



LES VISITEURS DU LOUVRE



L'ÉQUIPE

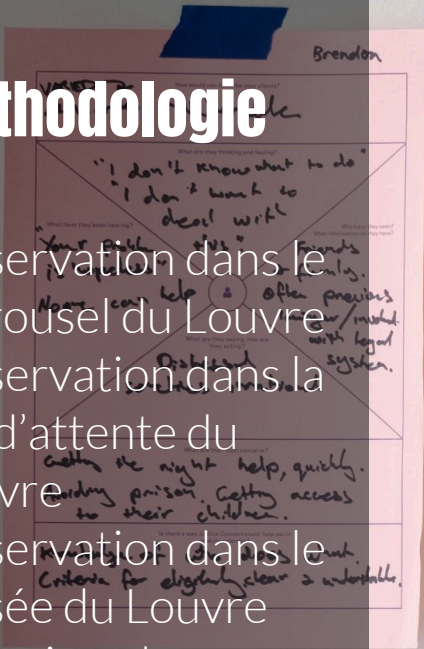
Martin Aubailly - Luc Bouchon - Héroïse Tanguy



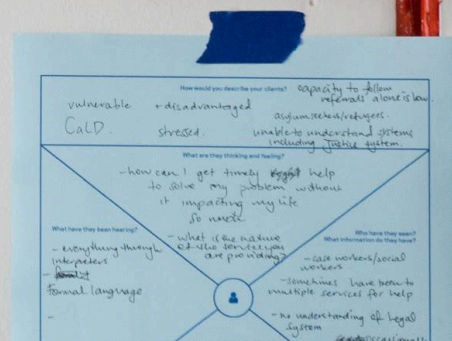
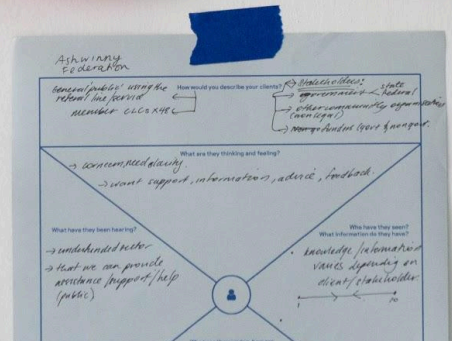
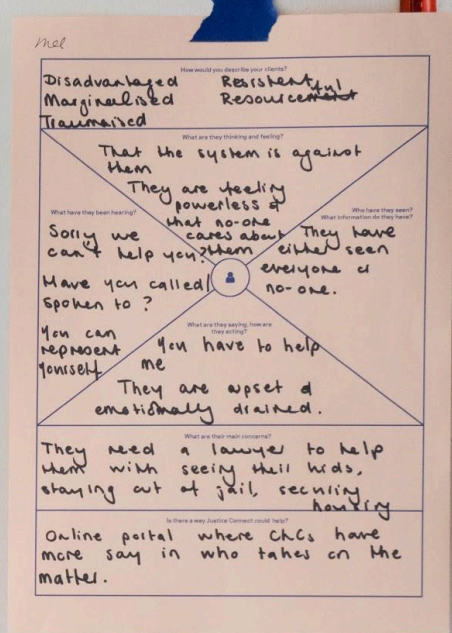
POURQUOI CE SUJET ?

Méthodologie

- Observation dans le carrousel du Louvre
- Observation dans la file d'attente du Louvre
- Observation dans le musée du Louvre
- Interview de visiteurs
- Photographie et captation vidéo dans les divers lieux d'observation



Community legal Centre (CLC) + Referral Empathy map.



Quelques insights



- De curieux visiteurs dans un lieu unique
- 30 cartes d'opportunités possibles
- Une sélection d'usagers clés



CE QUE NOUS AVONS APPRIS

Point 1

Des usages différents
selon les lieux du musée :

