
Travail de fin d'études / Projet de fin d'études : Exploration de démarches pour comprendre l'expérience des personnes âgées dans les musées

Auteur : Brosius, Sophie

Promoteur(s) : Elsen, Catherine; Schelings, Clémentine

Faculté : Faculté des Sciences appliquées

Diplôme : Master en ingénieur civil architecte, à finalité spécialisée en ingénierie architecturale et urbaine

Année académique : 2024-2025

URI/URL : <http://hdl.handle.net/2268.2/24824>

Avertissement à l'attention des usagers :

Tous les documents placés en accès ouvert sur le site le site MatheO sont protégés par le droit d'auteur. Conformément aux principes énoncés par la "Budapest Open Access Initiative" (BOAI, 2002), l'utilisateur du site peut lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces documents, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale (ou prévue par la réglementation relative au droit d'auteur). Toute utilisation du document à des fins commerciales est strictement interdite.

Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à respecter les droits moraux de l'auteur, principalement le droit à l'intégrité de l'oeuvre et le droit de paternité et ce dans toute utilisation que l'utilisateur entreprend. Ainsi, à titre d'exemple, lorsqu'il reproduira un document par extrait ou dans son intégralité, l'utilisateur citera de manière complète les sources telles que mentionnées ci-dessus. Toute utilisation non explicitement autorisée ci-avant (telle que par exemple, la modification du document ou son résumé) nécessite l'autorisation préalable et expresse des auteurs ou de leurs ayants droit.



Annexes :

L'empathie en architecture

Exploration de démarches pour comprendre l'expérience des personnes âgées dans les musées

Travail de fin d'études réalisé par Sophie Brosius en vue de l'obtention du grade de Master Ingénieur Civil Architecte

Promotrices : Catherine Elsen – Clémentine Schelings

Jury : Gwendoline Schaff – Stéphane Adam

Président du jury : Mario Cools

TABLE DES MATIERES

ANNEXES.....	3
1. Formulaires de consentement	4
1.1. Formulaire de consentement pour les seniors.....	4
1.2. Formulaire de consentement pour les architectes.....	6
2. Affiche : Appel aux architectes.....	8
3. Fiches outil.....	9
4. Fiche d'informations pour les seniors lors des parcours commentés	12
5. Fiches Personas.....	13
6. Tableaux des thématiques & Tableaux de bilan comparatif	16
2.1.1.1. Circulation.....	16
2.1.1.2. Éclairage.....	32
2.1.1.3. Assises (Fatigue/Besoin de pauses, Position, Confort).....	39
2.1.1.4. Qualité sonore	44
2.1.1.5. Confort spatial	47
2.1.1.6. Scénographie	49
2.1.1.7. Accessibilité physique	56
7. Retranscriptions.....	58
7.1. Visite et entretiens avec ParcoursF (28-03 AM) – Parcours commenté.....	58
7.2. Visite et entretiens avec ParcoursH (28-03 PM) – Parcours commenté	86
7.3. Visite et entretiens avec PersonasF (04-04 AM) – Personas.....	108
7.4. Visite et entretiens avec PersonasH (04-04 PM) – Personas	122
7.5. Visite et entretiens avec SimulationF (09-04 AM) – Simulation physique	143
7.6. Visite et entretiens avec SimulationH (09-04 PM) – Simulation physique	165

ANNEXES

ANNEXES

1. Formulaires de consentement

1.1. Formulaire de consentement pour les seniors



Formulaire de consentement – Participation à une visite dans le cadre d'un travail de fin d'études

Etudiante :

Sophie BROSIUS

Etudiante en Master 2 à l'Université de Liège : Ingénieur civil architecte, à finalité spécialisée en ingénierie architecturale et urbaine.

E-mail: sophie.brosius@student.uliege.be

Téléphone : +32 471 *** ***

Accord pour l'utilisation des données récoltées

Vous avez été invité à participer à un travail de fin d'étude (TFE) réalisé par Sophie Brosius, étudiante en 2^{ème} Master ingénieur civil architecte à l'Université de Liège, et encadré par Catherine Elsen et Clémentine Schellings.

Ce travail porte sur une comparaison de démarches de mise en empathie permettant aux architectes de mieux comprendre l'expérience muséale et les besoins spécifiques des personnes âgées, à travers l'expérimentation de ces dernières lors de visites du Musée Grand Curtius, à Liège.

Ce processus vise à évaluer la pertinence de ces démarches pour la conception architecturale inclusive des musées.

En signant le présent formulaire, vous reconnaissiez avoir pris connaissance de l'ensemble de ce document, et en particulier des informations suivantes :

- Un premier entretien est prévu pendant environ 10 minutes avec les architectes. Vous serez invité pendant ce temps-là à faire connaissance avec les autres participants Seniors.
- Une visite du musée est ensuite prévue avec un architecte et les 2 autres personnes âgées. La durée de la visite est d'environ 50 minutes. Vous serez invité à explorer l'espace muséal et à exprimer vos ressentis, ce que vous aimez/n'aimez pas, etc.
- Un second entretien est prévu pour un débriefing à propos de la démarche testée lors de la visite avec l'architecte. La durée de cet entretien est d'environ 30 minutes. Un verre vous sera offert pendant ce temps.
- La visite se déroule sur une base volontaire. Vous avez le droit de ne pas répondre aux questions qui vous sont posées ou d'interrompre la visite quand bon vous semble et pour tout motif, sans avoir à vous justifier.

- La visite sera enregistrée pour servir la recherche ; les données seront toujours manipulées dans le plus strict respect de l'anonymat et de la vie privée, et jamais utilisées à des fins commerciales. Nous n'enregistrerons rien sans votre accord ; vous avez le droit de révoquer cette autorisation et d'interrompre l'enregistrement à tout moment.
- Les éventuelles photographies prises durant la visite ne seront pas utilisées à des fins commerciales ou publicitaires. Certaines photos pourraient apparaître dans des rapports, qui seront utilisés dans le cadre strictement universitaire sans jamais être diffusés.
- A moins que vous ne nous donniez la permission d'utiliser votre nom et/ou de vous citer dans le TFE, les informations que vous nous communiquerez seront anonymisées et resteront donc confidentielles, toute post-identification étant de ce fait impossible.
- Les données peuvent concerner des informations personnelles (identité des participants ; situations privées/professionnelles, etc.) susceptibles de permettre l'identification des participants. Ces données sont collectées via des observations/ interviews/ balades commentées/... des images, et/ ou des enregistrements audios.

« J'ai compris la procédure décrite ci-dessus. Mes questions ont été entendues et j'ai reçu les réponses que j'attendais. J'accepte de participer à ce travail de fin d'étude. J'ai reçu une copie de ce formulaire. »

(Cochez toutes les cases adéquates s.v.p.) :

Je donne ma permission pour que l'entretien soit :

- photographié ;
- enregistré (enregistrement audio).

Je donne la permission pour que les informations suivantes soient incluses dans le travail :

- Mon nom ;
- Des citations directes issues de l'entretien, associées à mon nom ;
- Des citations directes issues de l'entretien, mais sans association directe à ma personne ;

Nom et prénom du participant :

Date :

Signature du participant :

Signature de l'étudiante Brosius Sophie :

Si vous avez des questions ou que vous souhaitez des précisions sur l'une ou l'autre modalité de cet entretien, veuillez prendre contact avec Catherine Elsen par mail via l'adresse catherine.elsen@uliege.be ou par téléphone au +32 (0)4 36* *** **

1.2. Formulaire de consentement pour les architectes



Formulaire de consentement – Participation à une visite et des entretiens dans le cadre d'un travail de fin d'études

Etudiante :

Sophie BROSIUS

Etudiante en Master 2 à l'Université de Liège : Ingénieur civil architecte, à finalité spécialisée en ingénierie architecturale et urbaine.

E-mail: sophie.brosius@student.uliege.be

Téléphone : +32 471 *** ***

Accord pour l'utilisation des données récoltées

Vous avez été invité à participer à un travail de fin d'étude (TFE) réalisé par Sophie Brosius, étudiante en 2^{ème} Master ingénieur civil architecte à l'Université de Liège, et encadré par Catherine Elsen et Clémentine Schellings.

Ce travail porte sur une comparaison de démarches de mise en empathie permettant aux architectes de mieux comprendre l'expérience muséale et les besoins spécifiques des personnes âgées, à travers l'expérimentation de ces dernières lors de visites du Musée Grand Curtius, à Liège.

Ce processus vise à évaluer la pertinence de ces démarches pour la conception architecturale inclusive des musées.

En signant le présent formulaire, vous reconnaissiez avoir pris connaissance de l'ensemble de ce document, et en particulier des informations suivantes :

- Un premier entretien est prévu pendant environ 10 minutes.
- Une visite du musée est prévue avec l'une des démarches de mise en empathie (persona, simulation physique ou parcours commenté). La durée de la visite est d'environ 50 minutes. Vous serez invité à explorer l'espace muséal selon un scénario donné.
- Un second entretien est prévu pour un débriefing à propos de la démarche testée lors de la visite. La durée de cet entretien est d'environ 30 minutes.
- Les entretiens et la visite se déroulent sur une base volontaire. Vous avez le droit de ne pas répondre aux questions qui vous sont posées ou d'interrompre l'entretien quand bon vous semble et pour tout motif, sans avoir à vous justifier.
- Les entretiens et la visite seront enregistrés pour servir la recherche ; les données seront toujours manipulées dans le plus strict respect de l'anonymat et de la vie privée, et jamais utilisées à des fins commerciales. Nous n'enregistrerons rien sans votre accord ; vous avez le droit de révoquer cette autorisation et d'interrompre l'enregistrement à tout moment.

- Les éventuelles photographies prises durant la visite ne seront pas utilisées à des fins commerciales ou publicitaires. Certaines photos ou autres documents pourraient apparaître dans des rapports, qui seront utilisés dans le cadre strictement universitaire sans jamais être diffusés.
- A moins que vous ne nous donniez la permission d'utiliser votre nom et/ou de vous citer dans le TFE, les informations que vous nous communiquerez seront anonymisées et resteront donc confidentielles, toute post-identification étant de ce fait impossible.
- Les données peuvent concerner des informations personnelles (identité des participants ; situations privées/professionnelles, etc.) susceptibles de permettre l'identification des participants. Ces données sont collectées via des observations/ interviews/ balades commentées/... des images, et/ ou des enregistrements audios.

« J'ai compris la procédure décrite ci-dessus. Mes questions ont été entendues et j'ai reçu les réponses que j'attendais. J'accepte de participer à ce travail de fin d'étude. J'ai reçu une copie de ce formulaire. »

(Cochez toutes les cases adéquates s.v.p.) :

Je donne ma permission pour que l'entretien soit :

- photographié ;
- enregistré (enregistrement audio).

Je donne la permission pour que les informations suivantes soient incluses dans le travail :

- Mon nom ;
- Des citations directes issues de l'entretien, associées à mon nom ;
- Des citations directes issues de l'entretien, mais sans association directe à ma personne ;
- Des photos issues de la visite ;
- Des photos issues de la visite, mais avec ma tête floutée ;

Nom et prénom du participant :

Date :

Signature du participant :

Signature de l'étudiante Brosius Sophie :

Si vous avez des questions ou que vous souhaitez des précisions sur l'une ou l'autre modalité de cet entretien, veuillez prendre contact avec Catherine Elsen par mail via l'adresse catherine.elsen@uliege.be ou par téléphone au +32 (0)4 3** ** **

2. Affiche : Appel aux architectes

Appel aux architectes

Etude sur l'empathie envers les Seniors en conception architecturale

Dans le cadre de mon travail de fin d'études en ingénierie architecturale, je mène une étude sur les outils permettant aux architectes de mieux comprendre les besoins des Seniors, notamment dans le cadre d'une expérience muséale.



Et pour ça, j'ai besoin de vous !

En quoi ça consiste ?

En tant qu'architecte, vous serez invité à expérimenter une visite du Musée Grand Curtius en testant un outil spécifique :

Immersion, Personas, ou Parcours commenté en présence de Seniors.

Cette visite sera suivie d'un débriefing pour recueillir vos impressions sur l'outil testé.

Durée totale de l'activité : environ 1h30

Où ? au Musée Grand Curtius à Liège

Quand ? entre la fin du mois de mars et le début du mois d'avril

Pour info : Musée ouvert tous les jours de 10h à 18h (sauf le mardi)

(Vous serez invité à indiquer vos disponibilités dans le formulaire ci-dessous)

Entrée offerte

Votre implication aidera à identifier les méthodologies les plus pertinentes et à encourager les architectes à adopter une approche inclusive.

Intéressé.e?
Remplissez ce formulaire

Pour toute information supplémentaire,
n'hésitez pas à me contacter :
sophie.brosius@student.uliege.be



3. Fiches outil

FICHE OUTIL - PARCOURS COMMENTÉ

Imaginez que vous travaillez sur un projet de conception d'un musée avec l'objectif d'en faire un lieu inclusif, adapté à une grande diversité de visiteurs, et en particulier aux personnes âgées. Aujourd'hui, vous êtes invité.e à vivre un parcours muséal en vous mettant dans la peau de ces usagers. Pas en tant qu'architecte qui observe et critique un lieu, mais en tant que senior qui vit cette visite, avec ses perceptions, ses limitations, son rythme, ses émotions. Dans le cadre de la visite d'aujourd'hui, la démarche que je vous donne pour vous aider à vous projeter dans ce rôle sera l'accompagnement de 3 personnes âgées. L'objectif est de vous mettre à leur place, comprendre leur vécu, leurs ressentis, et observer comment l'environnement influence leur expérience.

Vous êtes donc invité.e à vous projeter dans cette expérience, à vous détacher de votre posture d'architecte expert.e, pour adopter un regard sensible et empathique, et vous demander : qu'est-ce que je ressens, ou qu'est-ce que ressent cette personne à cet instant précis dans ce lieu ?

Dans ce protocole, vous avez la chance d'être au contact direct de personnes âgées. Votre outil ici, c'est l'échange. Écoutez, observez, interagissez, et essayez d'imaginer ce qu'elles vivent.

Je vous invite à verbaliser à voix haute ce que vous ressentez ou percevez, comme si vous étiez dans ce rôle. À la fin de la visite, nous aurons un moment de discussion où vous pourrez repasser en mode architecte et me dire ce que vous pensez de la démarche que vous avez utilisée.

