est drôle, car au niveau du zoom, tu avais le grillage qui disparaissait en même temps qu'elle zoome et ça, en tout cas, c'est un autre commentaire, mais tu peux faire des photos à travers un grillage, quand tu mets le focus au fond le grillage, tu ne le verras pas et pas l'œil, il a trop de profondeur de champ. Tu verras toujours le grillage devant! » [W193-199]. L'artiste joue sur les propriétés focales de l'outil, le zoom, pour voir plus loin, mais aussi pour introduire une mémoire sur un de ces personnages. L'information est distribuée en prenant un contexte de référence commun et réel.

Ces images, partageant le même contexte de la *promenade*, donne aux visiteurs accès à une mémoire sur des situations passées : « Ben, là, il y a un changement de mur. Le mur était rouge sur la vidéo et maintenant il est blanc avec une photo » [W144-145]. Les évolutions sont systématiquement relevées et verbalisées par les visiteurs. Ils peuvent résulter d'une modification du contexte, mais aussi des conditions temporelles lorsque la prise de vue est effectuée durant la journée et les images visionnées le soir par les participants : « Il y a quand même quelque chose de bizarre, car c'est le jour dehors, puis maintenant je le fais, puis c'est la nuit! Ah! » [W38-39]. L'intérêt de la modification des conditions de prise de vue est reconsidéré plus loin par rapport à la scène du restaurant. D'abord, un des visiteurs note qu'« il semble que les illusions

intérieures sont mieux que les illusions avec le rapport, extérieur à l'environnement, coté réaliste, là! » [63-65]. Son argument est explicite, mais mis en suspension : « J'aime le fait d'avoir deux réalités en même temps, par contre » [82-83]. Puis elle retourne à son premier énoncé (« fait du bien dans le fond, mon commentaire avec le rapport, euh, par exemple le jour et le soir, de l'environnement extérieur » [W89-91]) pour enfin conclure : « Dans le fond, ça n'a pas rapport parce que, comme là il n'y a pas de gens au restaurant dans le vidéo, mais en réalité il n'y a personne ici. Donc, c'est, tant qu'à briser les réalités, elle est aussi bien de le faire jusqu'au bout! » [W103-106]. Les représentations du contexte sont des mémoires de celui-ci dès que les visiteurs activent le dispositif dans la *promenade*. À ce moment, un diagnostic est possible sur les changements éventuels.

2.4.4. Positionnement dans l'activité

Les représentations dans la *promenade* prennent sens dans l'action. Il faut refaire l'action pour que le scénario puisse s'incarner. C'est pourquoi dès que les représentations visuelles ou sonores modifient ou contraignent l'action elles perdent leur statut. On peut même dire qu'une représentation, si elle conduit à une action, n'est plus une représentation : elle indique ce qu'il faut faire. C'est pourquoi les énoncés pour être compréhensibles sont sous forme impérative de façon à être compris comme des directives et être compréhensibles comme des actions à accomplir. Les actions à réaliser sont indiquées par la narratrice sous la forme d'ordres de sorte qu'« on n'est pas en contrôle du parcours » [W349] : « Descends encore plus bas! » [W57], « descends les marches! » [W114], « descends les marches! » [W128], « monte encore les marches! » [W208-209], « descends les marches! » [W371]. Les marches sont des référents communs tout au long de la *promenade* et les indications servent d'avertissement pour surmonter l'obstacle. Les obstacles dangereux peuvent aussi être annoncés directement : « Fais attention, tiens bien la rampe! » [W48-49]. Mais malgré l'avertissement, un des visiteurs évoque son aspect « trivial! » [W53-54] dans la mesure où il a failli tomber.

« Il faut être vraiment concentré » [W50-52] pour à la fois tenir la caméra, regarder l'image à l'écran et appréhender les obstacles. En ajoutant un autre niveau, le visionnement de l'écran de la caméra, la réalisation de l'action est rendue plus compliquée. Habituellement, lors d'un obstacle, l'individu recentre sa perception sur ses pieds, mais avec la caméra il doit changer son point focal. Néanmoins, l'activité de visionnement est repositionnée par rapport à l'action, à travers l'image et les indications qui orientent la perception sur l'action à réaliser.

Dans la *promenade*, la narratrice insiste sur l'engagement mutuel entre l'activité enregistrée et l'action des visiteurs : « Suis le rythme de mes pas qu'on puisse rester ensemble! » [W30]. L'objectif est intégré dans les relances et les annonces de ralentissements permettent d'ajuster l'action pour être identique à l'activité proposée : « Continuons! » [W44], « nous devons y aller maintenant! » [W113], « continuons! » [W183], « on continue! » [W208-209], « continue de marcher tout droit! » [W272 (homme)], « marche lentement! » [W308]. Le « nous » et le « on » et les conseils participent au maintien de l'action commune pour respecter le rythme de l'activité.

2.4.5. Valoriser le contexte

Dans la *promenade*, la dimension privée de certains corridors semble évidente : « Oh! étrange, j'ai l'impression de rentrer dans des lieux privés » [W221-222], « comme si j'avais des accès privilégiés au *Musée d'art contemporain* » [W223-224]. En passant par ces « espaces restreints » [W243], les sensations des visiteurs sont mises à l'épreuve, en jouant sur les règles sociales liées à la pénétration dans de telles sphères privées. Pour augmenter ce cadre social et ce sentiment de peur, des effets contextuels sont introduits, notamment au niveau sonore : « Ok! c'est comme vraiment, éprouant, là, le son est tellement échos que j'ai l'impression que je suis seule, Oh! » [W234-235]. En s'introduisant dans un corridor où les visiteurs ne sont pas supposés aller, le contexte comme vecteur de l'expérience est mis en valeur.

Dans le même corridor, les visiteurs qui effectuent la *promenade* entendent le bruit d'une porte qu'ils associent à celle qu'ils viennent de franchir. Cela donne l'impression que quelqu'un marche derrière eux et semble s'approcher. Ces derniers se retrouvent dans la position contraire à la scène figurée, la fiction se déroulant dans leur dos [W233-234]. Cette situation accentue le sentiment de solitude, et probablement d'être pris en flagrant délit par un agent de sécurité. L'altercation évoquée, qui est impossible à affronter en face à face puisqu'elle se déroule dans leur dos, crée une situation problématique sans pouvoir voir le problème : ils sont devant le mur au sens propre et au sens figuré. La perception de la durée du problème semble plus longue, que lors de la réécoute ultérieure, ce qui souligne l'intensité de l'événement vécu : « Ça me paraît vachement plus court, là. Je ne sais pas si c'est de l'avoir vécu, là, mais ça va beaucoup plus vite » [W230-231]. Dans cet épisode, le contexte est mis en valeur par les représentations qui y sont reliées et qui font émerger des états affectifs et des réactions émotives, dont l'angoisse, le malaise, la peur et la méfiance.

2.4.6. Doublement de l'information

Dans la *promenade*, les visiteurs assistent dans le hall du musée à la représentation d'un concert qui a été enregistré préalablement et qui est diffusé par le dispositif audio-vidéo : « N'empêche, dans l'évolution, c'est bon! tu as vraiment l'impression d'être dans un concert, dans un truc, d'être en live avec le truc, là! La force de la musique! » [W156-158]. Les visiteurs participent à l'activité courante du musée comme les autres visiteurs et en même temps ils assistent à cette représentation exceptionnelle : « J'aime l'idée d'avoir, euh, d'être à deux places en même temps, deux endroits en même temps. Ouah! comme si j'avais une double vie » [W153-155]. En se situant dans le même contexte, le hall d'accueil en forme de rotonde, le concert et l'activité sociale le jour de la *promenade* forment une double réalité. Si le contexte est identique, l'information transmise par la vidéo montre que l'activité qui se déroule est

multiple, ce qui donne une information supplémentaire pour percevoir le contexte dans lequel les visiteurs se trouvent.

En descendant un escalier dans la *promenade*, la narratrice leur dit « il y a un garde qui se tient à gauche » [W126], ce qui provoque le rire des visiteurs [W127] : « C'est drôle parce que dans la vidéo ils disent qu'il y a un gardien à gauche et il y avait effectivement un gardien à gauche, qui m'a souri. C'est vraiment le mélange de réalité, hyper drôle! J'aime bien et il comprend, d'où on vient, donc, c'est bon! » [W131-134]. La redondance de la situation provoque le rire. Dans le milieu muséal, les gardiens ont l'habitude de se tenir à la même place afin d'accueillir le public, de le diriger vers la première salle et d'observer le bon déroulement des activités. Par ailleurs, en descendant cet escalier, les visiteurs savent qu'il est réservé au personnel du musée, mais le sourire du gardien suffit à leur faire comprendre qu'ils ont une autorisation tacite. Le comique de situation provient des commentaires de la narratrice qui anticipe la situation avec le gardien qui est effectivement à la même place. La redondance de l'information permet de distribuer une représentation de la situation, comprendre la place que chacun occupe et de se confronter aux activités habituelles.

2.4.7. S'interroger sur l'organisation du réel

Dans la *promenade*, les sons organisent la marche et entretiennent un rythme : une porte qui grince [W30-31], une porte qui s'ouvre et se ferme [W32 ; 225-226 ; 227 et 232-233] par exemple. D'autres effets sonores obligent les visiteurs à s'interroger sur la réalité vécue : les cris d'une femme [W24], les légères résonances [W183-184], les pas qui glissent [W227], une personne qui semble s'approcher [W233-234], les ambiances sonores [W249], des pneus qui crissent [W328-329]. « Les bruits sont vraiment épouvantables » [W32-33 et 234], dès lors qu'ils se mélangent avec la réalité perçue. La « mise en scène réaliste » [W25-26] fait que le réalisme devient le réel vécu comme tel dans l'expérience. Les exclamations comme « ouah! » [W25], « oh! » [W232

et 249] témoignent de l'émotion éprouvée et de la véridicité des phénomènes sonores. Ainsi, les événements rencontrés, s'ils sont à la fois réels et imaginaires, obligent les visiteurs à s'interroger sur l'organisation du réel.

À un autre moment de la *promenade*, la narratrice introduit une rupture temporelle en spécifiant de suivre une femme par le commentaire suivant : « Je me revois, ici, passant pour la première fois. Je ne savais pas qui me suivait, comme ça, en me filmant avec une caméra » [W250-252]. Dans ce commentaire, elle modifie l'organisation du réel déterminé par une unité du temps. Les visiteurs, tout en réalisant des actions réelles, sont amenés à se replacer dans d'autres circonstances historiques qui réfèrent à l'activité dans laquelle ils sont engagés. De plus, le commentaire donne accès aux réflexions mentales de la personne que les visiteurs sont en train de suivre dans l'histoire. Les visiteurs sont impliqués, comme suiveurs, en même temps qu'ils ont accès à la conscience de la femme qu'ils suivent. Pour les visiteurs c'est « comme si à un moment on oubliait notre propre réalité » [W84-85], « c'est comme si on était vraiment dans notre bulle » [W298], « peut être justement pour se conscientiser de l'espace de notre bulle » [W304-305]. Les visiteurs sont investis dans différents niveaux de représentation du temps et plusieurs degrés d'interaction. La modification des règles de présence et d'unité temporelle perturbent l'organisation normale du réel et obligent les visiteurs à s'interroger sur leur propre réalité.

2.4.8. Coordonner ses actions

À certains endroits de la *promenade*, des personnages que les visiteurs doivent prendre en filature sont introduits par l'image vidéo : « Suis ces hommes, descends les marches. Je me demande ce qu'il y a dans son porte-document? » [W128-129]. Plus loin, une indication similaire est mentionnée : « La revoici, tourne à droite, suis-la! » [W247]. Cette mise en scène accentue l'implication des visiteurs en créant une intrigue autour de cette filature. Les visiteurs doivent coordonner leurs actions sur les

personnages qui les précèdent. Ainsi, l'histoire devient réelle : « Ouais! Ben, là, je retrouve la femme. Tu la suis, là, c'est vraiment troublant parce que tu suis une femme, mais qui n'est pas là pour toi et puis, là, il y a confusion vraiment du réel et donc j'étais un peu dans l'histoire. Finalement, je me souviens que ça, ça m'a » [W254-257]. Leur rôle se construit dans l'interaction et l'action change en passant de celui qui filme à celui qui suit quelqu'un. Le prédécesseur sert de guide à l'action et le contexte traversé permet aux visiteurs de s'orienter. L'objectif réel, de s'orienter par rapport au contexte vu à l'écran et de réaliser les bonnes actions, est transformé par l'activité de filature pour proposer une autre forme de coordination. La coordination n'est plus seulement celle des actions entre elles mais aussi de l'activité de quelqu'un à celle d'un autre.

Dans la *promenade*, les rencontres avec des personnages à l'image suscitent donc un certain niveau de réciprocité. Au début, une fillette montre une photo et un des visiteurs répond par une salutation : « Bonjour toi! » [W22]. Plus loin, au passage d'un personnage à l'écran, « il faut que ton cerveau réalise que ça n'arrive pas! » [W55-56] : « En fait, c'est qu'on a l'impression que les deux réalités sont comme mélangées, c'est ça qui est bizarre » [W261-262]. L'introduction des personnages est réelle dans la mesure où elle suppose des visiteurs une coordination des actions. Dans ce que les visiteurs nomment « la scène de la voiture » [W316-340], un personnage leur dit « attention! » [W316] et un deuxième personnage leur dit « cours! » [W318], il sort de la voiture et pointe une arme dans leur direction : « Je me demandais, mais est-ce que, le mec il sort de la voiture, il va me pointer ou pas, parce que moi je suis là en face de lui lorsque je vois et moi j'étais restée là, j'avais pas du tout bougé. Et en fait, non! quoi! il me passe à côté, je suis vraiment spectateur, je me, je me sentais rassuré quelque part. Je me disais, je ne me suis pas fait abattre, en fait, dans le truc, ça aurait pu être le cas, tu sais, parce que le mec dit court (et c'est ça) » [W334-340]. Les visiteurs doivent juger si l'interaction en face à face est réelle et s'ils sont concernés par l'action en train de se dérouler. Les représentations deviennent réelles, car elles impliquent une coordination des actions de la part des visiteurs et s'appuient sur les règles d'interaction courante.

3. INTERPRÉTATION

Dans cette partie, nous allons présenter l'interprétation de nos résultats selon chaque méthode en insistant sur les éléments dominants.

3.1. La méthode du *trajet-voyageur*

Dans le *trajet*, la mère est une novice et doit réaliser un exercice pratique (pousser une poussette). Elle est engagée dans une action qui a un sens pratique, qu'elle réalise pour la première fois, elle fait des erreurs et cherche son chemin, ce qui fait que les obstacles sont systématiquement relevés. Dans le *trajet*, ce sont les obstacles qui sont amplifiés, car l'action est contrainte par les conditions de déplacement. La perception est focalisée sur l'action à réaliser. Les obstacles sont révélés, car la mère doit faire un effort pour les surmonter. Elle doit porter la poussette dans laquelle se trouve son enfant pour surmonter les obstacles et ce changement d'action est un générateur de parole. Le *trajet* permet d'amplifier une situation vécue. Dans le *trajet* c'est la dimension de l'action qui est dominante.

Le fait de pousser une poussette et d'accompagner un enfant valorise certains contextes, au dépend des autres. Des alternatives sont choisies pour limiter l'impact des obstacles. De plus, certains objets ou lieux sont valorisés par la mère afin de maintenir l'engagement de sa fille et sa bonne participation. Les termes positifs et les demandes d'attention sont utilisés à cet effet.

Dans le *trajet*, la mère et la fille doivent coordonner leur action. Des situations imprévisibles les obligent à solliciter de l'aide et la majorité de ces interactions sont coordonnées afin de conduire à des actions réciproques de la part des personnes engagées dans l'interaction. Ainsi, le *trajet* permet de mettre en évidence des règles

interactionnelles de la vie quotidienne et de montrer comment les individus se coordonnent sur les autres pour se simplifier une tâche, pour maintenir un lien social, ou pour comprendre la même réalité.

Les obstacles sont transformés dans la conversation entre la mère et la fille afin de maintenir la bonne humeur de l'enfant, en suscitant un défi à accomplir dans le passage des obstacles. L'action contraignante est repositionnée en une activité de jeux. Le jeu consiste à transformer l'obstacle en une course à obstacles et en un jeu de piste. La participante transforme ces situations par la parole et par le mouvement.

