

Introduction

Il existe plus d'une centaine de définitions du mot « émotion ». En fait, le seul point sur lequel tout le monde s'accorde, c'est que le concept est difficile à définir. Une première difficulté provient probablement du fait qu'il s'agit d'un terme du langage populaire. De plus, la définition varie en fonction du point de vue théorique adopté par les différents auteurs...

Le mot « émotion » vient du latin « *emovere, emotum* » (enlever, secouer) et de « *movere* » (se mouvoir). En effet, les dictionnaires du XVII^e et du XVIII^e siècles décrivent les émotions en termes de « mouvement », c'est-à-dire en usant d'un vocabulaire comportemental. Cependant, le mot « mouvement » peut aussi, dans l'acception de l'époque, se référer à des « mouvements de l'âme », c'est-à-dire à des états subjectifs internes. Déjà dans le *Dictionnaire de l'Académie française*, on trouvait la définition suivante : « *Altération, trouble, mouvement excité dans les humeurs, dans les esprits, dans l'âme. "J'ai peur d'avoir la fièvre", "J'ai senti quelque émotion", "Il n'a plus la fièvre, mais je lui trouve encore quelque émotion, de l'émotion", "Il a trop marché, cela lui a donné, lui a causé de l'émotion", "Ce discours le fâcha, on vit de l'émotion sur son visage", "Il n'en eut pas la moindre émotion", "Il attendit le coup sans émotion", "Il a de l'émotion dans le pouls", "Les émotions du cœur", "Les émotions de la haine et de la colère", "Cet orateur excite de grandes émotions dans l'esprit de ses auditeurs".* » D'après l'étymologie, les émotions produisent donc des changements, psychiques ou comportementaux, mais renvoient aussi à un état

d'« ébranlement » (« secouer »). Ces états internes peuvent être positifs (plaisir, joie) ou négatifs (dégoût, anxiété, agression) ; les comportements associés sont respectivement des comportements d'approche ou d'évitement.

Paul et Anne Kleinginna ont analysé et classifié 92 définitions, en montrant qu'il y a peu de points communs entre elles, et que la plupart sont trop vagues. Ils ont suggéré une définition opératoire que nous reprenons à notre compte : « *Les émotions sont le résultat de l'interaction entre des facteurs subjectifs et objectifs, réalisée par des systèmes neuronaux ou endocriniens, qui peuvent :*

- *induire des expériences telles que des sentiments d'éveil, de plaisir ou de déplaisir ;*
- *générer des processus cognitifs tels que des réorientations pertinentes sur le plan perceptif, des évaluations, des étiquetages ;*
- *activer des ajustements physiologiques globaux ;*
- *induire des comportements qui sont, le plus souvent, expressifs, dirigés vers un but et adaptatifs. »*

Dans cette définition, on peut noter la présence de trois composantes fondamentales :

- la composante comportementale ;
- la composante physiologique ;
- et la composante cognitive/subjective.

■ HUMEURS OU ÉMOTIONS ?

Dans son livre *The Nature of Emotion*, Paul Ekman pose des questions à des experts comme, par exemple : « Y a-t-il des émotions de base ? », « Quelle est la fonction des émotions ? », « Quels sont les prérequis cognitifs pour les émotions ? », « Comment distinguez-vous les différentes émotions ? » Plusieurs auteurs, spécialisés dans l'étude des émotions comme Nico H. Frijda, Richard Lazarus, Watson, Clark et Jaak Pankseep ont répondu à cette dernière ques-

tion en insistant sur la façon dont on peut distinguer les émotions de l'humeur, du tempérament et d'autres constructions affectives. En résumé, leurs réponses signalent que l'émotion se distingue de l'humeur par différents aspects :

- la vitesse de déclenchement (rapide pour les émotions, lente pour l'humeur) ;
- la fréquence d'apparition (faible pour les émotions et élevée pour l'humeur) ;
- l'intensité subjective (forte pour les émotions, faible pour l'humeur) ;
- l'aptitude à identifier les éléments déclencheurs (facile pour les émotions et difficile pour l'humeur) ;
- la durée (quelques secondes ou minutes pour les émotions et plusieurs heures ou jours pour l'humeur) ;
- l'effet sur l'attention (respectivement fort et faible) ;
- la présence d'une composante physiologique et comportementale (respectivement présente et absente) ;
- la spécificité (les émotions permettent l'action, alors que l'humeur modifie les processus cognitifs comme la créativité et la flexibilité) ;
- l'intentionnalité (les émotions concernent un élément précis : « J'ai peur du lion », « Je suis fâché contre X », tandis que ce trait est absent de l'humeur).