Ce à quoi vous pouvez être attentif :

- Quels gestes font-ils ?
- Par quelles émotions passent-ils en fonction de l'espace dans lequel ils se trouvent ?
- Quels espaces semblent poser problème ? Lesquels semblent les ravir ?
- Que disent-ils de ce qu'ils ressentent ?
- Que révèle leur comportement de l'ergonomie, du confort ou de l'accessibilité du lieu ?
- Ce qui leur est adapté ou non adapté.
- ...

Vous pouvez engager la conversation, poser des questions simples ("Est-ce que ça va ici pour vous ?", "Vous aimez ce genre d'espace ?").

Pour information, dans le cadre de cette expérience, nous allons faire comme si toutes les réglementations d'accessibilité du style le rayon de 150 cm pour faire demi-tour, une largeur minimale des couloirs, une hauteur de poignée de porte adaptée etc. sont connues. Tout ce qui est de l'ordre des normes d'accessibilité PMR n'est pas l'objet de l'étude ici, on considère que c'est acquis.

FICHE OUTIL- VISITE AVEC PERSONAS

Imaginez que vous travaillez sur un projet de conception d'un musée avec l'objectif d'en faire un lieu inclusif, adapté à une grande diversité de visiteurs, et en particulier aux personnes âgées. Aujourd'hui, vous êtes invité.e à vivre un parcours muséal en vous mettant dans la peau de ces usagers. Pas en tant qu'architecte qui observe et critique un lieu, mais en tant que seniors confrontés à des réalités différentes : une mobilité réduite, des troubles sensoriels, une fatigabilité accrue, ou encore des besoins d'orientation clairs et de confort émotionnel.

Dans le cadre de la visite d'aujourd'hui, la démarche que je vous donne pour vous aider à vous projeter dans ce rôle sera le Persona. Le Persona est un personnage fictif, mais ancré dans le réel. Il vous a été remis trois Personas. Ces trois profils représentent trois types d'usagers seniors, construits à partir de situations réelles. Chacun d'eux vous invite à vous projeter dans une situation spécifique et à vivre la visite du musée avec leurs ressentis.

L'objectif est de vous mettre à leur place, comprendre leur vécu, leurs ressentis, et observer comment l'environnement influence leur expérience.

Vous êtes donc invité.e à vous projeter dans cette expérience, à vous détacher de votre posture d'architecte expert.e, pour adopter un regard sensible et empathique, et vous demander : qu'est-ce que je ressens, ou qu'est-ce que ressent cette personne à cet instant précis dans ce lieu ?

Vous êtes libre de choisir comment vous souhaitez les utiliser. Vous pouvez alterner les points de vue au fil de la visite, en vous demandant à chaque étape :
"Et si j'étais cette personne, que vivrais-je ici ?"

Je vous invite à verbaliser à voix haute ce que vous ressentez ou percevez du point de vue des personas. À la fin de la visite, nous aurons un moment de discussion où vous pourrez repasser en mode architecte et me dire ce que vous pensez de l'outil que vous avez utilisé.

Ce à quoi vous pouvez être attentif :

- Qu'est-ce que je ressens ici en tant que Chantal ? Bernadette ? Jean ?
- Quelles sont les émotions, les obstacles, les moments de bien-être vécus par ces personnes ?
- Quelles situations sont facilitantes ? Lesquelles sont source de confusion ou de gêne ?
- L'environnement architectural permet-il une expérience fluide, agréable, accessible ?
- Ce qui est adapté ou non à leur confort.
- ...

Pour information, dans le cadre de cette expérience, nous allons faire comme si toutes les réglementations d'accessibilité du style le rayon de 150 cm pour faire demi-tour, une largeur minimale des couloirs, une hauteur de poignée de porte adaptée etc. sont connues. Tout ce qui est de l'ordre des normes d'accessibilité PMR n'est pas l'objet de l'étude ici, on considère que c'est acquis.

FICHE OUTIL - SIMULATION PHYSIQUE

Imaginez que vous travaillez sur un projet de conception d'un musée avec l'objectif d'en faire un lieu inclusif, adapté à une grande diversité de visiteurs, et en particulier aux personnes âgées. Aujourd'hui, vous êtes invité.e à vivre un parcours muséal en vous mettant dans la peau de ces usagers. Pas en tant qu'architecte qui observe et critique un lieu, mais en tant que seniors confrontés à des réalités différentes : une mobilité réduite, des troubles sensoriels, une fatigabilité accrue, ou encore des besoins d'orientation clairs et de confort émotionnel.

Dans le cadre de la visite d'aujourd'hui, la démarche que je vous donne pour vous aider à vous projeter dans ce rôle sera la simulation physique. Vous allez être immergé.e dans la peau d'une personne âgée en simulant plusieurs limitations physiques et sensorielles fréquemment rencontrées avec l'âge à l'aide d'un équipement. Cet équipement va ralentir et limiter vos mouvements, altérer votre vue (DMLA et cataracte), et diminuer votre ouïe.

L'objectif est de vous mettre à leur place pour comprendre leur vécu et leurs ressentis, pour expérimenter et observer comment l'environnement influence leur expérience muséale.

Vous êtes donc invité.e à vous projeter dans cette expérience, à vous détacher de votre posture d'architecte expert.e, pour adopter un regard sensible et empathique, et vous demander : qu'est-ce que je ressens, ou qu'est-ce que ressent cette personne à cet instant précis dans ce lieu ?

Je vous invite à verbaliser à voix haute ce que vous ressentez ou percevez du point de vue de la personne âgée que vous incarnez. À la fin de la visite, nous aurons un moment de discussion où vous pourrez repasser en mode architecte et me dire ce que vous pensez de l'outil que vous avez utilisé.

Ce à quoi vous pouvez être attentif :

- Comment vous sentez-vous dans les différents espaces ?
- Quelles sont les émotions, les obstacles, les moments de bien-être que vous vivez au travers de la visite ?
- Quelles situations sont confortables ? Lesquelles sont source de confusion ou de gêne ? (Ce qui est adapté ou non).
- L'environnement architectural permet-il une expérience fluide, agréable, accessible ?
- ...

Pour information, dans le cadre de cette expérience, nous allons faire comme si toutes les réglementations d'accessibilité du style le rayon de 150 cm pour faire demi-tour, une largeur minimale des couloirs, une hauteur de poignée de porte adaptée etc. sont connues. Tout ce qui est de l'ordre des normes d'accessibilité PMR n'est pas l'objet de l'étude ici, on considère que c'est acquis.

4. Fiche d'informations pour les seniors lors des parcours commentés

Fiche d'informations pour les participants Seniors

Pendant environ 1h, vous allez visiter le Musée Grand Curtius accompagné(e) d'un(e) architecte.

Votre mission est simple mais très précieuse :

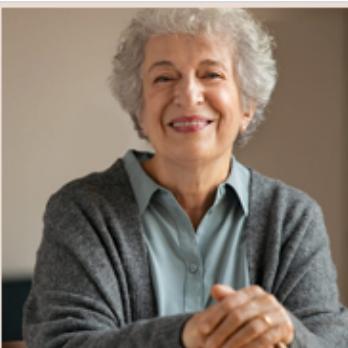
Exprimez librement ce que vous ressentez tout au long de la visite.

Par exemple, vous pouvez parler de :

- Ce que vous appréciez ou non pendant la visite ;
- Si vous êtes à l'aise ou non dans les déplacements ;
- Ce qui est difficile pour vous (lumière, sons, sièges, orientation, lecture, etc.) ;
- La manière dont vous vous sentez dans certains espaces ;
- Vos suggestions, remarques ou souvenirs d'autres musées.

N'hésitez pas à parler spontanément pendant la visite ou à répondre aux éventuelles questions de l'architecte.

5. Fiches Personas



Chantal

Âge : 88 ans

Statut : Veuve, mère de deux filles, grand-mère de 2 petits-enfants et arrière grand-mère de 3 arrières petits-fils.

Lieu de vie : Réside en maison de repos depuis 2 ans

Mobilité : se déplace avec l'aide d'un déambulateur

Caractère : Coquette, chaleureuse, serviable, persévérente

Chantal a connu une vie active. Formée à la couture, elle a exercé dans un premier temps ce métier, avant de rejoindre l'entreprise familiale de son père, brasseur, où elle assurait les livraisons. Elle portait fréquemment de lourds casiers, ce qui a fragilisé son dos.

Elle a vécu toute sa vie dans une jolie maison avec son mari jusqu'au jour où celui-ci décéda d'une maladie. Après cette perte, elle vécut seule jusqu'à ce qu'elle fasse une mauvaise chute, qui lui cause aujourd'hui des douleurs aux genoux et aux hanches, et l'oblige à utiliser un déambulateur pour se déplacer. Suite à cet accident, elle vit maintenant en maison de repos.

LOISIRS

Chantal aime tricoter, elle réalise de beaux pulls pour son entourage. Elle aime également faire des mots mêlés pour entretenir sa mémoire, et participer aux cours de sport sur chaise proposés dans l'établissement deux fois par semaine.

RAPPORT AUX MUSÉES

Chantal ne fréquente pas souvent les musées, comme elle ne fréquente plus beaucoup les espaces publics depuis qu'elle est en maison de repos. Le musée n'est donc pas une activité régulière pour elle, mais elle aime s'y rendre pour sortir de la maison, y prendre son temps, observer, et s'asseoir régulièrement pour faire des pauses.

"Il me faut juste un endroit calme où je peux m'asseoir quand j'en ai besoin. Le reste, je fais à mon rythme."

BESOINS

- Présence de zones de repos fréquentes
- Environnement confortable pour marcher avec son déambulateur
- Accès à toutes les zones du musée sans obstacle

CRAINTES

- Tomber, perdre l'équilibre
- Avoir fort mal aux genoux et aux hanches
- Se fatiguer
- Gêner les autres visiteurs par sa lenteur et son besoin de pauses

ATTENTES

- Ne pas se sentir à l'écart des autres
- Être autonome lors d'une visite
- Pouvoir profiter d'un moment calme et de contemplation
- Découvrir des choses
- Pouvoir vivre la visite à son propre rythme



Bernadette

Âge : 79 ans

Statut : Mariée, mère de deux enfants, et grand-mère de 4 petits-enfants.

Lieu de vie : Maison unifamiliale avec son mari

Mobilité : Autonome mais sujette à de l'arthrose, notamment dans les mains

Caractère : Douce, cultivée, curieuse, attentive

Bernadette aime bouger et découvrir des choses. Elle est toujours accompagnée de son mari car elle ne conduit pas. Avec son mari, ils aiment bien aller se promener. Aujourd'hui, ils marchent beaucoup moins que ce qu'ils avaient l'habitude de faire avant, mais ils aiment encore profiter des petites sorties. Ils ont leurs habitudes : ils vont souvent sur la Batte de Liège les dimanches, et de temps en temps passer une journée à Aix-la-chapelle. Ils ne vont par contre plus s'aventurer dans les bois comme il leur arrivait souvent de faire, car Bernadette est atteinte de la dégénérescence maculaire liée à l'âge (DMLA) et donc ne voit plus aussi bien les obstacles qu'avant.

LOISIRS

Bernadette aime se promener, regarder des feuillets, lire, réaliser des sorties culturelles. Elle aime bien la couture mais il est difficile pour elle d'effectuer cette activité à cause de ses mains.

RAPPORT AUX MUSÉES

Bernadette visite quelques musées par an, toujours accompagnée de son mari. Elle aime apprendre et se cultiver. Elle apprécie les expositions bien expliquées, accessibles et lumineuses. Elle se sent parfois perdue si le sens de parcours n'est pas lisible. Elle aime lire les explications des œuvres qui l'intéressent. Lors de certaines visites, la faible lisibilité des textes ou le manque de lumière adaptée peuvent rapidement la fatiguer visuellement.

“Quand on sort d'une salle sombre à une autre très lumineuse d'un coup, ça me perturbe. Il me faut du temps pour m'habituer.”

BESOINS

- Parcours simples à suivre, sans confusion
- Informations accessibles sans effectuer d'effort (se pencher etc.)
- Zones éclairées
- Zones de repos pour faire des pauses

CRAINTES

- Ne pas savoir s'orienter
- Ne pas être en mesure d'accéder à l'information à cause de la luminosité ou du manque de contraste des textes
- Se fatiguer visuellement

ATTENTES

- Une visite agréable et fluide
- Pouvoir échanger avec d'autres visiteurs
- Découvrir des choses
- Une luminosité ni trop sombre ni trop agressive



Jean

Âge : 80 ans

Statut : Marié, père de trois enfants, et grand-père de 4 petits-enfants.

Lieu de vie : Maison unifamiliale avec sa femme

Mobilité : Autonome mais aime avoir sa canne avec lui lors de longues promenades

Caractère : Réservé, passionné, bienveillant

Jean a été ingénieur technicien. C'est un homme manuel. Il a longtemps entretenu avec soin son jardin et sa maquette ferroviaire, dont il est très fier. Avec l'âge, il continue à s'occuper de son jardin et de sa maquette, mais cela devient vite fatigant pour lui.

Jean vit avec son épouse. Ils aiment bien sortir de la maison pour bouger, mais seulement dans des lieux calmes car Jean souffre d'une perte auditive importante. Il porte un appareil mais cela reste insuffisant dans les lieux bruyants ou avec une mauvaise acoustique. Lors des événements familiaux, il se sent souvent en retrait des conversations car ils n'entendent rien à part du bruit. Sa femme lui répète quelques éléments en parlant fort pour qu'il entende, mais cela le frustré.

LOISIRS

Jean aime bricoler, jardiner, se promener, jouer aux échecs. Il aime regarder la télévision mais ne partage plus cette activité avec son épouse ; il la regarde dans son bureau avec un casque pendant que son épouse la regarde dans le salon.

RAPPORT AUX MUSÉES

Jean n'est pas un amateur de musées, mais accompagne sa femme de temps à autre. Ce qui le gêne le plus, ce sont les environnements trop bruyants, et les situations où il ne peut pas comprendre ce qu'on dit ou ce qui est expliqué. Il aime encore bien découvrir des œuvres et l'histoire pour s'instruire. Un moyen pour lui de profiter de la visite serait d'avoir un audioguide avec des écouteurs plutôt qu'un guide en personne pour pouvoir entendre les informations.

"Quand il y a trop de monde autour de moi, je suis perdu. Je n'entends plus rien, je décroche. Le bruit me coupe du monde."