La destination définie préalablement par le chercheur est un objectif à atteindre, ce qui permet à la mère d'être engagée dans cette activité. L'objectif est mémorisé tout au long du *trajet* en cherchant son chemin. De ce fait, dès que la mère sort de cet objectif, elle l'indique à sa fille, elle marque le début et la fin de ce changement. De plus, tout changement d'objectif est indiqué à toutes les personnes impliquées dans la situation. L'énoncé d'un nouvel objectif temporaire permet de le partager oralement. Tout écart ou changement d'objectif est limité dans le temps afin de retourner à l'objectif initial consistant à s'orienter.

3.2. La méthode du *parcours-commenté*

Dans le *parcours*, la cliente valorise certains milieux de vie auxquels elle donne un sens qui évolue dans le temps du *parcours*. Elle pense à voix haute et l'expérience initiale est reconsidérée dans cette durée. Les prises de parole sont utilisées pour caractériser les dimensions de ce milieu sans les dissocier de leur signification provisoire. Le *parcours* est un processus de valorisation du milieu traversé. Dans le *parcours*, c'est la dimension de la perception qui est dominante.

La cliente focalise son attention sur certains éléments afin de l'aider à prendre des décisions dans les orientations possibles. De ce fait, elle amplifie le sens de certains éléments décoratifs du plancher, qui deviennent des repères pour réaliser ses actions. Dans cette forme de déplacement, ce sont les éléments perçus et non les obstacles qui orientent l'action. Des indices sont recherchés et relevés afin de trouver une signification aux choix d'actions possibles.

Ces repères ou bien ces indices n'ont pas été intentionnellement pensés, comme tels, par les concepteurs du lieu, mais sont interprétés ainsi par la participante. Autrement dit, ces repères lui permettent de faire un choix, ils lui indiquent une direction qu'elle peut prendre. Elle les encode d'une information pour contraindre son déplacement. La cliente se construit ces contraintes perceptives, en décrivant les différences perçues et en s'ajustant par rapport à ces micro-événements. Certaines configurations du lieu sont accentuées dans l'expérience du parcours (la circularité). Dans cette durée, les configurations sont encodées d'une signification qui prend tout son sens à l'issue de l'expérience (se retrouver).

Tout au long du *parcours*, la cliente interroge la réalité vécue et des éléments dans le contexte lui permettent d'introduire des thèmes de conversation. Ces thèmes entrent en jeu dans la problématisation du *parcours*. Par ce thème récurrent (les planchers par exemple), la cliente introduit de nouveaux tours de parole et multiplie les formes d'interrogation. La parole est liée à l'ordre d'apparition des éléments identifiés et sa capacité réflexive lui permet d'alimenter la problématisation du thème dans le *parcours* et de l'anticiper.

Des effets de configuration des lieux ou de propagation du son sont ressentis par la cliente dans son *parcours*. Dès qu'un effet est ressenti, il conduit la cliente à changer ses perceptions sur la réalité et lui permet d'interpréter les nouvelles situations en fonction de l'effet initial. Sur la base du premier effet, la cliente va essayer d'interpréter la réalité perçue et agir de telle manière que l'effet initial puisse se reproduire. Ainsi,

une situation est toujours perçue sur la base d'une précédente et à mesure que de nouvelles situations arrivent, elles sont réévaluées selon d'autres situations précédemment vécues. Une telle situation décrite est le double d'une autre situation dans le sens où elle sert à sa réévaluation.

3.3. La méthode de *L'itinéraire*

Dans *l'itinéraire*, les objets et les lieux sont perçus par rapport à l'activité, de telle sorte qu'ils sont encodés de significations mobilisables à leur simple vue. Ces repères ne servent pas à s'orienter, mais symbolisent la contrainte de l'activité ou bien des temps à soi lorsque l'employée prend une pause. La perception est encodée de représentation symbolique, permettant à l'employée de se créer ses propres repères dans l'activité en cours. C'est pourquoi les propriétés sensibles du contexte (son de l'eau, réflexion du soleil) sont utilisées par l'employée pour se créer des moments particuliers propres à soi et dégagés des contraintes du travail. Les repères deviennent une représentation de l'activité contraignante ou libérée. En réalisant quotidiennement cet *itinéraire*, l'employée est devenue une experte du lieu traversée : elle encode le lieu d'informations reliées à son activité quotidienne. Dans *l'itinéraire*, c'est la dimension de l'interprétation qui est dominante.

Dans *l'itinéraire*, l'employée valorise certains lieux et certaines habitudes en fonction de son activité professionnelle et l'activité de repos. Sa perception est finalisée en fonction de l'activité réelle ou représentée et est construite par son histoire personnelle. En refaisant cet *itinéraire*, elle se rend compte que ses habitudes de fumer influencent à la fois ses actions, mais aussi toute sa vision du monde.

L'itinéraire étant basé sur une activité routinière, il permet de mettre à jour les formes d'organisation de l'activité, dont la coordination avec les rythmes quotidiens. *L'itinéraire* est un déplacement quotidien régi par des habitudes et les rythmes de

l'activité commerciale. L'employée adapte sa trajectoire au jour le jour et en fonction de l'ouverture des magasins et de l'heure de la journée. Dès qu'un changement intervient, le changement affecte directement *l'itinéraire* de l'employée en tant que service adapté à ses besoins. Ce changement peut créer de la diversité ou répondre à une nécessité d'évolution de *l'itinéraire*.

En refaisant son *itinéraire*, l'employée active une mémoire et elle peut dire si des choses ont changé en observant directement le contexte. Elle a une représentation passée de la situation qu'elle peut confrontée avec la réalité actuelle lors de la réactivation. Elle note les changements de place des objets, leurs remplacements par d'autres, ou leurs réaffectations.

Dans *l'itinéraire*, l'activité professionnelle sert de toile de fond aux différentes actions réalisées. *L'itinéraire* relie les différents moments de l'activité professionnelle et est centré sur les différentes pauses prises dans la journée. Les actions de pause et de loisir réalisées dans *l'itinéraire* sont à mettre en parallèle avec l'activité non réalisée, mais figurée du travail. L'action est positionnée en fonction de l'activité professionnelle dans un temps compressé et figuré de *l'itinéraire*.

3.4. La méthode de la *promenade récurrente réactivée*

Dans la *promenade*, les représentations ont pour fonction de dire les actions à faire ou la trajectoire à prendre. Les représentations perdent leur statut, pour faciliter la coordination des actions afin de surmonter les obstacles. Ainsi, les représentations annoncent un obstacle, commandent une action ou bien préviennent d'un danger. Les visiteurs doivent suivre ces indications de manière à coordonner leurs actions avec le personnage qui les guides, qui est soit figuré dans la narration, soit par des sons de pas ou soit par un personnage à l'écran figurant quelqu'un qui les précède. Une représentation semble réelle dès lors qu'elle entraîne une action. La fonction principale

de la *promenade récurrente réactivée* est d'organiser un rythme commun entre l'activité de marche enregistrée et la *promenade* à refaire : il faut se coordonner en suivant le guide. Dans la *promenade*, c'est la dimension de la représentation qui est dominante.

Certaines caractéristiques de l'ambiance sensible et sociale sont amplifiées par des représentations sonores ou visuelles distribuées par le dispositif audio-visuel. L'amplification est réussie dès qu'elle joue avec des caractéristiques sociales ou sensibles réelles. C'est ainsi que les bruits de portes et de pas d'un gardien de sécurité vont amplifier le danger ressenti dans un corridor étroit au caractère privé.

L'activité représentée fonctionne comme une mémoire qui permet d'encoder la situation et elle est distribuée dans la mesure où le contexte physique est le même. Les visiteurs dans un contexte identique, comparent l'image enregistrée avec la situation vécue au même moment. L'information distribuée tout au long d'un déplacement identique est interprétée par rapport aux perceptions du contexte réel. Entre la représentation audio-visuelle et la perception directe du contexte, le monde est encodé d'une information : les représentations audio-visuelles servent de guide pour celui qui se déplace.

Les visiteurs sont amenés à vivre une expérience et une fiction, qui se basent sur un même contexte dans lequel ils se trouvent au même moment. Ainsi, ils doivent aborder ce contexte et son double, depuis un même point de vue analytique. Ce double permet aux visiteurs de comparer une condition de prise de vue et d'enregistrement différente d'une situation vécue. Autrement dit, ils peuvent observer les différences entre la réalité perçue et la réalité représentée et la modification d'une activité (une affluence, un événement particulier).

Dès lors que les représentations deviennent réelles par rapport au contexte traversé, les visiteurs s'interrogent sur la réalité de cette représentation. Les représentations peuvent interroger la nature même des perceptions sensibles des

visiteurs et perturber leur interprétation. Dès qu'une scène fictive se reproduit à l'identique dans le réel, les visiteurs sont interrogés sur le fondement de cette réalité sociale vécue. L'expérience comme expérience unique et propre à l'individu est mise en cause.

4. DISCUSSION

Dans cette partie, nous allons aborder l'intérêt de l'approche développée dans la perspective de l'accompagnement d'un projet et notamment dans le contexte de la *ville intérieure* de Montréal. Pour cela, nous allons nous baser sur le projet d'implantation d'une signalétique sur l'ensemble de la *ville intérieure* : le RÉSO.

L'orientation des piétons est une problématique importante à aborder puisque d'après l'enquête quantitative réalisée sur 4561 piétons dans la *ville intérieure* (Boisvert et Breton, 2003), près de la moitié suggérait l'amélioration de l'information et de la signalisation.

4.1. Signalisation et orientation

« Après plusieurs années de tergiversations et d'expérimentations, un projet de signalisation uniforme vient d'être implanté dans le Quartier international, avec l'appui des autorités politiques provinciales tout autant que municipales et la collaboration de tous les propriétaires riverains. Puisqu'il s'agissait de nouveaux corridors et de nouveaux immeubles (siège social de la Caisse de dépôt et Placements, extension du Palais des Congrès, etc.), les circonstances se prêtaient à une telle innovation. Le système RÉSO n'abolit pas la signalisation existante, mais agit en complément » (Boisvert, 2004, p.38).

Dans une autre enquête quantitative de satisfaction des usagers (2004) réalisée sur le Quartier international de Montréal, une question portait sur l'efficacité de cette nouvelle signalétique. D'après l'auteur de ce rapport, « à peine plus de la moitié des utilisateurs (54%) ont jugé la nouvelle signalisation RÉSO satisfaisante alors qu'un utilisateur sur cinq (21%) ne l'avait même pas remarqué » (Enquête de satisfaction des usagers, p6). « Implanter la signalisation «RÉSO» dans l'ensemble du réseau piéton intérieur afin d'améliorer l'orientation des usagers » est pourtant l'objectif que s'est fixé la Ville de Montréal dans son plan d'urbanisme (Ville de Montréal, 2004, p. 268). On peut donc se demander si ce premier projet n'aurait pas pu servir de projet pilote pour mettre en application une nouvelle forme de dialogue entre l'acteur social et le concepteur afin de saisir la nature des interventions à réaliser et pour comprendre les principes d'orientation des piétons dans la *ville intérieure*.

En effet, la signalétique existante n'est généralement pas vue, car elle ne se situe pas dans le champ de perception de l'acteur social et elle n'est pas lue, car ceci demande l'arrêt et un effort supplémentaire. Une signalisation telle que celle du RESO oblige l'acteur social à diriger son attention sur cette information alors que l'acteur social doit déjà gérer son déplacement et surmonter les contraintes physiques. De plus, lorsque des cartes sont offertes aux visiteurs qui découvrent le lieu pour la première fois, ces cartes demeurent illisibles pour celui qui n'a pas une connaissance préalable du lieu qu'il veut visiter. Les cartes supposent un effort mental et une capacité projective qui est souvent vaine et l'acteur social se fait une représentation du lieu qui n'a aucun lien avec ce qu'il peut percevoir réellement, comme nous l'avons vu dans le cas du *trajet* réalisé pour la première fois par la mère.

Les informations d'orientation doivent préférablement être installées là où des entraves existent pour celui qui se déplace et dans le champ de perception de l'action, c'est-à-dire généralement au sol. Les informations utiles pour l'orientation doivent être détectables en même temps qu'une action est accomplie. De plus, si ces informations sont situées au niveau d'obstacles existants, on peut présumer qu'elles seront perçues en

même temps que la détection de l'obstacle. Pour ces raisons, les cartes ne devraient pas être utilisées à moins qu'elle se base sur le contexte perçu au même moment par l'acteur social. Il faut qu'elles soient directement accessibles dans l'action sans effort supplémentaire, c'est-à-dire que l'acteur social tombe dessus naturellement. Ces cartes doivent être aussi adaptées à la situation, unique et s'appuyer sur ce que perçoit l'acteur social au même moment.

Il faut aussi définir le type d'information nécessaire pour chacun de ces profils d'utilisateurs. Nous en avons abordé quatre qui sont les suivants : celui qui visite la *ville intérieure* pour la première fois à la recherche d'une destination, celui qui fait une visite commerciale, celui qui travaille sur le lieu quotidiennement, et celui qui est amené à explorer les endroits inusités de la *ville intérieure*. Suite aux enquêtes réalisées, des objectifs d'orientation ont pu être exprimés par les participants. Découvrir des repères importants de la *ville intérieure* pouvant susciter un intérêt pour un enfant, chercher des magasins qui répondent à un profil de consommateur, fumer une cigarette ou trouver des endroits où l'on peut se détendre et explorer des corridors pour pouvoir comprendre l'organisation d'un lieu spécifique tel qu'un musée par exemple.

4.2. Signalisation et aménagement

Notre étude montre qu'il ne faut pas dissocier les aménagements architecturaux de la signalisation implantée. Il faudrait penser ces deux aspects en complémentarité. Le sol, le plancher, les escaliers portent des informations pertinentes pour le visiteur à l'échelle de son parcours. Les obstacles ou les signes dans les planchers permettent de constituer une mémoire que l'acteur social peut réactiver dès qu'un élément similaire se reproduit. Dans le problème de la signalisation, il ne faut donc pas simplement indiquer épisodiquement l'information, mais il faut créer ce qu'on pourrait appeler un horizon de perception, c'est-à-dire des signes qui vont être perçus régulièrement dès que la perception va trouver une limite. C'est pourquoi, si l'on ne veut pas surcharger

l'environnement d'informations, il est important d'utiliser les caractéristiques du contexte, la texture de matériaux du sol, un motif particulier répété qui vont créer une ambiance, accompagner l'expérience de l'acteur social et lui indiquer discrètement s'il suit le bon chemin.

Les revêtements ne doivent pas être uniquement considérés pour leurs fonctionnalités ou pour leurs aspects décoratifs. La matérialité des revêtements constitue le milieu d'évolution du marcheur, ce qui constitue la réalité physique, tactique et haptique de l'expérience intérieure, c'est pourquoi on doit porter une attention particulière à les concevoir. Il faut les envisager dans la continuité du déplacement et comme outil pour créer une identité aux conditions souterraines vécues. En rendant cohérent l'aménagement des espaces intérieurs par rapport aux circulations et en affirmant des circulations par les revêtements, l'orientation dans la *ville intérieure* sera améliorée.

4.3. Signalisation et accessibilité

Certains obstacles peuvent être réduits simplement en créant des pentes douces ou en mettant en évidence des chemins alternatifs s'ils existent. L'installation d'équipements pour handicapés n'est pas recommandée, car ce type de dispositif stigmatise l'individu qui l'utilise en plus d'être difficile à utiliser. Montrer les alternatives de cheminements possibles peut profiter à l'ensemble des citoyens qui sont gênés par leurs conditions de déplacement, comme nous avons pu le voir dans le *trajet*. L'idée de montrer ces alternatives peut être un objectif pertinent pour une signalisation de la *ville intérieure*.

Les obstacles doivent être envisagés dans un objectif social. Par exemple, l'ouverture des portes favorise l'échange avec des inconnus et la négociation. De plus, certains obstacles permettent de varier l'expérience. Dans la perspective louable et

souhaitable de réduire tous les obstacles, nous préconisons d'établir des priorités en fonction des critères identifiés. Certains obstacles, comme les escaliers peuvent avoir d'autres rôles et susciter d'autres activités, comme le jeu ou la contemplation.

4.4. Signalisation et communication

La fontaine de la place centrale du Complexe Desjardins fonctionne comme un créateur de sociabilité, d'ambiance et de repère dans les activités quotidiennes. Elle impose une marque pour l'ensemble du lieu, en créant un point d'intérêt, accompagne le parcours en créant des effets sonores et rythme l'activité en étant une référence liée à une expérience personnelle. Ce dispositif crée des marques dans le temps du déplacement en constituant une dimension sociale, sensible inscrite dans l'activité. Autrement dit, la fontaine appelle sa dimension publique et détermine une autre temporalité dans les interactions quotidiennes. Elle « invite » à s'arrêter, à s'installer autour d'elle, à se créer un temps propre tout en servant de point de repère collectif pour éventuellement se donner rendez-vous.

