

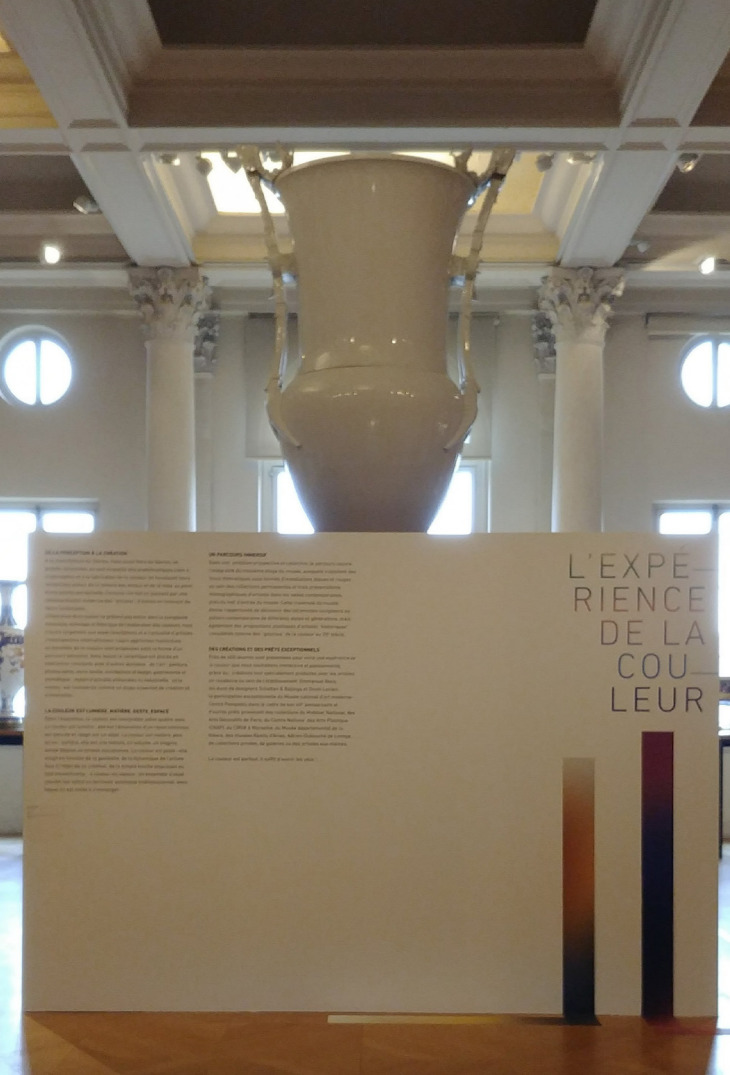
# Cité de la Céramique.

  
GOBELINS  
L'ÉCOLE DE L'IMAGE

Projet commanditaire Gobelins  
CERTIFICATION UX (MC11) 2018



*Sèvres*  
CITÉ DE LA CÉRAMIQUE



# Avant propos.

Le CNAM et la Manufacture Nationale de Sèvres ont, dans un premier temps, mandaté les élèves de la formation UX Design de l'Ecole des Gobelins pour travailler sur un projet de visibilité et d'interaction autour d'une pièce majeure du Musée de Sèvres : le Vase de Neptune, rentrant dans le cadre de l'étude Emule III. Malheureusement, le Projet Vase Neptune Augmenté a dû être abandonné au profit de cette présente étude : le Musée accueille en effet une exposition temporaire, L'Expérience de la couleur, qui court du 13 octobre 2017 au 2 avril 2018 et qui cache en très grande partie l'objet d'étude. Il nous aurait été impossible de conduire des tests avérés et pertinents et d'envisager un concept sur une pièce que ni nous ni les visiteurs ne pouvions voir.

Nous avons donc décidé, avec le concours des deux commanditaires, de réorienter nos recherches et conceptions sur un sujet au coeur des préoccupations du musée.

## Sommaire.

|                            |  |    |
|----------------------------|--|----|
| 1.                         |  |    |
| <b>Contexte du projet.</b> | La cité de la céramique.                 | 6  |
|                            | La problématique.                        | 8  |
|                            | Les enjeux et nos hypothèses.            | 9  |
|                            | L'équipe.                                | 10 |
|                            | Une approche Usercentric.                | 11 |
| 2.                         |  |    |
| <b>Investigation.</b>      | Données de la cité de la céramique.      | 14 |
|                            | Données du CNAM.                         | 15 |
|                            | Visite individuelle du musée.            | 16 |
|                            | Visite des ateliers.                     | 18 |
|                            | Benchmark.                               | 20 |
|                            | Entretien avec les visiteurs.            | 22 |
|                            | Shadowing.                               | 24 |
|                            | Enseignements.                           | 26 |
|                            | Personae.                                | 28 |
|                            | Customer Journey.                        | 29 |
| 3.                         |  |    |
| <b>Recommandation.</b>     | Ideation.                                | 40 |
|                            | Dispositif proposé.                      | 42 |
|                            | Le parcours de l'Artiste.                | 44 |
|                            | Le parcours du faussaire.                | 46 |
|                            | Le parcours de l'espion.                 | 48 |
|                            | Maquettes d'interface.                   | 50 |
| 4.                         |  |    |
| <b>Tests utilisateurs.</b> | Tests utilisateur.                       | 56 |
|                            | Le prototype du jeu.                     | 58 |
|                            | Enseignements                            | 60 |
| 5.                         |  |    |
| <b>Conclusion.</b>         | Un dispositif qui répond aux attentes... | 64 |
|                            | La rénovation en marche.                 | 65 |
|                            | Budget.                                  | 66 |
|                            | Remerciements.                           | 67 |
| 6.                         |  |    |
| <b>Annexes.</b>            |  |    |



1

## Le contexte du projet.

# La cité de la céramique.

La "Cité de la céramique - Sèvres & Limoges" réunit la Manufacture nationale de Sèvres, le Musée national de la céramique et le Musée national Adrien Dubouché de Limoges.

Cet établissement public du ministère de la culture et de la communication a pour ambition d'être le Pôle international de la céramique et des arts du feu, en croisant les synergies respectives des trois établissements, dans le respect de leurs missions respectives et pour un rayonnement affirmé de la céramique.



## LE SAVOIR FAIRE DES ATELIERS.

La mission des ateliers est inchangée depuis sa création en 1740 : produire des objets d'art en porcelaine grâce à des techniques rigoureusement manuelles, transmises de génération en génération. Ses créations se concentrent sur les pièces de haut de gamme, perpétuant un artisanat d'excellence qui ne cherche pas à atteindre une production de céramiques de dimension industrielle.

Les créations de la manufacture sont visibles dans seulement deux galeries : la première au Musée, et la seconde dans la galerie des ventes dans le 1er arrondissement de Paris. Et les pièces de renom se trouvent dans des institutions prestigieuses comme le Louvre.

De plus, dans une volonté de soutien à la création contemporaine, le Musée accueille en résidence des artistes contemporains : Elmar Trenkwalder, Ettore Sottsass, Li Xin...

Garant du rayonnement de la céramique et du savoir-faire unique de cet art, le Musée se doit de faire prendre mesure au visiteur toute la complexité et la richesse des oeuvres qu'il admire dans ses couloirs.



## LE MUSÉE DE SÈVRES.

Le Musée de Sèvres est la vitrine de la Manufacture. Il accueille les visiteurs connaisseurs, esthètes et curieux qui ont tous le souhait de découvrir la céramique dans son ensemble.

Le Musée propose pour les satisfaire une très large collection de pièces anciennes mais aussi contemporaines (plus de 50 000 oeuvres) dont une partie a été fabriquée dans les Ateliers de la Manufacture, attenante au Musée.

Une grande rénovation du Musée de Sèvres s'annonce, dans l'idée d'avoir un musée à la présentation moins encyclopédique, davantage en prise avec les techniques utilisées dans les ateliers voisins. Ce projet scientifique et culturel a pour but de transformer radicalement le musée et le rapport des visiteurs aux oeuvres. Il a été soumis à une commission de financement et, s'il obtient son aval, sera mis en oeuvre dès 2019.

## La problématique.



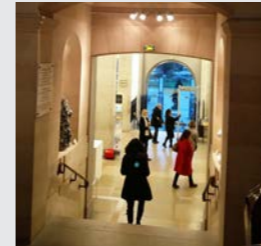
Si les flâneurs des couloirs du Musée sont émerveillés par ce qui leur est présenté, ils n'ont pas aujourd'hui la possibilité d'apprécier les techniques et le savoir-faire qui ont permis de donner vie à une partie de ces oeuvres. Aucun dispositif efficace ne permet au visiteur de faire le lien entre ce qu'il voit et le processus de création qui pourtant se trouve à quelques mètres de lui.

Le défi est de tirer parti du projet scientifique et culturel pour proposer un dispositif permettant de faire entrer les Ateliers dans le Musée, de rendre perceptible, expérientiel et sensible le savoir-faire aux visiteurs du musée.



**Comment faire connaître, faire vivre aux visiteurs du musée les procédés de fabrication des œuvres ?**

## Les enjeux.



### Augmenter la fréquentation du musée

Comparé à d'autres musées Franciliens, le musée de Sèvres a une fréquentation très faible, ce sont les expositions temporaires qui arrivent parfois à relever la fréquentation.

### Attirer un public plus large

Notamment un public familial qui n'est actuellement pas très présent parmi les visiteurs actuels. Le Musée a également la volonté d'être accessible par tous, et donc des personnes handicapées.

### Améliorer l'image de marque du musée

Pour faire de la Cité de la céramique à Sèvres un lieu référent du Grand Paris en matière d'offre culturelle.

## Nos hypothèses.



### Informations manquantes ou inadaptées

La première hypothèse la plus probable que nous posons est un problème de communication entre le musée et le visiteur. Nous allons donc devoir vérifier de quelle façon le savoir-faire des ateliers est mis en avant.

### Visiteur pas intéressé

Une visite qui ne suscite pas le désir d'apprendre, et le visiteur n'ira pas chercher plus loin. Souhaite-t-il vraiment de son côté en savoir plus ? Il n'est peut-être pas intéressé...

### Ateliers méconnus

Qu'en est-il des ateliers ? Leur renommée est-elle suffisante ? Les visiteurs sont-ils vraiment au courant que le musée fabrique les œuvres exposées ?

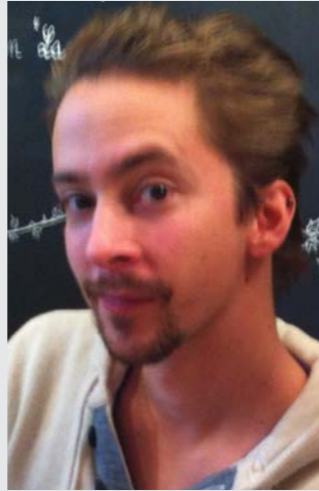
# L'équipe.



**Lucie Noël**  
Designer UX/UI/DA chez Yateo



**Charlotte Taccón**  
UX designer chez Renault



**Julien Pivin**  
Designer UX/UI chez Talentsoft



**Laurence Tilliard**  
Chef du service des collections  
de la Cité de la Céramique



**Eric Gressier-Soudan**  
Professeur au CNAM

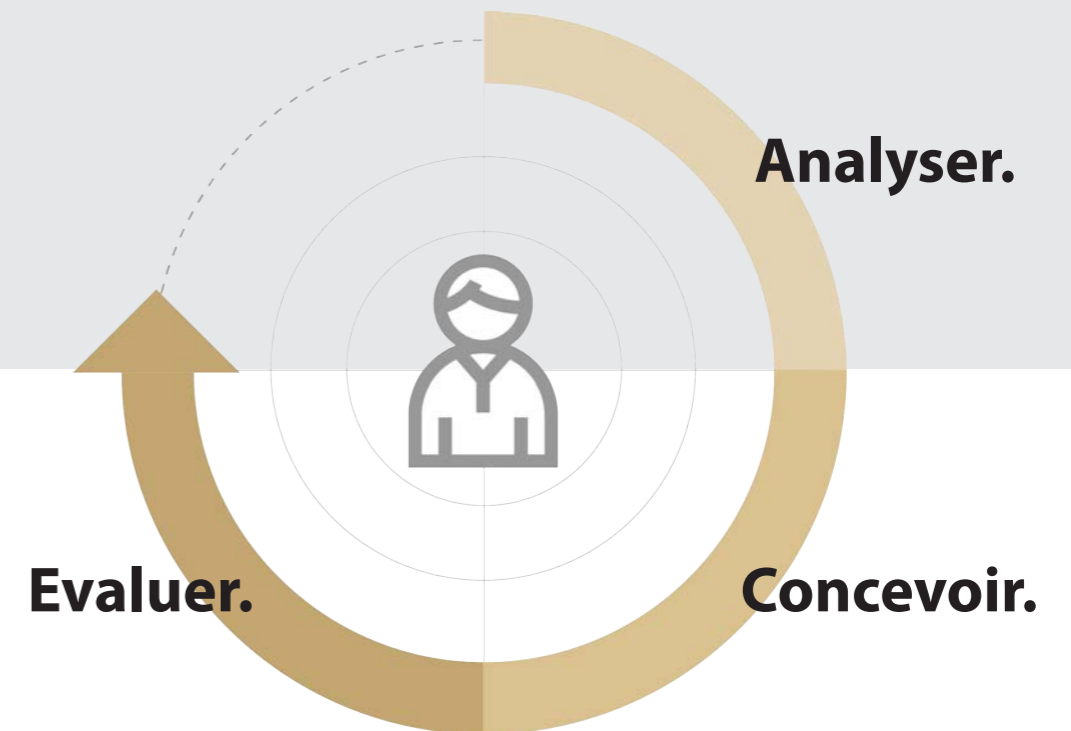
# Une approche Usercentric.

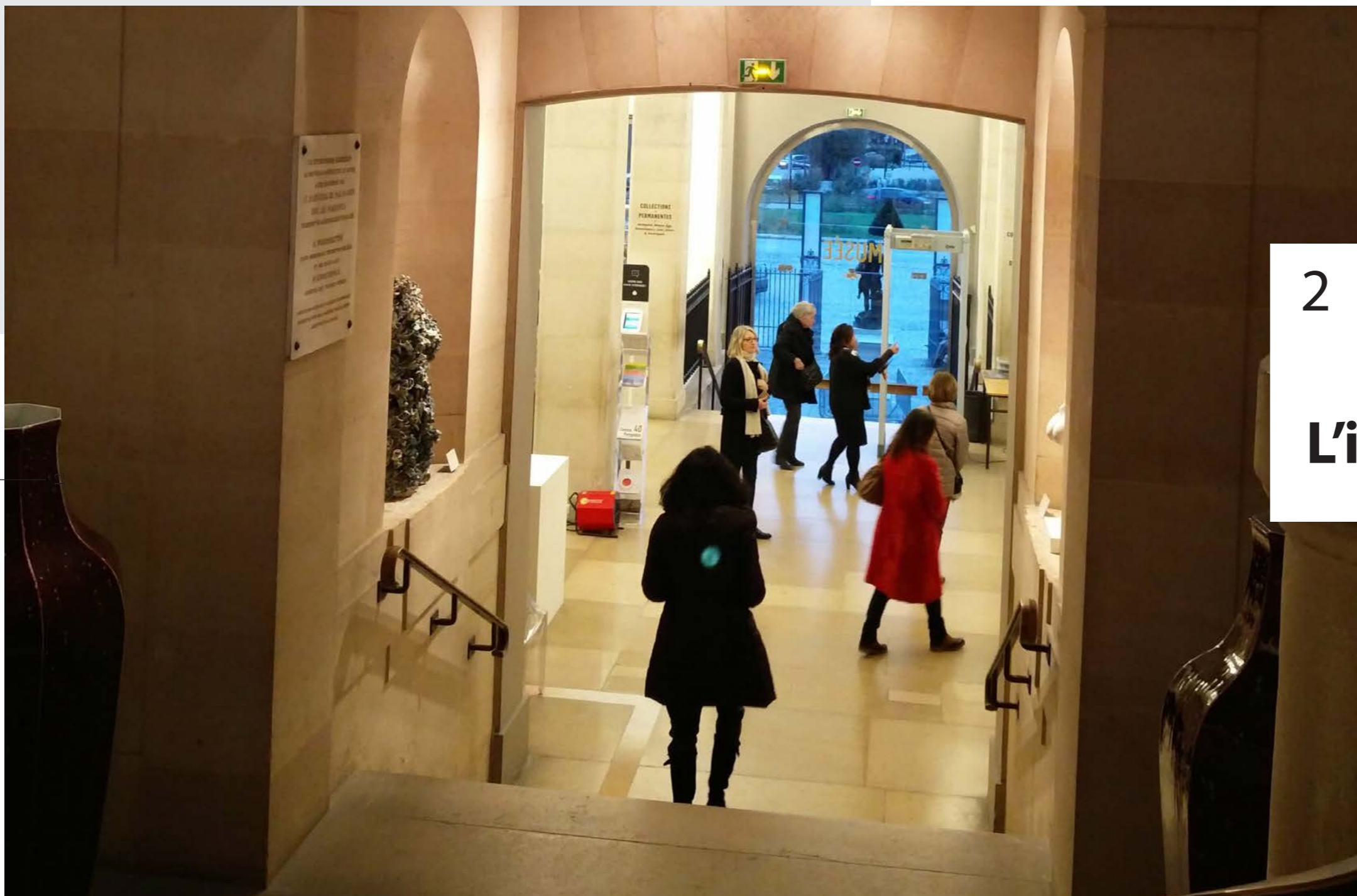
Pour répondre au mieux à la problématique du Musée, nous avons fait le choix de nous intéresser en premier lieu au visiteur pour comprendre et identifier ses besoins, ses attentes.

Dans cette démarche, nous sommes allés à sa rencontre.

De cette observation et de ces entretiens, nous avons collecté des enseignements cruciaux pour entamer la phase de conception.

Une fois le prototypage fait, il sera de nouveau soumis au regard des utilisateurs finaux afin de recueillir leurs impressions et d'avoir la certitude que le produit proposé répond en tout point à leurs attentes, et de fait, à la problématique du Musée.





2

# L'investigation.

# Données de la cité de la céramique.

## Rapports d'activité - 2014 . 2015

Le Musée nous a communiqué les derniers rapports d'activité qui ont été une riche source de données factuelles.

- Visiteurs 2017 : 36 300 visiteurs dont visiteurs ateliers : 3 000 (soit 8%)
- Visiteurs handicapés : 500 personnes handicapées.
- Répartition du CA : entrées (60%), puis les ventes de la boutiques (20 %) et les visites guidées (20 %).

Les rapports d'activité 2014 et 2015 nous éclairent sur la volonté du musée de proposer une offre variée à une population éclectique : approche thématique pour les adultes, des jeux de piste et des quiz pour les jeunes mais aussi des dispositifs adaptés à un public handicapé (sourd et malentendant, non-voyant). Ces derniers n'ont malheureusement pas rencontré de succès et n'étaient proposés qu'à l'occasion des expositions temporaires. Quelques exemples : douches sonores, espace tactile, visite en lecture labiale, etc.

## Etude nationale des publics des musées - 2015

Une étude nationale a permis au Musée de se situer par rapport aux autres établissements : deux fois moins de personnes viennent en famille que la moyenne nationale. 28,1 % viennent entre amis contre 19,1 % dans les autres musées. Il y a une surreprésentation des femmes, des retraités mais également des personnes âgées de 58/65 ans.