BESOINS

- Espaces calmes
- Un parcours simple et bien signalé pour ne pas devoir poser de questions
- Explications orales claires ou sous-titrées
- Supports visuels clairs
- Espaces éclairés

CRAINTES

- Se fatiguer à cause d'une ambiance sonore dérangeante
- Se sentir perdu dans les interactions ou isolé
- Être gêné de demander de répéter
- Perdre le fil de la visite

ATTENTES

- Être à l'aise sans se sentir mis de côté
- Pouvoir comprendre l'exposition malgré sa déficience auditive
- Passer un moment avec son épouse

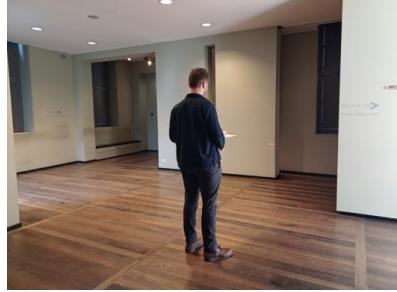
6. Tableaux des thématiques & Tableaux de bilan comparatif

2.1.1.1. Circulation

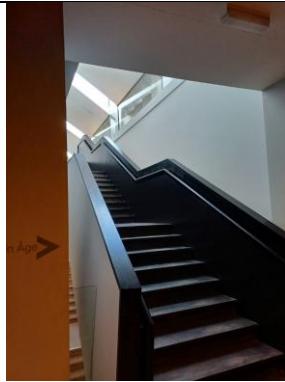
Lisibilité et compréhension du parcours

ParcoursF	<p>Pendant la visite, il n'y a pas eu beaucoup de remarques par rapport à lisibilité du parcours. En effet ParcoursF prenait souvent les devants, et le mentionne d'ailleurs elle-même pendant l'entretien post-visite : « <i>j'avais un peu tendance à les devancer</i> ». Cependant, un moment marquant est arrivé vers la fin du parcours, lorsque Sylvie commença à fatiguer et s'assit sur son déambulateur dans l'ascenseur, dans lequel ParcoursF et Claude étaient également présents. Ce geste a permis à ParcoursF de se rendre compte de la fatigue de Sylvie et d'amener le groupe à se diriger vers le chemin de la sortie, qui s'est montré finalement pas si évident que ça :</p> <ul style="list-style-type: none">- ParcoursF (en sortant de l'ascenseur et en nous retrouvant) : « <i>Je crois que madame fatigue un peu, un peu mal aux jambes maintenant oui.</i> »- Sylvie : « <i>Oui, mal au genou et à la hanche.</i> »- Sophie : « <i>Mais de toute façon, ça va être la fin. On va tout doucement se diriger vers la sortie.</i> »- ParcoursF : « <i>Mais là, on reprend l'ascenseur alors, on vient de... On ne sait pas aller au rez-de-chaussée avec celui-là... Attends. Regarde il y a niveau zéro en tout cas... donc oui venez on va redescendre un peu plus bas pour regagner le rez-de-chaussée.</i> » <p>[...] ParcoursF essaye de descendre avec l'ascenseur mais n'y arrive pas car il emmène à une zone réservée au personnel et nécessite donc un badge.</p> <ul style="list-style-type: none">- Claude : « <i>Voilà, là c'est un point plus sérieux.</i> » <p>De là, ParcoursF demande à un personnel du musée où se trouve le chemin vers la sortie, qui lui explique. Tout le monde découvre alors qu'il va falloir faire tout un chemin avant d'y arriver. [...]</p> <ul style="list-style-type: none">- Claude : « <i>C'est mal renseigné ça.</i> » <p>Cette partie du musée est en effet moins bien indiquée, d'ailleurs l'ascenseur est séparé des escaliers par une pièce centrale. Toutes les visites ont été attentives à l'absence de cet ascenseur à côté des escaliers. Tous se sont demandé où il était, et s'il y en avait bien un. Etant présente, je pouvais le leur indiquer, mais cet endroit a soulevé beaucoup de remarques.</p>  <p><u>Entretien post-visite :</u></p> <p>Bien qu'elle ait souvent devancé le groupe, et qu'elle et/ou les personnes âgées n'aient pas spécialement parlé de la difficulté de compréhension du parcours pendant la visite, à l'exception de ce moment avec l'ascenseur et le chemin vers la sortie, ParcoursF confie avoir observé comment les seniors se déplaçaient et affirme que le parcours est assez compliqué, et que les personnes âgées se seraient sûrement perdues si nous n'avions pas été là :</p> <p style="padding-left: 20px;">« <i>Je pense qu'ils se seraient perdus si on n'avait pas été là oui. Ça je pense qu'ils n'auraient pas bien fait le tour parce que oui, voilà, c'est un peu compliqué comme parcours en fait pour s'y retrouver. Donc ça, c'est vrai, je l'ai observé, oui.</i> » (ParcoursF)</p> <p>Elle ne parle pas seulement du besoin de signalétique pour indiquer le sens, mais va plus loin en parlant de l'importance de l'architecture pour guider le visiteur dans le parcours :</p>
-----------	---

	<p>« Donc, bon il y a des écriteaux, mais il faudrait que l'architecture, quand même l'aménagement, puisse montrer ça un peu plus facilement : par où est-ce qu'on va pour aller vers un ascenseur ? Et par où est-ce qu'on va pour aller vers un vestiaire ? Bon il y a des logos, c'est parfois indispensable, mais parfois dans un hall de distribution, enfin ça doit être assez clair quoi, déjà au rez-de-chaussée. [...] Donner l'envie d'aller voir jusqu'au bout, de faire le tour entier. Et ça, c'est vrai que l'architecture doit pouvoir le permettre, et donc c'est comme un parcours, il faut pouvoir idéalement ne pas revenir sur ses pas et vraiment faire une boucle pour ne pas être tenté de faire demi-tour et de s'en aller quoi. » (ParcoursF)</p>
ParcoursH	<p>La confusion quant au sens de visite a été rapidement mentionnée par les personnes âgées lors du parcours commenté de l'après-midi. Bien que les seniors ont souvent évoqué leur hésitation, ParcoursH ne l'a pas mentionné lors de l'entretien post-visite, alors qu'il a mentionné d'autres thématiques. Cela est sûrement dû au fait que ParcoursH n'était pas constamment à côté du groupe ou n'y prêtait pas spécialement attention, puisqu'il est pourtant intervenu de temps en temps dans les discussions à ce sujet-là.</p> <p>Voici quelques exemples des plusieurs moments de confusion :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jacques : « <i>On s'y perd ici un peu... en plus si on n'a pas de plan. »</i> - Sophie (voyant que l'architecte n'interagit pas) : « <i>Vous iriez par où ?</i> » - Jacques : « <i>Ben je ne sais pas... ben j'irais par là parce que c'est le plus attrayant que là je ne vois rien... mais je ne sais pas... je ne sais pas. »</i>  <p>(D'autres architectes ont également mentionné la difficulté de savoir où aller à cet endroit (PersonasH et SimulationF)).</p> <p>Ou encore :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arlette : « <i>Donc je me mets à la place de celui qui vient sans guide, on va par où ? par-là ? par-là ? qu'est-ce qu'on voit par-là ?</i> » - ParcoursH : « <i>J'imagine qu'on revient à la fenêtre. »</i> - Arlette : « <i>On fait un autre tour. »</i> <p>Plus loin, une autre interaction intéressante prend place en évoquant le manque de plan et d'indications, la difficulté de lire les plans, et le manque du sens de l'orientation de certaines personnes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arlette : « <i>Ben si j'étais toute seule, je me demanderais où aller, je me demanderais... Voilà supposons que j'ai envie de voir je ne sais pas... les armes. »</i> - Jacques : « <i>Ben il y a un plan quand même. »</i> - Arlette : « <i>Un plan, je ne sais pas lire les plans haha. »</i> - Sophie : « <i>Non il n'y a pas de plan. »</i> - Jacques : « <i>Ça manque alors. »</i> - Arlette : « <i>Ou alors on fait on fait tout le tour en espérant tomber dessus quoi. »</i> - Jacques : « <i>Oui, mais s'il faut faire tout le tour... »</i> - Arlette : « <i>C'est long. »</i> - Jacques : « <i>...on n'a peut-être pas envie de voir tout non plus. »</i> - Francis : « <i>Non haha. »</i> - [...] - Arlette : « <i>Mais c'est un exemple, je ne veux pas spécialement y aller maintenant, mais je veux dire si je viens toute seule, moi qui n'ai pas le sens de l'orientation, voilà. »</i>

PersonasF	<p>PersonasF, n'ayant pas directement fait attention aux flèches de parcours, se trompe rapidement de sens de visite en commençant par la fin d'une partie du parcours. Elle s'en rend compte après un moment, mais reste centrée sur elle-même, sans mentionner de persona :</p> <ul style="list-style-type: none"> - PersonasF : « <i>Je me suis trompée de sens ? Je n'ai pas regardé.</i> » - Sophie : « <i>Oui. Je ne dis rien, mais c'est aussi par rapport à l'étude. Oui, c'est par ici.</i> » - PersonasF : « <i>C'était écrit ?</i> » - Sophie (en montrant la flèche « sens de la visite » vers Gallo-romain) : « <i>C'est écrit, oui, là-bas.</i> »  <p>(C'est un endroit qui a également suscité des hésitations pour la majorité des visites (ParcoursH, PersonasH, SimulationF)).</p> <p>Plus tard, PersonasF fait plus attention aux flèches et dit :</p> <p>« <i>Ça, par contre, je me dis, peut être que si j'avais fait attention, je ne me serais pas trompée. Mais je me dis quelqu'un de plus âgé, qui a peut-être plus de mal à se déplacer, qui va se tromper et revenir en arrière, ça rajoute des pas bêtement, mais... Par rapport à cette question-là « l'environnement architectural permet-il une visite fluide, agréable et accessible ? » (NDLR : lit à voix haute un des points d'attention auxquels les architectes pouvaient faire attention, qui étaient présents sur la fiche outil donnée avant la visite), ben je pense que tout découle de ça en fait... si le musée est bien fait en soi... Enfin ce n'est pas que le musée, il y a tout ce qui va autour, les explications et ce genre de choses.</i> » (PersonasF)</p> <p>PersonasF reste assez général sur ses remarques, elle n'utilise pas les personas pour les évoquer. C'est seulement après un certain temps dans la visite qu'elle reprend les trois fiches et réalise un récapitulatif du parcours jusque-là :</p> <p>« <i>En fait cette attente-là, le fait d'être exclu, elle revient chez Jean et Chantal, elle y est... « Ne pas se sentir exclu » et... en gros, pouvoir faire la visite facilement... Ça c'est par rapport à l'indication... »</i> (PersonasF)</p>
PersonasH	<p>PersonasH est le premier à avoir mentionné un problème par rapport à l'orientation. En effet, dès le hall d'accueil au niveau du rez-de-chaussée, il s'est mis dans la peau du persona de Bernadette et a exprimé un manque d'indication :</p> <p>« <i>C'est laquelle qui... Je ne sais plus laquelle a quelques soucis à voir, ... (NDLR : en regardant les fiches personas) c'est Bernadette. Juste ici, moi je trouve que ce n'est pas très clair où est le début, donc j'ai quelques déficiences visuelles... là, déjà, je serais en petit stress de pas savoir où je dois aller.</i> » (PersonasH)</p> <p>Juste après avoir monté les escaliers et être arrivé au niveau du début de la visite, PersonasH parle de la flèche du sens de visite et à son manque de contraste pour la percevoir parfaitement :</p> <p>« <i>Je peux comprendre, mais bon, ce n'est pas non plus super contrasté, le sens de la visite.</i> » (PersonasH)</p>  <p>PersonasH montre peu de mal à se projeter dans les 3 profils :</p>

	<p>« Ok. Bon, ben là je suis en petit stress parce que je ne sais pas... que ça soit Chantal qui a du mal à marcher et qui ne sait pas... voilà je me dis dans quoi je m'engage, est-ce que c'est à droite ou à gauche, je ne sais pas pour combien de temps... Jean à mon avis, ça ira et Bernadette... Bon, Bernadette qui voit mal. Bon voilà, comme je l'ai dit, je ne sais pas si elle voit bien le sens de visite, mais on va dire qu'on va s'engager par là. (NDLR : En avançant un peu plus loin) Je me dis que ça devient stressant parce que c'est très labyrinthique et aucune assise. Donc, je suis Chantal, je commence un peu à stresser peut-être... Surtout que oui, on me dit que c'est gallo-romain, mais pour moi, il me faut un petit but, peut-être, une petite récompense au bout, parce que si je dois faire tout ça... » (PersonasH)</p> <p>Plus loin encore, en se mettant à la place de Bernadette, il dit :</p> <p>« Ah me voilà <u>confus</u>... voilà, je me dis que si je suis Bernadette, ça pourrait un peu... je serais même encore un peu <u>plus</u> confus de me tromper de sens visite.... Donc, on va par-là, on continue. » (PersonasH)</p> <p>PersonasH évoque même, à travers le persona de Chantal, le risque de fatigue lié à la difficulté à s'orienter et à l'obligation de retourner sur ses pas. Il parle aussi du manque de plan et d'indications :</p> <p>« Et voilà après tout le couloir, je peux m'asseoir... Si je suis Chantal, c'est peut-être un peu long... tout le périple ici, comme à chaque fois je ne sais pas où je m'aventure, c'est peut-être un peu dommage, surtout qu'elle le fait en autonomie. Donc si à chaque fois, à un moment, si elle est crevée, elle doit retourner... mais c'est vraiment la notion de plan et de savoir où je vais... [...] Au niveau de la circulation et de prévenir les gens où ils vont tout simplement. » (PersonasH)</p> <p>PersonasH fait également une remarque sur la différence d'indication entre la sortie de l'ascenseur, qui n'indique pas où aller après en être sorti, et la sortie des escaliers, qui là indique bien le sens de visite. Il se met à la place de Chantal dans ce cas-ci (l'ascenseur en question est celui qui a posé problème également lors du parcours commenté du matin, cité ci-dessus) :</p> <p>« Ah oui voilà, l'ascenseur est là. Si je suis Chantal, forcément j'arrive ici, je viens là... Et il manquerait peut-être une indication encore en sortant de l'ascenseur. Pour les utilisateurs qui prennent l'escalier, ok c'est dit, mais pas quand tu sors de l'ascenseur. » (PersonasH)</p>
SimulationF	<p>SimulationF est la deuxième architecte à mentionner un problème d'orientation en sortant du premier ascenseur de la visite. En effet, ayant appuyé sur le bouton 1- à la place de 1+, elle s'est retrouvée dans le sens inverse de la visite, commençant par la fin du parcours de l'étage (l'ascenseur ayant deux sens d'ouverture). En sortant, SimulationF était donc un peu perdue mais a tout de même réussi à se diriger vers la première salle de la visite :</p> <p>« Premier espace, je ne sais pas trop où je dois aller... je choisis de toute façon (se dirigeant bien vers la première salle). »</p>  <p>Pendant le parcours, elle hésite de temps en temps vers où aller, elle mentionne un moment être attirée par la lumière, venant des lucarnes à l'étage et illuminant les escaliers par rapport au reste de l'étage qui est plutôt sombre, mais se ravise en voyant d'autres pièces à découvrir et finalement la flèche de sens de visite :</p> <p>« Alors, je ne sais pas où je dois aller... Ah, c'est bien lumineux par ici, ... là ce sont les escaliers, ce n'est pas ça, ben on va reprendre l'ascenseur. Ah non, il y avait des pièces par là. On va y aller... Ah sens de la visite, je le vois là. »</p>