■ L'ÉMOTION, LA PERCEPTION ET LA DÉCISION

Dans son ouvrage *Chaire de physiologie de la perception et de l'action*, Alain Berthoz écrit : « *Le cerveau de l'homme, comme celui de l'animal, entretient avec le monde des objets des relations qui classent ces objets suivant qu'ils sont susceptibles de l'aider à survivre, qu'ils sont source de récompense ou de danger, de plaisir ou de punition. Le monde contient des individus vivants, proies ou*

prédateurs, partenaires ou compétiteurs, par qui peut arriver soit le malheur soit le bonheur. L'émotion, ou plutôt les émotions doivent être prises en compte dans une physiologie de la perception. Nous devons en comprendre les mécanismes et la ou les fonctions. De plus, le cerveau est une machine biologique dont une des propriétés est l'interaction avec les autres. Il faut construire une théorie "interactionniste" du fonctionnement du cerveau. Il faut comprendre comment le cerveau, dans l'immense complexité du "monde sensible", sélectionne, choisit les objets, comment sont spécifiés les buts et orientée l'attention et surtout, comment nous pouvons choisir entre plusieurs comportements pour réaliser un même but. Les psychologues nous ont en effet proposé un concept longtemps oublié : celui de "vicariance". C'est l'idée que, pour atteindre un but, obtenir une récompense, nous pouvons choisir plusieurs solutions. Ce choix, cette flexibilité, qui a permis aux animaux d'échapper au fonctionnement rigide et peu adaptatif des réflexes, est une des propriétés fondamentales des organismes, apparue tardivement au cours de l'évolution. J'ai essayé de montrer que les émotions jouent un rôle décisif dans plusieurs des mécanismes que je viens de décrire ; sélection des objets dans le monde, guidage de l'action future en fonction du passé, flexibilité des choix de comportement, stratégies cognitives. »

Le défi est évidemment immense. Kenneth T. Strongman a identifié pas moins de 150 théories des émotions. Nous avons fait un choix parmi elles pour appuyer notre thèse principale.

■ POURQUOI CE LIVRE

Si l'on en croit Alain Berthoz, et plus généralement tous ceux qui ont écrit sur les émotions, le fait d'acheter ou de ne pas acheter un produit, le choix d'une marque, l'embauche d'un collaborateur ou la construction d'une stratégie ne seraient que la résultante de la mise en route des moteurs de l'émotion ou des émotions dans notre

cerveau. Comment, alors, lorsqu'on a passé comme moi une grande partie de sa vie à enseigner le marketing, ne pas se poser la question de savoir si, en sortant des sentiers battus de l'approche classique du besoin du consommateur et en mettant les mécanismes de l'émotion au centre de la réflexion, on ne pourrait pas atteindre un niveau plus perfectible, plus explicatif de la définition des marques, de l'analyse des comportements, de l'étude des consommateurs, des règles du merchandising, de la communication ou de l'animation des forces de vente.

C'est le pari que je fais en écrivant ce livre. D'un côté, il y a la littérature, les recherches, les expérimentations que nous proposent les neurologues, les physiologistes, les psychologues à propos du fonctionnement de notre cerveau et de la création de nos émotions et, de l'autre, il y a ceux qui ont apporté par leur expérience et leur savoir des concepts marketing incontournables, comme la règle des quatre P (de Philip Kotler) ou les notions de *brand equity* (de David Aaker) et de segmentation. Entre ces différents apports, il y a à l'évidence la place pour un « marketing des émotions ».

Les livres cités dans cet ouvrage se retrouvent en bibliographie, ainsi que certains ouvrages d'auteurs cités.