La dimension descriptive d'un lieu et la capacité à le communiquer sont importantes lorsqu'un individu tente d'expliquer le chemin à suivre. Comme nous l'avons vu, l'hôtesse d'accueil du Complexe Desjardins avait de la difficulté à le faire sans tomber dans des descriptions abstraites et supposant une connaissance préalable du lieu. Le concepteur doit penser les lieux qu'il invente pour qu'un individu puisse nommer des objets composants l'environnement créé afin de servir de repère d'orientation. Cette dimension descriptible de l'environnement permettrait au personnel dont la fonction est d'orienter le public de mieux remplir leur mission. De cette manière, il serait plus facile pour une hôtesse d'accueil de se placer dans la peau de l'acteur social et de l'orienter correctement. Ce travail, sur la communication d'un lieu, permettrait d'exclure tous les termes abstraits ou de les associer à des éléments concrets perceptibles. Le message de l'hôtesse d'accueil orienté par une communication localisée

permettrait de distribuer des informations, mémorisables par l'acteur social à la vue des éléments décrits.

5. SYNTHÈSE

L'analyse des conversations en marchant nous a permis d'accéder aux représentations sociales des acteurs sociaux. Ces représentations sont indissociables du contexte dans lequel elles sont exprimées, ce qui fonde l'intérêt de collecter les commentaires *in situ*. De plus, ces représentations sont construites selon l'action dans ce contexte, selon le niveau de perception de l'acteur social, selon l'interprétation de ce contexte par rapport à son histoire personnelle et selon l'influence du contexte comme déterminant des représentations cognitives.

Ces représentations sont exprimées différemment selon l'activité dans laquelle l'acteur social est engagé et donc singulière d'une méthode à l'autre. L'hypothèse de départ voulant que chaque méthode s'appuie sur une transformation de l'activité et donc produisent des résultats distincts s'est confirmée. En engageant l'acteur social dans un but à atteindre et dans un contexte inconnu, comme dans la méthode du *trajet-voyageur*, le protocole permet de rendre compte de l'action en contexte. Dans la méthode du *parcours commenté*, l'acteur social est laissé à lui-même, et n'a pas un but initial. Son niveau de perception est donc ce qui oriente son déplacement et qui lui permet de valoriser certains milieux plutôt que d'autres. Dans la méthode des *itinéraires*, le contexte est interprété en fonction de l'histoire personnelle de l'acteur social, selon l'activité qu'il reproduit, qui est la référence dans son itinéraire quotidien. Dans ce cas, le contexte devient chargé d'informations symboliques en lien avec le récit de vie de l'acteur social. Dans la méthode de la *promenade récurrente réactivée*, le déplacement à travers le contexte est guidé par les images et les sons enregistrés de ce même contexte. Cette méthode questionne les liens entre le contexte perçu et les représentations cognitives par l'intermédiaire d'un outil de représentation. En mettant en avant des

situations différentes prenant place dans le même contexte, cette méthode basée sur une activité de visionnement interroge la coordination des actions et permet de mettre à l'épreuve les règles sociales d'interaction.

D'après la théorie de la *cognition distribuée* nous pouvons envisager la place des représentations sociales se constituant dans l'action en contexte et dans la perception de la réalité. Ainsi, le processus cognitif ne peut être envisagé uniquement comme un processus mental, car il s'explique aussi par rapport au contexte et est relié à l'activité en cours. À partir de ce rapprochement théorique, nous avons discuté de l'application de nos résultats pour améliorer l'orientation des acteurs sociaux dans la *ville intérieure* de Montréal. Dans cette perspective, la *promenade récurrente réactivée*, tel que nous l'avons mise en œuvre dans cette recherche, ouvre des perspectives fascinantes autant pour le chercheur que pour le concepteur, perspectives que nous allons préciser en conclusion.

CHAPITRE V : CONCLUSION

Pendant des siècles, les parcourabilités ont en effet fonctionné selon des modalités identiques alors même que les formes visuelles des lieux extra-urbains changeaient du tout au tout, passant des enrochements nus et pentus de la tradition médiévale aux paysages verdoyants et onduleux de l'époque moderne.

Maurice Brock²⁹



Figure 55: La ville intérieure de Montréal, détails de revêtement.

Photo: Yannick Guéguen

Cette recherche s'engage sur un constat : les difficultés de la prise en compte des représentations sociales et du contexte social dans les projets d'aménagement. L'objectif a donc été de mettre à l'épreuve un ensemble de méthodes de collecte de données afin de mettre à jour ces représentations. L'hypothèse formulée était que l'utilisation de méthodes basées sur la conversation en marchant pouvait faire émerger les représentations sociales sans les dissocier de leur contexte d'émergence. Nous supposons, en analysant ces conversations, que des règles de reproduction de l'expérience pourraient être caractérisées d'après les actions et les perceptions des acteurs sociaux et d'après leurs interprétations et leurs représentations des situations rencontrées.

²⁹ Brock, Maurice (1999) L'invention du paysage, le voyage des Rois-Mages dans la peinture toscane de la Renaissance, in Mottet, Jean, *Les paysages du cinéma*. Seyssel : Champ Vallon.

L'action située et notamment la théorie de la *cognition distribuée* ont été les approches théoriques choisies pour observer la construction des représentations sociales du point de vue de l'acteur social en activité et pour décrire les règles sociales de reproduction de l'expérience d'un individu à l'autre.

Quatre méthodes ont donc été mises à l'épreuve sur des déplacements de la *ville intérieure* de Montréal, par des sujets impliqués dans des modes de déplacement particuliers (l'orientation, l'exploration, l'habitude, la visite guidée) et possédant une connaissance différente du contexte (de novice à expert). Les résultats ont été interprétés selon les principes de *l'analyse conversationnelle*, afin de rendre compte des actions et de l'organisation de la parole en contexte.

Les méthodes utilisées ont permis de rendre compte des représentations sociales des acteurs sociaux, tout en montrant leurs intérêts. Dans la méthode du *trajet-voyageur*, le participant amplifie les obstacles et se concentre sur les dimensions de l'action, tandis que, dans la méthode du *parcours commenté*, le participant met en valeur certaines situations par une attention soutenue. Dans la méthode de *l'itinéraire*, l'acteur social encode une situation d'informations symboliques reliées à son histoire de vie, alors que, dans la méthode de la *promenade récurrente réactivée*, le participant coordonne ses actions sur des actions représentées et est engagé dans une activité de visionnement.

Pour un approfondissement de cette recherche, la problématisation de l'expérience doit être le départ du questionnement sur l'activité de conception. En effet, le concepteur est généralement centré sur une problématique liée au contexte lui-même, à défaut de saisir le vécu expérientiel des acteurs sociaux. Un des problèmes rencontrés par le concepteur est d'établir une définition de la situation du projet commune avec les acteurs sociaux. Nous proposons, d'une part d'observer la façon dont le contexte est vécu, d'autre part de dresser un panorama des activités supposant des déplacements qui pourraient être analysées.

Nous avons expérimenté dans cette recherche plusieurs protocoles méthodologiques pour rendre compte de l'expérience des acteurs sociaux. La réactivation de l'expérience sur un même individu ou bien sur plusieurs individus et entre les participants doit servir de principe méthodologique à élargir. Selon cette perspective, la réactivation est utilisée comme méthode de validation, mais aussi de distribution des représentations. Ainsi, l'enregistrement d'un déplacement qui est commenté à nouveau peut alimenter les commentaires du participant, les commentaires peuvent être partagés avec un autre individu ou bien dans des temps différents.

Parallèlement à cet approfondissement méthodologique, la possibilité de scénariser l'expérience à partir des conversations des acteurs sociaux est une voie qui mérite son intérêt. Dans ce cas, l'*analyse conversationnelle* peut être une base de référence pour créer des dialogues réalistes et engager le participant dans une conversation et une expérimentation.

La création d'audioguides, selon la problématique des « artefacts cognitifs », peut faciliter la représentation de la situation du projet vécue par les acteurs sociaux et la partager avec le concepteur. Les audioguides, tels que ceux utilisés dans la méthode de la *promenade récurrente réactivée*, sont des outils qui peuvent être améliorés afin de servir d'instruments d'analyse de la situation, de design de l'expérience et de transmission d'une représentation de la situation entre les différents partenaires impliqués. Si d'autres voies restent possibles, c'est dans celle-ci que nous souhaitons nous engager à l'avenir.

RÉFÉRENCES DOCUMENTAIRES

Alexander, Christopher et Poyner, Barry (1984) The Atoms of environmental structure, in Cross, Nigel (Ed.), *Developments in design methodology*. Toronto : J. Wiley.

Amphoux, Pascal (2001) L'observation récurrente, in Grosjean, Michèle et Thibaud, Jean-Paul (Eds.), *L'espace urbain en méthodes*. Marseille : Parenthèses.

Amphoux, Pascal (1998) *La notion d'ambiance : une mutation de la pensée urbaine et de la pratique architecturale*. Lausanne : Institut de recherche sur l'environnement construit, Département d'architecture, École polytechnique fédérale de Lausanne.

Amphoux, Pascal (1988) Donneurs de temps, in Mercure, Daniel et Wallemacq, Anne, *Les Temps sociaux*. Bruxelles : De Boeck.

Augoyard, Jean-François (2001) L'Entretien sur écoute réactivée, in Grosjean, Michèle et Thibaud, Jean-Paul, *L'espace urbain en méthodes*. Marseille : Parenthèses.

Augoyard, Jean-François et Torgue, Henry (1995) *À l'Écoute de l'environnement, répertoire des effets sonores*. Marseille : Parenthèses.

Augoyard, Jean-François (1990) La compétence sociale du regard esthétique, in *L'Espace du public : les compétences du citadin, colloque d'Arc-et-Senans*. Paris : Plan urbain : D.A.U. - B.R.A.

Augoyard, Jean-François (1979) *Pas à pas. Essai sur le cheminement quotidien en milieu urbain*. Paris : Seuil.

Bateson, Gregory et Ruesch, Jurgen (1988) Information et codage : approche philosophique, in *Communication et société*. Paris : Éditions du Seuil.

Béguin, Pascal et Clot, Yves (sans date) « L'action située dans le développement de l'activité ». *Revue électronique activités*, vol. I, n° 2, <http://www.activites.org/v1n2/html/beguin.fr.html>.

Boisvert, Michel (2007) <http://www.oivi.umontreal.ca>, Observatoire de la ville intérieure de la Faculté d'urbanisme de l'Université de Montréal, Montréal, <http://www.oivi.umontreal.ca/mission.html>.

Boisvert, Michel (2004) *Le développement de la ville intérieure et la révision en cours du Plan d'urbanisme, compte-rendu des 6 séances de séminaire organisées par*

l'Observatoire de la ville intérieure entre le 30 janvier et le 23 avril 2004. Montréal : Observatoire de la ville intérieure.

Boisvert, Michel et Breton, Marc (2003) *Les usagers de la ville intérieure, résultats préliminaires d'une enquête réalisée en juin et novembre 2003.* Montréal : rapport d'enquête de l'Observatoire de la ville intérieure avec la collaboration de ADEC-GEOCOM.

Boutinet, Jean-Pierre (1990) *Anthropologie du projet.* Paris : Quadrige.

Brock, Maurice (1999) L'invention du paysage, le voyage des Rois-Mages dans la peinture toscane de la Renaissance, in Mottet, Jean (Ed.), *Les paysages du cinéma.* Seyssel : Champ Vallon.

Bruce Chatwin (1988) *Le chant des pistes.* Grasset : Paris.

Calle, Sophie et Macel, Christine (2003) *Sophie Calle : m'as-tu vue?* Paris : Centre Georges Pompidou.

Chelkoff, Grégoire et Thibaud, Jean-Paul (1997) *Ambiances sous la ville, une approche écologique des espaces publics souterrains.* Grenoble : CRESSON.

Chelkoff, Gregoire (1997) Transitions sensibles et intériorité souterraine : dispositifs et configurations, in *espace souterrain : villes intérieures de demain.* Montréal : Actes de la 7^{ème} conférence internationale de l'ACUUS.

Cicourel, Aaron V. (1994) « La connaissance distribuée dans le diagnostic médical ». *Sociologie du travail*, n° 4.

Coyne, richard et Snodgrass, Adrian (1997) « Is designing hermeneutical? ». *Architectural Theory Review*, vol. II, n° 1.

Cole, Michael (1991) Conclusion, in Resnick, Lauren B., Levine, John M. et Teasley, Stephanie D. (Eds.), *Perspectives on socially shared cognition.* Washington : American Psychological Association.

Conein, Bernard et Jacopin, Eric (1993) Les objets dans l'action, la planification dans l'action in *Raisons Pratiques, 4, Les objets dans l'action.* Paris : École des hautes études en sciences sociales.

Cormier, Francois (2007) <http://www.champlibre.com>, Champ Libre, Montréal, <http://www.champlibre.com/citeinvisible/fr/participants/pagetype.php?rubrique=inst&ssrub=1&fiche=063>.

Cross, Nigel (2002) Comprendre la pensée du concepteur, in Borillo, Mario et Goulette, Jean-Pierre (Eds.), *Cognition et création : explorations cognitives des processus de conception*. Belgique : Mardaga.

Darke, Jane (1984) The Primary generator and the design process, in Cross, Nigel. *Developments in design methodology*. Toronto : J. Wiley.

Davila, Thierry (2002) *Marcher, créer. Déplacements, flâneries, dérives dans l'art de la fin du XX^e siècle*. Paris : Regard.

Davis, Erik (2001) *Experience design and the design of experience*. Arcadia : Writings on Theology and Technology. Australia.

De Certeau, Michel (1990) *L'Invention du quotidien, I, Arts de faire*. Paris : Gallimard.

Dufresne, Jean-Maxime, Lasnier, Louis-Charles, Lévesque, Luc et Prost, Jean-François (2007) <http://www.amarrages.com>, Atelier d'exploration urbaine (SYN), Montréal, <http://www.amarrages.com/prospectus>.

Engeström, Yrjö (1999) « Communication, discourse and activity ». *The Communication Review*, vol. III, n^o.1-2.

Engeström, Yrjö (1995) Innovative organizational learning in medical and legal settings, in Martin, Laura M.W., Nelson, Katherine et Tobach, Ethel (Eds.), *Sociocultural psychology : theory and practice of doing and knowing*. Cambridge : Cambridge University Press.

Findeli, Alain (2004) *La recherche-projet: une méthode pour la recherche en design*, texte de la communication présentée au premier Symposium de recherche sur le design, mai 2004.

Findeli, Alain (1995) Éthique, technique et design : éléments de problématique et de méthodologie, in Prost, Robert, *Concevoir, inventer, créer*. Paris : L'Harmattan.

Garfinkel, Harold (1972) Studies of the routine grounds of everyday activities, in Sudnow, David (Ed.), *Studies in social interaction*. New York : The Free Press.

Garfinkel, Harold (1975) The origins of the term Ethnomethodology, in Turner, Roy (Ed.), *Ethnomethodology : selected readings*. Harmondsworth : Penguin Education.

Gibson, James Jerome (1982) *Reasons for realism : selected essays of James J. Gibson*. Reed, Edward et Jones, Rebecca (Eds.). Hillsdale : L. Erlbaum.

Goffman, Erving (1991) *Les cadres de l'expérience*. Paris : Éditions de Minuit.

Goodwin, Charles et Goodwin, Marjorie Harness (1996) Formulating planes : seeing as a situated activity, in Engeström, Yrjö et Middleton, David (Eds.), *Cognition and communication at work*. Cambridge : Cambridge University Press.

Goodwin, Charles (1981) *Conversational organization : interaction between speakers and hearers*. New York ; Toronto : Academic Press.

Grossin, William (1996) *Pour une science des temps, Introduction à l'écologie temporelle*. Toulouse : Octares.

Hutchins, Edwin et Klausen, Tove (1996) Distributed cognition in an airline cockpit, in Engeström, Yrjö et Middleton, David (Eds.), *Cognition and communication at work*. Cambridge : Cambridge University Press.

Internationale situationniste (1958-1969) *Bulletin - Internationale situationniste*, n°.1-12. Paris : Champs-libre.

Kirsh David (1999) L'utilisation intelligente de l'espace, in Fornel, Michel de, Quéré, Louis et Calbo, Stéphane (Eds.), *La logique des situations : nouveaux regards sur l'écologie des activités sociales*. Paris : École des hautes études en sciences sociales.