Jusque-là, rien ne permet de savoir la manière dont sont évoqués les commentaires. Mais plus loin, elle semble de nouveau perdue. Je lui indique alors la flèche du sens de visite, et elle répond en se projetant à la place d'une personne âgée :

« *Ah oui, sens de la visite. Heureusement que vous me le dites, parce que moi, à mon âge, on ne voit pas tout ça.* »



Entretien post-visite :

SimulationF évoquera sa confusion et la difficulté de s'orienter dans le musée. Elle parle également du fait qu'elle se sentait parfois forcée de prendre des escaliers car elle était perdue et ne voulait pas revenir sur ses pas :

« *Et là on s'est rendu compte que même si la scénographie est super bien pensée, avec des époques, où on monte et on descend, pour quelqu'un qui est peut-être valide et qui va prendre des escaliers, à plusieurs reprises, je me suis sentie perdue et je ne savais pas par où je devais repartir. Et là, je me suis presque sentie obligée de prendre l'escalier un moment, pour pas faire marche arrière. Et quand on arrivait au-dessus, il y avait le truc avec César Franck et compagnie, donc j'ai perdu le fil de l'expo, par la disposition et par le fait que je suis limitée par certaines circulations, et donc que ce n'est pas pensé dans la scénographie officielle j'ai envie de dire et je crois qu'on perd des choses.* »

SimulationH SimulationH ne semblait pas porter attention au sens de la visite. Il le suivait bien, jusqu'à un endroit où il passe toute une partie d'un étage et ne semble pas s'en soucier (ça a d'ailleurs aussi été le cas pour SimulationF, mais je ne suis pas intervenue car nous avions dû passer ces pièces lors des parcours commentés par manque de temps. Cependant, les architectes testant les personas y avaient fait le tour). Voyant que SimulationH n'était pas spécialement perdu, je lui ai demandé s'il arrivait à s'orienter :

- Sophie : « *Et ça va pour vous orienter ?* »
- SimulationH : « *À quel niveau ?* »
- Sophie : « *Au niveau du sens du parcours et tout ça ?* »
- SimulationH : « *Ce n'est peut-être pas une... enfin je ne fais jamais trop attention au sens de visite... Après, je vois qu'il y a chaque fois, en tout léger, parce qu'ils ont quand même mis un peu un ton sur ton, donc il faut vouloir trouver. Mais, chaque fois ils mettent sens de la visite, mais il n'est pas très bien indiqué. Oui, non, ils ont choisi du gris sur une sorte de vert gris olive comme ça.* »

Il mentionnera en revanche le côté labyrinthique du musée lorsqu'il voudra prendre un ascenseur pour redescendre au rez-de-chaussée vers la fin du parcours, dans la même partie du musée qui a occasionné la réflexion du manque d'indication lors du parcours commenté du matin. Lorsque je lui dis que cet ascenseur mène seulement à des sanitaires et non vers la sortie, il répond :

« *Ah bah en fait c'est un labyrinthe en plus.* »

	<p><u>Entretien post-visite :</u></p> <p>Même s'il ne s'est pas montré très attentif à la lisibilité du parcours, SimulationH revient sur ce point pendant l'entretien et évoque avoir commencé à se sentir perdu dans la partie du musée où il y a plusieurs ascenseurs placés un peu partout mais sans signalétique précise. Et que c'est « <i>peut-être au final ce qui [l'] a le plus marqué en dehors de l'aspect sensoriel de tout</i> » :</p> <p>« <i>Il faut qu'on ne se sente pas perdu. Est-ce qu'il y a vraiment moyen de faire un bâtiment, enfin de l'architecture où on n'est pas perdu, ça je ne sais pas. Bon, si c'est une grande boîte vide où tout est visuellement lucide, d'office on n'est pas perdu. Mais je crois qu'ici, on est dans des vieux bâtiments et on ne va pas se mentir, on ne savait pas où on était. Même avec un plan, c'était dur. Vous m'avez dit « oui, non, attends, pas cet ascenseur-là parce que cet ascenseur-là ne va qu'en bas. Ah là, il y a un ascenseur. Ah non, parce que cet ascenseur-là, il est hors service, même si on peut le prendre pour monter. » C'est un labyrinthe. [...] J'étais déjà frustré là de ne pas trop comprendre. Je me laissais balader comme un petit enfant, mais j'avais aucun point de repère. [...] C'est vrai que vous m'avez posé la question pendant la visite « si vous avez du mal à vous orienter », je vous disais non parce que je me faisais balader en fait. Mais quand on a commencé à jouer avec les ascenseurs, où est-ce qu'il est l'escalier... Moi, je n'avais rien suivi, j'étais concentré sur autre chose. »</i></p>
--	---

Tableau du bilan comparatif :

Démarche	Architecte	Type d'évocation	Dimension(s) abordée(s)	Niveau d'exploration
Parcours commentés	ParcoursF	Réaction à une situation (Sylvie fatiguant), observations générales, réflexion post-visite, vision architecturale du parcours	Fatigue, confusion, mauvaise signalétique, architecture comme guide, retour en arrière, fluidité du parcours	Moyen (traite moyennement les dimensions émotionnelles)
	ParcoursH	Quelques réactions aux remarques des seniors	Confusion, signalétique, difficultés d'orientation, manque de plan, difficultés à lire des plans, accès direct à un contenu souhaité (le musée des armes), attirance vers les espaces lumineux	Faible (réaction aux commentaires des seniors pauvre et aucun retour post-visite, malgré les nombreux moments de confusion et les discussions riches)
Personas	PersonasF	Erreurs de sens de parcours, réflexion générale sur les personnes âgées, appui sur la fiche outil, utilisation tardive des personas	Confusion, retour en arrière, fatigue, fluidité du parcours, signalétique, exclusion	Moyen
	PersonasH	Projection directe dans les personas dès le début de la visite, verbalisée à la 1 ^{ère} personne	Absence et manque de contraste des repères, difficultés d'orientation, stress, confusion, peur de se tromper de sens, retour en arrière, fatigue, manque de plan et d'indications	Élevé (traite aussi bien les dimensions émotionnelles que scénographiques)
Simulation physique	SimulationF	Erreurs de parcours, actions et remarques instantanées, réflexion post-visite	Confusion, difficultés d'orientation, attirance vers les espaces lumineux, manque d'indication, retour en arrière, expérience limitée	Élevé
	SimulationH	Ignorance du sens de la visite au début, prise de conscience tardive en voulant prendre un ascenseur, réflexion post-visite	Manque et contraste des repères, confusion, difficultés d'orientation, frustration	Moyen à élevé (prise de conscience forte en entretien)

Obstacles et éléments inattendus dans la circulation

ParcoursF

Un élément est revenu aussi bien dans les visites des parcours commentés que celles des simulations physiques. C'est la présence d'une faible pente à un moment du parcours, qui n'est ni indiquée, ni perceptible à l'œil, mais que l'on peut ressentir. Lors du parcours commenté du matin, c'est ParcoursF qui a enclenché la discussion :

- ParcoursF : « *Alors ici ça monte un peu, ça va ça ? Vous le sentez ah oui ? Ça monte un peu, mais ça va, c'est doux. C'est une pente douce oui.* »
- Sylvie : « *Vous savez où je suis, ça monte, ça descend, les... tout, ils ont refait des bâtiments à chaque fois, et alors ils n'ont jamais la même pente.* »
- ParcoursF : « *Oui, la même pente.* »
- Sylvie : « *Oui, j'ai l'habitude maintenant.* »

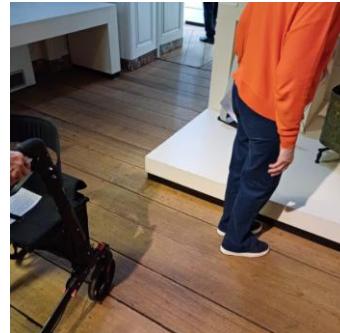


ParcoursF va aussi faire attention aux obstacles qui entravent la bonne circulation, tels que la présence de banc empiétant sur le chemin ou le risque de trébucher sur les socles de présentation :

« *Je pense que cette banquette-là n'est pas bien mise parce qu'elle est trop proche du passage des autres personnes.* »

Et pour les socles :

- ParcoursF : « *Il y a pas mal de socles là, il faut un peu faire attention à où on met les pieds, mais bon, je suppose que ça, ça va, vous les voyez bien parce qu'ils sont blancs aussi et tranchent avec la couleur du plancher, on les voit bien.* »
- Myriam : « *Oui oui, mais ça va.* »



ParcoursH	<p>Comme évoqué chez ParcoursF, la faible pente a aussi été mentionnée lors du parcours de l'après-midi, et a également été introduite par l'architecte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ParcoursH : « <i>Et ici la descente, ça va ? Ce n'est pas trop pentu ? Vous n'avez pas remarqué que ça descendait ?</i> » - Jacques : « <i>Moi non, mais on la sent oui.</i> » - Arlette : « <i>Si ça descend, tant que j'ai une canne ça va. Oui.</i> » - Francis : « <i>Oui, ça va. [...] On la sent oui.</i> » - Arlette : « <i>Mais avec un gadot ça va, mais si je venais toute seule, je n'aurais pas...</i> » <p>ParcoursH va également faire attention à une marche avant la montée d'une rampe et remettre sa casquette d'architecte pour proposer une amélioration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ParcoursH : « <i>Et faites attention, il y a une petite marche dangereuse.</i> » - Jacques : « <i>Oui.</i> » - Benoit (en montrant la petite marche) : « <i>Sans blague, on aurait dû remonter tout en pente jusqu'à la porte de l'ascenseur. On n'aurait pas eu ceci.</i> »
PersonasH	<p>La seule remarque que PersonasH va émettre est liée au risque de trébucher sur les socles, comme pour ParcoursF. Il n'évoque pas de persona en faisant ce commentaire :</p> <p>« <i>Ce n'est pas super bien mis en valeur... Pour moi, si je veux me mettre là, et hop, je tombe en arrière.</i> »</p> 
SimulationF	<p>De nouveau, lors du passage sur la faible pente, SimulationF a évoqué l'avoir ressenti :</p> <p>« <i>Oh, J'ai senti que ça descendait là.</i> »</p>

SimulationH	<p>Alors qu'il était en train de parler et de marcher, SimulationH a été surpris par la faible pente, qu'il a fortement ressentie en raison de la tenue, et a évoqué un souvenir qui lui est revenu à la suite de cette expérience :</p> <ul style="list-style-type: none"> - SimulationH : « <i>Là, on a une petite rampe hahah. Là, je l'ai ressentie assez fort.</i> » - Sophie: « <i>Et c'est déstabilisant ?</i> » - SimulationH : « <i>Oui. Mais ça, même en cinquième secondaire, on avait été au musée, un musée non loin de Strasbourg, non loin des cimetières de la seconde guerre mondiale. Et il y a un événement... il y a une rampe comme ça, qui est bien plus inclinée pour souligner la montée du fascisme et du coup, dans ce musée-là, le moment donné où on prend la rampe, il y a tous les drapeaux nazis qui sont en contre-plongée et ça le... nous on avait 16 pige, donc c'était juste un peu comique qu'il y ait une rampe, mais... là, déjà moi j'ai été surpris par la rampe parce que d'un coup... enfin ça m'a contrebalancée. J'avoue que j'aurais bien aimé le savoir, même si elle était toute légère celle-là. Mais psychologiquement, cette rampe et ces drapeaux... toutes les personnes, même quand elles étaient jeunes, qui avaient vécu cette montée du fascisme, de cette peur du nazisme, elles terminaient en pleurs, c'était ultra éprouvant parce qu'il y avait le côté physique en fait... enfin j'ai été déstabilisé par cette petite rampe. Et eux, il y avait tout un effet psychologique de... peut-être dans la contre-plongée de devoir monter, donc dans l'effort et dans la résistance, vu qu'il n'y a pas d'autres mots pour décrire... d'avoir tout ça. Je suis constamment en train... mon corps est en train de lutter. [...] Mais oui cette petite rampe une fois que je l'ai... ouais. Ouais c'est autre chose, une rampe avec 2 kilos dans chaque pied. Parce que je sens que mon pied part devant moi, enfin...</i> »
<u>Entretien post-visite :</u>	

Cette faible pente a été l'élément de la visite le plus marquant pour SimulationF. Il raconte que la tenue l'a vraiment déstabilisé et a amplifié le ressenti de la pente :

« *Je crois que ce qui m'a le plus surpris, c'est la toute petite rampe, parce que je ne l'avais pas du tout vu venir et elle est... ce n'est pas comme les autres rampes où je sais que je vais devoir faire un effort. Mais là, c'est une toute petite rampe, ... parce qu'en plus je tournais sur moi-même à ce moment-là, je me suis vraiment laissé surprendre. Et je crois que c'est la première fois que ça m'a vraiment fait... enfin parce que oui, je suis tout léger, donc moi les poids me faisaient vraiment partir. Et ça, ça a quand même été le plus déstabilisant, on va dire. Alors qu'elle est vraiment, elle est minime. C'est vraiment ça le fait d'avoir tous ces poids fait que la surprise a été quand même amplifiée au niveau de mon équilibre de manière générale. Et pourtant, c'était quand même assez au début, non ? C'était avant les escaliers.* »

Tableau du bilan comparatif :