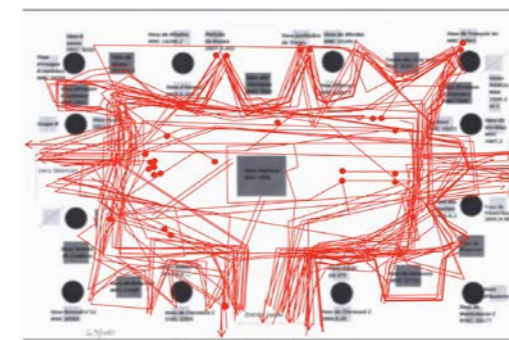
| ANNEE | TYPE DE VISITE   | NOMBRE DE VISITEURS | PROFIL |
|-------|------------------|---------------------|--------|
| 2017  | Ateliers         | 3 000               | 8%     |
|       | Handicapés       | 500                 |        |
|       | Entrées          | 36 300              | 60%    |
|       | Ventes boutiques | 7 260               | 20%    |
| 2015  | Ateliers         | 2 500               | 7%     |
|       | Handicapés       | 450                 |        |
|       | Entrées          | 30 000              | 50%    |
|       | Ventes boutiques | 6 000               | 20%    |



# Données du CNAM.

## Emule III

Dans le cadre du projet Emule III qui portait sur la perception des visiteurs du Vase Neptune, notre problématique initiale, nous avons pu collecter de nombreuses data qui, même si n'étaient pas en lien direct avec notre objet d'étude, ont pu nous donner de premières précieuses informations sur les visiteurs du musée et leur comportement dans la salle du Grand Vase, dont toutes les oeuvres sortent des ateliers de Sèvres.



Emotional User Enlighting Experience EMULE III - Hakyoung Song

## Des sauterelles dans le musée

L'analyse de vidéos enregistrées dans la salle d'honneur a permis de déterminer que nous avons à faire à une population de sauterelle et qu'ainsi aucun plan de visite n'était suivi. Le visiteur du Musée ne s'intéresse qu'à certaines oeuvres choisies.

### 4 comportements ont été observés :

- Le poisson** qui se faufile parmi les pièces du musée sur une courte période
- La sauterelle** qui ne vient voir que des oeuvres choisies devant lesquelles ils s'arrêtent plus de 5 secondes
- Le papillon** qui n'a pas de plan de visite défini, va et vient, mais qui s'arrête devant chaque oeuvre et prend son temps
- La fourmi** qui s'arrête consciencieusement devant chaque oeuvre lui accordant plus de 30 secondes à chaque fois.

Verón, E., & Levasseur, M. (1989). *Ethnographie de l'exposition: L'espace, le corps et le sens*. Paris, France: Centre Georges Pompidou,



# Visite individuelle du musée.



**OBJECTIF : VIVRE L'EXPÉRIENCE DU MUSÉE EN GLOBALITÉ DE L'ACHAT DU TICKET À LA SORTIE DU MUSÉE...**

Nous avons voulu découvrir le Musée comme chaque visiteur, en se laissant guider par le personnel et l'environnement. Lors de nos différentes visites, nous avons tous les trois ressenti des émotions similaires, souvent liés au lieu en lui-même et au manque d'information dont dispose le visiteur.



Etonné, perplexe,  
stressée, fasciné,  
perdu, rassasié,  
intrigué, curieux,  
excité, émerveillé...



# Visite des ateliers.



*Galerie des moules de grand coulage*

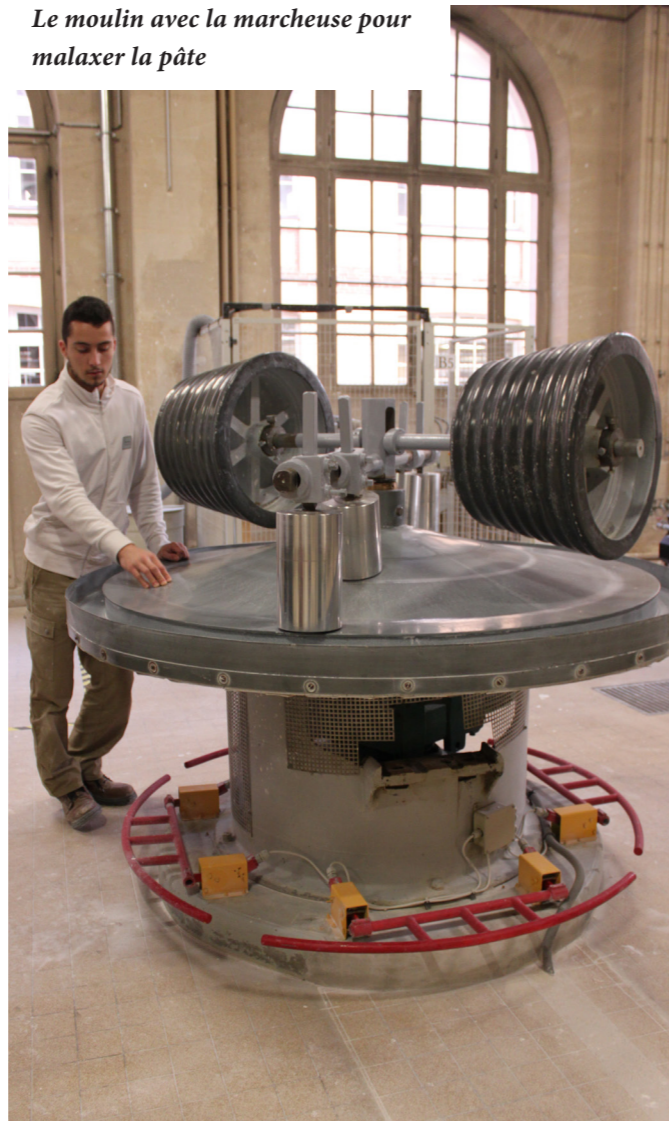


*Atelier de moulage-tournage  
en plâtre*

**Vendredi 8 décembre 2017  
et vendredi 6 mars 2018**

Ces visites guidées nous ont permis de comprendre le processus de fabrication de la porcelaine de Sèvres, d'avoir un aperçu de l'ensemble des métiers représentés. Confrontés à nos visites du musée, nous ne pouvons imaginer la richesse de ces savoirs-faire et de leurs histoires.

*Le moulin avec la marcheuse pour  
malaxer la pâte*

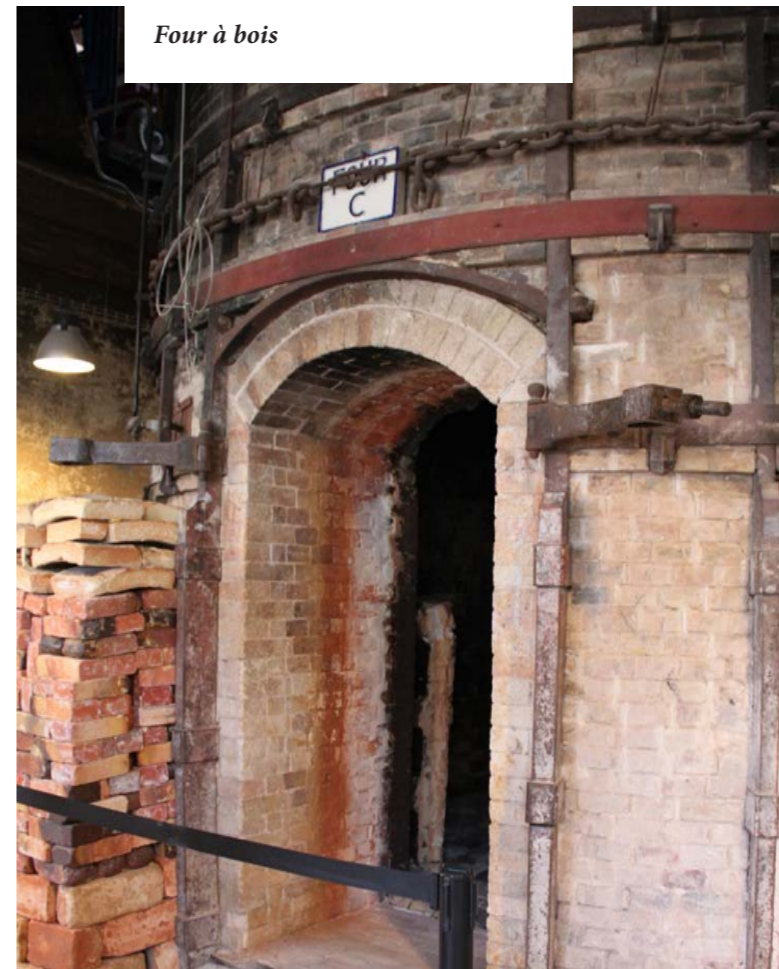


*Atelier de montage ciselure*



*Bain d'émail*

*Four à bois*



*Atelier de brunissage*



*Brunissage à effet*

# Benchmark.

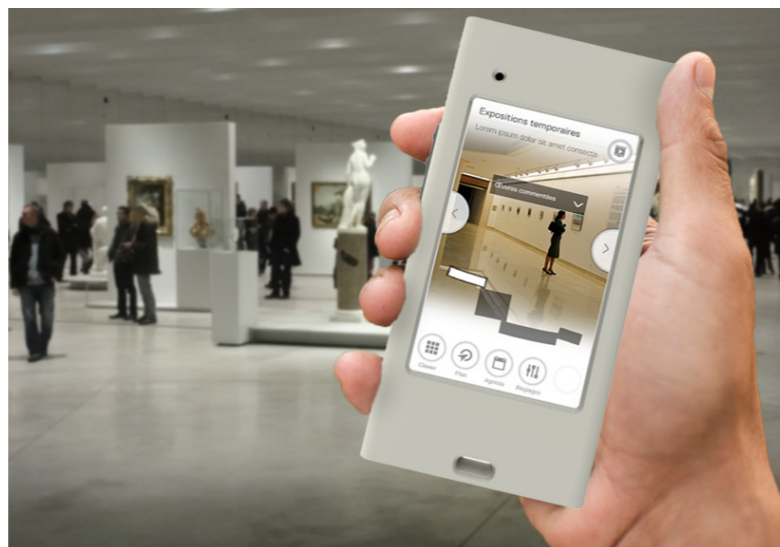


**Le vase qui parle**  
Palais des Beaux Arts de Lille (2013)

Le vase tripode à figures noires du musée de Lille a été réalisé vers 565 avant J.-C. à Athènes. Il servait à contenir de l'huile parfumée (onguents liquides), vraisemblablement dans le contexte religieux de l'Acropole d'Athènes.

### Solution

Un dispositif numérique permettant de déclencher un son (voix, musique, bruitage...) à l'aide d'un pointeur dirigé sur l'une des zones actives d'un modèle grande taille du vase. Il nous explique qui il est et fait parler les personnages qui sont peints sur lui.



**Guide multimédia**  
Musée du Louvre-Lens (2013)

Musée situé à Lens dans le Pas-de-Calais, il s'agit d'un établissement autonome, lié au musée du Louvre parisien par une convention scientifique et culturelle.

### Solution

Un terminal mobile associé à un casque audio qui offre une expérience d'immersion en 3D dans l'espace, pour se déplacer virtuellement entre les œuvres, trouver plus facilement celles qui nous intéressent, ou suivre l'un des parcours thématiques proposés. En sélectionnant une œuvre, nous pouvons profiter de contenus associés.

Une étude qualitative, réalisée par Test SA en juillet 2014, a souligné les retours très positifs du public sur ce guide, emprunté par un visiteur sur deux.



**Réalité augmentée**  
Palais des papes d'Avignon (2017)

Servant à la fois de forteresse et de résidence pour les papes, le Palais des papes est la plus grande des constructions gothiques du Moyen Âge. Il est aujourd'hui l'un des bâtiments historiques les plus visités de France.

### Solution

Une tablette tactile remise à chaque visiteur. Grâce à la réalité augmentée le visiteur peut visualiser une grande partie des salles du Palais des papes telles qu'elles pouvaient être au XIVème siècle. Des plans animés, permettent aux visiteurs de s'orienter, d'organiser leur visite et indiquent leur position. Une chasse au trésor interactive pour les plus jeunes est également proposée dans les vues immersives



**Exposition Météorites**  
Grande galerie de l'évolution (2017)

Pierres tombées du ciel, les météorites fascinent autant qu'elles inquiètent. Elles sont porteuses d'informations inestimables et restent une source constante d'inspiration et d'émotions.

### Solution

L'exposition propose un parcours immersif ponctué de dispositifs interactifs faisant appel à nos sensations, par exemple nous avons la possibilité de toucher une météorite chaude fraîchement tombée et d'en sentir l'odeur. De grandes projections nous permettent également de les côtoyer dans l'espace et de comprendre leurs formations.

# Entretiens avec les visiteurs.

## La session d'entretiens

Afin d'appréhender au mieux les attentes, les frustrations, la satisfaction des visiteurs du Musée, nous avons réalisé une série d'entretiens. Elle a eu lieu le samedi 13 janvier entre 14 et 17h.

*Nous avons discuté avec :*

### à l'entrée du musée

18 personnes

### à la sortie de la visite

11 personnes

### le personnel

4 personnes



**OBJECTIF : DÉCOUVRIR LEURS ATTENTES À L'ENTRÉE DU MUSÉE ET AVOIR LEUR RESSENTI À SA SORTIE.**

## Visiteur entrant

Nous avons interrogé des visiteurs à leur entrée dans le musée après l'achat de leur billet, nous voulions connaître leurs attentes, ce qu'ils espéraient découvrir des expositions. Certains connaissaient déjà le musée et revenaient pour visiter la nouvelle exposition temporaire, d'autres arrivaient un peu par hasard n'ayant aucune idée de ce qu'il attendaient, d'autres, connaisseurs venaient pour voir des oeuvres en particulier.

### En résumé

Très peu ont préparé leur visite en amont. Mis à part les personnes du métier, que ce soit une première visite ou non, le visiteur vient pour découvrir, pour qu'on lui raconte des histoires. Il s'attend à en prendre plein les yeux...

**Dans le cas des secondes visites, tous les visiteurs espèrent obtenir plus d'informations que la première fois.**



## Visiteur Sortant

Les visiteurs sortant étaient interrogés suite à leur visite, pour nous dresser un bilan de leur expérience. Nous voulions également connaître leur intérêt pour les musées en général, leur fréquences de visite, leur meilleurs souvenirs...

### En résumé

La moitié des visiteurs ont exprimé une envie de toucher les œuvres, que ce soit juste toucher la matière ou bien emporter une oeuvre avec eux.

La majorité aimeraient dépoussiérer le musée. Les visiteurs récurrents trouvent la scénographie/ambiance vieillotte.

La salle d'honneur reste le souvenir commun et marquant de la plupart des visiteurs.



## Visiteur en situation de handicap

Nous n'avons pas pu interroger de visiteur en situation de handicap, mais nous avons réussi à en interviewer deux (un déficient visuel et un handicapé moteur) par l'intermédiaire d'un intervenant à l'Ecole des Gobelins qui a travaillé sur cette problématique.

### En résumé

Tous deux font plusieurs visites de musée par an et affectionnent le plus les visites interactives, et si l'on peut toucher, c'est encore mieux. Ils sont équipés de devices numériques.

## Le personnel du musée

Les agents d'accueil et de surveillance sont souvent sollicités par le visiteur qui regrette le manque d'information et l'absence de signalétique claire quant au parcours de visite.

Ce dernier leur demande souvent des informations techniques sur la fabrication des pièces beaucoup souhaitent savoir "où se trouvent ces ateliers".

### En résumé

"Les visiteurs nous posent souvent des questions car il n'y a pas de cartel et qu'il veulent en apprendre plus..."

# Shadowing.

**OBJECTIF : SUIVRE LE PARCOURS DES VISITEURS DANS LA SALLE D'HONNEUR**

## 17 observations

Heure 14h30  
durée 1h30 - Salle d'honneur du musée

Critères observés :

- Tranche d'âge - Genre - Parcours
- Lecture de cartel (vases périphériques, expo neptune du milieu, cartels accrochés aux murs, cartel de Neptune), dispositif numérique, demande de direction au personnel, redirection proposée par le personnel

**30%** entre 50 et 70 ans  
**30%** entre 30 et 50 ans  
**40%** moins de 30 ans

**47%** des visiteurs ont lu plus de 3 cartels des vases périphériques  
**35%** des visiteurs ont lu des cartels sur les murs

**40%** s'est intéressé à l'exposition sur la couleur autour de Neptune,  
**1** enfant a regardé le vase

**Des visiteurs "experts" et intéressés parmi toutes les tranches d'âges...**

## Des visiteurs équipés

11% des visiteurs ont demandé leur chemin au personnel

Dans 11% d'autres cas, un vigile a aiguillé le visiteur dans son parcours de visite.

47% des visiteurs ont sorti un appareil/ smartphone pour faire une photo ou vidéo (mais aucun sénior ne l'a fait)

## La salle d'honneur

Dans le parcours du musée, la salle d'honneur est la pierre angulaire du parcours de la visite. Tous les visiteurs y passent une fois, la plupart plusieurs fois pour accéder aux pièces attenantes.

Mais chaque visiteur a son parcours de visite personnel.



# Enseignements.

## Données du musée et du Cnam.



Tous les visiteurs ne se ressemblent pas. Nous avons majoritairement affaire à une population de Sauterelles, qui vient voir des oeuvres choisies sans respecter le plan de visite proposé par le Musée, mais aussi à des Fourmis, consciencieuses, qui suivent les instructions du plan pour voir chaque oeuvre et des Papillons qui virevoltent mais observent tout ce qui est exposé.

Par ailleurs, le Musée a prouvé par ses actions passées sa volonté de créer des événements autour de sa collection et aussi de s'adresser à un spectre le plus large possible (accessibilité et activités destinées à un public handicapé, d'enfants, etc.).

Nous savons également que les visiteurs viennent entre amis (et peu en famille) et qu'il s'agit d'une population à tendance agée (supérieure à 55 ans) et féminine.

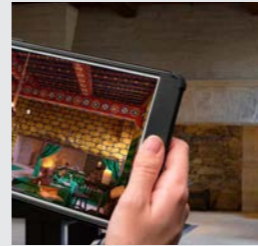
## Visites du musée et de la manufacture.



Lors de nos visites individuelles nous avons pu faire l'expérience de visite chacun vit à travers les murs du Musée. Nous avons eu le même sentiment : la sensation d'être perdu dans le dédale de couloirs, ne pas être aidé par une signalétique inexistante, le sentiment qu'il n'y a pas une réelle volonté d'accueillir le visiteur et surtout de lui faire découvrir le savoir faire des Ateliers (peu ou pas de cartel d'explication, pas d'information sur la possibilité de visiter la Manufacture, etc.).

Quant aux ateliers, nous avons eu la chance d'être guidés par notre Commanditaire et les artisans qui ont su nous transmettre leur émotion quant à la minutie, la beauté, la préciosité du processus de fabrication.

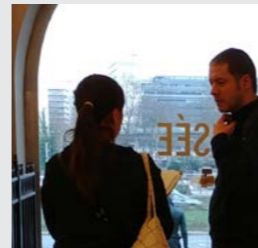
## Benchmark.



Les musées n'hésitent plus à proposer des solutions innovantes pour attirer un public toujours plus large. Que ce soit pour une nouvelle expérience de visite (guide digital) ou des dispositifs d'exposition faisant appel à des nouvelles technologies (réalité augmentée), on observe une volonté de rendre la visite ludique, évoluée et didactique.