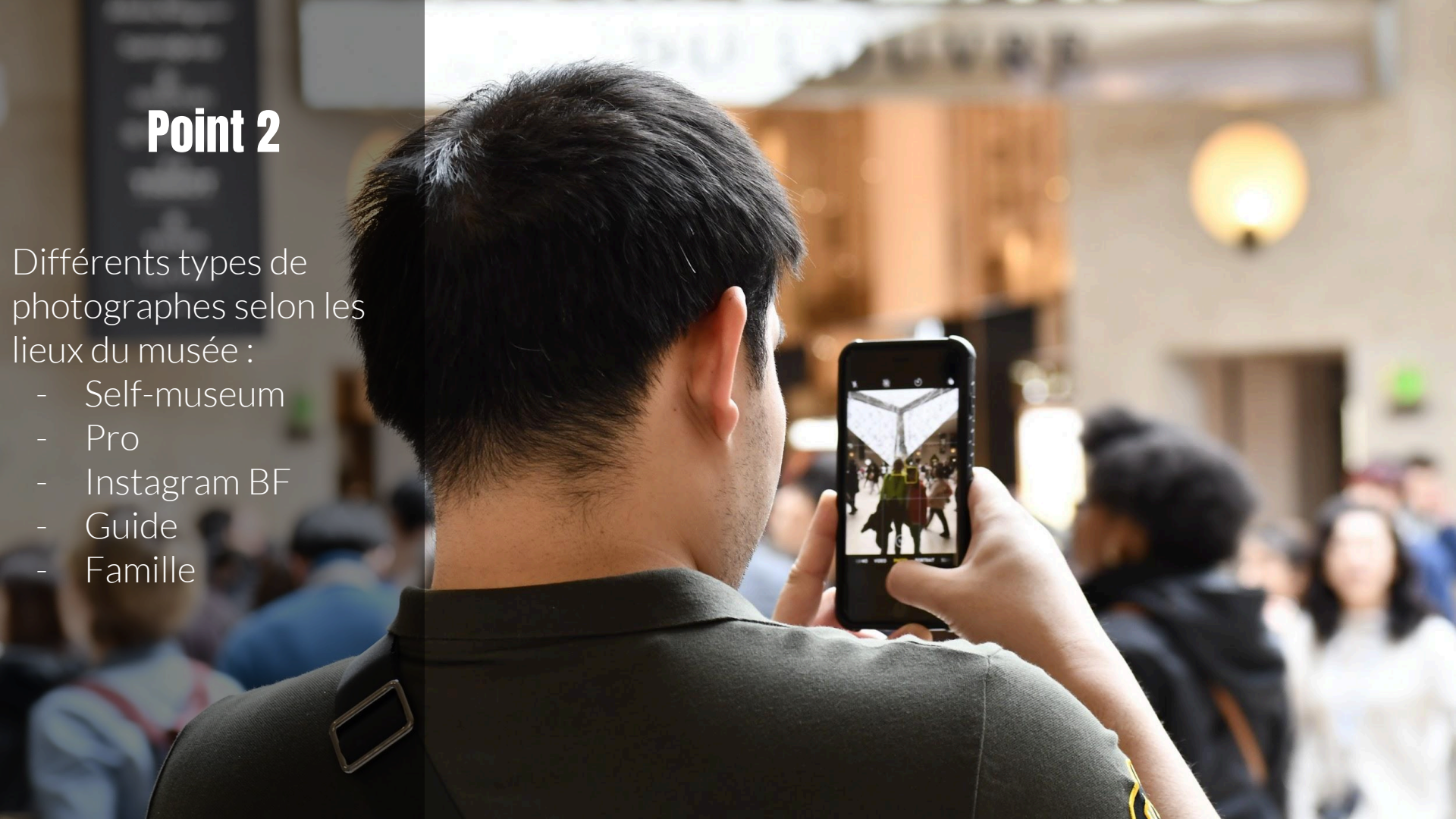
- Dans le carrousel du Louvre
- Dans la file d'attente
- Dans le musée



Point 2

Différents types de photographes selon les lieux du musée :

- Self-museum
- Pro
- Instagram BF
- Guide
- Famille



Point 3

Une observation discrète
dans la foule

Jamais spotted ...ou
presque



Point 4

Des usages du numérique comparables à ceux de “Curious Rituals”:

- Periscope
- Security Blanket
- Cell Trance



Point 5

Le Louvre un musée à plusieurs vitesses :

- Rush des oeuvres les plus populaires
- Contemplation des artistes
- Les zombies de la foule





NOS CARTES D'OPPORTUNITÉ

DATE : 06/03/2019

HEURE : 14:40

LIEU : Galeries du Louvre

LES AGENTS SECRETS



LES AGENTS SECRETS

INSIGHTS

Les personnes se déplaçant avec un audioguide et se regroupant dans des endroits "protégés" (coin de salle, couloir peu peuplé) pour écouter l'audioguide.

OBSERVATIONS

Dans le musée du Louvre, des visiteurs sont munis d'audio guides. Ces personnes peuvent être en groupe avec un guide comme seules. La plupart de ces "agents secrets" se regroupent devant les fenêtres, dans les coins : là où il y a le moins de monde et posent la main sur leur casque pour écouter leur audioguide, en jetant des coups d'oeils lointains et discrets aux oeuvres dont l'audioguide parle.