Lave, Jean (1991) Situating learning in communities of practice, in Resnick, Lauren B., Levine, John M. et Teasley, Stephanie D. (Eds.), *Perspectives on socially shared cognition*. Washington : American Psychological Association.

Lave, Jean , Murtaugh, Michael et De la Rocha, Olivia (1984) The Dialectic of arithmetic in Grocery shopping, in Rogoff, Barbara et Lave, Jean (Eds.), *Everyday cognition*. Cambridge : Harvard University Press.

Le Moigne, Jean-Louis (1986) Recherche scientifique en architecture?, in *La Recherche en architecture. Un bilan international*. Paris : Parenthèses.

Leontiev, Alexei Nikolaevich (1984) *Activité, conscience, personnalité*. Moscou : Ed. du Progrès.

Levy, Emmanuelle (2001) Saisir l'accessibilité, les trajets-voyageurs à la gare du Nord, in Grosjean, Michèle et Thibaud, Jean-Paul (Eds.), *L'espace urbain en méthodes*. Marseille : Parenthèses.

Livingston, Eric (1987) *Making sense of Ethnométhodologie*. Londres : Routledge et Kegan Paul.

Lussier, Sylvie (1997) La Sécurité par le partenariat, in *espace souterrain : villes intérieures de demain*. Montréal : Actes de la 7^{ème} conférence internationale de l'ACUUS.

Lynch, Michael (1987) « Ethnométhodologie et pratique scientifique : la pertinence du détail ». *Cahiers de recherche sociologique*, vol. 5, n^o.2.

Miller, Carolyn (1990) The Rhetoric of decision science, or Herbert A. Simon says, in Simons, Herbert (Ed.), *The Rhetorical turn*. Chicago : The University of Chicago Press.

Moles, Abraham A. et Rohmer, Élisabeth (1977) *Théorie des actes : vers une écologie des actions*. Paris : Casterman.

Mondada, Lorenza (2001) L'Entretien comme événement interactionnel, in Grosjean, Michèle et Thibaud, Jean-Paul (Eds.), *L'espace urbain en méthodes*. Marseille : Parenthèses.

Morin, Edgar (1977) *La Méthode, Tome I, La nature de la nature*. Paris : Éditions du Seuil.

Morin, Edgar (1980) *La Méthode, Tome II, La vie de la vie*. Paris : Éditions du Seuil.

Mucchielli, Alex (2004) *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*. Paris : Armand Colin, 2004.

Negron, Paula (2004) *Bibliographie sur les constructions souterraines en milieu urbain, 1999–2003*. Montréal : Observatoire de la ville intérieure – Laboratoire Théorie des mutations urbaines.

Norman, Donald A. (1999) « Affordances, Conventions and Design ». *Interactions*, vol. VI.3, Mai-Juin.

Norman, Donald A. (1993) Les Artefacts cognitifs , in *Raisons Pratiques, 4, Les objets dans l'action*. Paris : École des hautes études en sciences sociales.

Orellana, Isabel (2002) *La communauté d'apprentissage en éducation relative à l'environnement : signification, dynamique, enjeux*. Université du Québec à Montréal : Montréal, Thèse de doctorat en éducation.

Ouellet, Jean (1974) « Lettre de Jean Ouellet à Daniel Wermenlinger, Montréal 1^{er} novembre 1974, précisions supplémentaires », in *Fond 10 Lattraie/Ouellet, Boite 3/56 Liaison souterraine, Solo 158-100*. Montréal : Centre Canadien d'Architecture.

Petiteau, Jean-Yves et Pasquier, Élisabeth (2001) La méthode des itinéraires : récits et parcours, in Grosjean, Michèle et Thibaud, Jean-Paul (Eds.), *L'espace urbain en méthodes*. Marseille : Parenthèses.

Petiteau, Jean Yves (1995) *Ethnographie de parcours en milieu souterrain : itinéraire de Madame B., conservateur au Louvre, Espace et urbanisme souterrains*. Paris : Actes de la 6^{ème} conférence internationale de l'ACUUS.

Ville de Montréal (2004) Réseau piéton intérieur, in *Plan d'urbanisme de Montréal*, http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/page/plan_urbanisme_fr/media/documents/4_23.pdf, 6 novembre 2007.

Pollner, Melvin (1975) « The very coinage of your brain : the anatomy of reality disjunctures ». *Philosophy of the social sciences*, vol. 5.

Poupart et al. (1997) *La recherche qualitative, Enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Montréal : Gaëtan Morin.

Quartier international (2004) Enquête de satisfaction des usagers. Montréal : Quartier international de Montréal.

Relieu, Marc (1999) « Parler en marchant, pour une écologie dynamique des échanges de paroles ». *Langage et société*, n° 89, septembre 1999.

Relieu, Marc, Salembier, Pascal et Theureau, Jacques (sans date) « Introduction au numéro spécial "Activité et Action / Cognition Située" ». *Revue électronique activités*, vol. I, n° 2, <http://www.activites.org/v1n2/html/intro.html>.

Rittel, Horst W.J. et Webber, Melvin M. (1984) Planning problems are wicked problems, in Cross, Nigel (Ed.), *Developments in design methodology*. Toronto : J. Wiley.

Sacks, Harvey (1992) On exchanging glances, in Jefferson, Gail, *Lectures on conversation*, vol. 1. Oxford : Blackwell Publishers.

Sacks, Harvey (1992) On doing being ordinary, in Jefferson, Gail, *Lectures on conversation*, vol. 2. Oxford : Blackwell Publishers.

Salembier, Pascal (1996) « Cognition(s) : située, distribuée, socialement partagée ». Paris : *Bulletin du LCPE*, n° 1, École Normale Supérieure, <http://sites.estvideo.net/gfritesh/doc/rezo-cfa-323.htm>.

Schelle, Karl Gottlob (1996) *L'Art de se promener*. Paris : Payot et Rivages.

Schön, Donald A. (1986) Vers une nouvelle épistémologie de la profession face à la crise du savoir professionnel, in A. Thomas et E.W. Ploman (Eds.), *Savoir et développement : une perspective mondiale*. Toronto : Institute for Studies in education Press.

Schutz, Alfred (1998) *Éléments de sociologie phénoménologique*. Paris ; Montréal : L'Harmattan.

Scribner, Sylvia (1986) Thinking in action : somme characteristics of practical thought, in Stenberg, Robert (Ed.), *Practical intelligence*. Cambridge : Cambridge University Press.

Scribner, Sylvia (1984) Studying working intelligence, in Rogoff, Barbara et Lave, Jean (Eds.), *Everyday cognition*. Cambridge : Harvard University Press.

Straus, Erwin Walter (2000) *Du sens des sens : contribution à l'étude des fondements de la psychologie*. Grenoble : Jérôme Millon.

Solnit, Rebecca (2004) *L'Art de marcher*. Arles : Léméac, Actes Sud.

Suchman, Lucille Alice (1990) Plans d'action : problèmes de représentation de la pratique en sciences cognitives, in *Raisons Pratiques, 1, Les formes de l'action*. Paris : École des hautes études en sciences sociales.

Sudnow, David (1972) Temporal parameters of interpersonal observation, in Sudnow, David (Ed.), *Studies in social interaction*. New York : The Free Press.

Theureau, Jacques (2004) *Le Cours d'action : méthode élémentaire*. Toulouse : Octarès.

Theureau, Jacques (1999) *Cours théories et méthodes d'analyse de l'action et ingénierie (UV SC 23) et cours anthropologie cognitive et ingénierie (SH 12)*, UTC/SHT, Compiègne.

Thibaud, Jean-Paul (Ed.) (2002) *Regards en action : Ethnométhodologie des espaces publics*. Aubenas : À la croisée.

Thibaud, Jean-Paul (2001) La méthode des parcours commentés, in Grosjean, Michèle et Thibaud, Jean-Paul (Eds.), *L'espace urbain en méthodes*. Marseille : Parenthèses.

Thibaud, Jean-Paul (1997) Les cadres sensibles de l'espace souterrain, in *espace souterrain : villes intérieures de demain*. Montréal : Actes de la 7^{ème} conférence internationale de l'ACUUS.

Thoreau, Henry David (2004) *De la marche*. Barcelone : Fayard.

Tiberghien, Gilles A. (2000) La marche, émergence et fin de l'œuvre, in *Les figures de la marche, un siècle d'arpenteur*. Paris : Réunion des musées nationaux.

Traverso, Véronique (1999) *L'analyse des conversations*. Paris : Nathan.

Urlberger, Andrea (2004) « Janet Cardiff : "Walk in my footsteps..." », in *Cheminement. Les Carnets du paysage*, n^o. 11. Arles : Actes Sud, École Nationale Supérieure du Paysage.

Varela, Francisco J. (1996) *Invitation aux sciences cognitives*. Paris : Éditions du Seuil.

Vogler, Christophe (1992) *The Writer's Journey*. Michael Wiese.

Vygotski, Lev S. (2003) *Conscience, inconscient, émotions*. Paris : La Dispute.

Zacharias, John (2002) Choosing a path in the underground : visual information and preference, in *Urban underground space : a resource for cities*. Torino : Actes de la conférence internationale de l'ACUUS.

ANNEXES

ANNEXE 1. TRAJET DE JULIE ET LAETITIA

Lignes	Données
	<i>Trajet-voyageur</i> : [JD :1 :01 :12]
1	Julie (mère) : Alors tu vas voir le premier obstacle est= <u>ici</u> ! (+ +) >Y=A
2	PAS d' <u>escalier accessible pour les petites roues</u> !<
3	Enquêteur : J'essaye de= <u>pas d'aider</u> .
4	Julie : Non= <u>non tu m'aides pas j'ai pas besoin d=ton aide</u> >JE FAIS des
5	muscles Y=AI< (<i>forçant</i>) alors on soulève le bébé
6	Laetitia (bébé) : (Ah:ah)
7	Julie : qui est heureuse malgré tout et on passe à travers les <u>deux belles</u>
8	<u>portes</u> >OUH::OUH!<
9	Laetitia : Ouh:ouh
10	Julie : (+ + + +) <u>ok</u> ça commence ici?
11	Enquêteur : Eu:h plus loin.
12	Julie : Oh (il avait du) <u>pleins d'obstacles pleins de ressources pleins de</u>
13	choses (-) c'est des ressources visuelles (-) pour me=dire qu'il y a
14	beaucoup de publicité ici (+ + +) tiens mademoiselle! (+ +) tiens
15	Laetitia! (+ + + + + + + + +)
16	Laetitia : (<i>se mouchant</i>) °(Ah reuh)°
17	Julie : <u>Ouais (-) >pis qu'est=<u>que t'as eût comme cadeau hier</u>?<</u>
18	Enquêteur : euh:euh:h un collier de nouilles
19	Julie : >Un collier de nouilles (<i>rire</i>) fait par- Thierry et Étienne
20	Enquêteur : (<i>Rire</i>) non par Edith!
21	Julie : Edith elle t'as donné un collier (de nouilles) (<i>rire</i>)
22	Enquêteur : c'est une joke
23	Julie : (<i>rire</i>) mais est= <u>que c'est vrai</u> ou elle te l'as donné en- joke (-) ou
24	elle t'as pas donné le collier de nouilles
25	Enquêteur : si elle=m'a donné
26	Julie : Est-ce que ça commence ici là ou c'est pas ça le complexe
27	Desjardins?
28	Enquêteur : Non:non euh tu peux t'échauffer comme ça j=te dirais si ça
29	va.
30	Julie : Ok j=peux m'échauffer! les ressources que j'utilises il faut que
31	j=parle?
32	Enquêteur : Ouais!
33	Julie : J'utilise mes pieds >pour avancer sur un plancher de céramiques
34	est-ce vraiment de la céramique?< non ça a l'air cuit au four- >plus
35	solide<- et puis je- je dois contourner <u>plusieurs obstacles humains</u> - (+ +
36	+) à part les ressources de quoi veux-tu que je te parle?
37	Enquêteur : Euh ben là tu sais où tu t'en va donc c'est- lorsque tu vas
38	plus savoir ou tu t'en vas il faudra que tu dises.
39	Julie : Que j=suis perdu?
40	Enquêteur : Par exemple là je regarde au loin euh:euh. y=a pas
41	d'informations euh savoir ou tu t'en vas (tu regardes dehors)
42	Julie : Ok ben=là j=descend d' <u>autres</u> escaliers parce q=ici y=a un
43	escalier pour handicapé mais c'est <u>super</u> compliqué de l'utiliser >alors

44	je préfère me faire des muscles!< (+ +)
45	Laetitia : (Pado:pado:do!)
46	Julie : <u>Quais</u> (+ + +) alors on roule ENCORE et on marche ENCORE
47	sur >cette fois ci< un plancher de granit entouré d'espaces semi
48	lumineux et >ON redescend un autre escalier et > <u>on se refait des bras!</u> <
49	(+ +)
50	Laetitia : (...)
51	Julie : <u>Quais!</u> (+ + +) <u>bon</u> on est=à l'entrée du complexe Desjardins.
52	<u>ouh=ouh!</u> (+ + +)
53	Laetitia : (...)
54	Julie : À l'entrée du complexe Desjardins y=a un escalier
55	> <u>ROULANT!</u> < <u>ça c'est le fun</u> mais avant l'escalier roulant
56	Laetitia : (...)
57	Julie : Y=a un autre escalier pour se faire des bras > <u>un deux trois</u> GO on
58	y va
59	Laetitia : Go::go::go
60	Julie : On y va bon (+) <u>escalier roulant</u> OUH::OUH!
61	Laetitia : <u>Ouh::ouh!</u> Ais!
62	Julie : (+ +) (<i>Rire</i>) o=ais Laetitia t=ais de bonne humeur (<i>rire</i>) (+ + +)
63	<u>bon</u> on s'en va dans=un coin qu'on connaît pas <u>mais</u> on sait qu' <u>ici y=a</u>
64	<u>un kiosque de renseignement!</u> on va essayer de trouver le kiosque de
65	renseignement alors après ce projet de céramique- merci madame!
66	(+)Y=a toujours des gens sympathique
67	Laetitia : (Ya:mane!)
68	Julie : °On passe au travers- toute une foule d'informations visuelles°
69	>(…) d'un <u>kios:osque d'infor:formations</u> (+) <u>ouais</u> < (+ + +)
70	Laetitia : (°Ma:ma:man°)
71	Julie : Bon <i>h hm:hm</i> (<i>raclement de la gorge</i>) là on va à la- <u>ça</u> c'est des
72	<u>lis:s:stes</u> de commerçants ça nous intéresse <u>pas!</u> (+ + +) °est-ce que y=a
73	des trucs spécialisés là-dessus? (+ + + + +) <i>hm</i> c'est pas une boutique
74	ça?° (<i>voix de personnes et enfants</i>) (+ + + + + + + + + + + +)
75	Enquêteur : Tu peux décrire aussi tes- tes sensations euh.
76	Julie : <u>Mes sensations</u> >j'ai l'impression de chercher quelque chose qui
77	<u>n'existe pas</u> < alors je vais regarder comme il faut y=a- toute sorte de
78	commerces et dans les services de santé >parc=que=j=me disais que
79	dans les services de santé pédiatrie est associé à la santé-< <u>je:e ne:e</u>
80	<u>vois:ois pas:as</u> alors y=a le centre dentaire la clinique dentaire y=a un
81	opticien
82	Laetitia : °(A bon ba ba)°
83	Julie : Y=a un groupe de santé (+ + +)
84	Laetitia : Maman::maman
85	Julie : Oui Laetitia
86	Laetitia : °(Maman::maman)°
87	Julie : Bon ben <i>hm</i> on va y arriver ce fameux plan qui nous servira
88	probablement à rien alors je te le confie Laetitia et on va aller voir si
89	y=a pas un VRAI kiosque d'informations avec une VRAI personne
90	humaine- (+ +) >pour répondre à nos questions< (+ +) alors on va
91	marcher encore sur un <u>super:rbe</u> plancher et contourner des <u>super:rbes</u>
92	colonnes (<i>ironique</i>) (+ +) >décrirait pas la matière là y=en a <u>tro:op</u> < (+
93	+) alors (<i>musique</i>) on est un peu décourager de voir cet escalier on va le
94	<u>contour:ourner</u> et aller prendre l'escalier roulant qu'on connaît en
95	arrière! (+ +) >par=que à un moment donné c'est beau d=ce faire des
96	br:ra:as mais y=a des <u>limi:mities!</u> < (+ + +)