Démarche	Architecte	Type d'évocation	Dimension(s) abordée(s)	Niveau d'exploration
Parcours commentés	ParcoursF	Remarque contextuelle	Sensation de pente, empiètement des circulations, risque de chute	Faible à moyen (parle davantage d'ergonomie que de sentiments ou émotions)
	ParcoursH	Remarque contextuelle et posture professionnelle	Sensation de pente, risque de chute, amélioration technique	Faible à moyen
Personas	PersonasH	Remarque contextuelle	Risque de chute	Faible
Simulation physique	SimulationF	Ressenti corporel immédiat	Sensation de pente	Faible (mentionne seulement avoir ressenti la pente)
	SimulationH	Ressenti corporel immédiat et fort (amplifié par les poids de la tenue) + association à un souvenir	Surprise, déséquilibre, sensation de pente forte	Élevé (parle de ses ressentis corporels et de son déséquilibre face à la faible pente dont la présence est non indiquée)

Espaces en cul-de-sac

ParcoursF	<p>ParcoursF mentionne juste le besoin de faire demi-tour, elle le dit sur un ton qui laisse sous-entendre que c'était mal renseigné, mais le dit de manière générale :</p> <p>« <i>Alors ici, je suppose qu'on doit faire demi-tour. Oui, parce qu'il n'y a pas de... il n'y a pas d'issue ici.</i> »</p> <p><u>Entretien post-visite :</u></p> <p>Elle va plus loin dans son entretien, en parlant de l'importance de créer un parcours qui ne demande aux personnes de revenir sur leurs pas, afin de leur donner envie d'aller jusqu'au bout du musée :</p> <p>« <i>Donner l'envie dans un musée, donner l'envie d'aller voir jusqu'au bout, de faire le tour entier. Et ça, c'est vrai que l'architecture doit pouvoir le permettre, et donc c'est comme un parcours, il faut pouvoir idéalement ne pas revenir sur ses pas et vraiment faire une boucle pour ne pas être tenté de faire demi-tour et de s'en aller quoi. Donc c'est inciter les visiteurs à faire vraiment le tour des lieux à visiter tels qu'ils ont été prévus pour que le visiteur ait quand même l'impression d'avoir fait le tour de du musée quoi.</i> »</p>
PersonasF	<p>PersonasF pense à la mobilité et à l'espace nécessaire des personnes en fauteuil roulant lors de manœuvre dans des culs-de-sac, donc sort complètement des personas puisqu'aucun n'a de chaise roulante :</p> <p>« <i>Juste les espaces en cul de sac c'est un peu... parce que en fait, il faut penser que la personne qui est en chaise roulante elle va faire demi-tour, s'il y a 5 personnes autour d'elle, elle va déranger les 5 personnes... Mais ça dans des bâtiments existants, on sait rarement l'éviter.</i> »</p>
PersonasH	<p>PersonasH va aussi mentionner le manque d'indication pour le cul-de-sac et le manque de compréhension du parcours, mais sans parler d'un persona :</p> <ul style="list-style-type: none"> - PersonasH : « <i>Voilà, nous voilà dans un cul de sac je suppose.</i> » - Sophie : « <i>Il y a le sens-là.</i> » - PersonasH : « <i>Oui, ah oui voilà... Ce n'est pas très évident à comprendre.</i> » <p>Ou encore plus loin, il mentionne préférer être averti lorsqu'il y a des espaces où il faut faire demi-tour :</p> <p>« <i>Bon bizarre dans le cheminement donc je fais demi-tour. J'aurais peut-être voulu le savoir plutôt.</i> »</p>

Tableau du bilan comparatif :

Démarche	Architecte	Type d'évocation	Dimension(s) abordée(s)	Niveau d'exploration
Parcours commentés	ParcoursF	Remarque contextuelle + réflexion post-visite	Revenir sur ses pas, besoin de fluidité du parcours, motivation et expérience du visiteur	Moyen à élevé
Personas	PersonasF	Remarque contextuelle en mentionnant la mobilité des personnes en fauteuil roulant	Manœuvre en fauteuil roulant dans espace étroit, sentiment de déranger	Moyen (pertinent mais hors cadre)
	PersonasH	Remarque contextuelle et personnelle	Confusion, besoin de prévisibilité	Moyen

Circulation en rampe

ParcoursF	<p>ParcoursF suit Sylvie, se déplaçant à l'aide d'un déambulateur, dans une montée de rampe, qui entoure un ascenseur et est donc composée de 3 morceaux de pente. Elle veut s'assurer que cette longue rampe n'a pas demandé trop d'effort à Sylvie et ne l'a pas fatiguée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ParcoursF : « <i>Ça a été la rampe madame, pas trop difficile, une rampe en trois parties comme ça ?</i> » - Sylvie : « <i>Non, ça va.</i> »
-----------	---

ParcoursH	<p>Lors du parcours commenté de l'après-midi, ParcoursH va souvent faire des remarques plus techniques, revenant à la casquette d'architecte. Il va alors parfois rater quelques remarques de seniors qui le devancent, comme c'est le cas ici, où ParcoursH fait une remarque qui part d'une bonne intention pour éviter une chute, mais n'entend pas l'effort que provoque cette montée de rampe aux seniors :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ParcoursH : « <i>Et faites attention, il y a une petite marche dangereuse.</i> » - Jacques : « <i>Oui.</i> » <p>ParcoursH (en montrant la petite marche) : « <i>Sans blague, on aurait dû remonter tout en pente jusqu'à la porte de l'ascenseur. On n'aurait pas eu ceci.</i> »</p> <p>Pendant ce temps, en montant la rampe :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jacques (en parlant à Francis qui poussait avec son déambulateur) : « <i>Ça grimpe hein.</i> ». - Francis : « <i>Ouais.</i> »
SimulationF	<p>Lors de la montée des rampes, SimulationF se tenait à la main courante et notait sa présence pour aider à monter :</p> <p>« <i>Ouh ça monte... C'est bien, je peux me tenir.</i> »</p>  <p>Après cette montée, qui l'a fatiguée, elle trouva une banquette sur laquelle s'assoir pour se reposer :</p> <p>« <i>Ah ça tombe bien, je cherchais une petite banquette puisque j'étais un peu fatiguée après la montée. Je vais pouvoir aller m'installer.</i> »</p> <p><u>Entretien post-visite :</u></p> <p>SimulationF confie avoir réellement été fatiguée après la montée de la rampe (avec 10 kg sur elle, même si elle ne le mentionne pas explicitement) et avoir besoin de se reposer :</p> <p>« <i>Et j'essayais de voir justement si elles étaient bien placées, voilà il y a eu la petite montée par exemple, ça m'a un petit peu fatigué. Je me suis dit voilà j'avais envie de m'asseoir.</i> »</p>
SimulationH	<p>SimulationH mentionne également le besoin d'une main courante lors de l'utilisation d'une rampe :</p> <p>« <i>C'est vraiment nécessaire d'avoir ces mains courantes... Juste pour pouvoir garder l'équilibre vraiment... 2 kilos sur un pied, j'ai l'impression que ma jambe elle part. Mais après je suis vraiment gringalet, mais c'est...</i> »</p>

Tableau du bilan comparatif :

Démarche	Architecte	Type d'évocation	Dimension(s) abordée(s)	Niveau d'exploration
Parcours commentés	ParcoursF	Observation et interaction avec Sylvie	Difficulté de la montée	Faible à moyen (elle a voulu vérifier le niveau d'effort et le ressenti de Sylvie mais ça n'a pas été plus loin, par la réponse négative de Sylvie)
	ParcoursH	Analyse technique (manque d'écoute)	Suppression d'obstacle (effort de la montée)	Nul à faible
Simulation physique	SimulationF	Réaction corporelle	Effort de la montée, appui (main courante), fatigue, besoin de repos	Élevé
	SimulationH	Réaction corporelle	Équilibre, impact de l'effort, appui (main courante)	Très élevé

Accessibilité et emplacement des ascenseurs

ParcoursF	<p>ParcoursF a mentionné un souci technique de l'ascenseur : la rapidité de fermeture des portes de l'ascenseur, qui se sont presque refermées sur Claude et Sylvie qui essayaient d'en sortir :</p> <p>« Attendez, je le rappelle, ça va vite, ça c'est le problème des ascenseurs, il y a quand même un laps de temps trop court pour permettre aux personnes de sortir je trouve, c'est régulier. Évidemment c'est moi qui fais le commentaire, je n'aurais pas dû. Mais bon, monsieur a failli se faire coincer. »</p> <p>Arrivant au niveau de l'ancien escalier en bois, où l'ascenseur est séparé de cet escalier par une pièce, le rendant difficile à le trouver, ParcoursF cherche du regard l'ascenseur pour permettre à Sylvie et Claude de descendre. Je le lui indique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ParcoursF : « Où est-ce qu'on est déjà passé ? Là on est déjà passé. Je ne sais pas. Le sens de la visite. Non, là c'est un escalier donc. » - Sophie : « En fait c'est par ici, l'ascenseur était visible quand on arrivait dans la salle ronde sur la droite. » - ParcoursF : « Ah oui c'est mal indiqué. Bon, on va repasser par l'espace de tout à l'heure. » <p><u>Entretien post-visite :</u></p> <p>Elle mentionne que le parcours commenté avec des personnes âgées permet d'observer ce qui pose problème dans l'espace pour ces personnes, et cite notamment la position de l'ascenseur par rapport à l'escalier :</p> <p>« Clairement, on pouvait quand même bien regarder et bien observer les endroits qui pouvaient poser problème ou qui étaient un peu plus délicats, tout au long du parcours, effectivement. Voilà, dans les circulations, tant la position des ascenseurs par rapport aux escaliers, au parcours, aux salles, à l'entrée, comment le trouver pour ressortir, bon ben ça, c'est important. Le fait aussi que déjà ces ascenseurs soient faciles à utiliser et puis qu'en sortant de l'ascenseur, ils sachent où aller. »</p>
PersonasF	<p>Quant à PersonasF, elle va davantage regarder si les personnes empruntant l'ascenseur pourront suivre le même parcours que celles allant par les escaliers. Elle va d'abord faire une remarque de manière générale, et puis plus loin dans le parcours, quand elle relira les trois fiches et fera le récapitulatif, elle mentionnera les personas :</p> <ul style="list-style-type: none"> - PersonasF : « Par contre ici, ce qui est bien c'est que du coup on a un accès qui est exactement à côté de l'escalier, et du coup ben... parce que souvent on a des... » - Sophie : « Des circulations différentes ? » - PersonasF : « Oui, et donc du coup-là le parcours va commencer dans la circulation et au final c'est bien. »  <p>Et plus tard, en parlant de Jean à la 3^{ème} personne :</p> <p>« Quand il dit être à l'aise sans se sentir mis de côté, je pense que par exemple ici, il ne serait pas mis de côté... ne serait-ce que... fin je disais les ascenseurs qui sont à côté, fin toutes les circulations qui sont mises à côté... il va tout faire sans se sentir mis de côté... En fait cette attente-là, le fait d'être exclu, elle revient, chez Jean et Chantal. »</p>
SimulationF	<p>La plupart des visites vont mentionner le manque d'indication quant à la localisation de l'ascenseur par rapport à l'escalier, mais SimulationF va aller un cran plus loin, en montrant une certaine forme de frustration quand elle arrive à cet escalier mais ne voit pas d'ascenseur à côté. Lorsque je lui indique où se trouve l'ascenseur, qui se trouve de l'autre côté d'une pièce, elle décide tout de même de prendre l'escalier pour ne pas devoir revenir sur ses pas :</p> <ul style="list-style-type: none"> - SimulationF : « Zut, je vois un escalier, je ne vois pas d'ascenseur. »

	<ul style="list-style-type: none"> - Sophie : « Vous aimeriez bien prendre l'ascenseur ? » - SimulationF : « Oui, maintenant c'est un bel escalier mais je ne sais pas où ça va. Il faut bien qu'on descende de toute façon je suppose... Oh je n'avais pas vu, je vais m'asseoir. Pour regarder ce sera mieux. » - Sophie : « Je vais vous dire parce que je connais le musée, mais l'ascenseur il est là-bas. » - SimulationF : « Ouais, je ne vais pas me lancer là... pff...On a tout fait le haut ? » - Sophie : « Oui. » - SimulationF : « Qu'est-ce qu'on fait alors... Allez je vais prendre l'escalier quand même. » 
<p><u>Entretien post-visite :</u></p> <p>Lors de l'entretien post-visite, elle mentionne en effet le manque de compréhension et de lisibilité du parcours et son choix de prendre les escaliers pour ne pas devoir faire demi-tour :</p> <p>« Et là, on s'est rendu compte que même si la scénographie est super bien pensée avec des époques où on monte et on descend, pour quelqu'un qui est peut-être valide et qui va prendre des escaliers à plusieurs reprises, je me suis sentie perdue, et je ne savais pas par où je devais repartir. Et là je me suis presque sentie obligée de prendre l'escalier un moment, pour pas faire marche arrière. Et quand on arrivait au-dessus, il y avait le truc avec César Franck et compagnie, donc j'ai perdu le fil de l'expo. Par la disposition, et par le fait que je suis limitée par certaines circulations, et donc que ce n'est pas pensé dans la scénographie officielle j'ai envie de dire, et je crois qu'on perd des choses. »</p> <p>Elle rajoute plus tard l'importance que tout le monde fasse le même parcours :</p> <p>« Prendre en compte justement que tout le monde doit arriver par le même endroit, qu'on soit valide ou non. »</p>	

Tableau du bilan comparatif :

Démarche	Architecte	Type d'évocation	Dimension(s) abordée(s)	Niveau d'exploration
Parcours commentés	ParcoursF	Réaction à une situation (fermeture des portes rapide), observation directe avec les seniors, réflexion post-visite	Vitesse fermeture portes, danger, signalétique, positionnement de l'ascenseur par rapport au parcours	Moyen à élevé (réflexion intéressante mais ne parle pas des émotions des personnes âgées)
Personas	PersonasF	Observation contextuelle et générale, puis utilisation des personas	Positionnement de l'ascenseur, parcours commun, exclusion	Moyen à élevé
Simulation physique	SimulationF	Frustration vécue	Signalétique, fatigue, continuité du parcours, parcours commun	Élevé

Escaliers

PersonasH	PersonasH parle des escaliers en mentionnant sa forme non engageante, qui rétrécit au fur et à mesure qu'on monte :
	« Ouais et là si j'ai des soucis à marcher, je trouve que l'escalier là il est... il n'est pas très engageant. Ça fait fiiuu (en montrant que ça rétrécit à la fin). Si je n'ai pas l'habitude de prendre des marches, là, c'est un peu dur, donc normalement, je devrais aller chercher l'ascenseur, je ne sais pas s'il y en a. »