PROJET DESIGN

Pour eux nous souhaitons leur indiquer tous ces espaces "protégés" de façon claire et ce sur plusieurs supports :

- Des panneaux indiquants des zones "réservées" aux personnes seules ou en petit groupe munis d'audioguides
- Une map mettant en lumière ces lieux "protégés". Cette map aurait une version physique mais également une version digitale, possiblement liée à l'idée du "waze" du musée, le projet développé dans la carte d'opportunité concernant le "flux"

DATE : 06/03/2019
HEURE : 15:40
LIEU : Galeries du Louvre

LES ARTISTES

LES ARTISTES



INSIGHTS

Des personnes sont arrêtées près des oeuvres sur divers sièges et peignent ou dessinent les oeuvres du musée.

OBSERVATION

Au Louvre on retrouve un visiteur bien singulier, l'artiste est un membre à part entière du Louvre. Il se rend au Louvre plusieurs fois par semaine et le connaît de fond en comble. Il s'assied face à une oeuvre et commence à la dessiner. Plongé dans son dessin et la musique qu'il écoute, il se coupe du monde bruyant du musée. Coupé du monde ? Pas entièrement puisqu'en tant que membre inhérent au Louvre, il est pris en photo par les divers visiteurs qui le croise. Il sait aussi se faire observateur du monde du musée, il en connaît les différents types de visiteurs et se complait dans l'observation de ceux-ci lorsqu'il veut faire une pause par rapport à son dessin. L'artiste se trouve généralement dans l'aile des statues pour travailler la forme et la lumière de ses dessins. Une fois qu'il aura exploré les différentes ailes présentant de la sculpture, il s'attaquera aux ailes de peinture, moins intéressantes sur la forme mais beaucoup plus intéressante pour comprendre les styles et compositions des grands peintres.

ANALYSE

Beaucoup de gens (de tout âge) se rendent au Louvre dans le cadre de leurs études ou de leurs hobbies. Certains viendront pour étudier les oeuvres, d'autres pour les dessiner, certains pour améliorer leur compétences graphiques (proportions, dimensions, techniques...) Ils y resteront 1 heures ou plus, et reviendront plusieurs fois par semaine ou mois. Certains posteront leurs oeuvres ensuite sur les réseaux sociaux ou les garderont pour eux et leur famille. Le but final peut varier mais les raisons de leur présence sur les lieux est généralement la même, se former/s'améliorer dans un art graphique (peinture, dessin...)

PROJET DESIGN

Nous aimerions mettre en place une plateforme permettant aux différents artistes du Louvre de partager leur travail et d'obtenir des retours de leurs pairs. Cette plateforme leur permettrait aussi d'échanger entre artistes et ainsi regrouper cette communauté artistique. Cela permettrait au Louvre de mieux mettre en avant les artistes de son musée. En effet, bien que ceux-ci ne soient pas exposés, ils font tout de même partie intégrante du musée et contribuent à l'expérience de la visite de ce musée à leur manière et interagissent avec les visiteurs.

LA FOULE / LE FLUX

DATE : 06/03/2019

HEURE : 15:15

LIEU : Galeries du Louvre et Carrousel du Louvre



LA FOULE / LE FLUX

INSIGHTS

L'amas de gens qui avance avec un but commun précis ou en mode moutons

OBSERVATIONS

La foule est cet amas d'individus qui avancent soit avec un but précis en tête, pour voir la Joconde par exemple, soit sans trop savoir où ils vont (les suiveurs ou "moutons"). Ils restent ensemble, se déplacent en "masse". Généralement des groupes de touristes. Ces mêmes groupes peuvent se rassembler entre eux sans le vouloir. Ils vont généralement voir les œuvres majeures du Louvre. Le mouvement de ce flux est donc très prévisible, autant au niveau du trajet que des arrêts.

ANALYSE

Le lieu est populaire, il contient des œuvres populaires, il a été le sujet de divers films, c'est un endroit connu dans le monde. Ainsi il est normal de voir des amas de foule dans ce lieu. Amas de touristes, d'étudiants, d'enfants, familles nombreuses, amis... Les foules se retrouvent souvent dans les endroits prisés pour des raisons de popularité ou culturelles. Chacun veut pouvoir se dire "je l'ai fait". Dans ces amas de foule, tous n'ont pas forcément un intérêt culturel ou historique du lieu. Certains ne viennent que pour voir une seule œuvre ou bien pour pouvoir se dire "je l'ai fait" (que ce soit un objectif personnel ou pour se vanter plus tard)

PROJET DESIGN

Le Waze du musée ! L'idée peut paraître un peu folle ou peu à sa place mais nous voyons plusieurs intérêts à cette idée.