Les visiteurs accueillent avec enthousiasme ces nouveaux dispositifs

## Entretiens avec les visiteurs.



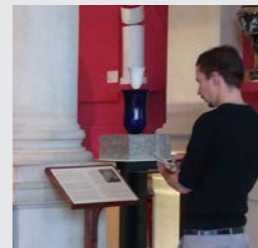
Les visiteurs viennent pour qu'on leur raconte des histoires

Ils aimeraient plus d'informations sur la fabrication et les ateliers

Les visiteurs ressentent parfois une petite déception quand ils comparent ce musée à certains plus récents

Ils ont envie de toucher et d'être au plus près des œuvres. Leurs sens ne sont pas satisfaits

## Shadowing.



Les visiteurs s'intéressent et lisent les cartels

Ils sont, mis à part les plus seniors, équipés de devices numérique

Les visiteurs ont un parcours de visite très personnel, ce qui rejoint les résultats de l'étude précédente (Emule III)

La transmission du savoir entre le musée et le visiteur est très pauvre

# Personae.

**OBJECTIF :** CRÉER PLUSIEURS PROFILS QUI RETRANSCRIVENT NOTRE RECHERCHE UTILISATEUR POUR UNE CONCEPTION EN ADÉQUATION AVEC LES ATTENTES VISITEURS

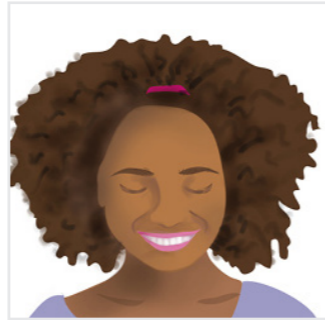
## Des entretiens avec les visiteurs aux personae

Du travail de recherche utilisateur, nous avons pu constater que le public du Musée n'était pas homogène et que différentes catégories de visiteurs se dégageaient.

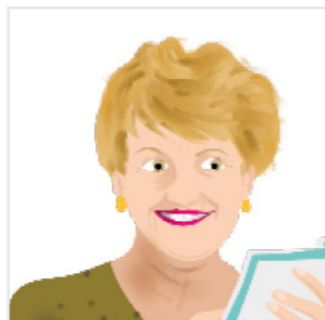
Pour mieux le comprendre et discerner précisément leurs attentes et besoins, nous avons construit différents personae, primaires (les profils rencontrés le plus souvent) et secondaires (des profils plus rares mais riches en enseignement).

Ces personae seront au centre du processus de conception, questionnant la pertinence et l'adéquation des dispositifs envisagés en regard des attentes des visiteurs.

**Personae primaires.**



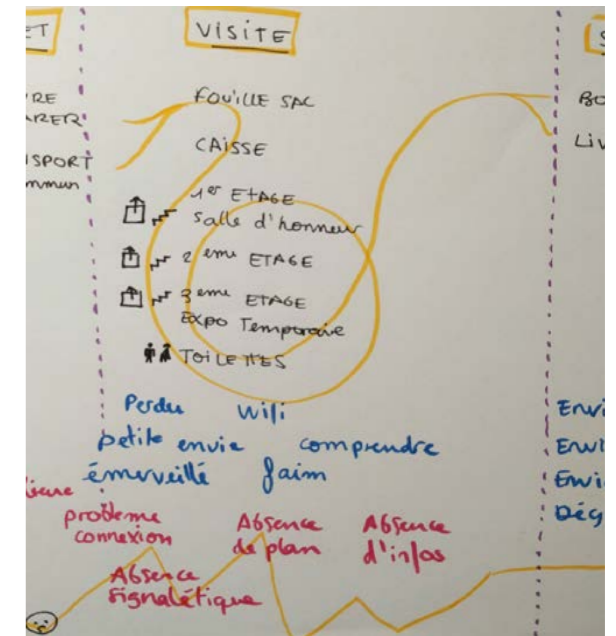
**Personae secondaires.**



# Customer Journey.

**OBJECTIF :** REPRÉSENTER LE PARCOURS DES VISITEURS AVANT PENDANT ET APRÈS LEUR VISITE.

Afin de mieux comprendre les différentes émotions du visiteur, de la préparation de sa visite à son départ du Musée, nous avons imaginé des entretiens visiteurs son parcours, les éventuelles difficultés qu'il rencontre, ce qu'il apprécie, etc. De ses actions, de ses sentiments nous en avons déduit des opportunités à saisir pour le Musée.





# Alain

Le sénior en balade

Homme  
63 ans  
Retraité  
Accompagné de sa femme

« J'ai envie de me laisser guider et qu'on nous raconte une belle histoire »

## SA VISITE AU MUSÉE DE LA CÉRAMIQUE

### Objectifs

- > Se promener
- > Voir de jolies choses
- > Aimerais qu'on lui raconte une histoire

### Frustrations

- > Le parcours est flou
- > Les cartels, quand ils existent, et sont bien placés, ne donnent pas assez d'information

### Rêve le plus fou

Il ramènerait son vase préféré chez lui.

## SON HISTOIRE AVEC LES MUSÉES

Depuis leur retraite, Alain et son épouse ont enfin du temps à consacrer à leurs nombreuses passions. Balades culturelles, musées, lieux historiques, rien ne leur échappe. L'Officiel du spectacle est leur livre de chevet.

### Sa fréquence de visite



### Comportement



### PERSONNALITÉ



## TECH KNOWLEDGE

Mobile app



3/5

Jeux vidéos



2/5

Réseaux sociaux



1/5



# Déborah

La solitaire curieuse

Femme  
32 ans  
Profession : Assistante de direction

« La visite guidée était intéressante, j'ai appris des choses sur la céramique »

## SA VISITE AU MUSÉE DE LA CÉRAMIQUE

### Objectifs

- > apprendre des choses extraordinaires pour pouvoir en parler avec ses amis
- > se changer les idées

### Frustrations

- > un peu déçue, pensait y voir une exposition plus spectaculaire. En attendait plus.

### Rêve le plus fou

Elle aimerait vivre une vraie expérience avec les oeuvres, pouvoir les toucher voire en casser.

## SON HISTOIRE AVEC LES MUSÉES

Elle aime se promener le weekend pour rompre avec sa semaine de travail et voir les expositions en vogue pour en parler le lundi avec ses collègues autour de la machine à café.

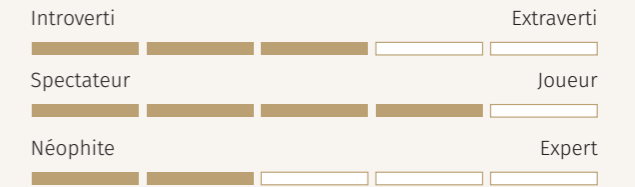
### Sa fréquence de visite



### Comportement



### PERSONNALITÉ



## TECH KNOWLEDGE

Mobile app



4/5

Jeux vidéos



3/5

Réseaux sociaux



4/5





# Lou

l'ado élevée au digital

Femme  
13 ans  
Collégienne  
Accompagnée de sa famille

« C'est pas interessant ces vases dans ces vitrines, je m'ennuie, sauf avec l'assiette interactive »

## SA VISITE AU MUSÉE DE LA CÉRAMIQUE

### Objectifs

- > Ne pas s'ennuyer, que la visite se fasse vite pour rentrer chez elle

### Frustrations

- > Une impression d'un musée vieillot

### Rêve le plus fou

Elle ferait des selfies avec les oeuvres qui l'amuse

## SON HISTOIRE AVEC LES MUSÉES

Elève de 4ème, elle vient sur les conseils de sa professeure d'histoire pour appuyer les cours sur l'Ancien Régime. C'est l'occasion d'une visite en famille avec ses parents et son petit frère.

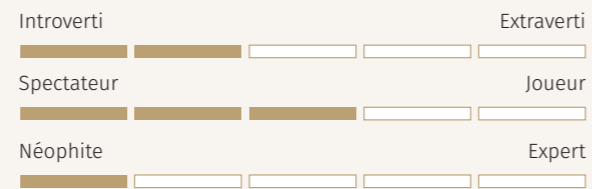
### Sa fréquence de visite



### Comportement



## PERSONNALITÉ



## TECH KNOWLEDGE

Mobile app



5/5

Jeux vidéos



5/5

Réseaux sociaux



5/5



# Augustin

le visiteur déficient visuel

Homme  
26 ans  
Ingénieur système  
Accompagné par un ami

« J'aimerais vivre une expérience extraordinaire et ludique »

## SA VISITE AU MUSÉE DE LA CÉRAMIQUE

### Objectifs

- > Il a envie de ressentir des émotions
- > il veut en savoir plus sur le procédé de création

### Frustrations

- > Ne peut pas toucher et appréhender les formes

### Rêve le plus fou

Il toucherait chaque oeuvre pour en découvrir la surface

## SON HISTOIRE AVEC LES MUSÉES

Il a soif d'expérience : il adore la culture de manière générale et il est très curieux de ce qui anime la sphère artistique.

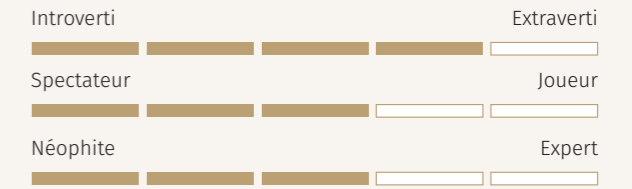
### Sa fréquence de visite



### Comportement



## PERSONNALITÉ



## TECH KNOWLEDGE

Mobile app



4/5

Jeux vidéos



1/5

Réseaux sociaux



4/5

# Pierre

## l'expert en céramique

Homme  
40 ans  
Profession : Expert en céramique du 20ème siècle

« J'aime venir ici régulièrement pour m'imprégner des oeuvres »

### SA VISITE AU MUSÉE DE LA CÉRAMIQUE

#### Objectifs

- > Se travailler l'oeil
- > Découvrir de nouvelles techniques
- > Trouver l'inspiration

#### Frustrations

Il ne voit pas tous les procédés de réalisation. Il aimerait en savoir plus sur toutes les étapes

#### Rêve le plus fou

il s'assierait à côté d'un artiste toute une journée pour apprécier sa technique

### SON HISTOIRE AVEC LES MUSÉES

Pierre va au musée depuis sa plus tendre enfance, connaît les différents musées de la céramique (Limoges, Sèvres). Il fréquente aussi les galeries de part le monde

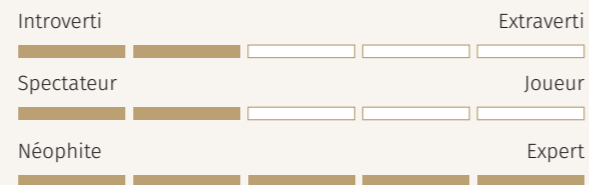
#### Sa fréquence de visite



#### Comportement



### PERSONNALITÉ



### TECH KNOWLEDGE

Mobile app



4/5

Jeux vidéos



3/5

Réseaux sociaux



3/5



# Martine

## La joueuse qui suit un jeu de piste

Femme  
62 ans  
Retraitée  
Accompagnée par son groupe d'ami avec qui elle joue

« Je suis douée, je pense trouver les réponses avant tous les autres !! »

### SA VISITE AU MUSÉE DE LA CÉRAMIQUE

#### Objectifs

- Avoir le plus rapidement possible les réponses au jeu de piste

#### Frustrations

- > Perdre du temps dans le dédale qu'est le musée

#### Rêve le plus fou

Qu'elle arrive à battre ses amis en trouvant les réponses plus vite qu'eux

### SON HISTOIRE AVEC LES MUSÉES

Martine, après une carrière dans les assurances, veut mettre à profit son temps libre de retraitée pour assouvir sa soif de défis. Sa passion : les challenges entre amis (chasse aux trésors, quêtes, etc.)

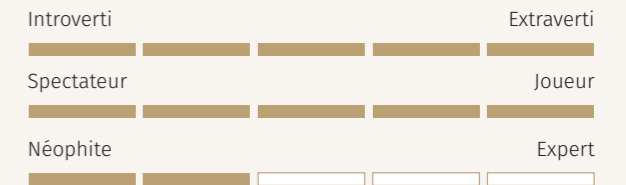
#### Sa fréquence de visite



#### Comportement



### PERSONNALITÉ



### TECH KNOWLEDGE

Mobile app



4/5

Jeux vidéos

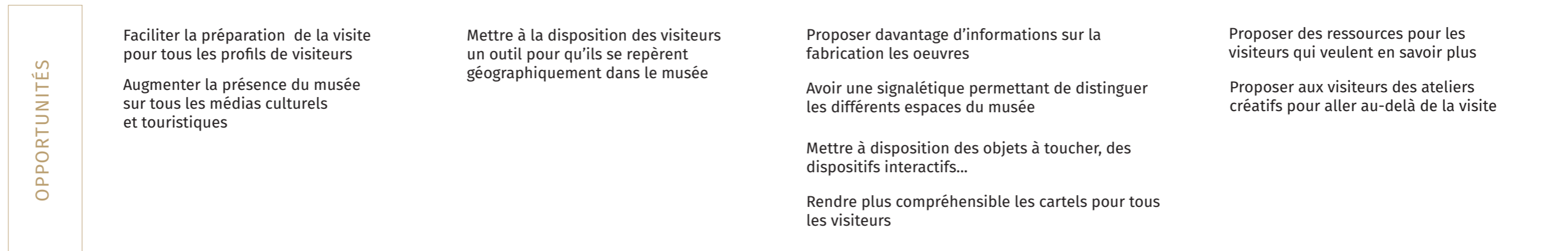
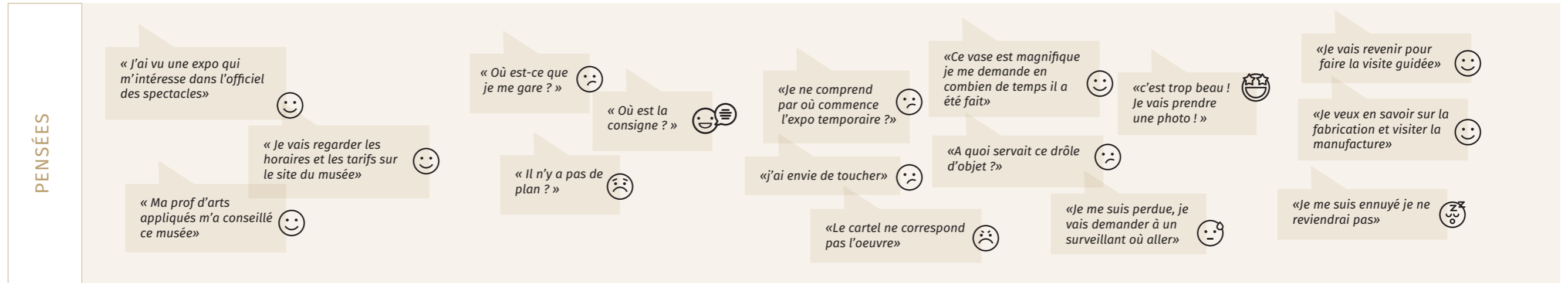
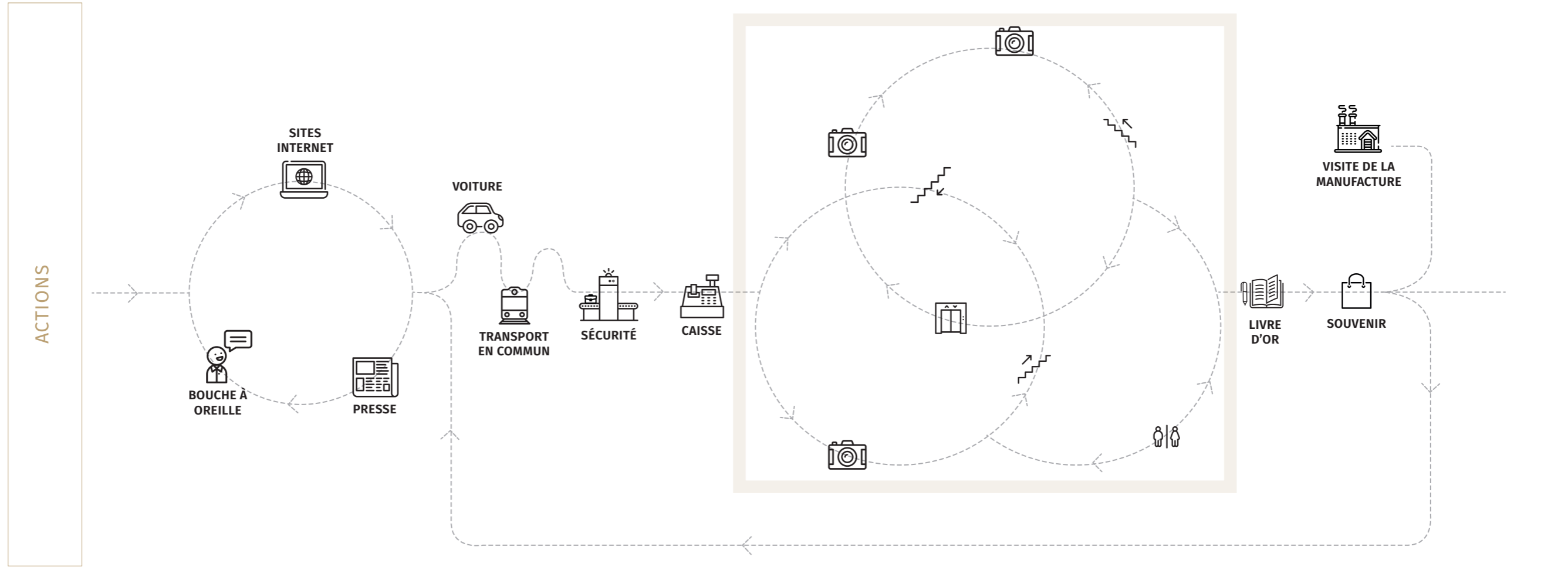