Pour atteindre le 2^{ème} étage, Philippe emprunte de nouveau les escaliers et les monte en s'accrochant à la main courante et en y allant doucement :

	<ul style="list-style-type: none"> - PersonasH : « Je peux monter tranquillement. [...] Je ne sais pas si c'est souvent fréquenté ? » - Sophie : « Non il n'y a pas eu grand monde, c'est le 3^{ème} jour que je viens et c'est tout le temps comme ceci. » - PersonasH : « Franchement moi je pensais plus à Bernadette ou attends... Bernadette ou Jean qui sont en couple, fin je ne sais pas, peut-être qu'ils peuvent même se tenir l'un à l'autre pour monter, mais là ça ne passe pas quoi... s'il y a quelqu'un qui descend en même temps... là on est bien parce qu'il n'y a personne. » 
SimulationH	<p>SimulationH avait mentionné vouloir tester des escaliers au début de la visite pour voir ce qu'il ressentirait avec la tenue, et en allant vers le premier étage, il mentionne que ça l'a essoufflé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - SimulationH : « Ça a été, mais en fait je suis quand même un peu essoufflée de cette volée d'escalier... Mais j'aurais pu... et on avait quand même un palier pour faire une pause 2 secondes, enfin il y en avait 2 même. Mais non d'une traite, je suis quand même un peu essoufflé. » - Sophie (le voyant s'assoir) : « Vous vous reposez un petit peu. » - SimulationH : « Ouais, ouais j'observe aussi... [...] Ça m'a vraiment essoufflé cette montée de l'escalier. Je l'entends... enfin ça fait bizarre d'entendre ma respiration alors que je ne l'entendais pas jusqu'à présent. » <p>En descendant les escaliers dans l'autre partie du musée, SimulationH fait de nouveau un commentaire sur l'effort que ça demande d'effectuer :</p> <p>« Ouais descendre les escaliers, c'est lourd. [...] Chaque pas est réfléchi. J'ai l'impression de plus subir mon corps que de le contrôler. »</p> <p><u>Entretien post-visite :</u></p> <p>SimulationH évoque que l'élément qui l'a le plus marqué est l'équilibre dont il a dû faire preuve avec les différents poids répartis sur son corps. Il raconte que cette perte d'équilibre rendait beaucoup de choses difficiles, notamment la descente des escaliers :</p> <p>« Les escaliers, bah bien sûr, monter, autant c'est un peu plus fatigant parce qu'il y a des efforts supplémentaires, mais c'est surtout le descendre. Le descendre, là je me sentais vulnérable. Et là si je n'avais pas la main courante pour m'aider à aller droit, il aurait suffi d'une petite différence... parce qu'en plus on a pris des vieux escaliers en bois, qui sont entre guillemets pas aux normes. Là j'aurais pu facilement tomber. Sans main courante, oui. Et un couple qui va un peu plus vite que moi, qui me frôle, j'aurais pu... enfin je vais bien une scène d'une vieille petite mégère de 70 ans qui fait que râler et qui d'un coup râle parce qu'on l'a touché, parce que oui en fait là... fin c'est vraiment le truc qui m'a le plus marqué, c'est l'équilibre qui devient beaucoup plus difficile, sauf quand c'est vraiment un truc tout plat et qu'il n'y a pas de problème, on sait où on va. »</p>

Tableau du bilan comparatif :

Démarche	Architecte	Type d'évocation	Dimension(s) abordée(s)	Niveau d'exploration
Personas	PersonasH	Observation contextuelle, projection et utilisation des personas en montant l'escalier	Forme de l'escalier, largeur, croisement avec d'autres personnes	Moyen à élevé
Simulation physique	SimulationH	Ressenti direct + réflexion post-visite et projection dans une situation	Fatigue, présence de palier, équilibre, effort, besoin de main courante, croisement avec d'autres personnes	Très élevé

Revêtement de sol

ParcoursF	<p>Lors de la visite avec les seniors, ParcoursF a pu observer Claude regarder vers le sol lorsqu'il a marché sur un clou du plancher :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ParcoursF : « <i>Dans le sol, il y a quand même un petit couac.</i> » - Claude : « <i>Il y a un clou là.</i> » - ParcoursF : « <i>Houlà oui, ici un vieux plancher, ça peut quand même poser problème.</i> » <p>Plus loin, une discussion sur l'ambiance sonore que fait le plancher est enclenchée par une remarque de Myriam. Là où les seniors vont plus parler du bruit que ça occasionne, ParcoursF va parler des différences de niveaux entre les jonctions de pièces :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Myriam : « <i>Ça craque, ça c'est du vieux plancher.</i> » - Parcours F : « <i>Alors le plancher qui craque oui, il y a toutes sortes de jonction. Là il faut remonter un peu.</i> » - Claude : « <i>Oui, ça donne un peu de vie.</i> » - Parcours F : « <i>Oui, ça donne un peu de vie dit monsieur. La particularité c'est que c'est ancien ici donc il y a forcément des parties qui ont été reliées avec des jonctions de sol à différentes pentes des vieux planchers qui ont été maintenus mais...</i> » - Claude : « <i>Oui, c'est très agréable, on se croirait chez les grands-parents.</i> » - Parcours F : « <i>...puis c'est tout ce qui a pu être conservé fait partie de du patrimoine.</i> » <p>Ici, les personnes âgées ne semblent pas être perturbées par ces jonctions, c'est l'architecte qui en fait la remarque.</p>
ParcoursH	<p>De nouveau, les personnes âgées ont plusieurs fois évoqué le plancher comme revêtement de sol, mais ParcoursH restait en retrait et ne rebondissait pas sur les commentaires faits. J'ai dû plusieurs fois essayer de le faire interagir avec eux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arlette : « <i>J'aime bien le sol, le parquet... tout est plat.</i> » - Sophie (en m'adressant à ParcoursH, qui est plus loin) : « <i>Vous avez entendu, elle aime bien le sol</i> ». - Sophie (en m'adressant à Arlette, pour approfondir la discussion) : « <i>C'est le bois que vous aimez bien ?</i> » - Arlette : « <i>Oui.</i> » <p>Plus loin, une remarque cette fois-ci négative est faite par rapport à l'irrégularité du plancher :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jacques : « <i>Il n'y a rien qui est droit.</i> » - Sophie (Je répète plus fort pour que l'architecte entende) : « <i>Il n'y a rien qui est droit et c'est déstabilisant ?</i> » - Jacques : « <i>Non ça ne glisse pas mais on est un peu... désorienté.</i> » - Sophie (en m'adressant à l'architecte) : « <i>N'hésitez pas à interagir avec eux, de leur poser des questions, d'essayer de les faire parler.</i> » - Jacques : « <i>Et on le voit d'ailleurs, il descend. Ben oui les plinthes.</i> » - ParcoursH : « <i>C'est un vieux plancher, il est tout de travers.</i> » - Jacques : « <i>Ben ce n'est pas un petit peu hehe... enfin.</i> » <p>Encore plus loin, Jacques a trébuché, mais l'architecte était de nouveau dans une autre pièce, contemplant des œuvres, donc n'a pas été témoin cet événement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jacques (en trébuchant un peu) : « <i>Oula ouh.</i> » - Sophie : « <i>Ça va ? Ah oui une petite différence de niveaux.</i> » 

	<p><u>Entretien post-visite :</u></p> <p>Lors de son entretien post-visite, ParcoursH est resté concentré sur les différents centres d'intérêts de chacun par rapport aux œuvres, sur l'importance que les seniors apportaient à la lecture. Cependant, il a rapidement fait mention de l'irrégularité du sol :</p> <p>« <i>Et s'il faut rester strictement dans ce cadre-là, il y avait deux trois petites remarques, oui ça monte, on est de travers, ça bouge. Oui je le sentais aussi, mais moi je tenais bien sur mes quilles.</i> »</p>
PersonasF	<p>PersonasF va également relever l'irrégularité du sol, mais en parlant de « quelqu'un qui ne marche pas très bien » donc sans mentionner de persona :</p> <p>« <i>Et je ne sais pas si ça joue vraiment, mais... le fait que ce soit un parquet, ce n'est pas très droit... parce qu'ici... mais fin voilà... Mais bon, on ne peut pas non plus satisfaire tout le monde, mais... Je me dis quelqu'un qui ne marche pas très bien, pourrait se prendre le bout de la marche.</i> »</p>
PersonasH	<p>En revanche, au même endroit, PersonasH semble, lui, s'appuyer sur Chantal qui se déplace à l'aide d'un déambulateur, sans nécessairement la mentionner :</p> <p>« <i>C'est vrai que c'est sympa le vieux parquet, mais il y a quand même des endroits où... je ne sais pas... je me dis qu'avec le déambulateur, je me suis peut-être pris le... il y a quelques planches qui ressortent, il y a quelques trous, qui peuvent peut-être un peu gêner mon expérience utilisateur.</i> »</p>
SimulationF	<p>Lors de la visite, SimulationF trébuche un peu à cause de cette irrégularité, sûrement à cause des différents poids qui sont répartis sur son corps et la fatigue qui s'en suit vers la fin du parcours, qui l'entraîne sûrement à plus trainer des pieds :</p> <p>« <i>Ah il faudrait refaire le parquet, j'ai failli me prendre les pieds.</i> »</p>
SimulationH	<p>SimulationH ne mentionne pas explicitement le revêtement de sol mais évoque le fait que s'il y avait une irrégularité au niveau du sol qu'il ne la verrait pas et risquerait de trébucher à cause des poids qui commencent à le fatiguer musculairement :</p> <p>« <i>Et je traîne quand même plus les pieds aussi. Oui, je crois qu'il y aurait une micro marche et que je ne la verrais pas, je peux me prendre les pieds dedans parce que... enfin je ne sais pas si... je ne l'ai pas remarqué au tout début mais là je commence à le remarquer que ça commence à peser, ça devient pesant et mes pieds traînent.</i> »</p>

Tableau du bilan comparatif :

Démarche	Architecte	Type d'évocation	Dimension(s) abordée(s)	Niveau d'exploration
Parcours commentés	ParcoursF	Observation et réaction aux usagers	Clou au sol, irrégularités, jonctions de plancher, ambiance sonore	Moyen à élevé (elle est attentive aux détails mais les personnes âgées n'approfondissent pas)
	ParcoursH	Distant et peu réactif (brève mention en entretien post-visite malgré la richesse des commentaires des seniors)	Irrégularités, sol non droit, instabilité	Très faible (rebondit seulement après visite sur l'irrégularité du plancher pour dire : « <i>moi je tenais bien sur mes quilles</i> » donc rapporte à lui sans penser à l'expérience des seniors et leur vécu)
Personas	PersonasF	Projection (sans persona)	Sol non droit, risque de trébucher	Moyen à élevé
	PersonasH	Projection avec persona	Obstacle pour déambulateur, irrégularités, gêne occasionnée	Élevé
Simulation physique	SimulationF	Ressenti immédiat (trébuchement)	Irrégularités, risque de trébucher	Élevé
	SimulationH	Anticipation corporelle (traine des pieds)	Risque de trébucher, obstacle non visible, fatigue musculaire (traine des pieds)	Élevé

2.1.1.2. Éclairage

Naturel- Éblouissement

ParcoursF	<p>Lors d'un passage d'une zone assez sombre à une zone illuminée par une ouverture vers l'extérieur, ParcoursF a posé une question aux personnes âgées sur ce que ça produisait pour eux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ParcoursF : « <i>Alors quand on passe d'une zone très lumineuse par la lumière naturelle à une zone assez sombre ici, ça occasionne quoi ?</i> » - Myriam : « <i>Ça fait mal, ça gêne.</i> » - ParcoursF : « <i>Oui, ça vous gêne quand même au niveau de la vue, oui vous...</i> » - Myriam : « <i>Comme ça, ça va, mais si vous arrivez en plein soleil, j'ai les yeux qui...</i> » - Parcours F : « <i>Il faut se réhabituer à la lumière, donc il faut chaque fois que l'œil travaille oui.</i> » - Myriam : « <i>Oui.</i> » <p>Sur base de cet échange intéressant, j'ai écrit le verbatim de la fiche persona de Bernadette, permettant alors de se plonger dans une partie de son expérience.</p>
PersonasF	<p>PersonasF n'a pas de suite relevé une observation liée à l'éblouissement par rapport à cette citation du persona de Bernadette. Elle se base d'abord sur les attentes de la fiche persona qui indique que Bernadette préfère ne pas avoir de luminosité trop sombre ou trop agressive, et de cela, PersonasF mentionne qu'il est parfois inévitable d'avoir des pièces plus sombres :</p> <p style="padding-left: 40px;">« <i>Et c'est comme ils disent, par rapport à la luminosité, qu'elle ne soit pas trop agressive... En soi ça fait partie des musées parce que des fois, il y a des pièces qui vont être plus sombres mais ça fait partie de l'expo.</i> »</p> <p>Cependant, plus tard, elle s'interroge sur ce passage de sombre à lumineux, qu'elle trouve elle intéressant, mais ne sait pas ce que ça occasionne pour des personnes âgées. Elle se met donc à lire les fiches personas et attire son attention sur la citation de Bernadette :</p> <p style="padding-left: 40px;">« <i>Je ne sais pas si ce serait dérangeant visuellement... parce que moi je trouve ça intéressant mais... parce qu'on passe d'un peu de l'ombre à la lumière selon les pièces, mais je ne sais pas si pour eux, ce serait négatif ou pas en fait...</i> (NDLR : en lisant la fiche de Bernadette) Ah voilà « <i>quand on sort d'une salle sombre à lumineuse, ça me perturbe</i> » donc voilà. »</p> <p>Bien que PersonasF fera attention à ce détail, ce ne sera pas le cas pour PersonasH qui avait pourtant les mêmes fiches personas.</p>
SimulationH	<p>Cet effet d'éblouissement a été ressenti par SimulationH à l'aide des lunettes simulant la cataracte. Il dit que c'est la première fois qu'il ressent cela mais qu'il y avait déjà été sensibilisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - SimulationH : « <i>Mais est-ce que c'est parce qu'il y a de la buée ou c'est la... chaque fois que je vois les endroits extrêmement ensoleillés, ça m'éblouit vraiment beaucoup plus... Et ça, je sais bien que... enfin là, c'est la casquette de l'architecte, mais je sais bien que c'est quelque chose qu'il faut prendre en compte, les grands contrastes entre les fenêtres. Là, personnellement avec le film que vous avez mis, ça m'éblouit vraiment. Et il aurait fallu une fenêtre à un autre endroit qui puisse contrebalancer ces endroits extrêmement lumineux alors que... ouais non... si j'avais mis... enfin après je ne me rends pas compte si c'est le film qui fait comme ça ou si c'est vraiment comme ça.</i> » - Sophie : « <i>Oui, une personne âgée avait parlé de cet effet d'éblouissement quand elle passe d'un espace sombre à un espace lumineux.</i> » - Tanguy : « <i>Voilà, là je le ressens pour la première fois mais c'est vrai que j'avais déjà été sensibilisé à ça, c'était notamment dans des homes... et même là c'étaient plus les personnes aveugles, elles ne sont pas généralement aveugles mais elles voient toujours la lumière mais elles sont plus sensibles. En tout cas oui, si ce film servait à ça, ça a marché parce que oui. C'est pour ça que je m'amuse à chaque fois à les tirer, en mode oui oui ça fait vraiment ça.</i> » <p>Plus loin dans le parcours, en passant devant une baie vitrée en coin, il revient sur ces passages sombres à lumineux, et remet sa casquette d'architecte pour évoquer une solution à cela :</p> <p style="padding-left: 40px;">« <i>Il n'y a que ça ici... C'est bien qu'il y ait le grand soleil. S'il y avait eu des lumières zénithales venues du haut, quelques lanterneaux, ça aurait atténué bien... enfin on passe de 0 lux à des 1000 luxes.</i> »</p>