97	Laetitia : (<u>Encore!</u>)
98	Julie : <u>Ouais!</u>
99	Laetitia : (<u>Pa::pa</u>)
100	Julie : Alors on commence à se demander si c'est <u>bi:ie:en:n</u> dans le
101	complexe Desjardins <u>ça (rire)</u> (++++++) (<i>son de la fontaine</i>)
102	>T'AS VU <u>la fontaine Laetitia!</u> < <u>est=que tu veux qu'on regarde la</u>
103	<u>fontaine avant d=prendre l'escalier roulant? c'est ça? par=que moi j'ai</u>
104	<u>l'impression qu'elle est NOUVELLE:ELLE la fontaine</u> (+ +) <u>t=est pas</u>
105	<u>là avant!</u> (+ +) >WATATOW< (<i>jet de la fontaine</i>) <u>est-ce que t'est en</u>
106	<u>train de manger le plan? ça c'est pas très bon!</u> (++++) <u>bon!</u> (++++ +
107	+) (<i>son fontaine et jet</i>) <u>on va aller voir la madame à la <u>sécurité</u></u> (+) elle
108	<u>va nous dire c'est où (...)-</u> (++++) (<i>voix</i>) <u>alors on utilise un <u>autre:tre</u></u>
109	<u>escalier roulant- pour se rendre au <u>rez-de-chaussée</u>.</u> >au niveau 1 ou au
110	<u>rez-de-chaussée?<</u>
111	Laetitia : (<u>Cadeau!</u>)
112	Julie : <u>Ouais!</u>
113	Laetitia : (<u>Cata!</u>)
114	Julie : <u>Ouais!</u>
115	Laetitia : (<u>Ta::ta</u>) (++++) (<i>ba:ta</i>)
116	Julie : Service à la clientèle (-) complexe Desjardins! (++++) >un petit
117	moment d'attente!< <u>ça s=ra pas bien long</u> Laetitia, <u>hein! ça s=ra pas très</u>
118	<u>long. est=que tu veux jouer encore avec la boîte?</u>
119	Laetitia : (<u>Attends</u>) (++++) > <u>allo?</u> < (++++)
120	Julie : <u>Quoi!</u>
121	Laetitia : > <u>allo</u> <
122	Hôtesse d'accueil : <u>Allo</u>
123	Laetitia : <u>Allo</u>
124	Julie : <u>Allo</u> j=cherche un endroit qui est- (- -) ben j=vais montrer mon
125	<u>p=tit papier F-M-S-Q- est=que ça te dit de quoi</u>
126	Hôtesse d'accueil : Fédération des Médecins Spécialistes du Québec
127	> <u>oui vous allez au fond du corridor ici</u> <
128	Julie : > <u>Ici en arrière de moi?</u> <
129	Hôtesse d'accueil : <u>Ouais au fond complètement</u> >vous tournez à votre
130	<u>droite vous allez être dans la tour de l'est vous monter au 30^{ème} étage</u> <
131	Julie : Au 30 ^{ème} étage <u>ok</u> , puis rendu au 30 ^{ème} étage c'est indiqué aussi
132	Laetitia : <u>Allo</u>
133	Hôtesse d'accueil : > <u>Ouais ça va être indiqué</u> <
134	Julie : <u>Ok merci BON</u> alors c'est toujours plus efficace <u>un humain</u>
135	<u>qu'un papier</u> alors on va continuer de contour:ourner les colonnes et les
136	escaliers roulan:ants l'espace est quand même large alors on peut faire
137	des- YOU::YOU est-ce que c'est le fun d=faire des slaloms? (+ +)
138	Laetitia : <u>Maman</u>
139	Julie : (<i>musique</i>) Bon moi elle m'a dit à <u>gau:auche</u> m=semble que
140	<u>gau:auche=par là-bas:as (rire)</u> °dyslexique° ben va-t-on se rendre? (+ +
141	+) (<i>musique</i>) >m=semble (<i>rire</i>) qu'elle m'a dit la tour Est< est=que
142	<u>j=peux écouter l'enregistrement s'il vous plait? (rire)</u> (+ +) elle m'a dit
143	à <u>gau:auche (rire)</u> (+ + +)
144	Laetitia : (<u>You:you</u>)
145	Julie : > <u>On r=ouvre une porte</u> <
146	Laetitia : (<u>Rou:rou</u>)
147	Julie : > <u>Et on traverse</u> < à l'aide du <u>piéd</u> qui maintient la porte on va
148	<u>s'amuser le temps qu'on a rien à perdre on demandera au monsieur</u>
149	<u>après. si jamais on est perdu (rire)</u> on peut prendre deux heures si on

150	veut (-) on est jamais venu dans le coin ici alors on trouve ça <u>ben</u> le fun
151	(+ +) °alors c'est assez <u>bétonné</u> comme espace y=a un ascenseur là°
152	mais on n'a pas le goût (<i>rire</i>) de l=prendre par intuition (+ + +)
153	(<i>musique</i>) là:à j'ai pas trop compris la- (<i>rire</i>) >on va aller voir le
154	monsieur< (<i>rire</i>) (+ +) c'est il=aurait pu me crier après hé madame
155	vous=avez pas l=droit d'être ici >au lieu de m=regarder tout croche!<
156	(<i>rire</i>) (+ +) hein Laetitia!
157	Laetitia : (<i>Hm</i>)
158	Julie : On est un peu perdu par=que la=madame elle nous a parlé mais
159	ça a rentré par une oreille et c'est sorti d=l'autre bord (+ +)
160	Laetitia : (<i>Hm</i>)
161	Julie : >Une bande de dyslexique
162	Laetitia : (<i>Hm</i>)
163	Julie : Qu'on a pas compris droite gauche< j=pense que j=suis à la
164	bonne place! j=voudrais aller ici association bla:bla:bla
165	Laetitia : Allo
166	Julie : Pédiatrie on m'a dit au 30 ^{ème} étage (<i>individus qui parlent</i>) oui
167	Hôtesse de Revenu Québec : Avez-vous le nom? c'est tu la clinique de
168	radiologie varale?
169	Julie : Non non c'est Association affiliée à la FMSQ pédiatrie
170	Laetitia : Allo
171	Hôtesse de Revenu Québec : Ici c'est Revenu Québec en sortant d'ici à
172	droite il y a une information pour le complexe
173	Laetitia : Allo
174	Julie : J=vais retourner d=mander c'est ça j'avais compris prendre
175	l'ascenseur ici (+ +)
176	Femme : Allo
177	Julie : Bon
178	Femme : Ça va? elle dit des beaux allo
179	Julie : >allo< (<i>rire</i>) j=suis un super bon (...) (<i>rire</i>) ah j'en profite merci!
180	(<i>rire</i>) (+ +) (<i>musique</i>) est-ce que tu répond Laetitia on t'a dit allo?
181	Laetitia : >Allo<
182	Julie : Allo!
183	Laetitia : Allo (<i>musique et son de la fontaine</i>) (+ + + + +)
184	Julie : <u>On n'a pas aimé cet espace</u> on a trouvé que <u>c'était pas accueillant</u>
185	mais on n'a pas l=droit dire nos sentiments ici hein juste dire qu-
186	quelles ressources on utilise alors on essaye d'utiliser nos pieds et
187	demander à des humains par=que notre cerveau=il=marche pas bien (+
188	+ + +)
189	Hôtesse d'accueil : °Juste téléphoner au numéro j=vais vous=donner°
190	Laetitia : >Ma::man<
191	Julie : <u>Quais</u> (+ +)
192	Laetitia : >Ma-< (+ +)
193	Julie : J=m=suis perdu là j'ai rien <u>compris</u> (<i>rire</i>) >ça a rentré dans une
194	oreille et ça a sorti d=l'autre bord<
195	Hôtesse d'accueil : >Quand vous allez au fond du corridor< vous
196	tournez à votre droite là vous allez tourné à la tour de l'est
197	[[
198	Julie : Ah c'était à droite ok
199	Hôtesse d'accueil : Et monter au 30 ^{ème} étage
200	
201	Julie : M=semblait q=ça marchait pas MERCI (+ +) ai Laetitia on peut
202	avoir un <u>vase gratuit</u> mais ça nous intéresse pas:as (+ +) (<i>rire</i>) ai toi t'as

203	pas droit rire <u>moi</u> j'ai l=droit rire (<i>rire</i>) est=que tu vois l'auto Laetitia?
204	(+ +) qu'est=quelle fait là l'auto? (+ + +) (<i>musique</i>)
205	Laetitia : Maman
206	[
207	Julie : <u>Oui!</u>
208	Laetitia : °Maman°
209	Julie : <u>Ok</u> alors on continue d'utiliser nos pieds et de pousser la
210	poussette sur un super plancher que j=suis pas capable de définir
211	par=qu'il a l'air d'être- trop artificiel à mon goût malgré c'est la roche
212	là c'est rose c'est synthétique c'est pitoyable
213	[
214	Laetitia : Allo allo
215	allo
216	Julie : Alors on va continuer t'obligeant à- (+ + +) y=a une
217	<u>porte=ouverte</u> ici alors on va laisser petit=personne passer avant nous et
218	>ya=yaille< on s'est glissé alors la tour de l'est 30 ^{ème} étage s=on veut
219	on peut même VÉRIFIER ICI qu'on est à la bonne place-
220	Laetitia : <u>Maman!</u>
221	Julie : Sur ce panneau indicateur Associations Associées à la
222	FM=>°bla::bla::bla::bla°< pis nous on s'en va à la pédiatrie alors
223	espérer- (<i>rire</i>) par=que c'est pas écrit le chiffre vraiment vis-à-vis
224	pédiatrie alors on s=hait! (+ + +)
225	Laetitia : Ma:maman
226	Homme 01 : salut (mon frère) (<i>sonnette de l'ascenseur</i>)
227	Homme 02 : bonne journée (+ + +)
228	Julie : OH:OH:OH! on va prendre l'ascenseur <u>ici</u> alors ça s'est une
229	nouvelle ressource que l'on n'a pas utilisé <u>escalier roulant!</u> <u>nos pieds!</u>
230	regarder les planchers et maintenant <u>un</u> ASCENSEUR >OUAIS faut
231	païser sur <u>30</u> < <u>et ça existe pas ici 30</u> car on n'a pas du regarder oh ça
232	doit être écrit >étage neuf à vingt et étage vingt et un à trente deux<
233	oh:h! c'est d=ce coté ci (+ +)
234	Laetitia : Oh!
235	Julie : <i>hm</i> maman elle=avait pas=garder (<i>son sonnette</i>)
236	Laetitia : Oh
237	Julie : Par=que quand- ça devrait être écrit à la hauteur des pieds quand
238	tu pousses une poussette tu=gardes jamais en l'air tu regardes toujours
239	<u>les pieds</u> (+ + + + + + +) est=que c'est possible d'appuyer sur le
240	30 ^{ème} ? <u>merci!</u>
241	Des personnes : (...)
242	Julie : <u>Ouais!</u>
243	Premier groupe dans l'ascenseur : °On va en pause (...)
244	Deuxième groupe dans l'ascenseur : °Prenez 3 ou 4 minutes°
245	Julie : on va sauter on saute::on=saute::on=saute::on=saute on est dans
246	l'ascenseur! (on va briser l'ascenseur) >ouais c'est pas drôle<
247	°est=qui=y=a vraiment 30 étages ici° (+ + + + + + + + +)
248	Premier groupe dans l'ascenseur : °Faites le tour du bloc°
249	Laetitia : Mam::mam
250	Deuxième groupe dans l'ascenseur : °Je trouve ça drôle°
251	Julie : Oh ouais! (+ +) <u>bon</u> (+) alors:ors! (<i>soupirant</i>) >Fédération des
252	Médecins Spécialistes du Québec Fédération des Spécialistes du
253	Québec!< quand est-ce q=il finit le jeu <u>là?</u> (<i>rire</i>) <u>pédiatrie 30^{ème} étage</u> (+
254	+ +) je vais aller voir la réception j'imagine? (+ +) <u>alors</u> le panneau
255	nous indique que nous sommes bien à la bonne place >Y=AIS <u>le jeu est</u>

256	finis j=peux pas demander (<i>rire</i>) à la madame (...) Y=ALS >ai j=suis
257	pas pire moins d'une demi-heure< (<i>rire</i>) (+ +) as tu veux que
258	j=continue?
259	Enquêteur : Ouais déjà descendre!
260	Julie : Ok alors on va réutiliser le bouton pour redescendre.

ANNEXE 2. PARCOURS D'EVELINE

Lignes	Données
	Parcours commenté : [ES : 0 :00 :30]
1a	Eveline : <u>Bon!</u> tout de suite en partant ce que j=trouve bizarre
1b	c'est:c'est l'impression de:de de vide c'est très vitré comparativement
2	au centre d'achat qu'on a au Québec et qui sont souterrain déjà là ça fait
3	bizarre:re >voilà< ça fait- peut-être imposant euh planché lustré hein
4	des arbres des faux arbres probablement donc.j'ai- moi il faut pas que je
5	dise que j'aime ou pas faux arbres euh il y a une belle rentrée de lumière
6	par contre ici quatre heures de l'après-midi le soleil commence à tomber
7	mais ça éclaire bien (+ +) euh <u>le chemin</u> on a pas la choix d'aller
8	directement tout droit parc=que (+ +) j=sais pas l'architecture de la
9	place. euh (+ +) >tu vas trouver que j=parle mal quand tu vas m'écouter
10	(rire) c'est pas grave< donc euh je vais un petit peu n'importe où mais
11	euh j=suit le <u>parcours impo:osé</u> à l'individu n'est-ce pas donc là-
12	>ça c'est quand même intéressant< une espèce (+ +) de:de d'ouverture
13	de:de de la place pas l'ouverture de la place mais une vue en contre
14	contre contre quoi qu'on dit penchée contre penchée contre penchée
15	°porte à faux° (rire) >aide-moi <u>tu peux dire quelque chose!</u> <
16	Enquêteur : Contre-plongée
17	Eveline : Contre-plongée donc là on voit qu'il va y avoir un événement
18	mais sans l'événement c'est quand même intéressant on voit c=qu'il y a
19	ça nous- on peut identifier là où on veut aller <u>ouais!</u> il manque peut-être
20	un kiosque d'information si on est pressé j=sais pas (+ +) (musique)
21	donc là ça se retré:écit hm (+ + +) euh le plancher est (+)
22	correct=est=dur (rire) je- attends ha (+ + +) euh je me réchauffe là
23	(rire)(musique forte) OH musique (+ +) t'es vraiment muet (+ + +)
24	Enquêteur : (...)
25	Eveline : J'aime pas les lumières néons qui font l'impression de:de de
26	manque de budget j=trouves <u>ici</u> tu vois on se retrouve euh- t=sais ça
27	donne pas le goût d'y aller il y a comme <u>rien</u> c'est <u>brun</u> c'est <u>sombre</u>
28	c'est comme pas invitant il faut p=être savoir pour y aller peut-être mais
29	en tant que commerçante pas commerçante mais cliente j=irais pas
30	>donc j=tourne en rond< j=ai pas bien le choix à date j=trouve pas ça
31	très intéressant (musique forte) euh (+ + + +) <u>la musique est un peu</u>
32	<u>agressante le choix de la musique un peu ascenseur euh (+ +) tu vois</u>
33	<u>quand je suis ici je ne suis pas porté à regarder dans les boutiques</u>
34	<u>parc=que c'est comme pour une clientèle plus âgée donc euh (+ + +)</u>
35	<u>c'est pas une place où je me sens bien j'ai un peu=difficulté à le</u>
36	<u>verbaliser je vais essayer de- je pense que c'est- il y a comme trop</u>
37	<u>d'espace euh (+ + +) je ne sais pas où aller les boutiques m'intéressent</u>
38	pas (+ +) <u>ch</u> il n'y a pas beaucoup de monde autre que les travailleurs
39	<u>qui magasinent j'ai l'impression puis y=a pas de jeunes je m'attache pas</u>
40	<u>à la place je m'identifie pas.</u> à cette place-ci. donc on va descendre
41	hein? on va aller voir en bas (+ + + + +) euh qu'est-ce que j=peux dire
42	euh (+ + +) il y a un bel effort pour mettre des faux arbres. c'est=y
43	correct? <u>Ouais!</u> (+ + +) il y a beaucoup de sortes de:de de planchers
44	différents (+ +) j=trouve que c'est un peti=peu agressant mais ça c'est
45	personnel. il y a beaucoup de géométrie déjà la tour ici le plafond euh
46	les fenêtres p=être- géométrie du plancher- ça fait beaucoup de
47	géométrie j=trouve (+ +) il y a beaucoup d' <u>option:ons</u> tu vois il y a un