3/5

Réseaux sociaux



4/5



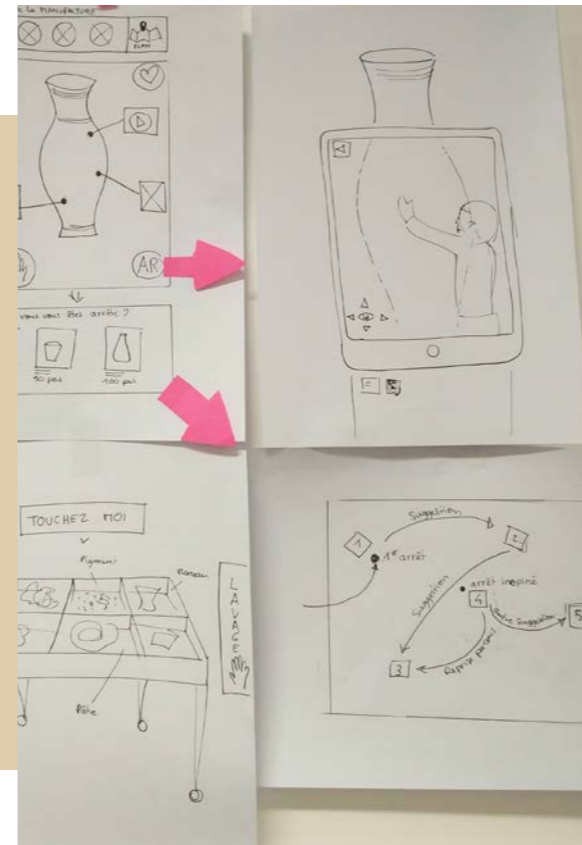
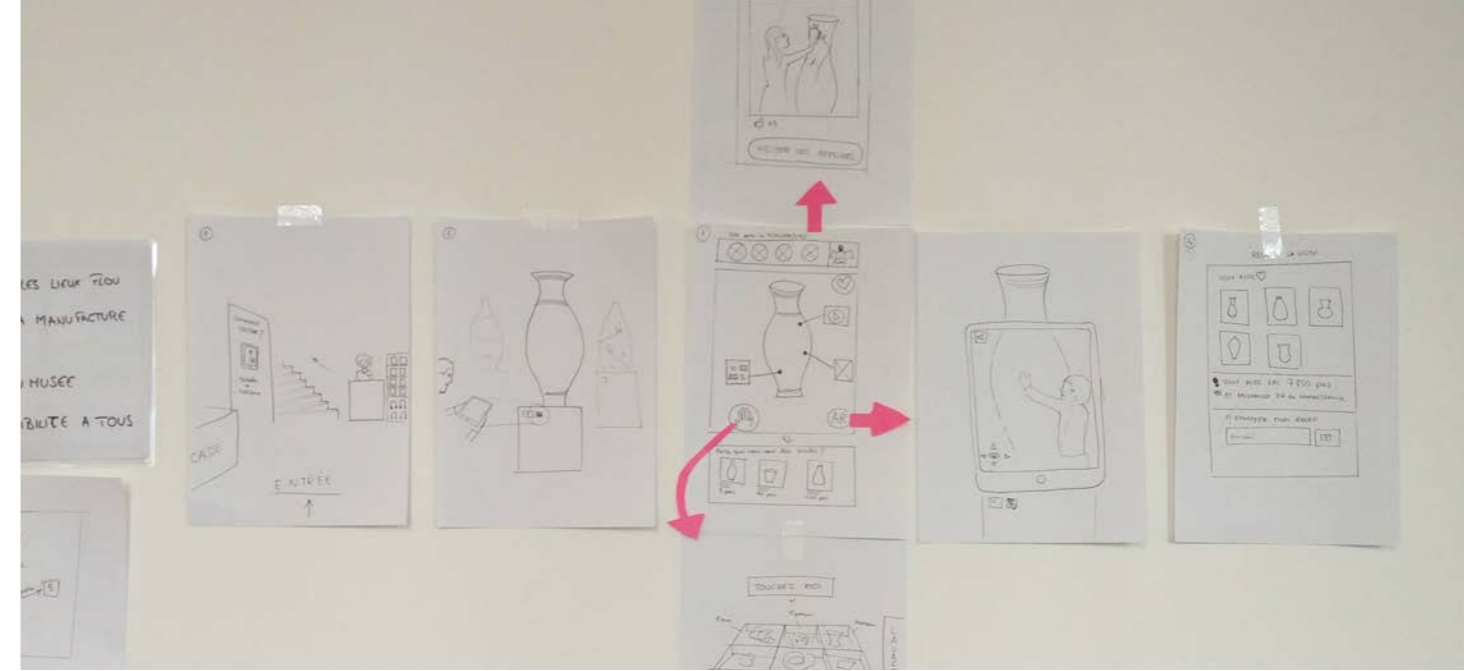
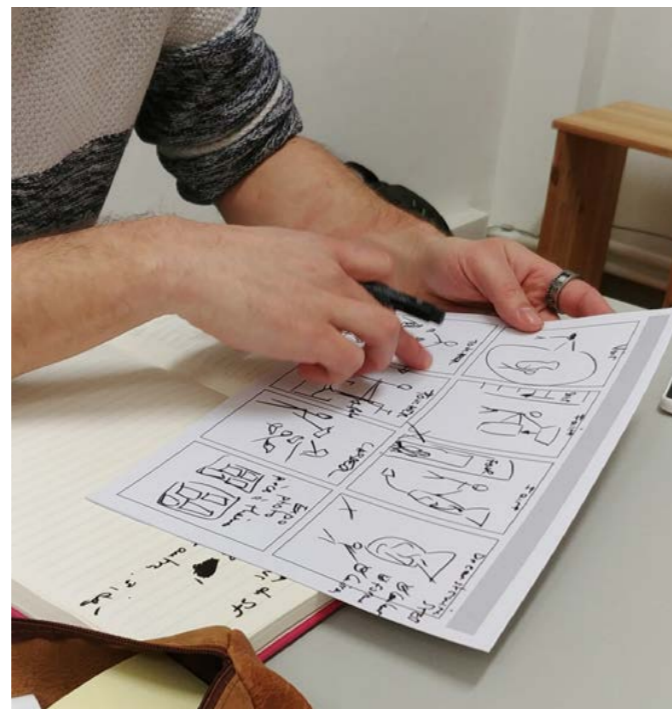


3

**Recommandation.**

# Ideation.

Une fois que nous avons su avec précision à qui le dispositif s'adressera, nous avons organisé plusieurs ateliers d'idéation (crazy 8), avec l'équipe mais aussi avec les commanditaires. A l'issue de ces différentes sessions, nous avons pu confronter nos idées et construire un projet cohérent.



Plusieurs pistes ont été générées via ces ateliers, certaines ont été développées et ont données naissance à notre projet final. (Voir "Idées abandonnées" en annexe).



# Dispositif proposé.

**OBJECTIF :** COMPRENDRE DE MANIÈRE SIMPLE ET LUDIQUE LE PROCESSUS DE FABRICATION D'UNE OEUVRE DE LA MANUFACTURE DE LA CÉRAMIQUE.

## Les mystères de la cité de la céramique

De notre recherche utilisateur et des différents ateliers idéation, nous avons imaginé un dispositif ludique que le visiteur rencontrera à différentes étapes de son parcours dans le Musée.

En choisissant d'incarner l'artiste, le faussaire ou l'espion, le visiteur aura l'alternative entre trois expériences de visite. Il pourra alors se soumettre à des défis qui feront appel à ses sens et qui lui feront comprendre comment est fabriquée la porcelaine de Sèvres.

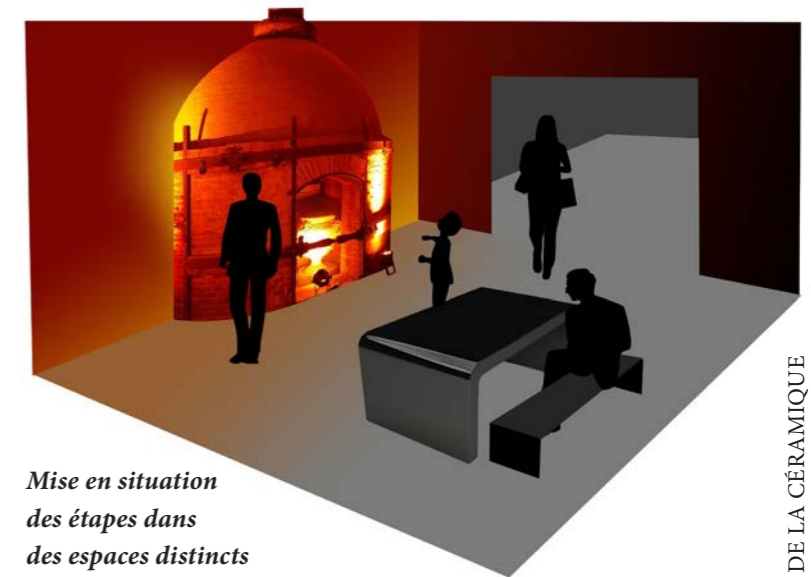
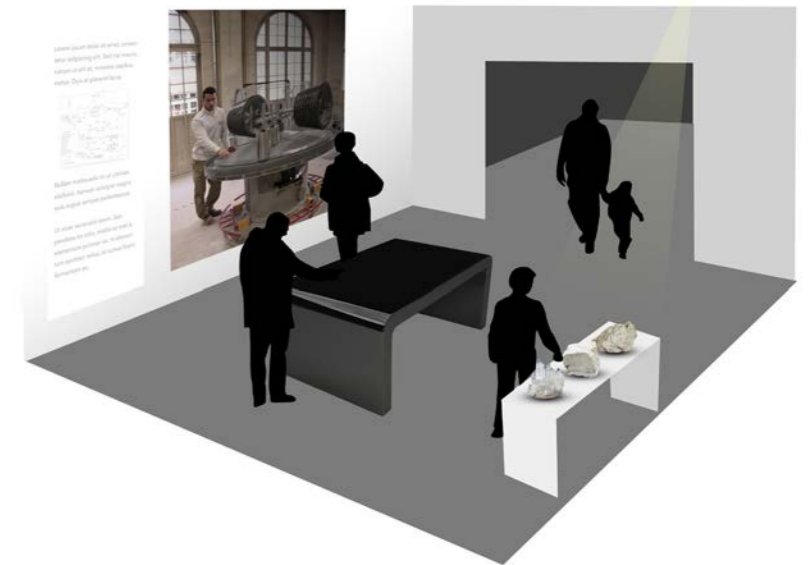
## Scénario du dispositif

Dans un premier temps, le visiteurs se voit remettre un badge qui l'identifiera tout au long de son parcours. Puis il doit choisir quel personnage il souhaite incarner. Son choix détermine l'expérience qu'il est sur le point de vivre.

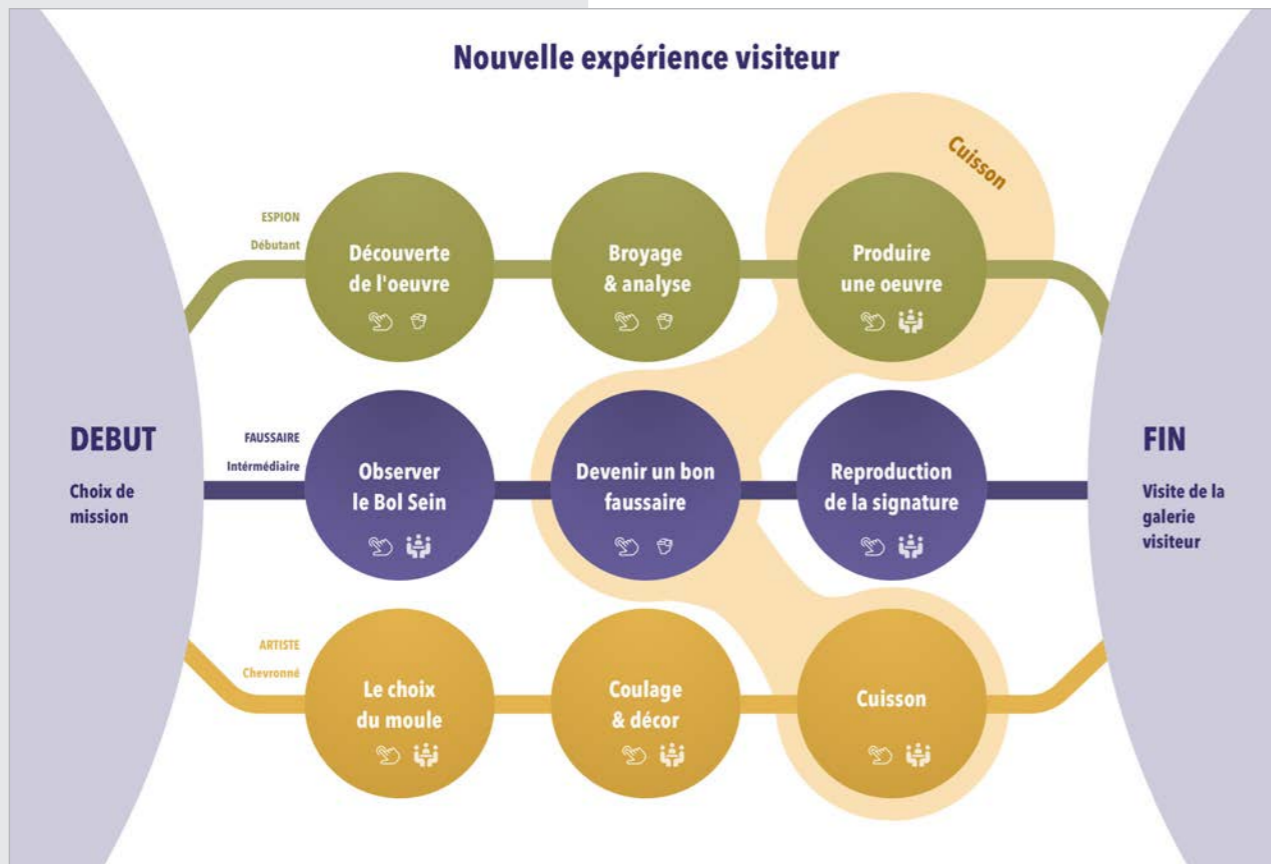
Les trois profils proposés sont accompagnés d'un descriptif du personnage, des objectifs de la mission et d'une indication sur le niveau de difficulté. L'artiste est à destination des plus chevronnés, le faussaire de niveau intermédiaire et l'espion pour les débutants. Ainsi, chaque joueur peut choisir selon son envie ou ses compétences son parcours de visite.

Le visiteur entre dans une salle remplie d'objets en porcelaine. Il voit une table basse tactile sur laquelle il peut découvrir les 3 portraits.

Sur les pages suivantes, les 3 parcours sont détaillés.



*Mise en situation des étapes dans des espaces distincts*



# Le parcours de l'Artiste.



**ENSEIGNEMENTS :** LA DIRECTION ARTISTIQUE, LE DÉCOR, LA CUISSON

## Mission

Vous êtes un artiste contemporain et vous avez la chance de pouvoir collaborer avec la manufacture de Sèvres pour concevoir une oeuvre en céramique. Votre mission est de donner une direction artistique à tous les intervenants qui vont transformer votre création en un objet physique et réel.

🔧🔧🔧 **Niveau :** Expérimenté

**Epoque :** 2018

**Nom :** Choix de son nom d'artiste

**Points forts :** création, observation

**Difficultés :** Vous devez être créatif tout en respectant les contraintes techniques obligatoires à la réalisation de votre oeuvre.

## Etape 1 : Choix du moule

### Actions sur la table tactile :

Le joueur est invité à répondre à une série de questions qui vont déterminer la forme de sa future oeuvre. On lui permet de piocher dans la vaste réserve de moules de la manufacture appelée "le magot", il va donc pouvoir réinterpréter une forme qui a été conçue entre aujourd'hui et 1754.

Les questions sont posées par le gardien du magot, exemple : "Entre le vase Neptune et le vase Soulages que choisis-tu pour meubler ton salon ?" (Des photos des oeuvres aident à répondre aux questions.)

A l'issue d'une série de 5 questions, une forme est présentée au joueur. Si elle ne lui plaît pas, il peut en générer une autre jusqu'à ce qu'il ait un coup de coeur pour l'une d'entre elles.

Le gardien laisse le joueur chercher par lui-même dans le magot pour qu'il retrouve le moule correspondant à la forme qu'il vient de choisir.

### Actions sur des objets physiques :

Ces moules sont à disposition du joueur pour qu'il puisse réellement les manipuler, ils sont numérotés, le joueur doit alors récupérer le numéro du moule correspondant à sa forme pour le valider sur la table tactile.

## Etape 2 : Le coulage et le décor

### Actions sur la table tactile :

Selon le choix du moule qu'il aura fait, il devra aller dans l'atelier de petit coulage, de grand coulage ou de moulage reparage, à lui de choisir le bon. Pour l'aider, il devra interroger différents artisans de la manufacture.

Pour cela, il a à sa disposition une sélection de questions qu'il peut poser, en sélectionnant l'une d'entre elle, il déclenche la vidéo de l'artisan y répondant, et ainsi de suite, ce qui permet de simuler un dialogue entre eux.

Une fois le bon choix fait il observe les gestes des artisans.

Il peut ensuite réaliser le décor de sa pièce, de multiples possibilités s'offrent à lui : Peinture, émaillage par insufflation, dorure, impression... Il fait un croquis du décor qu'il a envie de faire, maintenant à lui de faire de son croquis une réalité.

Il peut soit donner ses directives à des artisans, au risque qu'ils interprètent mal ses directives, soit le faire lui-même en suivant les conseils des artisans.

Par exemple pour la peinture, on lui propose de faire un dessin, et il ne peut le faire avec les couleurs du rendu final, puisque les oxydes métalliques ne prennent leurs couleurs qu'après la cuisson.

Un artisan lui conseille donc de s'aider d'une palette avec un échantillonnage des couleurs après la cuisson.

### Actions sur des objets physiques :

La palette avec un échantillonnage des couleurs après la cuisson.

## Etape 3 : la cuisson

### Actions sur la table tactile :

Le joueur confie son oeuvre à la salle de cuisson. Il donne les instructions (température, temps de cuisson) et observe par un oeillet le bon déroulement de la cuisson. Les instructions sont mauvaises, son oeuvre se casse et le joueur est invité à redonner de nouvelles instructions.

### Actions sur des objets physiques :

Une reproduction d'un four à bois rentre en action lors du déclenchement d'une cuisson, il peut sentir sa chaleur et observer à l'intérieur.

### 🎯 Mission accomplie ?

A l'issue de toutes ces étapes, le joueur découvre son oeuvre à la sortie de la cuisson, Valide-t-il l'oeuvre ?

Est-elle conforme à son croquis d'origine ? Est-elle différente mais les contraintes techniques l'ont peut-être transformée en bien ou en mal ? Par exemple l'action du feu l'a-t-elle transformé positivement ou non ?

### 🏆 Récompenses :

L'image de sa création exposée sur le mur virtuel d'exposition et envoyée par mail si le souhaite avec un récapitulatif du temps réel qu'aurait pris la fabrication de son oeuvre et le nombre de métier associé. Il pourra aussi la partager sur ses réseaux sociaux.

# Le parcours du faussaire.

**ENSEIGNEMENTS : LA MISE EN OEUVRE ET LA CUISSON.**

## Mission

Vous incarnez le célèbre faussaire Samson (cliquez pour en savoir plus sur ce personnage historique et voir ses reproductions conservées au Musée de la Céramique). Votre mission est de copier à la perfection le Bol Sein afin d'en tirer le meilleur prix lors de la prochaine vente aux Enchères de Drouot à laquelle assistera le directeur des Ateliers de Sèvres. Pour cela, vous devez récolter un maximum d'informations auprès des artistes pour vous créer une réplique parfaite, de l'oeuvre à la signature de maître.

🔧🔧🔧 **Niveau : Intermédiaire**

**Epoque :** 1845

**Nom :** Choix de son nom d'artiste

**Points forts :** Précision, observation

**Difficultés :** Personne ne doit découvrir vos intentions ! Soyez le plus discret possible.

## Etape 1 : Observer le Bol Sein

### Actions sur la table tactile :

Le joueur est invité à aller observer le Bol Sein dans la galerie. Il peut alors appréhender l'oeuvre avec son oeil nu mais aussi, grâce à une table tactile, apprendre son histoire et l'observer de plus près avec une reproduction qui lui permet de le faire pivoter, de zoomer pour en voir chaque détail. Le dispositif permet de mettre à jour le parcours avec une autre oeuvre imposée.

### Actions sur des objets physiques :

Une reproduction à échelle de la forme est également à sa disposition pour qu'il puisse la toucher, la sous-peser, être en contact avec l'oeuvre.

## Etape 2 : Devenir un bon faussaire

### Actions en Réalité Augmentée :

le joueur doit comprendre quels sont les atouts d'un bon faussaire. Il entre dans une pièce avec différents écrans qui proposent différents exercices en Réalité Augmentée pour devenir un faussaire indétectable : reconstituer le triépied du Bol Sein, un biscuit, en rassemblant ses différentes pièces (puzzle), donner la forme parfaite au bol en faisant tourner une boule de pâte, reproduire le dessin d'une assiette... Une fois la forme parfaite, le joueur confie son oeuvre à la salle de cuisson. Il donne les instructions (température, temps de cuisson) et observe par un oeillet le bon déroulement de la cuisson. Les instructions sont mauvaises, son oeuvre se casse et le joueur est invité à redonner de nouvelles instructions. Enfin, un dernier écran propose un jeu sur la finition du décor du Bol Sein. Le joueur doit tracer à la perfection le filet d'or sur le bol, et le brunir pour le faire briller. A la fin de chaque essai, un pourcentage de compatibilité avec l'oeuvre réelle.

### Actions sur des objets physiques :

Une reproduction d'un four à bois rentre en action lors du déclenchement d'une cuisson, il peut sentir sa chaleur et observer à l'intérieur.