Tableau du bilan comparatif :

Démarche	Architecte	Type d'évocation	Dimension(s) abordée(s)	Niveau d'exploration
Parcours commentés	ParcoursF	Question posée aux seniors suivie d'une discussion	Passage de zone sombre à lumineuse, gêne provoquée, adaptation visuelle	Élevé

Personas	PersonasF	Remarque personnelle, puis réflexion à partir des fiches personas (tardive)	Agressivité et sensibilité à la lumière, scénographie	Moyen (pense que ces passages de sombre à lumineux sont intéressants et lit seulement que ça dérangerait le persona Bernadette)
Simulation physique	SimulationH	Expérience directe par les lunettes + souvenir	Éblouissement intense, gêne, pistes d'amélioration architecturale	Élevé

Naturel- Points de vue

ParcoursF

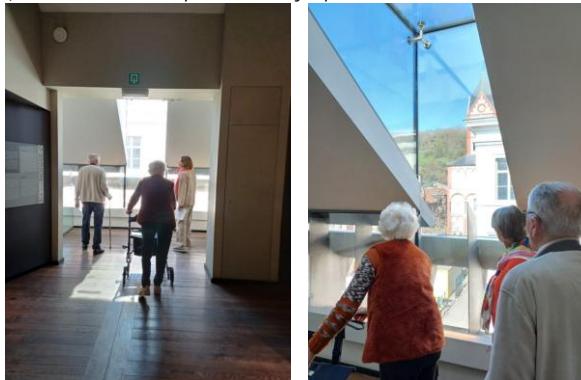
ParcoursF a remarqué qu'il y avait un point de vue intéressant à un endroit, donnant sur la cour intérieure du musée, et a demandé aux seniors, qui ne s'y étaient pas encore aventurés, si la présence d'obstacles tels que 2-3 marches leur empêchait d'y aller :

- ParcoursF : « *Alors ici effectivement je ne sais pas si ça quand vous avez une marche comme ça ou deux, et puis voilà un espace pour regarder le jardin, est-ce que ça vous donne envie d'y aller ou vous vous dites non il y a des marches je ne vais peut-être pas m'aventurer. Vous madame ça, c'est compliqué oui avec le déambulateur ?* »
- Sylvie (en refusant de monter à cause de son déambulateur) : « *Non ne vous tracassez pas pour moi hein.* »
- ParcoursF : « *Mais monsieur ?* »
- Claude (en y allant) : « *Je reconnais que j'aurais dû venir. Je ne l'ai pas fait d'instinct.* »
- ParcoursF : « *Ah oui oui, mais voilà d'instinct vous ne l'auriez peut-être pas fait parce que bon, il faut quand même regarder, voilà, à deux fois où on met les pieds.* »
- Claude : « *Je me suis dit qu'il n'y avait rien à voir directement à part peut-être la pelouse là.* »



ParcoursF invitera de nouveau les seniors à se diriger vers un autre point de vue sur la place Saint-Barthélemy, offert par des lucarnes, mais c'est elle qui fera le plus de remarques sur ce qu'apportent ces lucarnes :

- Parcours F : « *Il y a de nouveau un espace assez lumineux au niveau de la lumière naturelle qui nous qui nous invite à mon avis à aller un petit peu voir de quoi il s'agit.* »
- Sylvie : « *On est haut ici hein.* »
- Parcours F : « *Ici on a beaucoup de lumière ici. Oui, ce sont les lucarnes en verre que l'architecte a mis en place dans la transformation, l'architecte Dethier. C'était voulu, ça pourra récupérer un maximum de lumière, oui parce qu'on est on est vraiment alors sur la place Saint-Barthélemy.* »
- Myriam : « *Oh, on est sur la place Saint-Barthélemy.* »
- Parcours F : « *Mais oui, et donc là, c'est vrai que la lucarne vitrée ici fait face au clocher de l'église Saint-Barth, donc c'est quand même important de le souligner quoi dans le parcours oui.* »
- Claude : « *Les escaliers de Buren.* »
- Parcours F : « *Oui, ah oui on n'est pas loin... Ça permet de mettre en valeur aussi le patrimoine.* »



ParcoursH	<p>Lors du parcours commenté de l'après-midi, j'ai guidé moi-même le groupe jusqu'au point de vue sur la cour intérieure, qui me paraissait intéressant à aller voir, en voulant également montrer quel genre d'interactions ParcoursH pouvait enclencher, car il était distant des seniors (comme déjà mentionné). Mais à la suite de cette interaction, ParcoursH fera une remarque sur l'étanchéité de ce genre de réalisation et donc remettra sa casquette d'architecte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sophie: « <i>Il y a ici un endroit quand même intéressant à venir voir. Donc en fait ici, il y a une ouverture là pour aller voir la cour intérieure.</i> » - Jacques : « <i>Il n'y a pas de rampe.</i> » - Arlette : « <i>Pas de rampe, pas de point d'appuis.</i> » - Sophie: « <i>Vous auriez envie d'y aller ?</i> » - Arlette : « <i>Oui oui, on aurait envie de voir ce qu'il y a là, ça a l'air joli.</i> » - Jacques : « <i>Oui parce que la vue est magnifique.</i> » - Arlette : « <i>Si j'ai quelqu'un qui me donne le bras, ça va. (NDLR : ParcoursH l'aida à monter) C'est beau oui !</i> » - ParcoursH : « <i>Ah c'est ça. Mais c'est vrai qu'on aurait pu faire la petite boîte plus basse.</i> » - Jacques : « <i>Ça vaut la peine oui.</i> » - Arlette : « <i>Quand on vient dans un musée c'est aussi une promenade et je ne sais pas, on aime bien de tout voir autour, non ?</i> » [...] - ParcoursH : « <i>Ça pose la question parce que la petite boîte vitrée là, il n'y a rien au-dessus parce que je vois qu'il y a des infiltrations et il n'y a rien en dessous non plus, c'est flottant. C'est vrai on se demande pourquoi avoir fait deux marches. Une aurait suffi et même zéro ça aurait marché aussi quoi. C'est bizarre.</i> »
PersonasH	<p>PersonasH ira de lui-même à ce point de vue et proposera une piste d'amélioration pour l'expérience de Chantal :</p> <p>« <i>Je trouve ça toujours intéressant comme ça tu vois un peu l'extérieur... Il n'y a pas trop de marches. Pourquoi pas avoir une petite assise, ça aurait peut-être été bien... En tant que Chantal.</i> »</p>
SimulationF	<p>SimulationF se dirigera vers les lucarnes pour admirer la vue, sans faire de commentaire particulier sur la tenue de simulation :</p> <p>« <i>Oui ça c'est bien, c'est joli ici, ça me donne envie de regarder un peu par dehors quand même... on va voir le tram passer.</i> »</p> <p>Plus tard, elle choisira de s'asseoir sur un banc positionné en face d'une baie vitrée donnant vue sur le jardin, car elle commence à avoir un peu mal au dos :</p> <p>« <i>Une vue dans le jardin, je vais m'asseoir un petit peu parce que j'ai un peu mal au dos.</i> »</p> 
SimulationH	<p><u>Entretien post-visite :</u></p> <p>SimulationH ne mentionne pas les points de vue extérieurs pendant la visite, mais les évoque tout de même pendant l'entretien, en parlant des repères qu'ils peuvent fournir pour se déplacer et s'orienter dans un musée :</p> <p>« <i>Imaginons, toutes les fenêtres autour de la cour étaient ouvertes. Mais en fait, là, j'aurais pu me repérer par rapport à l'extérieur, mais ici, ils ont quasi toutes les fenêtres fermées. Donc vraiment, on était dans ce labyrinthe un peu enfermé, plus aucun contact sur l'extérieur parce qu'il faut préserver les œuvres... Oui, penser boîte noire, ok, il faut préserver les œuvres, mais il faut garder un contact sur l'extérieur pour faire en sorte que ça puisse nous aider à nous repérer.</i> »</p>

Tableau du bilan comparatif :

Démarche	Architecte	Type d'évocation	Dimension(s) abordée(s)	Niveau d'exploration
Parcours commentés	ParcoursF	Invitations aux seniors à venir admirer différents points de vue, suivie de discussions	Accessibilité du point de vue, valorisation patrimoniale, intérêt	Moyen à élevé
	ParcoursH	Réaction technique à une discussion	Accessibilité du point de vue, infiltration (sans prise en compte des ressentis)	Très faible (soulève seulement le côté technique)
Personas	PersonasH	Remarque personnelle + projection via un persona	Intérêt, vue sur l'extérieur, accessibilité physique, besoin d'assise au point de vue	Moyen
Simulation physique	SimulationF	Initiative personnelle, dans lien direct avec la tenue	Intérêt, vue sur l'extérieur, position des assises face à ces points de vue	Moyen
	SimulationH	Réflexion post-visite	Orientation spatiale, repères visuels, vue sur l'extérieur, isolement	Élevé (le seul à parler de l'utilisation des vues sur l'extérieur pour guider)

Manque de lumière

ParcoursF	<p>En regardant deux peintures, Claude et Myriam, qui semblent porté beaucoup d'attention aux détails des œuvres, ont discuté avec ParcoursF de la direction de l'éclairage qui n'est pas terrible et ne met pas en valeur les différents éléments :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Myriam : « <i>Il faudrait un éclairage.</i> » - Parcours F : « <i>Il faudrait un éclairage un peu plus précis pour les différents tableaux.</i> » - Claude : « <i>D'une façon générale l'éclairage n'est pas très bon non.</i> » - Parcours F : « <i>Je suis d'accord.</i> » - Myriam : « <i>Parce qu'il y a beaucoup, il y a la corbeille de fruits, il y a plein de feuilles, il y a plein de trucs qu'il faut regarder. Oui. Non, l'éclairage n'est pas génial.</i> » - Claude : « <i>Ils sont orientés tous par-là les spots donc... Non l'éclairage ce n'est pas génial.</i> » - Myriam : « <i>Parce que l'ornement voulait dire aussi beaucoup de choses.</i> » 
	<p><u>Entretien post-visite :</u></p> <p>La visite aura permis à ParcoursF de découvrir que les seniors sont beaucoup plus attentifs à ce qu'ils regardent et envieux d'en savoir plus, contrairement à ses élèves qu'elle accompagne fréquemment pour des visites au musée. Et elle mentionne alors qu'il faut leur permettre d'accéder aux informations en faisant attention à l'éclairage notamment :</p> <p>« <i>Les personnes âgées sont beaucoup plus attentives à ce qu'elles regardent. Mais il faut que ce soit facilité par certainement l'éclairage, la hauteur des écrits. Et la grosse différence que j'ai perçue, c'est qu'ils ont envie de lire, ils ont envie d'en savoir plus alors que mes élèves souvent ils vont vite et bon ce sont des adolescents.</i> »</p>