48 escalier on vient de descendre l'escalier j=trouve qu'il y a beaucoup
 49 d'éléments à:à repérer puis avec la belle musique ça crée une
 50 expérience inou:oublia:able (*ironie*) (*musique forte*) donc là on se
 51 retrouve au restaurant. donc il y a des odeurs. hein! ah ça c'est normal.
 52 c'est (+ + +) j=peux pas dire que c'est négatif ou positif. c'est jus=c'est
 53 normal parce que il y a plein de cuisines différentes en même temps> eh
 54 là tu vois on change à nouveau de plancher> (+ + + + +) on peut voir
 55 qu'ils ont utilisé. euh. une espèce-. les même bases de fer forgé un peu
 56 pour les enseignes ce qui crée quand même une unité. mais c'est-moi
 57 j'aime pas sp:spécialement un espèce de look à la gréco-romaine là:à
 58 avec un beau fini (...) pour les tables c'est un p=tit peu- enfin on
 59 change encore de plancher >as-tu remarqué le plancher comment ça n'a
 60 pas d'allure< (+ +) c'est intense hein (+ +) MAIS il y a quand même un
 61 bel effort euh (+ +) là j'ai l'impression que l'éclairage est plus ponctuel
 62 (+) il y a plus de-c'est moins des néons blancs il y a quand même des
 63 grands ronds de néons (+) mais c'est quand même plus- plus (articulé)
 64 agréable c'est pas trop bruyant là il n'y a pas d=monde mais (+ + +)
 65 une belle:lle rose des vents en plein milieu pour s'orienter (*ironique*)
 66 >tiens on va aller par là< (+ + +) euh (+ + + + +) une fois qu'on
 67 arrive là je sais qu'il y a une sortie là mais si tu ne le sais pas c'est- est-
 68 ce que c'est bien indiqué (+ +) bof.j'ai faim! (+ + + + +) ok on
 69 marche on marche des belles poubelles rouges! des fois quand je dis
 70 belles poubelles rouges c'est un peu ironique mais parc=que toi tu les
 71 verras pas c'est juste de l'auditif (+ + +) tu peux quand mêm:me
 72 *hm:hm* faire des onomatopées j=sais des- en tout cas (...) bon on est de
 73 retour sur le plancher brun. là on voit l'escalier (+) on voit des
 74 boutiques à gauche à droite >on va aller à gauche< (+ +) euh (+ +) ouais
 75 c'est vraiment pas une place qui me touche >là on a un gros ça se
 76 dévoile devant nous< on est habitué avec le plafond bas dans les autres
 77 centres d'achat et puis là- *hm* (+ +) c'est intéressant la géométrie du
 78 plafond mais là j=sais pas j'ai l'impression que c'est un peu lourd (+ +)
 79 (*son de la fontaine*) si j'analyse pour analyser là- *hm* (+ + +) mais (+ +)
 80 c'est:c'est c'est pas que j'aime pas mais c'est juste différent de ce qu'on
 81 est habitué à voir donc euh (+ +) mais il y a une source d'éclairage
 82 intéressante c'est très silencieux on entend les fontaines ça c'est
 83 intéressant (+ + + + +) (*bruit fontaine, gens qui parlent*) °on
 84 marche° (*talons d'une femme qui marche*) je trouve que c'est très béton
 85 aussi. ça fait partie d'une époque là aussi mais c'est très béton (+ + +)
 86 (*essai son*) >tu vois une tour à béton là une tour à béton là une tour à
 87 béton là un plafond de béton un plancher de béton tout est béton<. c'est
 88 comme- j=pense que c'est une question d'échelle c'est tellement toute
 89 GROS que- on s=sent petit tu vois on se sent pas comme les rois de
 90 l'univers où. les consommateurs roi:oi je sais pas j=trouve ça gro:os
 91 j=trouve ça- on s=sent petit ouais il y a une question d'échelle. qu'il est
 92 intéressante à analyser tu verras une thèse là-dessus ton doctorat c'est
 93 l'échelle:elle après le temps l'échelle:lle (*rire*) on va monter ici. est-ce
 94 qu'on pense qu'il y a un nouveau plancher en haut? il semble que-
 95 (*essai de son sur la place*) je me demande ce qu'il y a ce soir comme- tu
 96 vois la fontaine el=est en béton. GRIS c'est très gris pas beaucoup de
 97 couleur. sauf le ciel bleu. le soir ça doit être assez triste ils=ont essayé
 98 avec les plantes p=être de (+) changer (*musique sur la place*) tu vas
 99 tellement rire quand tu veux écouter ça avec la petite musique. °mais
 100 bon°. bon ben on change pas de plancher (+ + + +) mais bon. on sent

101	aussi que c'est des centres d'achats qui coûtent cher:er (+ +) tu vois si je
102	me promène je ne sais pas où aller j=sais que je fais mon propre
103	parcours mais si je venais magasiner ici je ne le saurais pas plus (+ +) je
104	ne le saurais vraiment pas plus (+ +) on pourrait monter? as-tu vu
105	comme c'est étroit! c'est très étroit! (+ + +) tu sais ce qui pourrait être
106	intéressant c'est faire un tableau avec des profil:ils de magasiniers. puis
107	faire des lignes sur le plancher ou un parcours pour- dépendant de ton
108	type (+) de- de linges que t'aimes ton style (+ +) euh ton profil wah!
109	donc là on arrive dans une:une sur un étage de bureau je pense qu'on va
110	redescendre parce que les boutiques sont terminées hein! c'est juste
111	les:les deux premiers étages? (+ +) m=semble qu'il y avait un cinéma à
112	quelq=part? (+ + +) je me souviens pas il est où par exemple (+ + +) °en
113	bas (+ + +) regarde du béton° (+ + +) (<i>essai de son</i>) hm (+ + +) ça fait
114	dix minutes (<i>rire</i>) est-ce que je dis assez d'éléments? c'est correct <u>plus?</u>
115	tabarnouche! (+ + +) euh:euh il y a peut-être l'aspect circulaire aussi vu
116	que c'est une place centrale et on tourne en rond euh:euh (+ +) on a
117	justement l'impression de tourner en rond (<i>rire</i>) (+ + +) (<i>son de la</i>
118	<i>fontaine</i>) euh:euh côté sonore je trouve ça tranquille comparativement à
119	d'autres. centre d'achat:at. euh. toujours les deux grandes vitres j'aime
120	bien je trouve que <u>belle entrée de lumière</u> (+ + + + +) (<i>essai de sons</i>)
121	°ouai:ais°. on entend toujours les fontaines. centrales. pas beaucoup de
122	musique mais c'est mieux comme ça parce que quand on l'entend la
123	musique est pas très belle. euh on a un autre plancher (+ +) j'aime pas le
124	visuel des fausses plantes. c'est=u des fausses plantes? (+ +) <u>non</u> c'est
125	des <u>vraies plantes!</u> (<i>essai de sons</i>) >mais tu vois< à force de faire le tour
126	comme ça avec toi tu vois j=trouve que finalement c'est assez <u>petit</u>
127	comme euh. y=a pas <u>tant</u> de magasins que ça je pensais qu'il y en avait
128	<u>plu:us</u> . c'est seulement <u>deux</u> étages. de magasins. avec <u>tous</u> des
129	planchers différents donc euh là on a tourné en rond euh:euh <u>qu'est-ce</u>
130	<u>qu'on peut faire?</u> (+ + +) c'est pas une place qui m=touche c'est que
131	hein est-ce qu=tu veux qu'on retourne en bas? ouais ok on va aller en
132	bas (+ + + + + + + + + + +) (<i>escalator, essai de son</i>) > <u>malgré tout</u> <
133	le fait que ça soit libre:bre comme espace pis euh aéré j=trouve que de-
134	c'est beaucoup moins agressif- t-sais il a moins de:de <u>d'agression</u> de la
135	part des boutiques t=sais des fois tu te promènes dans les allées dans les
136	centres d'achat puis t'es toujours <u>agressé</u> à gauche et à droite que ce soit
137	les couleurs des vitrines ou même des <u>produits</u> ou de la <u>musique de</u>
138	<u>chaque</u> boutique et tout ça. on dirait qu'ici c'est:c'est. il y a une
139	musique centra:ale puis qu'on entend pas beaucoup puis. >j=sais pas<
140	c'est tu au début je te disais q=i a comme un manque d'ambiance mais
141	c'est peut-être ça qu'on est habitué à un espèce de <u>chaos sonore et</u>
142	<u>visuel</u> . que là c'est comme si on ne savait pas où regarder c'est <u>nous</u> qui
143	faut qui:qui crée notre expérience finalement (+ +) c'est juste par
144	rapport aux repères habituels parce que ça:ça change c'est pour ça
145	qu'on mais <u>qu'on</u> . je vais parler pour moi que j=suis mal à l'aise dans
146	cette place-ci. mais c'est pas des boutiques que je connais non plus donc
147	euh du coup j'ai pas nécessairement une curiosité d'y aller (+ +) <ah
148	des biscuits!< hm° (+ +) (<i>ricanement</i>) donc là on est de retour au
149	plafond bas qui sont <u>probablement plus bas</u> même que la normale dans
150	les autres centres d'achat donc <i>ch</i> disons que la comparaison est énorme
151	tu passes d'un endroit où le plafond est à dix mille pieds pis là t'arrives
152	à (+ +) à une (+ +) <u>Checke</u> j=peux presque toucher! c'est fou! j'ai
153	touché au plafond. et pis si regarde c'est vraiment comme agress:ssant

154	l'éclairage. OH. là on a un autre matériau >quoi=là on a des colonnes en
155	bois j=trouve que c'est un peu- un éclectique pis là ils ont tous fait en
156	béton et je n'aimais pas mieux< mais (+ +) (<i>musique</i>) c'est difficile
157	décrire ses expériences. tu vois là il y a une musique extérieure c'est
158	rare c'est comme la seule boutique qui a ça qui a sa propre musique
159	sinon i-. c'est vraiment silencieux et on entend plus de fontai:aines dans
160	certaines <u>places</u> . on continue ah tu vois là (...) sa propre musique c'est
161	une musique plus classique.
162	Enquêteur : (...)
163	Eveline : Tu penses? (+) non! ouais! j=crois que la musique de <u>chaque</u>
164	boutique est beaucoup moins agressive que dans d'autres places >puis
165	les vendeurs aussi< (<i>bruit de pas, voix, fontaine</i>) (<i>rire</i>) (+ + + +) ils
166	n'ont pas arrêté la fontaine ils ont juste diminué (+ + + +) <u>non!</u>
167	(<i>musique</i>) je pense que c'est la musique de l'étage je pensais que c'est
168	la boutique de Tam Tam mais finalement. ben c'est <u>discret</u> moins c'est
169	moins de la musique d'ascenseur peut-être (<i>gens qui parlent</i>) (+ + + +)
170	ça sent la poutine! (+ + + +) (essai musique) l'accès à l'ascenseur quand
171	même assez facile c'est important (<i>essai musique</i>) aujourd'hui c'est un
172	cas un peu exceptionnel il ont- ils organisent un événement donc (+ +)
173	<u>donc!</u> (+ +) normalement j=pense qu'ils mettent des tables là où ils
174	mettent. euh. <u>c'est vide</u> . des <u>plantes</u> (<i>rire</i>) du béton! je ne sais pas ça
175	dépend des événements y=a toujours des événements? je sais que des
176	fois ils organisent des festivals. des choses comme ça. car ça permet
177	quand même beaucoup de visibilité pour les autres euh si il y a
178	beaucoup de monde ils peuvent aller à tous les étages puis regarder ce
179	qu'il y a au centre ça c'est intéressant mais euh j=viens pas aux festivals
180	ici (<i>larsens</i>) j=sais qu'il y a eût le salon de l'emploi à un moment
181	donné. cette année. donc j'imagine que- (<i>essai de son</i>) j'imagine qu'on
182	va aller par là hein. ce qui est bien par exemple c'est du fait que ça soit
183	rond on se trouve toujours au centre donc on sait toujours- je me
184	demande si j=me contredit? on a l'impression de tourner en rond mais
185	c'est bien parce que on se retrouve toujours. >donc:donc tu ne peux pas
186	vraiment te rendre dans un couloir sauf si tu te rends au métro puis
187	c=que j=veux dire quand tu rentres dans un couloir (<i>larsens</i>) tu te
188	perds< (+) par ce que- <u>toujours des culs de sac</u> (<i>rire</i>) (<i>son ascenseur</i>)
189	ouais ouais (+ + + + +) p=être qui manque un peu de:de de bancs où
190	de:de d'aménagement pour s'asseoir. des choses comme ça en plein
191	milieu. mais t=sais i=en a beaucoup (+ + +) euh? ça fait vingt minutes
192	hein?
193	Enquêteur : On peut arrêter si tu veux!

ANNEXE 3. ITINÉRAIRE DE GENEVIÈVE

Lignes	Données
	Itinéraire : GM : 0 :01 :17
1	<u>Bon</u> là j'arrivais et puis:uis euh je stationnais. j'accrochais mon vélo <u>ici</u> .
2	comme ça à la dernière minute. clic-clac. ah non! c'était là dedans avant
3	y avait pas ça. >c'était là< puis là le tourniquet (+ + +) et je descendais.
4	les marches (+ +) °comme ça. pour aller au niveau 2°. une autre série de
5	marches (+ + + +) (...) à gauche je ne sais pas instinctivement je faisais
6	ça comme ça (+ + + + +) bon on regarde un peu partout:out. qui est
7	ouvert. et qui l'est pas (+ + + +) je passais généralement >à gauche de la
8	colonne< pour le plaisir. >tout dépend des matins aussi. (+ + +)
9	phar:arma:acie (+ + + + + + + +) bon! nous passons. près. de
10	l'escalier roulant. >et nous arrivons à l'Art des artisans où je
11	travaillais<. juste ici (+ + +) <u>ensuite</u> . dépassé l'Art des artisans <u>euh je</u>
12	<u>me dirigeais</u> à la salle de bain. où l'un ou l'autre. que ce soit aller à la
13	salle de bain ou soit aller fumer. donc c'est <u>ici</u> ça demande des <u>clefs</u>
14	euh:euh que chacune des boutiques <u>possèdent</u> (+) ensuite j'empruntais.
15	>la porte< (+ +) pour aller fumer. > <u>dans le stationnement</u> < (+) c'était
16	pas vraiment agréable mais vu j=avais pas beaucoup de temps euh:euh
17	je j'avais à peu près 10 minutes donc juste assez pour fumer une
18	cigarette et boire un. un verre de jus ou quelque chose comme ça. <u>euh</u>
19	(+) euh on fume de ce côté ci <u>euh</u> vous voyez maintenant c'est marqué
20	interdiction de. de fumer mais euh. avant on pouvait. donc il y avait des
21	espèces de cendriers euh:euh où on écrase là et puis c'est sensé de
22	couper la fumée. euh c'est ça (+ +) >ensuite j'entre de nouveau. je
23	tire:re la por:orte< (<i>chantonnant</i>). après vous (+ + + + + + + + + + +)
24	je retournais travailler à droite (+ + + +) et ensui:uite je sortais pour
25	>manger< (+ + +) je sortais pour manger et je me dirigeais. <u>ah</u> des fois!
26	j'arrêtais chez Rei:eitman:ans. mais. rarement. euh là je passais <u>ici</u> la
27	fontaine à gauche (+) je prenais la première allée (+ + +) y=a beaucoup
28	d'odeu:eurs. c'est::c'est. j=trouve ça <u>très désagréable</u> cet endroit là
29	parce qu'il y a plusieurs restaurants un à la suite de l'autre donc t=as
30	des odeurs de. poulet frit euh. après ça t'as des odeurs de Libanais
31	mélangé avec des odeurs d'Italiens. c'est. >exécration< euh (+) puis
32	j'aimais pas ce lieu là parce que. >c'est ça< c'est TRÈS CHER. >ça n'a
33	comme pas de sens< et euh. on ne peut pas y fumer. donc c'est sûr que
34	j'aimais pas ça à l'époque. maintenant ça me dérangerait=pas. donc là
35	t'as des odeurs de <u>frites</u> . des odeurs de <u>Su:ubway</u> . On fait le tour quoi!
36	mexicai:ain méditerranéen:en machin (+) euh moi. j'arrêtais. j=pense
37	qu'il n'existe plus mon restaurant. >c'est pas grave< j'arrêtais chez le
38	Méditerranéen. de temps en temps manger des euh. comment ça
39	s'appelle? des des des (+ + + +) des? j=m'en rappelle plus. des
40	sandwichs grillés. c'est ça. >c'était très:ès bon< (+) et je venais
41	m'asseoir <u>ici</u> . <u>dans ce lieu</u> . près d'une fontaine qui ne fonctionne pas.
42	Euh:euh. <u>soit ici</u> (+ +) j=tais souvent euh dan=le fond euh. j'essayais
43	de::de. déconnecter le plus possible du travail (+) donc c'est place du
44	Lierre:re ça s'appelle:le cet endroit là (+) ensui:uite. ouh! ca résonne.
45	<i>hm (étonnement)</i> on dépasse le gaze:ebo et nous cher:erchons des salles
46	de bai:ain. salle de bain. que je ne retrouve pas pour l'instant. c'est des
47	odeurs de <u>ca:afé</u> . oh ah! avec A&W à coté (+ +) et les salles de bain se
48	trouvaient dans le coin. je ne sais plus où. j=crois c'est à droite (+ + +)