## Etape 3 : reproduire une signature parfaite

### Actions sur la table tactile :

Toute oeuvre arbore la signature de son artiste ! Sur un nouvel écran, le joueur doit imiter à la perfection la signature de Jean-Jacques Lagrenée ainsi que les différents détails qui la constitue.

### Actions sur des objets physiques :

Différentes oeuvres de la manufacture de Sèvres sont exposées en vitrine. Elle sont retournées pour pouvoir observer leurs signatures, elle sont de différentes périodes et auteurs avec les marques de chaque atelier ayant participé à leur élaboration.

### 🎯 Mission accomplie ?

A l'issue de toutes ces étapes, le joueur est spectateur de la vente aux enchères. En fonction de la compatibilité de sa création avec le vrai Bol Sein, 2 vidéos sont proposées : s'il a réussi sa mission, le Directeur de la manufacture l'embauche pour qu'il rejoigne les ateliers et mette son génie au Service de la vraie porcelaine de Sèvres, sinon, il l'envoie à la police qui l'informe et lui explique son forfait qui est de toute façon condamnable et est enjoint à se présenter devant le Comité Colbert, une association qui protège les grandes maisons du luxe français et lutte contre la contrefaçon.

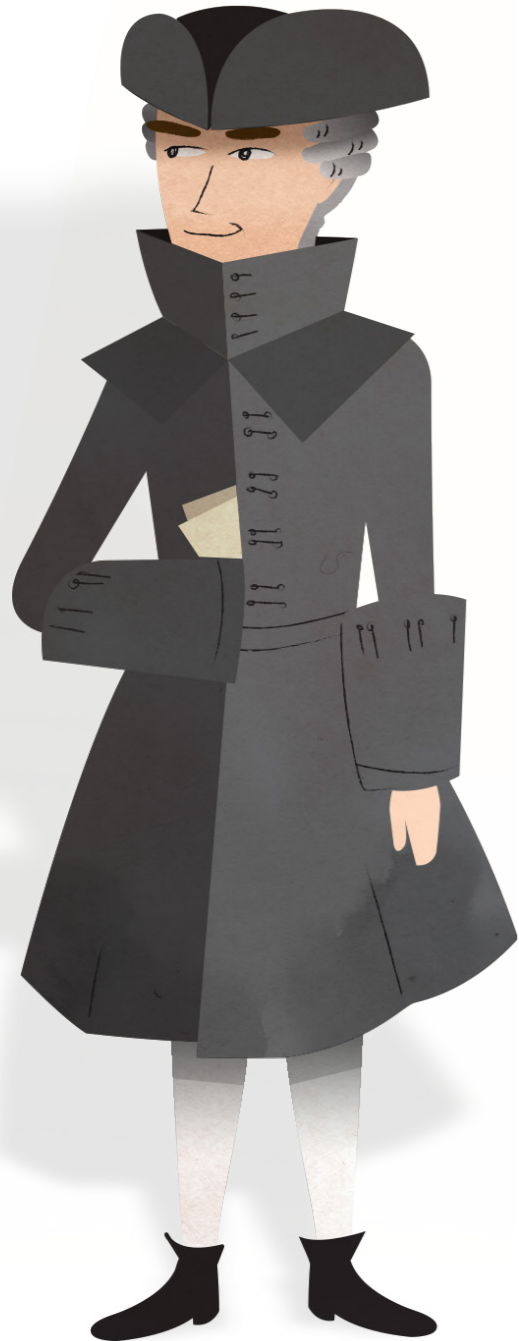
### 🏆 Récompenses :

L'image de sa reproduction exposée sur le mur virtuel d'exposition et envoyée par mail si il le souhaite avec un récapitulatif du nombre d'erreurs qu'il a fait au cours de la fabrication qui prouve que ce n'est pas une oeuvre sortie de la vraie manufacture. Il pourra aussi la partager sur ses réseaux sociaux.





# Le parcours de l'espion.



**ENSEIGNEMENTS :** ENSEIGNEMENTS :  
LES TECHNIQUES D'ASSEMBLAGE,  
LA COMPOSITION ET LA CUISSON.

## Mission

Vous incarnez Paul Antoine Hannong, directeur de la manufacture Hannong de Strasbourg et futur chimiste à la manufacture de Sèvres. Votre mission est de percer le mystère de la composition de la pâte à porcelaine dure qui vient d'émerger Outre Rhin pour réaliser une oeuvre en porcelaine dure qui prouvera au roi Louis XV votre compétence.

🍷🍷🍷 **Niveau :** Débutant

**Epoque :** 1753

**Nom :** Paul Antoine Hannong

**Points forts :** Précision, observation

**Difficultés :** Vous devez être rapide sinon un autre espion découvrira la recette de la pâte à porcelaine avant vous !

## Etape 1 : Découverte de l'oeuvre

### Actions en Réalité Virtuelle :

L'espion découvre les oeuvres rapportées de l'Est dont il va pouvoir percer le secret. Elles sont exposées dans l'espace dédié au rôle de l'espion. En s'équipant d'un oculus (par exemple) il va pouvoir découvrir les oeuvres en réalité virtuelle, et activer la fonction scanner pour percer les secrets d'assemblage de l'oeuvre. Il pourra désassembler les différentes parties. Choisir un objet pour les réduire virtuellement en morceau. (marteau, masse, club de golf...).

### Actions sur des objets physiques :

Différentes reproductions des oeuvres à étudier dans des caissons de protections avec des gants.

## Etape 2 : Broyage et analyse

### Actions en en Réalité Virtuelle :

Le joueur doit analyser les morceaux de l'oeuvre qu'il a réduit en miette. Il récupère donc des morceaux qu'il pile dans un mortier virtuel. Il en tire ainsi une poudre qu'il transmet à un device virtuel capable d'en analyser la composition. Il découvre ainsi les différents composants : Quartz, feldspath et kaolin, leurs proportions et température de cuisson

Un jeu lui présentant la carte de France teste les connaissances du joueur sur l'état des sols. Il pourra alors repérer les gisements de kaolin, ingrédient indispensable à la recette.

### Actions sur des objets physiques :

Des pots contenant les différents matériaux à l'état de poudre.

## Etape 3 : Produire une oeuvre en porcelaine dure

### Actions sur la table tactile :

Le joueur à la possibilité de créer une oeuvre sur une table tactile à partir de moules de Sèvres et peut choisir différents types de décoration. Il choisit le dosage de la pâte et la température de cuisson avec les éléments découverts.

### Actions sur des objets physiques :

Une reproduction d'un four à bois rentre en action lors du déclenchement d'une cuisson, il peut sentir sa chaleur et observer à l'intérieur.

### 🎯 Mission accomplie ?

A l'issue de toutes ces étapes, le joueur est spectateur d'une expertise de son oeuvre. La porcelaine est étudiée pour vérifier du bon résultat. Le temps d'analyse total est jugé pour que l'application décide si un autre espion a réussi plus rapidement.

### 🏆 Récompenses :

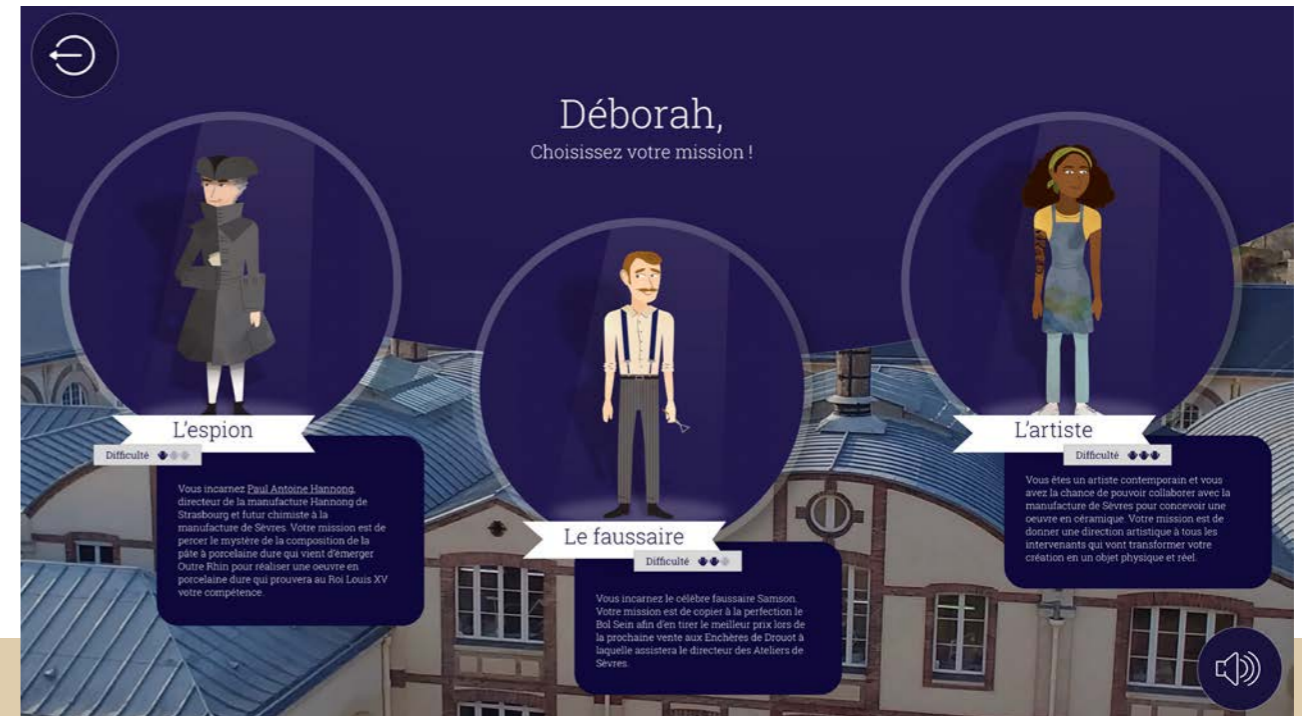
l'image de son oeuvre exposée sur le mur virtuel d'exposition et envoyée par mail s'il le souhaite avec un récapitulatif du temps passé à découvrir la recette et le temps réel de la fabrication de sa pièce dans la vie réelle. Il pourra aussi la partager sur ses réseaux sociaux.

# Maquettes de l'interface.

Voici quelques maquettes de certains écrans clés des tables tactiles.

Pour que l'expérience soit attractive et agréable, l'interface du jeu se doit d'être ludique et simple. Nous avons imaginé une interface sobre avec une longueur de texte maîtrisée pour éviter tout abandon du participant et une mise en avant des visuels soignée.

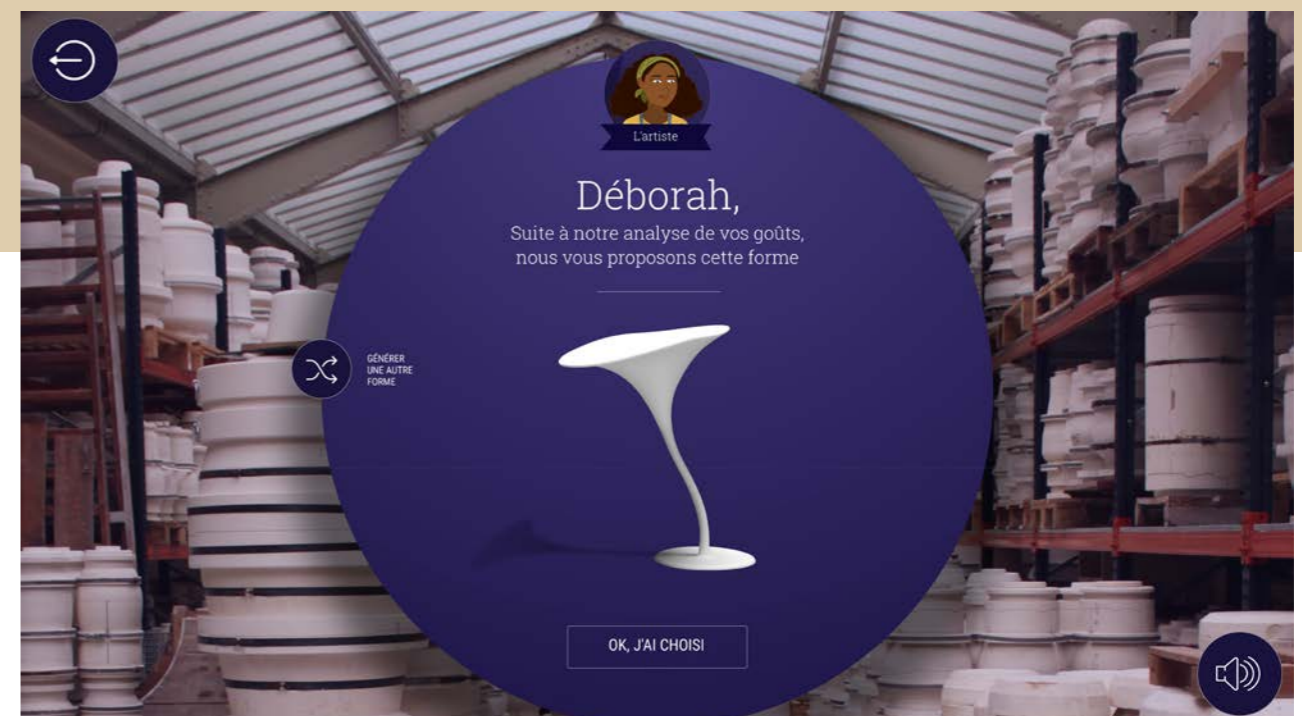
La navigation est tout autant importante : nous sommes dans un dispositif dont la compréhension se doit d'être immédiate. Le joueur doit évoluer dans les différentes pages avec fluidité.



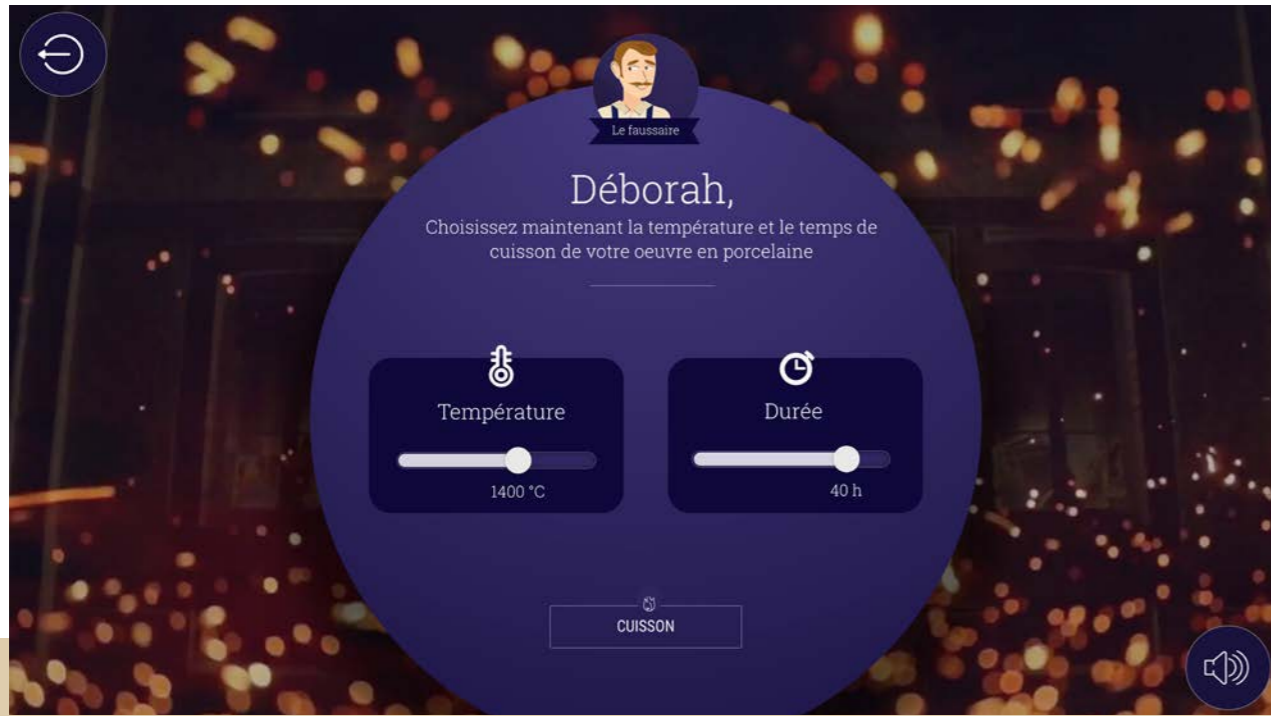
Choix d'une mission, avec trois rôles à incarner : L'espion, Le faussaire et L'artiste.



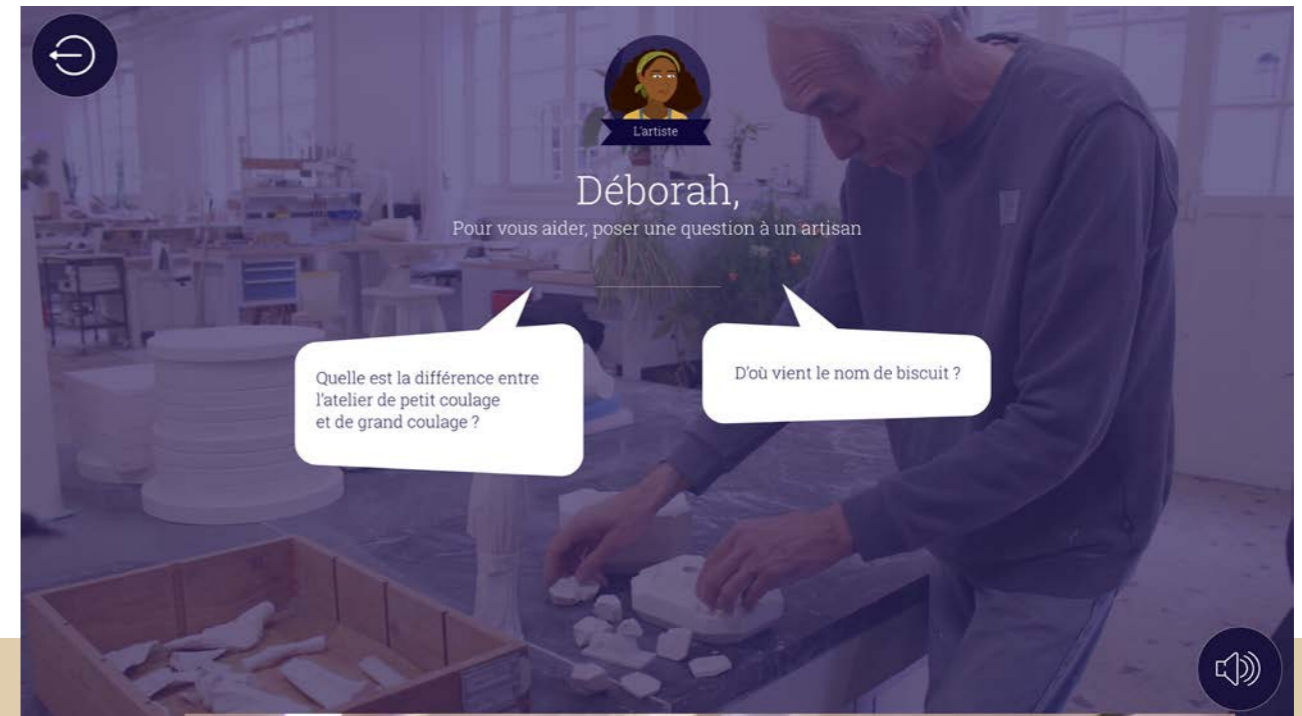
Ecran de bienvenue, le visiteur est invité à scanner son billet.