Le premier est bien sûr le temps passé dans le musée, et la qualité de ce temps. Si l'on vient avec une idée précise de ce que l'on veut voir, et que dans notre parcours nous tombons dans ce flux, il est possible que l'on passe plus de temps à attendre, et se pousser les uns les autres que de vraiment profiter des merveilles culturelles que nous venons observer.

En proposant des trajets afin d'éviter les foules pour se retrouver plus vite aux endroits que nous souhaitons voir, un second bénéfice émerge : la découverte.

Le Louvre est un musée immense, avec un nombre incalculable d'œuvres, on ne peut pas tout voir. Mais en prenant de nouveaux itinéraires, des chemins détournés, avec moins de monde, on est certainement plus enclin à découvrir. De surcroît l'application pourrait envoyer des notifications quand le visiteur passe à côté d'une œuvre à ne pas rater, ou quand il entre dans un nouveau secteur du musée. Il est possible de pousser cette dynamique plus loin en rajoutant l'aspect communautaire de Waze. Ici on ne signale pas de policiers ou de radars mais l'on pourrait signaler des œuvres qui nous ont surpris, ou qui nous ont marqués.

LE MENTOR ET L'APPRENTI

DATE : 06/03/2019

HEURE : 14:40

LIEU : Galeries du Louvre et File d'attente

LE MENTOR ET L'APPRENTI

INSIGHTS

La grand-mère ou le parent qui prend le rôle de pédagogue avec son enfant/petit-enfant avant de rentrer dans le musée

OBSERVATIONS

Dans la foule ou à l'entrée du musée, les parents/grand-parents endossent souvent le rôle de pédagogue auprès de leurs enfants/petits-enfants pour leur expliquer des détails ou anecdotes sur l'histoire, le musée mais aussi pour les occuper pendant l'attente de façon intelligente.

ANALYSE

Quand on attend quelque part avec quelqu'un qui n'est jamais allé à l'endroit en question il arrive fréquemment que l'on prenne une position de "pédagogue" pour présenter les lieux, les activités, ce qu'on peut y trouver ou faire, les points clés...etc. On s'est donc demandé de quelle façon, dans le cas du Louvre on pouvait aider/améliorer la transmission d'informations relatives au musée et son histoire dans un premier temps.

Dans un deuxième temps, on a aussi pensé aux gens souhaitant faire découvrir le Louvre sans avoir à se confronter à la foule omniprésente. Ainsi permettre une visite "tranquille", loin des amas de foule mais toute aussi intéressante et enrichissante.

PROJET DESIGN

Une application ou ajout de ressources sur le site du Louvre permettant de se renseigner avant l'entrée dans le musée de façon amusante et pédagogique. D'occuper les enfants, de leur introduire l'histoire des oeuvres majeures du Louvre, d'éveiller leur curiosité. Y ajouter un plan interactif permettant de visualiser facilement où se situent les oeuvres importantes ou "intéressantes". Proposition de parcours selon thématiques d'intérêts possibles ou bien pour éviter les groupes, la foule en privilégiant des zones moins "populaires"

LES NÉGOCIATEURS

DATE : 06/03/2019

HEURE : 14:50

LIEU : File d'attente dans la galerie du carrousel

LES NÉGOCIATEURS

INSIGHTS

Les personnes refusant de faire la queue et essayant de négocier un passe droit auprès du personnel du musée.

OBSERVATIONS

Dans la galerie du carrousel il y a un checkpoint pour passer un portail de sécurité. Ce checkpoint est source de deux queues qui varient en longueur et en densité au fur et à mesure de la journée. L'une est pour les groupes et personnes très prioritaires (amis du musées, porteurs de cartes spéciales) l'autre est pour le reste des visiteurs. Mais un certain nombre de personnes (une quinzaine sur l'heure que nous avons passés à cet endroit) se sentent plus malins que tous et tentent de négocier avec le personnel surveillant la sortie pour avoir un accès prioritaire. Tous se font refuser l'accès et repartent bredouilles, et énervés. Certains ont même renoncés à la visite du musée.

PROJET DESIGN

Il est difficile d'imaginer une solution numérique pour le négociateur. En effet la fouille est devenu un acte incontournable ces temps-ci. Nous avons donc pensé pour lui à une solution physique, en agissant sur la disposition et l'aménagement de la galerie d'entrée. Il y a à l'heure actuelle une trop grande place laissée à la sortie, ce qui nous donne une marge de manoeuvre suffisamment grande pour ajouter une file d'attente.