49 oui. il m=semble qu'elles n'étaient pas situées là avant mais- c'est pareil!
 50 (+ + + + +) non! on a manqué les salles de bain près des- des petits
 51 restos nous retournons sur nos pas (+ + + + +) il y a une indication de
 52 salle de bain ici que nous avons manquée >de l'autre côté< avec une
 53 flèche donc si ça se dirige comme ça on va sûrement y arriver. salle de
 54 bain! (+ + +) >oh que c'est joli ça! super:er conteneu:eur! (+ + + +) les
 55 salles de bain< il y en avait! il me semble dans ce temps là. y=a d=ça
 56 deux ans. ah! exactement ici. elles étaient là en arrière de l'escalier (+ +
 57 + +) les escaliers qui adonnent à une porte d'entrée sur René Lévesque.
 58 donc! tourne à gauche. c'est à côté du Mikes hein! (+ +) >c'est pour les
 59 femmes ont ira pas jusqu'à là< on faisait ce qu'on avait à faire et (+
 60 ...) deux cigarettes je fumais. à cette époque. une autre cigarette.
 61 sûrement. avant d'aller travailler (+ + +) alors. c'est fou comment la
 62 cigarette peut. gérer entre nos- déplacements. et l'horaire et le temps.
 63 notre manière de se mouvo:oir dans l'espa:ace. et ben! bon! sortie. et
 64 nous retournons travailler (+ + + + + + + + + + + +) bon pour faire
 65 changement je m=rapprochais dans. >à mon retour. par ma manière de
 66 bouger dans l'espace. je me rapprochais de la fontaine un peu.
 67 j=regardais tout ça< apprécier l'eau qui coule (+) j=retournais travailler
 68 (+) >après avoir travaillé< (*rire*). je:je. je. je passais par où? ah je
 69 montais les escaliers roulants ou quelque fois aussi je montais l'escalier
 70 juste là. l'escalier roul- (+ + + +) °donc ici on a la chance d'admirer
 71 euh°. le. Le fameux paysage boutique et les gens qui circulent. très
 72 intéressent. faux arbres en plastique à côté de l'escalier. super! on
 73 tourne à gauche (+ + + +) là:à. généralement au coin je longeais euh ici.
 74 euh. l'espèce de p=tit rempar:art. ce qui me permettait de. d'avoir une
 75 vue d'ensemble sur le niveau 2 (+ + + + + + + +) et à l'époque.
 76 maintenant ça n'existe plus. c'est rendu >Ben:entley:ey<. y=avait les
 77 fameux guichets de la banque Royale étaient situés à cet endroit.
 78 Maintenant on y vend des sacs. temps en temps j'arrêtais chez Terra:a
 79 Nostra:a. voir les nou:ouveautés de la saison:on (+) et je sortais
 80 finalement dehors.. >pour aller fumer une autre cigarette< (+ +) et
 81 terminer ma journée de l'autre côté de la rue (+) dans les escaliers (+)
 82 du complexe de la Place des Arts (+) ou j'allais me dorer au soleil
 83 lorsqu'il y en avait euh (+) >temps en temps j'arrêtais chez Music
 84 World aussi. question d'aller voir les nouveautés en musique< voilà ici
 85 on doit quand même patienter euh un certain moment. question de pas
 86 se faire frapper. souvent y=a:.;y=a des des gros camions euh. camion de
 87 la ville euh. des gens pressés. de l'huile qui coule (+) tout ça! des gens
 88 qui bougent. (...) (+) oh! (...) (+ +) et euh. °je m'assoyais
 89 généralement. ici°. pour contempler. >c'est ça< et voilà. nous sommes
 90 assis. >et nous avons terminé le tra:ajet. Bravo!<

ANNEXE 4. PROMENADE DE EVELINE ET RÉMY

Lignes	Données
	<i>Walk Théorie du complot</i> : ES : 0 :00 :30
1 2 3	0 :00 Eveline : Bon=alors yannick ça a été un peu long. j'attendais qu=l'autre personne s'en aille pour=pas perturber son expérience. donc ça=y=est ça commence!
4 5 6 7 8	0 :09 Femme (bande-son) : La nuit dernière j'ai rêvé que j'ai tué un homme! c'était dans une chambre d'hôtel. un seul acte rapide. qui s'est effacé aussi vite qu'il était survenu. mais je ne pouvais m'empêcher de me sentir coupable de l'avoir commis. même en ouvrant les yeux à la lumière du matin. ce sentiment persistait.
9 10	0 :34 Homme (bande-son) : °Et il faut me faire confiance. vas-y! raconte-moi!°
11 12 13	0.39 Femme (bande-son) : Tu as une caméra à la main! (<i>son de mise en marche d'une caméra</i>) tiens-la bien haut! pointe-la dans direction que je t'indique!
14	0 :48 Rémy : Au début c'est la mise en contexte. la voix. le mec. vas-y!
15 16	0.49 Femme (bande-son) : Vers le fauteuil! le tableau! maintenant déplace-la vers la gauche! (<i>sons de pas léger</i>)
17	1 :00 Eveline : là c'est vraiment. <u>réel</u> ! hm!
18 19	1 :00 Rémy : Là commence le détachement. tu vois là maintenant! ça commence là dans le parcours!
20 21 22	1 :06 Eveline : Oua:ah c'est weir:ird! (<i>sons de pas d'un individu montant l'escalier</i>) c'est vraiment bizarre la réalité avec le fictif là. °bonjour toi!° (<i>image de fillette qui nous montre une photo</i>)
23	1 :18 Rémy : la j'ai rien. le vent. j=sais pas. ouais!
24 25 26 27	1 :23 Eveline : (<i>cris d'une femme affolée, image de la même femme qui coure dans un stationnement</i>) (+ +) action. oua:ah! (+) mise en scène réaliste. (<i>sons de pas, image d'une personne qui passe comme derrière soi</i>)
28 29 30 31	1 :27 Femme (bande-son) : Tu vois les marches devant toi! vers le haut à droite. (<i>sons de pas</i>) lève-toi! suis l'image sur l'écran! (<i>sons de pas</i>) suis le rythme de mes pas qu'on puisse rester ensemble! (<i>sons de porte qui grince</i>) monte jusqu'au palier! (<i>sons de pas</i>)
32 33 34	1 :40 Eveline : (<i>un son de porte qui s'ouvre et se ferme</i>) les bruits sont <u>vrai:aiment</u> épeu:eurant. (<i>rire</i>) (<i>trois sons de pas plus marqués et montée des marches</i>)
35	1 :45 Femme (bande-son) : braque la caméra vers l'extérieur! et

36	maintenant en direction de l'hôtel! (<i>image de l'hôtel du complexe</i>
37	<i>Desjardins</i>) fais un zoom!
38	2 :01 Eveline : >Y=a quand même quelque chose de bizarre car c'est le
39	jour dehors pis maintenant je le fais. pis c'est la nuit< ah!
40	2 :03 Femme (bande-son) : Il y a quelqu'un à la fenêtre. (<i>sons de pas,</i>
41	<i>image d'une femme dans la chambre d'hôtel</i>)
42	2 :05 Eveline : Ah! (<i>on se retrouve dans la chambre</i>)
43	2 :12 Homme (bande-son) : °Tu n'y ai pas encore.° (<i>vue extérieure</i>)
44	2 :15 Femme (bande-son) : Continuons! tourne à droite et descend les
45	marches!
46	2 :18 Rémy : En fait j'ai les images qui redéfilent par rapport à ça!
47	
48	2.19 Femme (bande-son) : Fais attention! tiens bien la rampe! (<i>sons de</i>
49	<i>pas</i>)
50	2 :19 Eveline : J'ai l'impression qu'il faut être vraiment con:oncen:entré
51	parce que- (<i>physiquement nécessité de regarder ses pieds et tenir la</i>
52	<i>barre</i>)
53	2 :23 Rémy : C'est là quelle dit tiens bien la rampe et c'est important.
54	c'est trivial mais- (<i>rire</i>)
55	2 :26 Eveline : (<i>Image d'un personnage passant devant nous</i>) il faut
56	comme que ton cerveau réalise. que ça=arrive <u>pas</u> . tu vois.
57	2 :28 Femme (bande-son) : Descend encore plus bas! (<i>sons de pas</i>)
58	2 :30 Eveline : (<i>Physiquement une autre série de marches</i>) c'est ça qui
59	est bizarre. avec les <u>brui:uits de pas. la caden:ence:e.</u>
60	2 :35 Femme (bande-son) : Juste des pulsations électroniques de
61	lumières qui créent ces images que nous voyons. des illusions (<i>sons de</i>
62	<i>pas</i>)
63	2 :42 Eveline : l=semble:e que les illusions intérieures sont mieux que
64	les illusions avec le. le rapport extérieur à l'environnement. coté réaliste
65	là.
66	2 :47 Rémy : Oui c'est ça elle évoque des pulsations électroniques qui
67	créent des images! oui! c'est ça! oui c'est ça sur les photos! les trucs
68	comme ça mais-
69	2 :49 Femme (bande-son) : Arrête au bout de la rampe! (+ + + + +)
70	j'ai fait beaucoup de chemin pour me retrouver ici aujourd'hui.
71	(<i>visuellement nous avons une vue sur le centre du musée</i>)
72	3 :01 Rémy : C'est ça t'es sans arrêt décalé entre tes perceptions et les

73	messages qu'elle te balances qui sont. qui sont pas (propos) et pour le
74	moins étrange. et. (<i>rire</i>). c'est ça qui crée beaucoup. le truc!
75	3 :02 Femme (bande-son) : J'aime me retrouver seule sans parler à
76	personne. (+) simplement observer les gens. (<i>son de gens qui dînent et</i>
77	<i>effet de résonance, images de gens qui dînent</i>)
78	3 :03 Rémy : Après elle te projette son monde intérieur. tu vois.
79	3 :09 Femme (bande-son) : Quand je suis seule parfois c'est comme si
80	j'étais comme dans une grande bulle de verre. sans faire vraiment partie
81	du monde. comme si je flottais à l'intérieur.
82	3 :09 Eveline : J'aime le fait d'avoir deux réalités en même temps par
83	contre- (<i>à l'image, davantage de personnes</i>) (+ + + + + + +)
84	(<i>visuellement bonne position de l'image face à la scène réelle</i>) comme
85	si à un moment on oubliait notre propre réalité.
86	3 :24 Femme (bande-son) : On nous observe. il y a une caméra au
87	dessus de nous. cachée dans le plafond. (<i>son d'amplifié et effet de</i>
88	<i>résonance</i>)
89	3 :30 Eveline : >Fait du bien< (+ + + + + + +) dans le fond mon-
90	mon commentaire avec le rapport euh- (+ + +) par exemple le jour et
91	le soir. de l'environnement extérieur. (<i>images du restaurant</i>)
92	3 :47 Rémy : Ouais! c'est ça souvent. mais elle. elle essaye de te faire
93	flipper quoi! on nous regarde attention il y a des caméras! à un autre
94	moment beaucoup plus loin elle va dire. là on nous voit par des caméras
95	en haut! en même temps moi je. je. ça me fais rien quoi. ben oui
96	d'accord ok! c'est bien! (<i>rire</i>). j=fais d=la photo je sais pas. j=suis
97	habitué! à scruter! à regarder! à épier! les autres aussi. ça me dérange
98	pas que je puis moi-même dans. dans un contexte pareil. j=sais pas
99	j'essaye d'expliquer mais-
100	3 :49 Femme (bande-son) : (<i>Son d'un téléphone qui sonne</i>) le téléphone
101	devrait sonner. (<i>son de téléphone</i>). et maintenant il va répondre. (<i>son et</i>
102	<i>image des personnes qui dînent</i>)
103	3 :51 Eveline : Dans le fond ça n'a pas rapport parce que. comme là y=a
104	pas des gens au restaurant dans le vidéo mais en réalité il y a personne
105	ici. donc c'est- tant qu'à briser les réalités. elle est aussi bien de=l=faire
106	jusqu'au bout!
107	3 :57 Femme (bande-son) : (<i>image d'un zoom vers un personnage puis</i>
108	<i>un autre</i>) pourquoi as-tu tardé à m'appeler? est-ce qu'il est là? (<i>image</i>
109	<i>du personnage qui regarde sa montre</i>) il ne reste que huit minutes! (<i>son</i>
110	<i>en résonance qui augmente</i>)
111	4 :09 Rémy : Elle te fais flipper avec le temps! il te reste que 8 minutes!
112	(<i>rire</i>)
113	4 :13 Femme (bande-son) : Nous devons y aller maintenant! (+ +)

114	descend les marches! (<i>sons du restaurant et sons de pas</i>) (+ + + + + + +
115	+ + +) j'ai lu que le sentiment de déjà vu est une sorte de panne de
116	cerveau aléatoire. que le cerveau traite l'information trop rapidement.
117	qu'il la rembobine et qu'il la passe en une fraction de seconde. ce qui
118	donne cette étrange impression d'avoir vécu l'expérience auparavant.
119	(<i>sons des pas</i>)
120	4 :39 Eveline : J'aime l'idée de <u>couloir</u> quand on descend les escaliers
121	(+) ouh:h!
122	4 :48 Rémy : Là elle développe sa théorie de panne de cerveau
123	aléatoire. le cerveau va plus vite que le truc et puis. tu vas voir ça
124	rembobine puis le cerveau euh. ben j=suis mêlé parce qu=en même
125	temps elle parle mais. c'est quoi j'évoquais t=as l'heure. ce truc là.
126	4 :49 Femme (bande-son) : Il y a un garde qui s=tient à gauche.
127	4 :52 Eveline : (<i>rire</i>)
128	4 :53 Femme (bande-son) : Suis ces hommes! descends les marches! (+
129	+) j=m=demande ce qu'il y a dans son porte document. (<i>sons de pas</i>
130	<i>léger</i>)
131	5 :02 Eveline : C'est drôle parce que. dans la vidéo ils disent qu'il y a
132	un gardien à gauche et il y avait effectivement un gardien à gauche qui
133	m'a souri (<i>rire</i>). c'est vraiment le mélange de réalité. <u>hy:yper:er</u>
134	drô:ôle! j'aime bien! et il comprend. d'où on vient. donc c'est bon.
135	5 :03 Rémy : Oh! en fait elle- il y a une déstabilisation totale qui est
136	opéré par ces phrases étranges. et p=être moins. ça m=l'a moins fait au
137	plan mental quoi parce que. j=te dis! j'ai vécu ça avec le cheat là et puis
138	j'ai réfléchi après et tout. ça m'a moins impressionné ça que. que
139	l'histoire physique. là j=te dis du. le décalage de l'image qu'on voit et
140	de celle qu'on perçoit. c'est comme ça! (+ + + + +) là on arrive dans la
141	descente autour de la rotonde là. et puis- où y=a. le p=tit concert.
142	chanteur de raï. au milieu là. ça ça fait du bien parce qu'elle arrête de
143	parler (<i>rire</i>)
144	5 :18 Eveline : Ben là il y a un changement de <u>mur</u> . >le mur était rouge
145	sur la vidéo et maintenant il est blanc avec une photo. OUH:OUH! c'est
146	la fête!<
147	5 :19 Rémy : Donc là tu rentres dans- encore que elle vient de pousser
148	un mini cri j=crois. elle a fait ouah!
149	5 :26 Femme (bande-son) : (<i>Musique de fête et fin des sons de pas</i>)
150	tourne à droite! vas jusqu'au centre! (<i>musique de fête s'amplifiant</i>) (+ +
151	+ + + + +) arrête! (<i>musique et sons de personnes qui frappent des</i>
152	<i>mains</i>)
153	5 :40 Eveline : (<i>Physiquement on est au centre du musée</i>) j'aime l'idée
154	d'avoir euh- d'être à deux places en même temps (+) deux endroits en
155	même temps. ouah! comme si j'avais une double vie!