Extrait d'un jeu de L'artiste : La génération de la forme à l'issue d'un questionnaire sur les goûts du joueur.



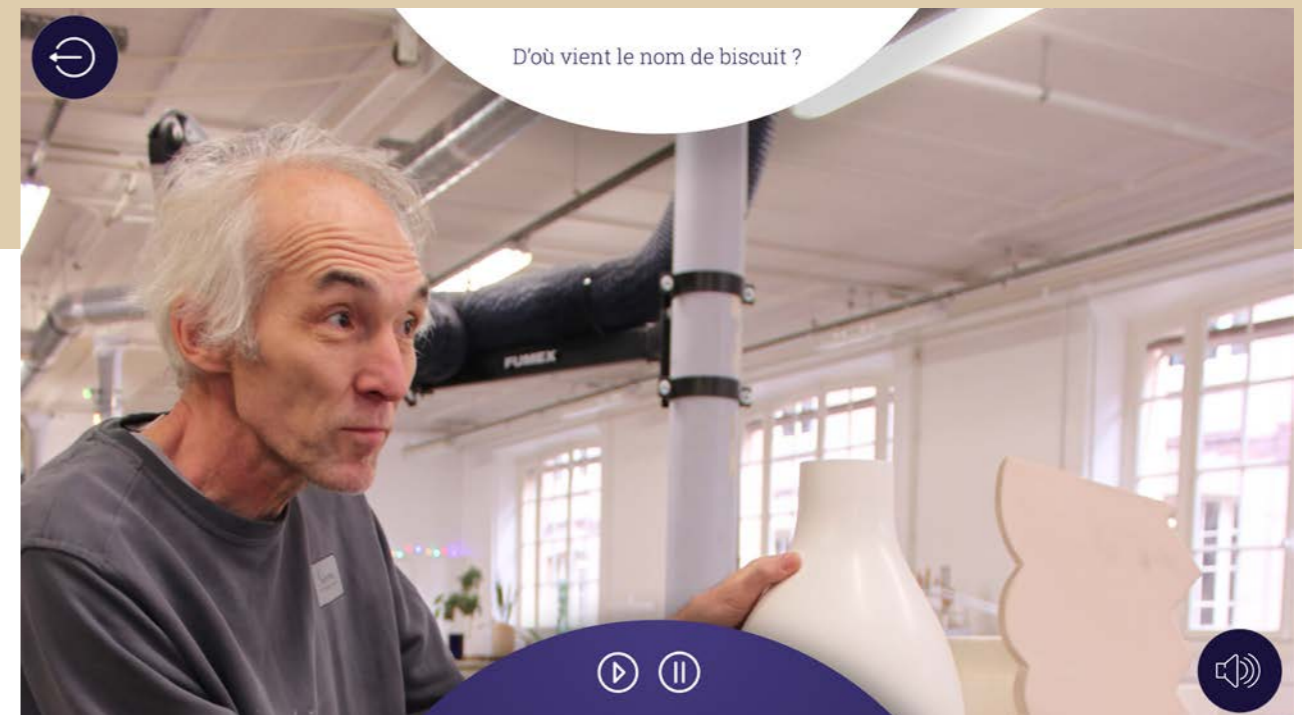
Extrait d'un jeu du faussaire : Le choix de la température et durée de cuisson.



Extrait d'un jeu de L'artiste : Le joueur peut interroger différents artisans de la manufacture.



Extrait d'un jeu de L'espion : La recherche d'un gisement de Kaolin sur la carte de la France.



En sélectionnant une question, il déclenche la vidéo de l'artisan y répondant.



4

## Test utilisateurs.

# Tests utilisateur.

Afin de vérifier l'intérêt des visiteurs pour les Mystères de la Cité de la Céramique, nous avons organisé des tests auprès de personnes correspondants le plus possible à nos personae.

Ne pouvant tester l'entièreté du projet, nous avons imaginé un scénario reprenant les temps forts de la partie "Artiste" : la mesure de la pâte à porcelaine, la cuisson et le décor d'un objet à travers un quiz sur iPad.

**OBJECTIF : VÉRIFIER L'INTÉRÊT DES VISITEURS POUR LE DISPOSITIF IMAGINÉ.**

## Tester :

- La transmission de la connaissance.
- L'engagement dans une mission donnée.
- L'intérêt du public pour le dispositif.

## Problématiques :

- Dimension interactive : est-ce que le visiteur se sent porté par l'expérience ?
- Dimension pédagogique : est-ce qu'il apprend une étape des procédés de fabrication de la porcelaine ?
- Dimension ludique : est-ce qu'il s'approprie une oeuvre et a envie de mener à bien sa mission ?

## 5 participants représentants de nos personae :

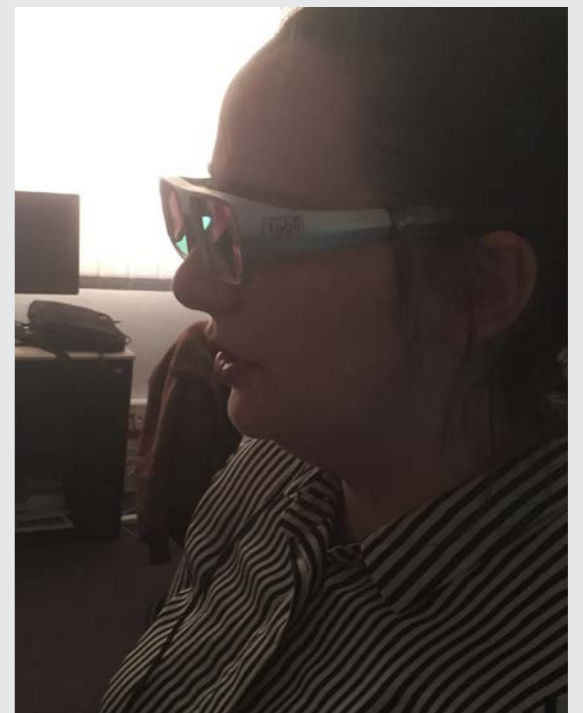
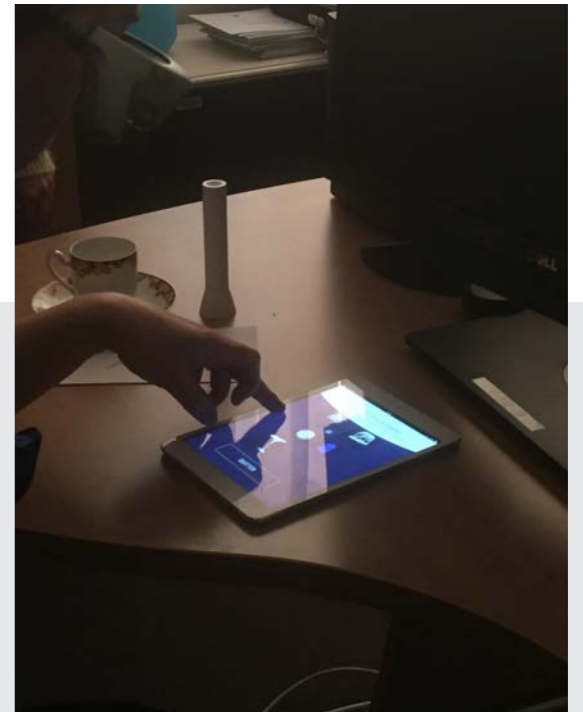
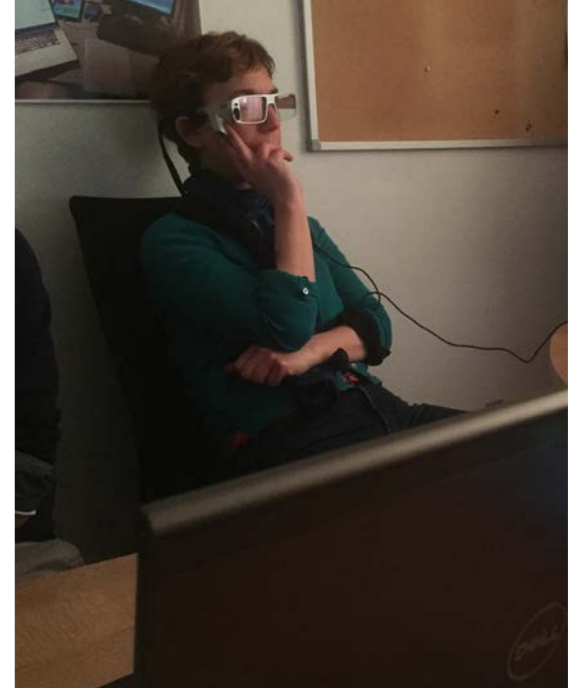
- 3 jeunes élevés au digital
- 2 solitaires curieuses

Nous avons demandé aux participants de porter des lunettes eye-tracking pour vérifier où se pose leur regard et ainsi si toutes les informations diffusées sont comprises ou même lues.

Les tests ont duré 30 minutes par participant, chaque participant ayant eu l'occasion de vivre seul l'expérience.

## Déroulé :

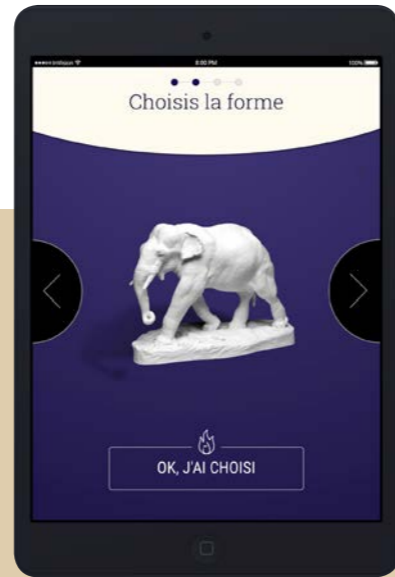
- Accueil, questionnaire prétest permettant de récolter des informations générales (âge, profession) et la connaissance et appétence pour la céramique.
- Réglage des lunettes eye-tracking qui permettront de tracer le parcours du regard sur le jeu.
- Invitation à se placer en face du dispositif comprenant : l'iPad avec le jeu, un écran pour diffuser un extrait d'une vidéo sur la fabrication de la porcelaine, une tasse en porcelaine et une lampe torche pour vérifier l'envie de reproduire le geste montrer en vidéo et de manipuler un objet
- Questionnaire et entretien post-test



# Le prototype du jeu.



1. Après visionnage d'une vidéo expliquant les procédés de fabrication de la pâte à porcelaine, l'utilisateur choisit les bons ingrédients.



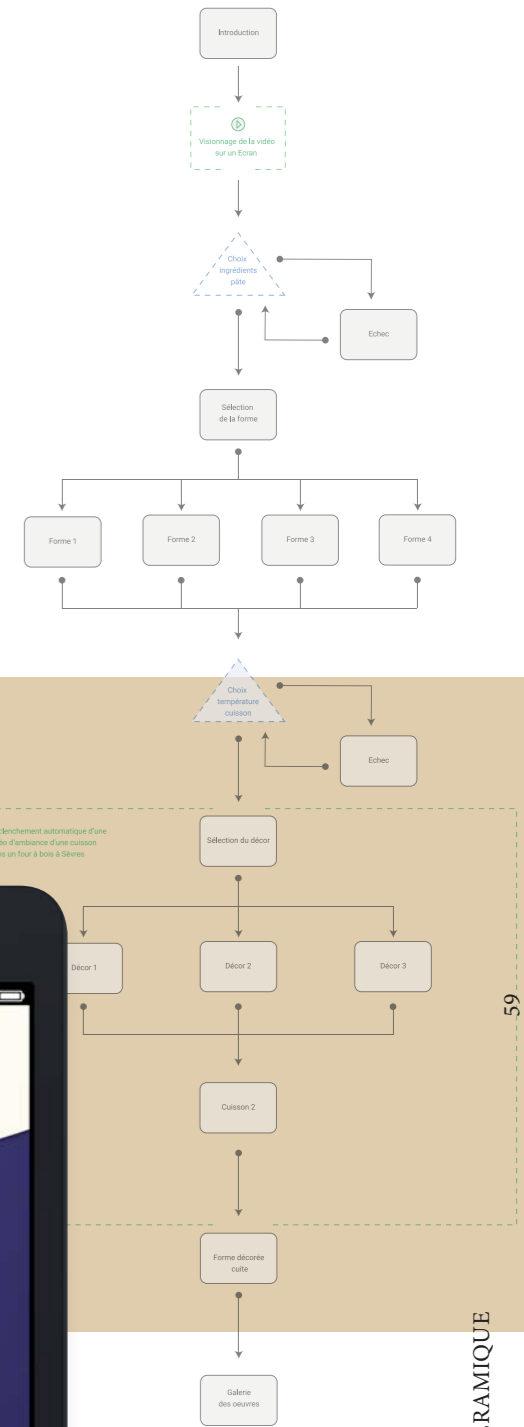
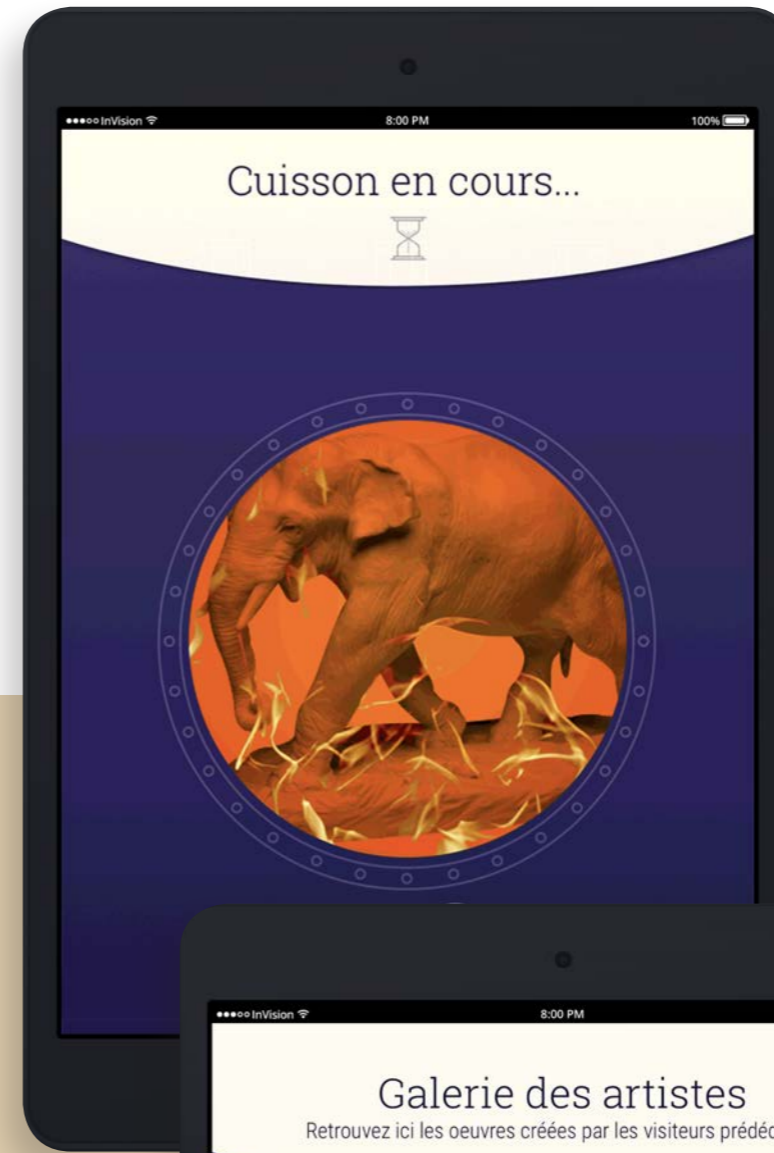
2. Choix d'une forme.



3. Choix de la température pour lancer la cuisson.



4. Choix de la décoration.



User flow du prototype visible en Annexe.

# Enseignements.

## Les tests utilisateurs.



La transmission de savoir est bonne : le joueur estime qu'il a appris des informations sur le processus de fabrication et la plupart d'entre eux ont été capables de nous citer la température de cuisson et les composants de la pâte

Le joueur aimerait plus de personnalisation de son oeuvre et pouvoir la conserver ou en avoir un souvenir.

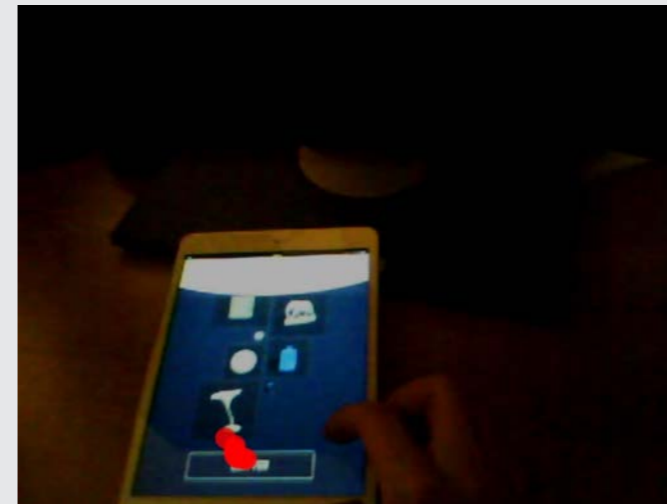
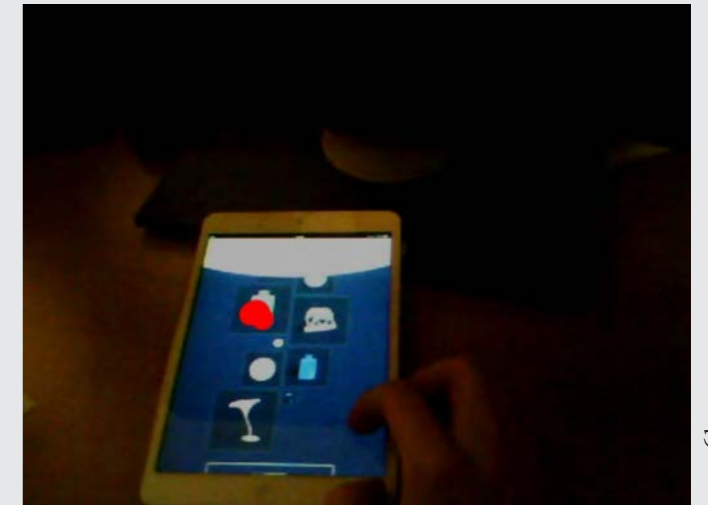
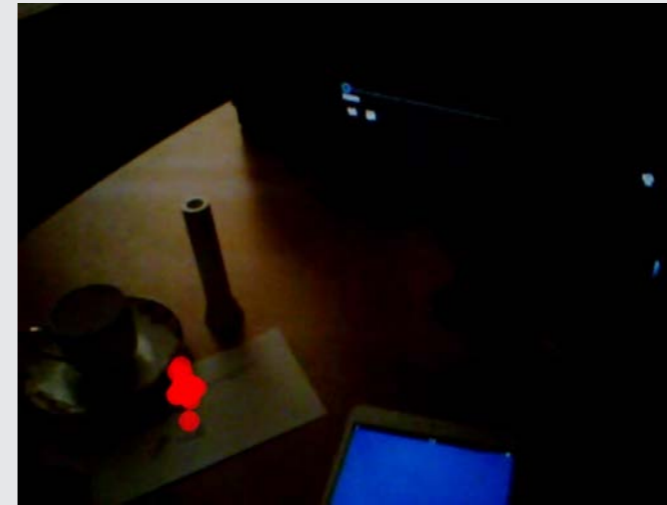
Il y a une demande de sensorialité : de toucher la pâte, la manipuler.