La nouvelle disposition serait comme suit :

- La file collée au mur de gauche (permettant d'accéder facilement à l'alcôve où est située le portail de sécurité actuel) serait une file dédiée à toutes les personnes ayant un sac dépassant un certain format et/ou des sacs de shopping ou encore des objets spécifiques pouvant être caractérisés comme "dangereux" (possibles objets contondants, sprays etc.)
- Une nouvelle file serait créée juste à la gauche de celle-ci, pour les particuliers qui requiert une fouille plus légère (pas de grands sac, pas d'objets dangereux). Cette file pourrait faire l'objet d'un contrôle plus léger, permettant une entrée plus rapide dans le musée.
- Enfin la 3ème file serait celle réservée aux groupes et personnes avec un accès prioritaire (personnes en situation de handicap, amis du musée etc.)

De plus il est possible d'imaginer décaler les points de contrôles de ces files plus profond dans la galerie que le point de contrôle actuel, afin que les files d'attentes n'empiètent pas sur la pièce de la pyramide inversée, et les faire ainsi paraître visuellement plus courtes pour que certains peu patients soit moins facilement découragés.

DATE : 06/03/2019

HEURE : 15:10

LIEU : Galeries du Louvre

LES SELF-MUSEUMS

LES SELF-MUSEUMS

INSIGHTS

Des gens se prennent en photo devant des oeuvres ou des endroits clés du Louvre. Sur chacune des photos prises apparaîtra donc leur tête.

OBSERVATIONS

Nous avons pu constater certaines personnes, hommes ou femmes, se prendre régulièrement en photo devant divers oeuvres mais en prenant soin de prendre leur visage en photo devant l'oeuvre ou le lieu.

ANALYSE

Tout comme les gens se prenant en photo devant la Joconde, certaines personnes préfèrent ne pas prendre uniquement l'oeuvre mais leur visage devant l'oeuvre en question. Comme pour prouver leur présence sur les lieux. Ces personnes sont, le plus souvent, dans le musée pour "cocher" une case "Fait !" dans leur itinéraire de voyage. Le selfie est ici une preuve de ce "Fait !" qu'ils peuvent partager avec leurs proches.

PROJET DESIGN

Pour que le self-museum ne perde pas son temps devant des oeuvres "pas super instagrammables" nous lui proposons une application regroupant les oeuvres devant lesquelles il se doit de faire un selfie.

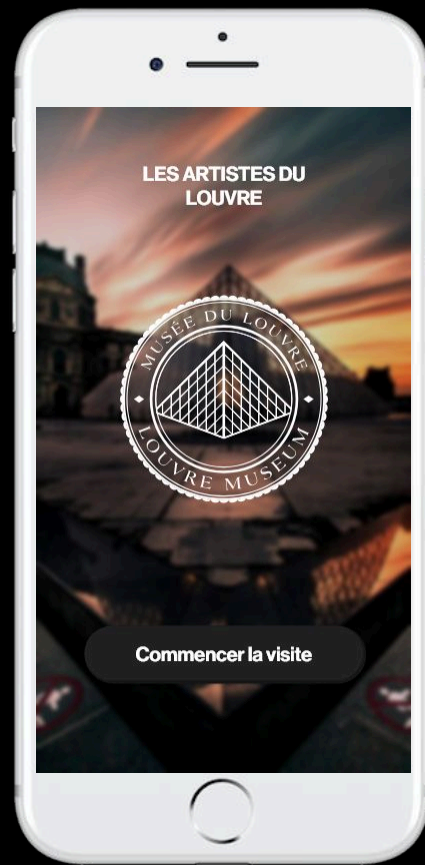
En plus du selfie, nous lui proposons des défis de poses, de filtres ou de description (blagues, citation en rapport avec le tableau etc.).

Il pourra ensuite partager son selfie sur les réseaux sociaux, et sur l'application où seront regroupés les selfies de la communauté et où les utilisateurs pourront voter pour les meilleurs selfies.

A man and a woman are in a museum, looking at a large stone artifact. The man is wearing glasses and a dark hoodie, and the woman has long brown hair. They are surrounded by other stone columns and hieroglyphs. The lighting is dim, highlighting the texture of the stone.

LE PROJET DESIGN DÉVELOPPÉ

LES ARTISTES





**MERCI DE VOTRE ATTENTION
DES QUESTIONS ?**