156	6 :11 Rémy : N'empêche dans l'évolution c'est bon! t'as vraiment
157	l'impression d'être dans un concert. dans un truc. d'être en live avec le
158	truc là. la force de la musique. (<i>rire</i>)
159	6 :14 Eveline : J=dois dire que l'acoustique est <u>assez</u> bonne. on s=sent
160	vraiment pris dans. le moment présent. >sur le vidéo< (+ + + + + + + +
161	+ +) c'est drôle car=on passe par plein d'atmosphères différentes.
162	6 :39 Rémy : Ça fait assez Adamo. (<i>rire</i>) (+) mais ça c'est étrange. je
163	l'évoquais dans l'image tout à l'heure aussi. tu te rapproches de lui là.
164	mais y=a même pas besoin parce que la musique t'amène déjà ça
165	j=veux dire. ça te choppe là de tous les cotés c'est- (+) () j=crois ().
166	6 :44 Eveline : On était seul devant un divan face à une peinture au
167	début maintenant on est dans une <u>fête</u> cubaine. de j=sais pas quoi! (<i>Sons</i>
168	<i>d'applaudissements</i>) (+ + + + + + + + +) °Et ensuite dieu sait ce qu'il
169	va arriver?° (<i>image d'un écran noir</i>)
170	7 :03 Femme (bande-son) : Où allons nous lorsque nous nous
171	souvenons? est-ce le même espace que celui des rêves?
172	7 :11 Rémy : Ouais le souvenir même espace que celui des rêves.
173	7 :12 Femme (bande-son) : Il y a déjà eût un grand orphelinat ici! tu
174	peux voir les lits bien alignés! les vieux parquets! entendre les souffles
175	et les murmures dans les chambres où dorment les enfants. un petit
176	garçon ouvre les yeux. réveillé par un rêve où nous sommes ici. en train
177	de=l=regarder.
178	7 :28 Rémy : J=crois qu'elle parle en fait de choses qui n'ont rien à voir
179	avec les images qu'on voit aussi. à des moments. ouais elle parle de
180	l'orphelinat. tout ça et tout. j'associe aucunes images à ça. quoi dans le
181	truc. où alors j'ai. zappé à ce moment là aussi.
182	7 :33 Homme (bande-son) : °Réveille toi.°
183	7 :36 Femme (bande-son) : Continuons! tourne à droite! (<i>sons d'une</i>
184	<i>légère résonance et sons de pas</i>) dépasse le comptoir et descend les
185	marches!
186	7 :58 Rémy : Ouais on dirait qu'elle introduit une confusion entre le
187	discours le propos le sens du propos là. pis l'image et tout ça là. j'ai pas
188	trop moi. marché là-dessus. j'ai été plus polarisé sur euh- le. l'image.
189	que la parole.
190	8 :01 Femme (bande-son) : Il y a une porte avec un grillage devant. à
191	gauche! vas-y! (<i>sons de pas</i>)
192	8 :01 Eveline : C'est comme si il fallait passer <u>deux</u> fois.
193	8 :01 Rémy : Ah oui ah oui ça c'est la scène de l'œuvre d'art! où la ()
194	(+) en plus c'est drôle car au niveau du zoom. t'avais le grillage qui

195	disparaissait en même temps qu'elle zoomait et ça. en tout cas. c'est un
196	autre commentaire mais. tu peux faire des photos à travers un grillage
197	quand tu mets le focus au fond le grillage tu ne le verras pas (+) et pas
198	l'œil il a trop de profondeur de champ. tu verras toujours le grillage
199	devant.
200	8 :05 Eveline : On va voir si euh-
201	8 :10 Femme (bande-son) : regarde à l'intérieur! (<i>son en écho</i>) j'aime
202	bien cette œuvre d'art.. mais elle est un peu inquiétante! ces photos de
203	gens et ces objets enfermés dans des boites pour toujours. (<i>sons d'une</i>
204	<i>femme qui parle dans un micro avec un écho et image d'un zoom sur</i>
205	<i>une photo et image de transformation en un vrai personnage</i>) (+ + + +
206	+) les choses changent! là sous nos yeux. mais nous ne remarquons
207	rien! (<i>sons d'un homme qui parle en public avec un écho</i>) on continue!
208	monte encore les marches! (<i>sons de personnes qui parlent en public</i>) on
209	continue! monte encore les marches! (<i>sons de personnes qui parlent et</i>
210	<i>sons de pas</i>) (+) et puis va tout de suite à gauche! (+) il y a une porte. à
211	droite! (+) franchis-la! et va tout droit! au-delà du poste de sécurité!
212	(<i>sons d'une porte qui se ferme</i>) suit le couloir! je n=sais pas si c'est le
213	bon endroit? (<i>sons de pas assez marqués et résonnants</i>)
214	9 :09 Rémy : Ouais ça s'appelle théorie du complot par=qu'elle essaye
215	de te faire flipper quoi j=veux dire! à la fois par l'évocation des
216	caméras. l'œuvre change elle est bien étrange mais elle est un peu
217	angoissante hein. elle est un peu inquiétante hein. pis maintenant vas-y
218	prend le p=tit escalier et tiens passé le couloir bien serré bien fermé!
219	avec des lumières qui vont t'évoquer comme des couleurs parce que
220	bon. des zones plus sombres à des. à des zones plus éclairées!
221	9 :18 Eveline : oh étrange! j'ai l'impression de rentrer dans des- des
222	lieux privés. lorsqu'on passe dans le couloir. suite à la cage. (+ + + + +
223	+ +) comm=si j'avais des <u>accès privilégiés</u> au musée d'art
224	contemporain. (<u>t'endends</u>) <u>une por:orte:e!</u>
225	9 :39 Femme (bande-son) : Franchis la porte! (<i>sons des pas et son de la</i>
226	<i>porte à l'ouverture et deux fois à la fermeture</i>) (+ + +) arrête-toi ici!
227	(<i>son léger d'un pas qui glisse et son de porte qui s'ouvre et se ferme</i>)
228	9 :43 Rémy : et puis après tu redébouche sur si je=souviens bien. sur
229	l'Archambault finalement. zone éclairée. des gens passent et tout pour
230	finir dans le parking là (+) ça me paraît vachement plus court là!
231	sais=pas si c'est de l'avoir vécu là mais. ça va beaucoup plus vite.
232	9 :45 Eveline : <u>Oh!</u> (+ + + + + + + +) (<i>rire</i>) (<i>son d'une porte qui</i>
233	<i>s'ouvre et se ferme et sons de pas</i>) (+ +) (<i>sons de quelqu'un comme</i>
234	<i>venant derrière soi</i>) Ok! c'est comme vrai:aiment épeu:eurant là! le son
235	est tellement échos que j'ai l'impression que j=suis seu:eule:e. <u>o:o:oh!</u>
236	10 :08 Homme (bande-son) : °Continu de marcher!° (<i>sons de pas et</i>
237	<i>apparition de sons d'un groupe de personnes qui discutent</i>)
238	10 :10 Rémy : Là t'as le mec qui reparle là. c'est bizarre. continue de

239	marcher il dit hein! (+) ben lui c'est comme. ouais d'accord! elle dit
240	confie-toi n'aie pas peur! continue de marcher! c'est comme euh? il a
241	une voix flippante mais en même temps rassurante. y=a un paradoxe à
242	ce niveau là.
243	10 :16 Eveline : T=sais dans les espaces restreints c'est vraiment
244	épeurant. comme si la réalité était vrai:aiment ré:éelle. j=sais qu=c'est
245	une contradiction.
246	10 :23 Femme (bande-son) : <i>(Image d'une personne qui passe comme</i>
247	<i>devant nous)</i> la revoici! tourne à droite! suis la! <i>(sons des personnes</i>
248	<i>dans le corridor)</i>
249	10 :23 Eveline : Oh! <i>(sons d'ambiance différents)</i>
250	10 :36 Femme (bande-son) : Je me revois ici passant pour la première
251	fois! je ne savais pas qui me suivait comme ça en me filmant avec une
252	caméra! <i>(sons des personnes dans le corridor)</i>
253	
254	10 :47 Rémy : Ouais ben là j=retrouve la femme. tu la suis là. là c'est
255	vraiment troublant parce que tu suis une femme mais qui n'est pas là
256	pour toi et puis. là y=a confusion vraiment du réel et. donc j'étais un
257	peu dans l'histoire. finalement je me souviens que ça ça m'a-
258	10 :48 Femme (bande-son) : Continue à marcher dans le corridor
259	jusqu'aux portes! (...) au fond! <i>(sons des personnes dans le corridor</i>
260	<i>qui discutent)</i> (+ + + +) toujours les mêmes discussions. les mêmes
261	personnes. tout le temps. <i>(sons d'ambiance différents et liés au sol)</i>
262	11 :00 Eveline : En fait c'est qu'on a l'impression que les deux réalités
263	sont comme <u>mélan:angées</u> . c'est ça qui est <u>bizarre</u> . <i>(sons de frottements</i>
264	<i>dans la marche)</i>
265	11 :08 Rémy : Toujours les même discussions. les mêmes personnes tout
266	le temps que tu vois pas. tu=sais pas de qui elle parle euh!
267	11 :09 Eveline : <i>(sons de frottements sur du gravier et sons d'insectes)</i>
268	Oh! <i>(image d'un chemin)</i> là:là le rapport à la nature que je comprends
269	pas trop. sur le sentier en forêt.
270	11 :20 Rémy : Ouais c'est là qu'on a les images je crois de mémoire de
271	la. de la campagne. et ouais d'ailleurs on a les sons d'oiseaux euh. tout
272	ça là. ce sont des pas sur euh-
273	11 :21 Homme (bande-son) : °Continue de marcher tout droit! <i>(sons de</i>
274	<i>frottements sur du gravier et son d'insectes et d'oiseaux)</i> il y a un banc.
275	là, à gauche!° <i>(sons de frottements dans la marche)</i> .
276	11 :23 Eveline : °Disons que c'est comme si j'étais perdu vu que le-
277	c'est pas le même contexte.° j'ai plus de références visuelles (+) ah! ok!
278	11 :29 Rémy : Ouais on t'annonce un banc avant de voir un banc
279	j=crois d'ailleurs. alors que t'ai encore dans la nature. j=sais plus si je.

319 320	13 :02 2 ^{ème} Homme (bande-son) : cours! (<i>sons et images d'un coup de feu et d'une voiture</i>)
321 322 323 324 325 326	13 :04 Rémy : là j'ai bien aimé le freinage. moi qui adore les caisses et les dérapages. (<i>rire</i>) l'hivers je tripe trop avec ça. le frein à main et tout. (+ +) (<i>son de la scène à l'envers</i>) en fait il la repasse. (+ + + +) en arrière et au ralenti les sons diffères et tout. (<i>images au ralenti et sons amplifiés</i>) c'est assez marrant j'ai bien aimé ça. (<i>sons et images de la scène au ralenti et coup de feu</i>)
327 328	13 :32 Eveline : Là j=suis dehors. dans le stationnement! (<i>images et sons de la même scène, du personnage avec le revolver</i>)
329 330 331 332	13 :47 Femme (bande-son) : (<i>Images et sons de voiture et pneus qui crissent</i>) >il était censé se faire abattre. regarde par terre!< elle a laissé tomber son colis! (<i>image d'une cassette par terre, et de quelqu'un qui la prend</i>)
333 334 335 336 337 338 339 340 341	14 :02 Rémy : c'est vrai que la deuxième fois quand on voyait la. la scène de la voiture et tout ça et tout. j=me demandais mais est-ce que le mec il sort de la voiture il va me pointer ou pas parce que moi j=suis là en face de lui lorsque j=vois et moi j'étais resté là j'avais pas du tout bougé. et en fait non quoi il me passe à coté je suis vraiment spectateur j=me. j=me sentais rassuré quelque part j=me disais. j=me suis pas fait abattre en fait dans l=truc. ça aurait pu être le cas t=sais. parce que le mec dit court (et c'est ça). (<i>sons d'introduction d'une cassette dans une caméra et image d'un écran bleu</i>).
342 343 344 345 346 347	14 :24 Femme (bande-son) : La nuit dernière j'ai rêvé que j'ai tué un homme. c'était dans une chambre d'hôtel. un seul acte rapide qui s'est effacé aussi vite qu'il était survenu. mais je ne pouvais m'empêcher de me sentir coupable de l'avoir commis. (<i>sons de personnes avec un écho</i>) même en ouvrant les yeux à la lueur du matin. ce sentiment persistait. (<i>image d'un écran noir</i>)
348 349 350	14 :34 Eveline : <i>Hm!</i> c=qui est intéressant c'est d'aller dans plusieurs lieux du musée. d=le faire en marchant.. j=trouv- on sait pas trop ou aller on n'est pas en contrô:ôle du parcours. intéressant!
351 352	14 :48 Homme (bande-son) : °Il faut me faire confiance. vas-y. raconte moi.°
353 354 355 356	14 :53 Femme (bande-son) : (<i>Image du stationnement</i>) je suis dans un stationnement souterrain. c'est le matin. très tôt. il n'y a personne ici! retourne toi! franchis les portes! (<i>physiquement nous sommes dans la même position que l'image à l'écran, sons de pas</i>)
357 358 359 360	14 :58 Rémy : Puis là la fin du truc ça reprend au début de. ça reprend le début en fait. sauf qu'elle rajoute je suis dans l=souterrain. dans le parking j=veux dire et en fait. j=sais pas si elle le disais au début en plus.
361	15 :08 Eveline : Et=on=retou:ourne à l'intérieur! (+ + +) <i>hm:hm</i>

362	<i>(raclement de gorge)</i>
363	15 :14 Femme (bande-son) : Marche vers la gauche! vas au-delà des
364	téléphones! (<i>sons des pas</i>) (+ + + + + + + + je ne sais pas pourquoi
365	je suis ici. j'ai l'impression d'avoir oublié quelque chose d'important.
366	(<i>sons des pas</i>)
367	15 :39 Rémy : Là y=avait un biais car je savais que tu m'attendais là
368	donc je savais qu'il fallait finir par là. mais. mais aussi elle dit le musée
369	est à droite là. petit indicateur pour le. petit indice pour le. le spectateur
370	voyeur décalé. (<i>rire</i>)
371	15 :54 Femme (bande-son) : (Musique classique progresse et sons des
372	pas) descend les marches! (sons des pas et musique classique plus forte)
373	15 :54 Rémy : C'est drôle aussi la confusion qui y=a entre euh.
374	confusion c'est vraiment le mot euh. clef du truc. elle introduit de la
375	confusion à tous les niveaux là. même le personnage que t'as. elle. elle
376	voudrait que. que ça soit elle et en même temps le personnage qui est là
377	c'est un homme. t=sais c'est des bruits de chaussures d'homme. tu vois
378	ses mains quand il ramasse c'est des mains d'homme et tout là. voilà
379	Beethoven justement. ouais c'est même pas du Beethoven d'ailleurs là
380	j'ai l'impression quand tu réentends là. si=si ouais (c'est un Beethoven).
381	mais c'est pas sûr parc=que tu vois Beethoven même avant d'avoir
382	conscience que tu vois Beethoven tu penses que c'est du Beethoven
383	j=sais pas. p=être qu'il y a ça aussi.
384	16 :05 Femme (bande-son) : Puis garde ta droite! (<i>musique classique et</i>
385	<i>sons de pas</i>)
386	16 :13 Eveline : >Donc en=c=moment y=a d=la musique classique-
387	j=sais pas d'où ça vient (<i>rire</i>)<
388	16.15 Femme (bande-son) : (<i>Musique classique s'amplifiant et sons de</i>
389	<i>pas</i>) le musée se trouve à droite!
390	16 :17 Eveline : t=sais pas si c'est la réalité. actuelle ou la réalité du
391	film.
392	16 :21 Femme (bande-son) : (<i>Sons et images de la scène précédente</i>
393	<i>dans le stationnement</i>) <u>arrête!</u>
394	16 :22 Eveline : ou:ouh! (+ + + +) (<i>sons et images de la scène</i>
395	<i>précédente répète</i>) donc là y=a- une épisode. °dans l=film°. qui n'est
396	pas la réalité actuelle. On dirait=ça brusque. puis on devient comme
397	excité. (+ + + + + + + +) (<i>Image d'un écran noir et indication à</i>
398	<i>l'écran de retourner la caméra au musée</i>) ben j'ai fini. c'est intéressant!