La vidéo didactique a été appréciée pour ses informations claires

Les joueurs ont de manière générale envie de poursuivre l'expérience et d'en apprendre plus sur les procédés de fabrications de la porcelaine

S'il y a trop d'informations diffusées en même temps (écran tv, tablette tactile, tasse à manipuler), l'utilisateur a le sentiment d'être perdu. Il faut soit réduire le dispositif, soit guider l'utilisateur

Les suggestions des joueurs :  
avoir à la fin l'emplacement de l'oeuvre travaillée pour la comparer avec sa création  
que le jeu ne soit pas si simple, qu'il y ait plus d'accidents pour mieux correspondre à la réalité.



Quelques captures d'écrans des vidéos prises lors de notre test avec des lunettes Tobii.



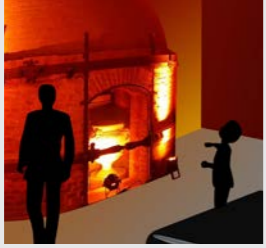
5

**Conclusion.**



# Un dispositif qui répond aux attentes...

## Des visiteurs...



Propose une interaction directe avec la matière, avec les oeuvres.

Répond à l'impulsion de création en invitant le joueur à imaginer sa propre oeuvre dans certains scénarios.

Invite le visiteur à incarner un personnage et d'en suivre les aventures. On ne lui raconte pas l'histoire, il en fait partie.

Met à disposition plusieurs niveaux de difficulté pour satisfaire les novices qui veulent s'amuser et les experts qui veulent approfondir leurs connaissances.

Peut intéresser davantage un public en condition de handicap sensoriel (visuel, auditif) car le dispositif ne fait pas appel à juste un sens.

## ... Et aux enjeux du Musée de la Céramique



Transmet des enseignements sur les techniques et les savoirs-faire des ateliers de manière ludique et documentée.

Propose dispositif sensoriel mais aussi technologique qui pourrait aider le Musée à construire une image plus moderne (image de marque)

Offre plusieurs parcours de visite, ce qui peut inciter les visiteurs à revenir pour vivre une autre expérience avec un autre profil (augmenter la fréquentation des visiteurs et attirer un public plus large)

Etant évolutif, les oeuvres présentes dans les jeux peuvent être adaptées et être en adéquation avec les expositions temporaires, les événements du musée, etc.

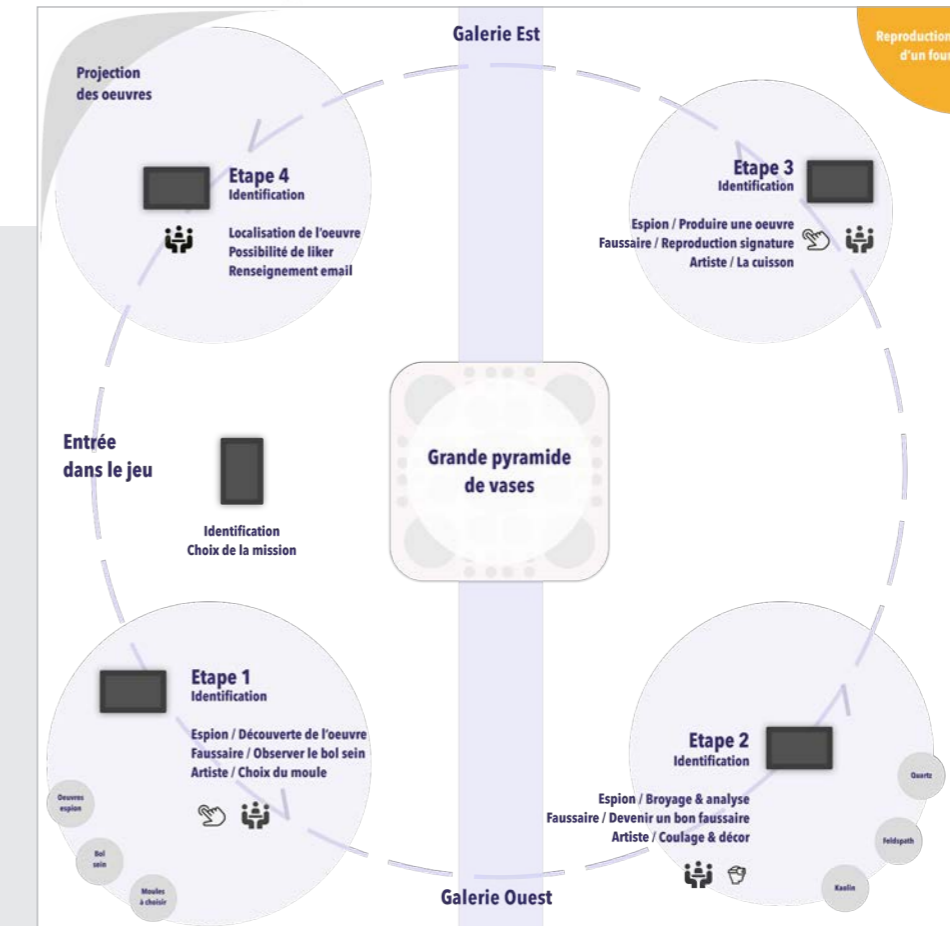
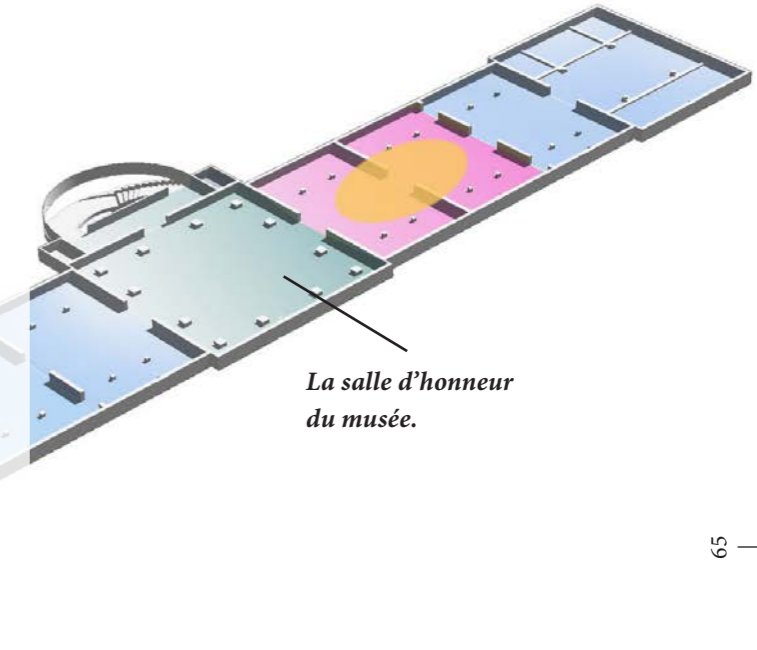
Permet de montrer les métiers des artisans de la manufacture aux visiteurs sans faire la visite des ateliers

# La rénovation en marche.

Lors de la présentation des Mystères de la Cité de la Céramique à nos commanditaires, nous avons eu l'occasion d'échanger sur le projet final de rénovation et notamment sur leur volonté de créer un parcours sensoriel des éléments constitutifs de la céramique (la terre et l'eau / le feu et l'air / les émaux et les couleurs).

Notre dispositif s'inscrivant en directe ligne des intentions du Musée, nous l'avons pensé s'intégrant dans la salle d'Honneur, salle qui expose les plus belles pièces réalisées dans les Ateliers.

Le visiteur pourra alors s'investir dans les jeux tout en étant immergé dans l'expression la plus fine des créations de Sèvres.



# Budget.

Du dispositif présenté, nous avons chiffré les différents coûts associés. Il s'agit ici d'un budget indicatif à affiner une fois les scénarios de jeux et les parcours déterminés.

## FRAIS FIXES

| Designation  | Quantité | Prix unitaire | Total    |
|--|----------|---------------|----------|
| Table tactile  | 5        | 4 000 €       | 20 000 € |
| Lunette VR, gant, manettes, pointeur                             | 1        | 500 €         | 500 €    |
| Installation sonore  | 1        | 500 €         | 500 €    |
| Présentoir à matière   | 1        | 200 €         | 200 €    |
| Reproduction en bois du four à cuisson et matériel de décoration | 1        | 1 000 €       | 1 000 €  |
| Dispositif de chaleur du four à bois                             | 1        | 200 €         | 200 €    |

## HONORAIRES

| Designation                               | Temps de travail par jour | Coût par jour | Total    |
|---|---------------------------|---------------|----------|
| Conception et développement des 3 jeux    | 90                        | 500 €         | 45 000 € |
| Conception des ambiances de salles (four) | 10                        | 500 €         | 5 000 €  |

**BUDGET TOTAL (HT)**

**72 400 €**

# Remerciements.

Nous tenons à remercier du fond du coeur :

Laurence Tilliard, pour la découverte de la charcuterie auvergnate qui a illuminé nos sessions de travail.

Eric Gressier-Soudan, pour les visites guidées nocturnes du CNAM.

Stéphanie Lunazzi, pour sa lecture de nos mails de plus de 5 000 mots

Florent Jouali, pour avoir comparé notre première présentation au scénario de Pulp Fiction. Un de nos films préférés (même si ce n'était pas forcément un compliment...).

Rachel Donnat, pour nous avoir transmis l'amour des post-it.

Lucette Berbinan, pour avoir testé, testé et re-testé nos prototypes.

Votre patience, disponibilité et vos précieux conseils nous ont aidé à bâtir ce passionnant projet.



5

**Annexes.**

## Nos impressions après le projet

"Au-delà de répondre à la demande d'un commanditaire dans le cadre d'une formation, ce projet fut un enrichissement personnel pour moi. Découvrir derrière ce musée, au propre comme au figuré, cette manufacture qui utilise les mêmes gestes, les mêmes outils (ou presque) dans le but de perpétuer un savoir-faire aussi précieux a été un vrai découverte, et m'a donné une motivation supplémentaire pour créer un dispositif pour les visiteurs du musée, (et une envie de faire un stages en céramique...)"  
Lucie

"Ce projet a été l'occasion pour moi de découvrir un art qui m'était inconnu mais aussi de travailler auprès d'artisans passionnés par leur métier. J'en ai tiré une grande émotion. De plus, grâce la bienveillance et la disponibilité de Laurence et Eric, j'ai pu avancer sereinement dans la construction du projet et mettre en pratique les précieux enseignements des cours."  
Charlotte

"Ce projet fut pour moi une route pavée de découvertes. De l'univers de la céramique avec ces oeuvres impressionnantes et ces artistes minutieux, au design de service, qui m'a sorti de ma zone de confort. J'en retire beaucoup d'enseignements autant sur les méthodes UX que sur l'univers muséal. Et évidemment, quand le projet de rénovation du musée sera achevé, j'y retournerai et je ne serai que fier si je retrouve ne serait ce qu'une partie de notre proposition !"  
Julien

70

## Bibliographie

- Rapport d'activité du Musée de Sèvres 2015
- Rapport d'activité du Musée de Sèvres 2014
- Rapport de fréquentation du Musée de Sèvres 2017
- La manufacture nationale de Sèvres Parcours du blanc à l'or - Nicole Blondel, Tamara Préaud
- Emotional User Enlighting Experience EMULE III - Hakyong Song
- Design thinking for museum : designthinkingformuseums.net
- Museum heritage : advisor.museumsandheritage.com
- British Museum, Enhancing the visitor experience : <https://goo.gl/svzjPh>
- Converging perspectives on Experience Design : <https://goo.gl/QkyXsY>
- How UX can improve museum space : <https://goo.gl/QkHXBy>
- Handicap visuel et exposition : <https://goo.gl/YuG2R8>
- Can thoughtful design help improve the experience of viewing art for visitors with disabilities? : <https://goo.gl/tF5Ej3>
- Disability and inclusion : <https://goo.gl/oJEy54>
- Visiteurs en situation de handicap, liste des dispositifs mis en place dans les musées parisiens : <https://goo.gl/HfMBZ7>
- Expérimentation tactile autour des céramiques : <https://goo.gl/Y5BqMK>
- L'expérience sociale du musée, entre visite anonyme et visite collaborative : <https://goo.gl/CG9vUN>

## Guide d'entretien utilisateur

### Guide d'entretien A

#### à l'entrée du visiteur

*Nous sommes des étudiants en design d'expérience et nous souhaitons nous rapprocher des visiteurs du musée pour améliorer l'expérience des visites. Nous avons trois questions rapides à vous poser avant d'entrée si vous voulez bien.*

*Soyez spontané, n'ayez pas peur de critiquer, il n'y a ni bonne ni mauvaise réponse, juste votre avis et votre expérience qui nous intéressent.*

*Accepteriez-vous que nous prenions quelques photos pour documenter cet entretien ? Ces photos ne seront jamais publiées et ne seront utilisées que par les personnes qui travaillent sur le projet.*

- Qu'attendez-vous de votre visite ?
- Qu'est ce qui vous a motivé à venir ? Venez vous voir une oeuvre en particulier ?

| Situation                                 | sexe  | âge    | accompagné   | 1ère visite o/n | attente de la visite   |
|---|-------|--------|--------------|-----------------|--|
|   | Homme | 25 ans | Femme 25 ans | Oui             | Veut découvrir. Connaître l'histoire de la céramique, le rapport avec la Chine, l'arrêt du commerce de la chine avec l'Europe.   |
|   | Femme | 50 ans | Non          | Non             | Elle connaît déjà le musée et veut voir des céramiques tout simplement. sa préférence va aux céramiques contemporaines, elle est revenue pour voir l'exposition sur la couleur.  |
|   | Homme | 25 ans | Non          | Non             | Il y est déjà aller plus jeune mais ne souvient plus trop.   |
|   | Homme | 50 ans | Femme 50 ans | Non             | Il y retourne pour voir "de belles céramiques"   |
|   | Homme | 60 ans | Femme 60 ans | Non             | Il est déjà venu 1 fois et il revient pour redécouvrir la céramique de façon générale  |
|   | Homme | 35 ans | Femme 35 ans | Oui             | Il est déjà venu visiter la manufacture mais c'est la première fois qu'il visite le musée, il travaille dans le milieu du luxe et a indirectement travaillé sur certaines oeuvres exposée dans le musée qu'il est donc venu voir.                        |
| Couple                                    |       | 60 ans |              | non             | Curieux du savoir-faire technique, sur les procédés de fabrication et moins sur le côtés artistique des oeuvres.   |
| Famille, couple et 3 filles de 9 à 13 ans |       | 40 ans |              | oui             | Viennent se promener   |
| couple                                    |       | 60 ans |              | oui             | Viennent sur les conseils du collège des filles. Veulent voir des choses extraordinaires   |
| couple                                    | homme | 25 ans | non          | oui             | Viennent voir l'exposition sur les couleurs. Voulait en premier lieu aller au musée Choukchine mais était fermé  |
| 2 copines                                 |       | 60 ans | oui          | oui             | juste pour voir les collections  |
| Couple russe                              |       | 50 ans |              | oui             | C'est la première fois, elles voulaient venir depuis des années  |
| 2 couples d'amis                          |       | 60 ans |              | oui             | vivent ici. Monsieur travaille dans le verre et est intéressé par les techniques de fabrication  |
| couple                                    |       | 20 ans |              | oui             | viennent voir les collections mais aussi les techniques de fabrication et l'exposition temporaire  |
|   | femme | 60 ans |              | non             | viennent par curiosité, pour se promener   |
|   |       |        |              |                 | spécialiste de la décoration sur porcelaine. Revient pour voir les arts de la table et l'exposition couleur qu'elle a déjà vu une première fois. A vu le documentaire de Stephane Bern diffusé pendant les vacances, ce qui lui a donné envie de revenir |
| couple                                    |       | 50 ans |              | non             | reviennent pour assister à une visite guidée. La première fois ils étaient frustrés du manque d'information. Ils reviennent pour qu'on leur raconte une histoire   |
|   | homme | 40 ans |              | non             | expert en céramique du 20ème siècle. Vient souvent pour travailler l'oeil  |
|   | femme | 35 ans |              | oui             | vient voir l'exposition temporaire   |

71

## Guide d'entretien B

### à la sortie du visiteur

- Combien de fois par an allez vous au musée, voir des expo?
- Quel est votre musée préféré et pourquoi ?
- Quel est votre meilleur souvenir de musée ? Votre plus grande frustration ?
- Comment avez-vous entendu parler du musée et de la manufacture ?
- Est-ce votre première visite du Musée de la céramique ? si non, pourquoi revenez-vous ?
- Avez-vous préparé la visite? si oui, comment ?
- Qu'avez-vous pensé de votre visite ? (si vous appelez une amie, comment lui raconteriez-vous cette visite ?)
- Et si vous ne deviez ne retenir qu'une chose de votre visite, quelle serait-elle ?
- Dans vos rêves les plus fous, qu'auriez-vous aimé faire lors de la visite ?

72

| sexe   | âge    | accompa      | ère visite | comment connaissez-vous le musée ?   | préparé la visite ?  | si vous deviez ne retenir qu'une chose ?  | les rêves les plus fous  | la fréquentation des musées      | les musées en général (meilleur souvenir, musée préf)   | commentaires   |
|--------|--------|--------------|------------|--|----------------------|---|--|----------------------------------|---|--|
| Femme  | 35 ans | Non          | Oui        | Elle a vu l'exposition sur l'expérience de la couleur dans l'officiel des spectacles |                      | Les oeuvres, le mobilier associé à l'expo, les techniques, les matériaux  | Toucher les objets   | 20 fois par an                   | Elle aime aller voir des expositions et est séduite par les bâtiments impressionnants. Ses meilleurs souvenirs : interagir avec les oeuvres, comme avec l'assiette.   |  |
| Homme  | 30 ans | Non          | Oui        | il s'est renseigné sur Sévres et a découvert l'existence du musée                    | Sur le site          | La salle sur le bleu de Sévre   |  | 2/3 fois par semaine             | Le musée des compagnons à Bourges, peu d'oeuvres mais bien agencé bien fait.  |  |
| Homme  | 70 ans | Non          | Non        | il passe devant tous les jours, il revient pour l'exposition temporaire              | Non connaît déjà     | Etonnant, désorienté, de tout, très varié, il faut être amateur de technique pour bien apprécier. Il a aimé les oeuvres plus contemporaine, d'avant 1900 dans l'exposition temporaire | Aucune trace du céramiste Claude Champy, étonné et un peu déçu.        | Très fréquemment                 | Difficile de choisir, le Centre Pompidou, le Louvre...<br>Meilleur souvenir récent : Exposition sur André Derain au centre Pompidou   |  |
| Femme  | 60 ans | Homme 60 ans | Oui        |  |                      | Beau bâtiment, beaux objets, a aimé l'exposition sur la couleur.  |  | 1 fois par an                    | Non pas de musée préféré, mais aime le Louvre pour la majesté des lieux.  |  |
| couple | 70 ans | Oui          | non        | ça fait longtemps qu'ils le fréquentent  | non                  | la collection ancienne (Delphes, Italie)  | s'installer et créer un objet voler une pièce pour la ramener chez soi | Très fréquemment (30 fois)       |   |  |
| couple | 80 ans | Oui          | non        | reviennent de temps en temps   | non                  |   | en savoir plus sur la fabrication                                      | 10 fois                          | musée de Limoges  | sont déçus par la scénographie qu'ils trouvent vieillote. On l'impression qu'il y a moins de choses qu'à Limoges, où la scénographie est bien plus belle |
| couple | 60 ans | Oui          | non        | le connaissent depuis longtemps  | non                  | les grands vases  | comprendre la technique  | 12 fois                          | Louvre pour monsieur / Orsay pour Madame ont passé une nuit dans un musée d'art contemporain sur une île du Japon. Se sont sentis privilégiés car ils n'étaient que 4 et qu'ils pouvaient approcher les oeuvres |  |
| couple | 50/60  | Oui          | non        | Par une amie   | Pas cette fois       | la salle d'honneur  | en emmener chez soi  | 1/ semaine                       | musée préféré : villa borgaise à Rome (magnifique)  |  |
| couple | 20/30  | Oui          | oui        | A force de passer devant   | oui infos sur l'expo | les vases bleus et or, vases porcelaine   | Toucher  | 1/mois                           | musée préféré : Orsay pour ses oeuvres et l'architecture (pire frustratio : opera gamier, une salle fermée pendant la visite)   | interessant, surtout l'expo couleur  |
| couple | 40/50  | Oui          | oui        | A force de passer devant   | non                  | la piece rouge  | visiter les ateliers   | 10/an                            |   |  |
| couple | 45/55  | Oui          | oui        | Reportage Arte, mme pratique la céramique  | non                  | gros vases de la salle d'honneur  | s'asseoir, des fauteuils pour se poser, prendre son temps et regarder  | 2 ou 3 / an pendant les vacances | musée préféré : Orsay (mais aussi une visite avec un guide qui a fait une visite théâtralisée)  |  |

## Guide d'entretien C

### Personnel du musée

- Quelles questions les visiteurs vous posent ?
- Avez-vous des anecdotes à nous restituer ?

| gardien | Les visiteurs vous posent-ils des questions ? Si oui, lesquelles ?  |
|---------|---|
| 1       | Oui, souvent parce qu'il n'ya pas de cartel et qu'il veut en apprendre plus   |
| 2       | j'ai souvent des questions sur la Manufacture, comment y accéder et comment sont faites les pièces  |
| 3       | souvent des questions pratiques sur le lieu (toilettes etc.) mais aussi beaucoup sur les ateliers. Certains cherchent des oeuvres en particuliers comme le Bol Sein ou s'intéressent à des techniques précises ("quelle technique est utilisée pour diluer tel bleu") mais je ne suis pas expert pour leur répondre |
| 4       | Beaucoup de visiteurs me demandent de l'aide pour se repérer dans le musée  |

## Guide d'entretien D

### public handicapé

- Combien de fois avez-vous visité le Musée de la céramique ?
- Combien de fois avez-vous visité les Ateliers du Musée ?
- S'il vous est arrivé de visiter plusieurs fois ces lieux, pourquoi revenez-vous ?
- Et si vous ne deviez ne retenir qu'une chose de votre visite, quelle serait-elle ?
- Dans vos rêves les plus fous, qu'auriez-vous aimé faire lors de vos visites ?
- Avez-vous des commentaires à formuler concernant le Musée et les Ateliers ?

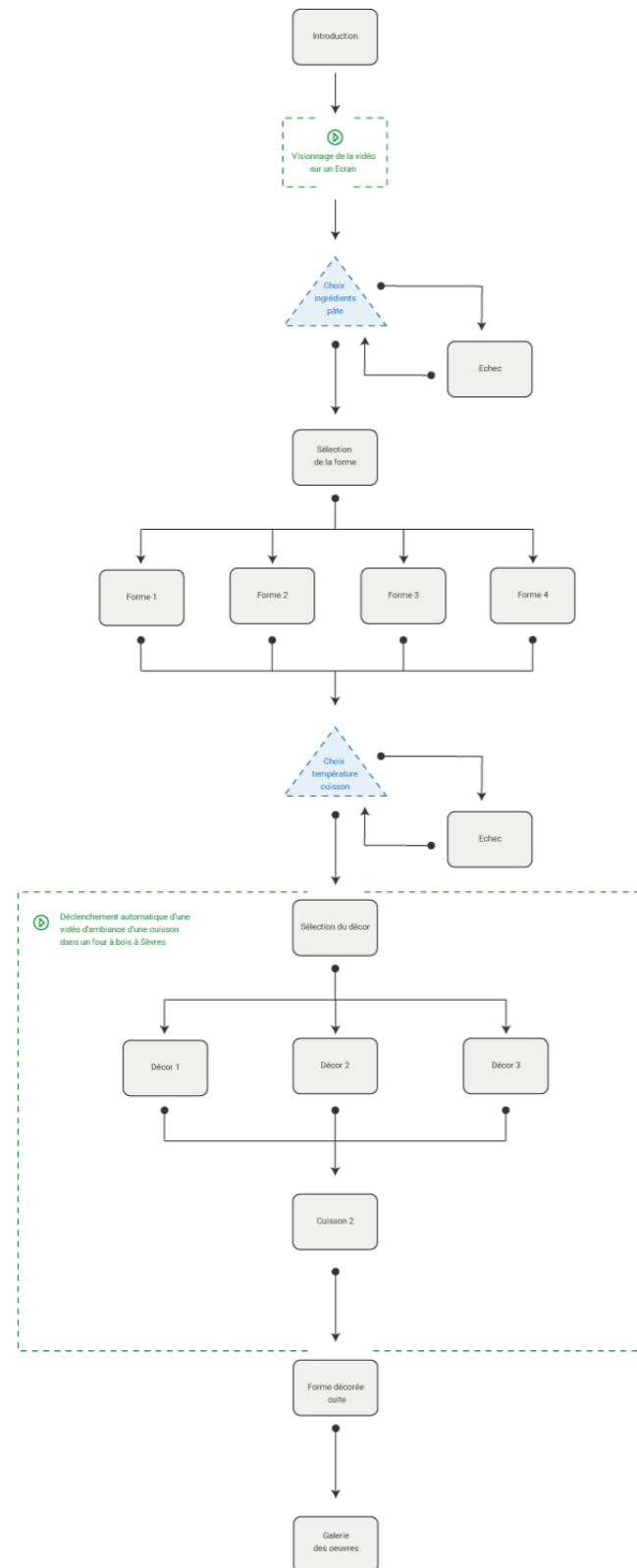
- Combien de fois par an allez vous au musée, voir des expositions ?
- Quel est votre musée préféré et pourquoi ?
- Quel est votre meilleur souvenir de musée ? Votre plus grande frustration ?

- Quel est votre handicap ?
- Estimez-vous que l'accueil du musée et des ateliers est adapté à votre handicap ? Si non, pourquoi ?
- Avez-vous le souvenir d'une exposition à destination de public handicapé qui vous marqué ? Pourquoi ?

73

|                        | Connait le MdC | Combien de fois par an allez-vous au musée ? | Quel est votre musée préféré et pourquoi ?  | Quel est votre meilleur souvenir de musée ? Votre plus grande frustration ?   | Estimez-vous que l'accueil des musées en général est adapté   | Avez-vous le souvenir d'une exposition qui vous a marqué                                   | âge | digital  |
|------------------------|----------------|--|---|---|---|--|-----|--|
| Augustin, aveugle      | non            | 2-3 fois, le plus souvent en vacances.       | Difficile à dire. En général je préfère les musée "interactif", où l'on peut toucher, avec des animations ludiques, qui fait participer le visiteur.  | Les grandes frustrations sont surtout dans les musées de peinture lorsque l'éclairage laisse à désirer!   | Globalement oui, les audi-oguides facilitent beaucoup les visites. Je suis quasiment tout le temps accompagné, je m'appuie donc sur les explications de mon accompagnateur. | non  | 26  | Oui, un Galaxy. 'utilise des applications pour beaucoup d'usages (information, sport, télé, GPS, calendrier, mails...) |
| Paul, handicapé moteur | non            | 4 à 5 fois par an.                           | Le musée des offices à Florence en Italie. Les oeuvres présentes sont magnifiques et le bâtiment qui l'accueille aussi. De plus, une limite de visiteurs est autorisée dans le musée donc il laisse de la place pour pouvoir circuler contrairement à Versailles où cela devient très vite compliqué. | Versailles et la galerie des glaces c'est vraiment quelque chose de grandiose. Le Duomo de Florence car avoir un aussi beau bâtiment avec un intérieur aussi triste et lerne c'est vraiment dommageable (le lieu perdu un peu de « majesté ») | De manière générale, les musées sont plutôt bien adaptés au handicap moteur avec un fauteuil manuel.  | Ça existe des expositions uniquement dédiés au public handicapé? Je n'en vois ni l'utilité | 29  | Oui je possède un smartphone. Je n'utilise pas d'application pour les musées.  |

## User Flow prototype



74

## Guide de tests utilisateur

### Questionnaire pré-test

- Sexe
- Quelle est votre profession ? Dans quel domaine ?
- Quel âge avez-vous ?
- Quelle est votre pratique du numérique ?
- Connaissez-vous les procédés de fabrication de la céramique ?
- Quelle est votre pratique des jeux vidéo ?
- Visitez-vous régulièrement des musées ?
- Quel est votre meilleur souvenir de musée ?
- Avez-vous déjà ou auriez-vous envie de visiter le musée de la céramique ?

### Questionnaire post-test

- Avez-vous globalement réussi à suivre les consignes ?
- Avez-vous retenu les infos transmises par la vidéo d'introduction ?
- Avez-vous réussi à cuire votre pièce en céramique ?
- Avez-vous trouvé une pièce en céramique qui vous a plu dans la sélection proposée ?
- Avez-vous globalement apprécié l'ajout d'un environnement sonore à l'expérience ?
- Quel est votre ressenti global sur cette expérience ?
- Commentaire

### Entretien post-test

- Quel est le but de ce dispositif selon vous ?
- Quelles améliorations demanderiez-vous ?
- Qu'avez vous appris sur les procédés de fabrication de la céramique ?
- Qu'avez-vous envie d'apprendre de plus sur cette étape de fabrication ?
- Avez-vous envie de poursuivre l'expérience proposée ?
- Avez-vous manipulé la tasse en porcelaine ? Si non pourquoi ?
- Quelles seraient les sensations que vous auriez voulu avoir pour vous plonger davantage dans l'expérience ?

75

## Utilisateur 1 - Maryon

### Questionnaire pré-test

- Etes-vous ?  
 une femme  un homme
- Quelle est votre profession ?  
 étudiant  retraité  chômeur  actif (salarié, etc.)

Dans quel domaine ? UX Designer product owner dans une start up

- Quel âge avez-vous ?  
28 ans
- Quelle est votre pratique du numérique ?  
 très importante  assez importante  moyenne  faible  nulle
- Connaissez-vous les procédés de fabrication de la céramique ?  
 oui  non
- Quelle est votre pratique des jeux vidéo ?  
 très importante  assez importante  moyenne  faible  nulle
- Visitez-vous régulièrement des musées ?  
 oui  non

Si oui, à quelle fréquence ?

1 à 3 fois par an, aime l'art contemporain ou du plus classique, le dernier musée qu'elle a visité est le musée Jacquemart-André.

- Quel est votre meilleur souvenir de musée ?  
L'exposition DYNAMO au Grand Palais (UN SIÈCLE DE LUMIÈRE ET DE MOUVEMENT DANS L'ART 1913-2013) parce qu'il y a des installations dans lesquelles le visiteur est partie prenante, elle a aussi de bons souvenirs d'exposition au Palais de Tokyo

- Avez-vous déjà ou auriez-vous envie de visiter le musée de la céramique ?  
 oui  non

### Questionnaire post-test

- Avez-vous globalement réussi à suivre les consignes ?  
 tout à fait  assez  moyennement  peu  pas du tout
- Avez-vous retenu les infos transmises par la vidéo d'introduction ?  
 tout à fait  assez  moyennement  peu  pas du tout

Parce que c'était indiqué sur l'ipad

- Avez-vous réussi à cuire votre pièce en céramique ?  
 tout à fait  assez  moyennement  peu  pas du tout
- Avez-vous trouvé une pièce en céramique qui vous a plu dans la sélection proposée ?  
 tout à fait  assez  moyennement  peu  pas du tout

Les deux vases lui ont plu

- Avez-vous globalement apprécié l'ajout d'un environnement sonore à l'expérience ?  
 tout à fait  assez  moyennement  peu  pas du tout

- Quel est votre ressenti global sur cette expérience ?  
Points positifs : Parcours très clair, gros boutons qui guident bien, visuellement très beau. A également aimé c'est pas Sorcier.  
Points négatifs : Très peu de possibilité de personnalisation, et aurait voulu mettre sa touche personnelle, voir son ouvre en plus grand, la zoomer. La garder en souvenir, pouvoir récupérer son image, et déposer un massage sur l'équivalent d'un livre d'or.

### Entretien post-test

- Quel est le but de ce dispositif selon vous ?  
Apprendre la composition, la "cuisine" de la céramique.
- Quelles améliorations demanderiez-vous ?  
Davantage d'interactions, voir un grand écran avec l'ensemble des oeuvres possibles pour teaser avant de la réaliser la sienne.
- Qu'avez vous appris sur les procédés de fabrication de la céramique ?

Le procédé lui a paru très simple et très clair. Les matériaux ont l'air en revanche très précieux et c'est ce qui explique pour elle le fait que la porcelaine soit "précieuse" = *Elle a rien compris, message mal passé.*

- Qu'avez-vous envie d'apprendre de plus sur cette étape de fabrication ?

Elle aurait en savoir plus sur la décoration, la différence de travail entre une assiette "vernissée" et une tasse toute simple par exemple. Et comprendre les différences entre la porcelaine de Sèvres et de Chine et les autres.

- Avez-vous envie de poursuivre l'expérience proposée ?

Oui sauf si il y avait beaucoup de monde a vouloir utiliser l'ipad/table tactile, elle aurait laissée sa place rapidement pour que tout le monde puisse en profiter donc elle n'aurait peut-être pas été au bout du processus.

En tous cas elle est sûre que cela plairait à ses proches qui ne sont pas très muséiste.

- Avez-vous manipulé la tasse en porcelaine ? Si non pourquoi ?

Oui à la fin mais elle s'attendait à ce que le dispositif l'invite à la faire et elle n'a pas pris le temps de lire le papier, du moins au départ.

- Quelles seraient les sensations que vous auriez voulu avoir pour vous plonger davantage dans l'expérience ?

Toucher les différentes matières, les visualiser en vrai, les toucher. Elle a trouvé le son du crépitement sympa.

### Utilisateur 2 - Lola

#### Questionnaire pré-test

- Etes-vous ?

une femme  un homme

- Quelle est votre profession ?

étudiant  retraité  chômeur  actif (salarié, etc.)

Dans quel domaine ? Graphiste dans le domaine de la télévision, est actuellement en formation continue au Gobelins (Jeux vidéos ?)

- Quel âge avez-vous ?

42 ans

- Quelle est votre pratique du numérique ?

très importante  assez importante  moyenne  faible  nulle

- Connaissez-vous les procédés de fabrication de la céramique ?

oui  non

- Quelle est votre pratique des jeux vidéo ?

très importante  assez importante  moyenne  faible  nulle

Mais essaie de s'y intéresser de plus en plus car elle veut travailler sur des installations interactives notamment pour des musées.

- Visitez-vous régulièrement des musées ?

oui  non

Si oui, à quelle fréquence ?

3 à 4 fois par an

- Quel est votre meilleur souvenir de musée ?

A aimé l'exposition FISCHLI & WEISS au MAM/ARC - Musée d'Art moderne de la Ville de Paris ( les artistes suisses élaborent une oeuvre commune utilisant différents supports et médias tels l'installation, la sculpture, la photographie, le film et la vidéo. Leur art, souvent ludique et expérimental, fait d'humour et de dérision, se situe dans la lignée de l'esprit dada.)

Elle aime aussi aller dans les musées pour dessiner, comme au Louvre par exemple.

- Avez-vous déjà ou auriez-vous envie de visiter le musée de la céramique ?

oui  non

#### Questionnaire post-test

- Avez-vous globalement réussi à suivre les consignes ?

tout à fait  assez  moyennement  peu  pas du tout

- Avez-vous retenu les infos transmises par la vidéo d'introduction ?

tout à fait  assez  moyennement  peu  pas du tout

Parce que c'était indiqué sur l'ipad

- Avez-vous réussi à cuire votre pièce en céramique ?

tout à fait  assez  moyennement  peu  pas du tout

- Avez-vous trouvé une pièce en céramique qui vous a plu dans la sélection proposée ?

tout à fait  assez  moyennement  peu  pas du tout

Voir les 4 images d'oeuvres au début l'a perturbé, elle pensait qu'elle était cliquable

- Avez-vous globalement apprécié l'ajout d'un environnement sonore à l'expérience ?

tout à fait  assez  moyennement  peu  pas du tout

Image de la vidéo attirante, à refaire pour le mélange de la pâtes, l'univers est riche, il faudrait faire un habillage sonore pour tout.

- Quel est votre ressenti global sur cette expérience ?

Adapté pour les enfants, mais pas pour les adultes auxquels on promet qu'il vont réaliser une oeuvre virtuelle alors que ce n'est pas vrai, seul les enfants peuvent se laisser prendre par le jeu et y croire. N'a pas compris à qui s'adresser ce dispositif.



Elle a pensé qu'un fil d'ariane serait utile, elle n'avait pas vu qu'il y en avait déjà (pour elle un fil d'ariane est toujours en bas d'un écran)  
Voudrait davantage d'accidents dans la création d'une oeuvre. Elle a réussi la cuisson de sa pièce donc n'avait pas vu qu'un état était déjà possible.

### Entretien post-test

- Quel est le but de ce dispositif selon vous ? Faire apprendre les procédés de fabrication.
- Quelles améliorations demanderiez-vous ? Le ton du dispositif pas clair, expliquer dès le départ que c'est pour apprendre et non pas pour jouer.
- Qu'avez vous appris sur les procédés de fabrication de la céramique ?

Elle a retenue la température de cuisson de la porcelaine.

- Qu'avez-vous envie d'apprendre de plus sur cette étape de fabrication ?

Elle aurait voulu que les étapes sur la décoration soient bien plus détaillées. Retranscrire davantage que la porcelaine de sèvres est un artisanat exceptionnel, unique qui vise la perfection. Un savoir faire exceptionnel.

- Avez-vous envie de poursuivre l'expérience proposée ? Oui.
- Avez-vous manipulé la tasse en porcelaine ? Si non pourquoi ?

Non parce qu'il y avait déjà trop de sollicitations et l'interface n'en parlait pas.

- Quelles seraient les sensations que vous auriez voulu avoir pour vous plonger davantage dans l'expérience ?

Pas d'autres, si c'est pour toucher de la matière elle préfère le faire dans un autre cadre que le musée. C'est pas nécessaire pour elle pour apprendre les procédés..

### Idée abandonnée 1 : le guide virtuel

Une guide virtuel sur une tablette distribuée à l'entrée du musée.

- Donner des informations sur l'oeuvre
- Proposer une expérience de réalité augmentée
- Montrer ce qu'il se passe en live dans les ateliers
- Prendre en main sa visite en personnalisant son parcours selon ses intérêts.

Nous avons abandonné cette idée car nous la jugions trop simple, peu originale. Nous souhaitons nous orienter vers un dispositif vraiment innovant et didactique, plus en adéquation avec les attentes visiteurs.



### Idée abandonnée 2 : les pièces à sensations

Des pièces sensations éparpillées dans le musée pour reproduire la fabrication d'un objet en céramique et faire prendre mesure au visiteur des différentes étapes de création.

Cette idée a été le point de départ des Mystères de la Cité de la Céramique. Il nous apparaissait intéressant de jouer avec tous les sens du visiteur pour lui conférer une expérience totale. Toutefois, cette idée était limitée sur la partie didactique. Nous avons donc pris la décision de l'améliorer vers un parcours ludique qui apprend au visiteur le processus de fabrication de la porcelaine.

## La cité de la Céramique.

Projet commanditaire Gobelins  
CERTIFICATION UX (MC11) 2018

---

**Lucie Noël**

lunoelle@gmail.com

**Charlotte Taccón**

taccon.charlotte@gmail.com

**Julien Pivin**

bibox@me.com

---