ParcoursH	<p>Le manque de lumière a également été mentionné plusieurs fois lors du parcours commenté de l'après-midi, mais l'architecte n'était pas proche du groupe lorsque les remarques ont été faites, j'ai d'ailleurs essayé de répéter plus fort les commentaires pour l'attirer mais il ne s'est pas rapproché :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Francis : « <i>C'est sombre.</i> » - Sophie (l'architecte reste encore à part, je répète donc plus fort ce que Francis a dit) : « <i>C'est sombre vous avez dit.</i> » - Jacques : « <i>C'est le même problème, c'est le même problème partout, fin.</i> » - Sophie (pour aller plus loin dans la discussion et montrer comment interagir avec les personnes âgées) : « <i>Et ça vous embête que ce soit sombre ?</i> » - Jacques : « <i>Qu'on ne voit pas, oui moi ça m'embête, oui, on vient pour voir quelque chose quand même... En plus c'est petit... mais je ne mourrais pas.</i> » <p>Dans la deuxième partie du musée, les pièces sont plus spacieuses, colorées et lumineuses, et les seniors ont bien aimé cela. Ils confient que c'est agréable :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jacques : « <i>C'est plus spacieux, et éclairé d'abord, c'est très agréable.</i> »  <p><u>Entretien post-visite :</u></p> <p>Malgré le fait que ParcoursH était parfois dans d'autres pièces ou n'interagissait pas avec les seniors, il a quand même mentionné que les seniors étaient sensibles à la question de la luminosité :</p> <p>« <i>Mais j'ai l'impression qu'elle était très sensible à la lumière.</i> »</p>
PersonasF	<p>PersonasF se sert des listes « besoins, craintes et attentes » sur les fiches personas pour relever les difficultés à lire liées aux pièces sombres :</p> <p>« <i>Il y a les problèmes par rapport à la lecture qu'on a évoqués, ... peut-être qu'il fait un peu sombre, enfin... je sais que c'est mieux que les musées soient dans l'ombre pour les peintures. Mais je me dis peut-être qu'ici, si on a la vue un peu, ... je ne sais pas, entre la lumière et l'écriture, la taille de l'écriture, c'est peut-être un peu juste.</i> »</p>
PersonasH	<p>PersonasH parle aussi de l'ambiance générale sombre et se réfère à Bernadette :</p> <p>« <i>De manière générale, je trouve ça très sombre. Ils ont obturé les fenêtres, je suppose que c'est pour conserver peut-être les œuvres... C'est sûr que je ne sais pas si Bernadette elle est aux anges.</i> »</p> <p>En arrivant au premier étage, au niveau des lucarnes, où il fait plus lumineux, PersonasH évoque cette luminosité qui permet de bien tout voir, mais parle de manière générale :</p> <p>« <i>Enfin de la lumière. [...] C'est ouvert c'est dégagé c'est lumineux, je vois tout, tout est bien.</i> »</p>
SimulationF	<p>Dans la première salle de la visite, SimulationF parle du manque de lumière et évoque la possibilité que ce soit causé par ses yeux et donc les lunettes portées avec la tenue :</p> <p>« <i>Ça manque un peu de lumière, mais ce sont peut-être mes yeux, je ne sais pas... Bon, cette pièce-ci avec mon problème de vue, je crois qu'on peut la passer.</i> »</p> <p>Plus loin, à force de rester à cet étage qu'elle mentionne comme sombre, elle veut passer à une autre partie du musée plus lumineuse :</p> <p>« <i>C'est sombre ici. Est-ce qu'on peut aller dans une autre pièce où il fait plus clair... On va monter, je pense que c'est plus lumineux par-là, plus agréable, on va prendre l'ascenseur.</i> »</p> <p>Un moment, SimulationF enlève les lunettes pour voir si ce sont les lunettes qui rendent l'espace sombre ou si c'est comme ça de base :</p> <p>« <i>Je vais tricher 2 secondes, je vais quand même enlever mes lunettes. Ah oui, ils sont quand même sombres au départ... Oui, je veux dire même pour quelqu'un normal.</i> »</p> <p>Elle mentionne qu'elle se sent mieux en arrivant dans une pièce plus lumineuse :</p>

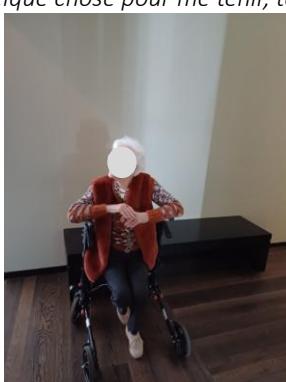
	<p>« Ah ça c'est une pièce que j'aime bien ça. Je vois un petit peu mieux ici... La renaissance, c'est clair, je vois bien dans quelle époque on est, c'est bien... voilà. Ici, c'est plus agréable à regarder, que ce soient les bas-reliefs, ... il y a une belle lumière, les objets sont plus mis en valeur, Voilà. »</p> 
SimulationH	<p>SimulationH fera une réflexion sur le manque de lumière lorsqu'il contemplerà une œuvre pour laquelle il a du mal à visualiser ce que ça représente à cause de ce manque, amplifié par le port des lunettes :</p> <p>« Après ça paraît bête, mais on voit tous plus mal quand il commence à faire sombre, donc ce n'est pas très malin d'avoir tant de pénombre. Après, je sais bien que souvent les objets, ils ne peuvent pas les exposer à trop de lumière, mais ils peuvent quand même les exposer à de la lumière... Mais là, ça je ne les verrai jamais. Ça, je vois à peine les mains. Je vois bien sûr en gris les... je ne sais pas comment ils appellent ça, le truc autour du cou et tout ça, et c'est parce qu'ils ont des vêtements que je sais que ça c'est une femme et qu'on est dans le cliché. Vous voyez là je vois plus de peaux donc d'office c'est une femme. »</p> 

Tableau du bilan comparatif :

Démarche	Architecte	Type d'évocation	Dimension(s) abordée(s)	Niveau d'exploration
Parcours commentés	ParcoursF	Réaction à une remarque + réflexion post-visite	Perception des détails des œuvres, orientation des spots, frustration, accès à l'information	Élevé
	ParcoursH	Écoute passive (remarque réalisée en entretien seulement)	Frustration, accès à l'information et à ce qui est exposé, sensibilité à la lumière, préférence pour les espaces lumineux	Moyen (s'est rendu compte de la sensibilité à la lumière des seniors)
Personas	PersonasF	Lecture des besoins des personas	Ambiance sombre, accès à l'information, ambiance muséale, préservation des œuvres	Faible à moyen (se questionne sur le besoin de lumière pour la lecture des personnes ayant des déficiences visuelles)
	PersonasH	Observation contextuelle + projection sur un persona	Ambiance sombre, préservation des œuvres, préférence pour les espaces lumineux	Faible

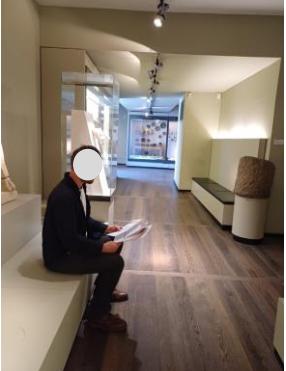
Simulation physique	SimulationF	Expérience vécue à travers les lunettes (amplifiant les effets) + ajustement du parcours	Inconfort, accès à ce qui est exposé, ambiance sombre, recherche active de lumière, préférence pour les espaces lumineux	Élevé
	SimulationH	Expérience vécue à travers les lunettes	Difficulté de voir, préservation des œuvres, perception des œuvres	Moyen à élevé

2.1.1.3. Assises (Fatigue/Besoin de pauses, Position, Confort)

ParcoursF	<p>ParcoursF ne mentionnera pas tout de suite la présence d'assises. C'est en observant directement Sylvie s'asseoir sur son déambulateur, qui explique alors avoir besoin de pauses à la suite de son mal de jambe et de hanche causé par un accident, que ParcoursF va pouvoir prendre connaissance de ses besoins :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sylvie : « <i>Je m'assieds un petit peu parce que j'ai très mal dans la jambe et dans la hanche.</i> » - ParcoursF : « <i>Oui, ah oui, allez-y. Ah oui. Voilà, c'est l'occasion de faire la petite pause.</i> » - Sylvie : « <i>La petite pause. J'ai été opérée et ça ne s'est pas très bien passé. [...] Donc c'est quand je reste trop longtemps sur mes jambes, je ne sais plus. Alors c'est pour ça que je me repose un petit peu, mais ça va revenir. Que voulez-vous ? Moi qui étais si agile avant, depuis que mon petit chien m'a fait tomber, c'est-à-dire qu'il y a un gros chien en liberté, qui était avec son maître, qui est venu attaquer mon petit chien que je tenais en laisse, il est juste en face de ma maison, je rentrais d'avoir été promenée et alors il m'a fait tomber au milieu de la route parce qu'il a voulu sauver comme je le tenais et le monsieur est parti avec son chien, il ne s'est pas occupé de moi. [...] Et c'est deux voitures qui se sont arrêtées et deux monsieur qui ne se connaissaient pas, qui m'ont pris, qui m'ont porté chez moi puisque... et là le monsieur en face à téléphoné à l'ambulance qu'on vienne de me chercher tout de suite et voilà.</i> » <p>Plus loin, attentive alors à ce que Sylvie ne force pas sur ses jambes, ParcoursF lui propose de se reposer un moment sur un banc. Sylvie au début refuse mais accepte après qu'on lui ait proposée une deuxième fois. Elle préfère cependant s'asseoir sur son déambulateur et explique que les banquettes sont trop dures pour elles et pas faciles pour se relever :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sylvie : « <i>Oui, je veux bien.</i> » - Myriam : « <i>Ce qui est bien, c'est que vous avez des petites aires de repos.</i> » - ParcoursF : « <i>Les banquettes là.</i> » - Myriam : « <i>Les banquettes, je trouve ça bien.</i> » - Sylvie : « <i>Oui, mais c'est dur hein des banquettes.</i> » - ParcoursF : « <i>Oui, c'est un peu dur.</i> » - Sylvie : « <i>C'est pour ça que je mets un coussin même pour manger parce que les chaises sont dures et je prends mon petit coussin avec moi.</i> » - Myriam : « <i>Mais là, c'est moins dur.</i> » - Sylvie : « <i>Oui mais enfin je suis bien dans mon caddie.</i> » - ParcoursF : « <i>Ah oui, effectivement on n'a pas vu qu'il y avait une autre, mais je crois que madame elle a apparemment l'habitude de s'asseoir dessus.</i> » - Sylvie : « <i>Oui en plus ici j'ai quelque chose pour me tenir, tandis que là il n'y a rien.</i> » 		

	<p>Un peu plus loin dans le parcours, quand Sylvie se repose à nouveau un moment, ParcoursF se soucie de savoir si elle est bien mise pour voir une œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ParcoursF « <i>Alors quand vous vous asseyez, évidemment pour admirer le tableau, c'est une bonne idée, vous êtes à la bonne hauteur des yeux ? Parce que le tableau est un peu plus haut que votre ligne des yeux assis.</i> » - Sylvie : « <i>Oui.</i> »  <p>Vers la fin du parcours dans l'ascenseur, dans lequel étaient présents ParcoursF et Claude, Sylvie se reposera de nouveau sur son déambulateur. Claude et elle mentionnent que le parcours est long et que ça fatigue, ce qui nous mènera vers le chemin de la sortie, la fin de visite touchant également à sa fin :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sylvie : « <i>Ah je m'assieds un petit peu.</i> » - ParcoursF : « <i>Oui, ça fait un peu long pour vous. C'est bientôt fini.</i> » - Claude : « <i>Ça fait long hein.</i> » - Sylvie : « <i>Je ne sais pas rester longtemps sur mes jambes.</i> » - ParcoursF : « <i>Mais non, c'est sûr. Si vous voulez rester assise un moment, on va voir où on doit aller.</i> »
ParcoursH	<p>ParcoursH m'indiquera la présence d'une banquette à un moment du parcours, mais sans en parler avec les seniors.</p> <p>La mention d'assise par un senior se fera plus tardivement et sera amenée par Arlette, qui mentionne d'ailleurs n'en avoir pas vu jusque-là :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arlette : « <i>Ah un banc, ça c'est bien ! C'est un peu bas mais enfin... c'est bien d'y avoir de temps en temps un petit banc pour un peu se reposer. Parce qu'ici on est à l'aise, on est peu, mais quand il y a beaucoup de monde.</i> » - Sophie (en répétant ce que Arlette a dit car l'architecte regarde des œuvres et n'écoute pas spécialement) : « <i>Donc madame dit que c'est intéressant d'avoir des bancs ici, mais qui sont un peu bas et donc vous disiez que quand il y a beaucoup de monde...</i> » - Arlette : « <i>Il faudrait en mettre un peu partout, c'est le premier qu'on voit.</i> » - Sophie : « <i>Non, il y en a eu d'autres avant, mais vous ne les avez pas vu alors.</i> » - Arlette : « <i>Non, je n'avais pas vu.</i> » - ParcoursH (en parlant des éléments en blanc qui longent les murs) : « <i>Mais ce qui est étrange c'est que ceci j'ai l'impression que c'est plutôt un dispositif pour ne pas s'approcher trop. On a quand même envie de s'asseoir dessus.</i> »  <p>À aucun moment, un senior ne s'assiéra sur une assise, ce qui ne permet pas alors de se rendre compte du besoin de pauses ou de la fatigue concrètement. Cela est sûrement influencé par le timing de la visite et par</p>

	<p>l'effet de groupe, de ne pas vouloir le ralentir. Arlette mentionnera cependant, à la fin de la visite, que la fatigue arrive et qu'elle a besoin de s'arrêter :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sophie (me souciant du bien-être des seniors) : « <i>Si un moment vous vous voulez vous reposer, vous vous reposez !</i> » - Arlette : « <i>Mais justement, je pensais que ce serait le moment.</i> » - Sophie : « <i>On va justement finir alors.</i> »
PersonasF	<p>Alors que la mention des assises s'est faite assez tardivement pour les parcours commentés, les quatre autres architectes (personas et simulation physique) ont directement été attentifs à la présence de ces dernières. Dès la première pièce, PersonasF en fait la remarque, sans spécialement parler de persona :</p> <p>« <i>Là, il y a direct un banc.</i> »</p> <p>Elle est également attentive à la position de ces assises. Elle regarde si elles permettent de voir quelque chose et de participer à l'expérience, sans de nouveau mentionner de persona :</p> <p>« <i>Je trouve que ça manque peut-être un peu d'assises, et les assises sont souvent mises un peu à part. En fait on n'est pas... fin souvent dans les musées on a un grand banc au centre et on peut quand même admirer un peu plus longtemps. Ce que je veux dire en fait, c'est que voilà, pour une personne qui fait tout, qui lit tout, je pense qu'une personne âgée elle arrive ici, elle est déjà un peu... On pourrait imaginer de créer un temps de pause, qui fasse partie justement de la visite du musée en fait, et pas juste « je m'assois car je suis fatiguée ». On peut englober ça dans la visite et du coup ne pas exclure la personne non plus, enfin « attends un peu je suis fatiguée ». Je ne sais pas trop comment, mais en soit on crée bien des fois dans des expos des scénographies visuelles, dans des pièces noires où il va y avoir quelque chose qui est projeté. Ici, on pourrait trouver aussi une manière de les intégrer. Parce que voilà, c'est ce que je disais, en gros il y a un banc ici, ok je vais m'asseoir, je vais peut-être regarder gauche droite, mais si je me tourne ici, ben c'est trop loin quoi en fait.</i> »</p> <p>Plus loin dans le parcours, elle mentionnera la possibilité que les 3 personas se reposent sur une banquette bien placée :</p> <p>« <i>Parce qu'ici en fait je me dis... tous les 3, peu importe leurs problèmes physiques, ils vont tous les 3 s'asseoir, et en soi même au niveau de l'architecture, il y a des choses à regarder. Au moins, ici l'assise est au centre.</i> »</p> 
PersonasH	<p>Au fur et à mesure de la visite, PersonasF mentionne de plus en plus les personas, comme ici pour mentionner le besoin de repos après la montée d'une rampe, en utilisant le persona de Chantal :</p> <p>« <i>Et là, à mon avis, il y en a une qui va aller s'asseoir près de la fenêtre. Parce que c'est Chantal qui a besoin de s'asseoir régulièrement... Je pense qu'il n'y en a peut-être pas assez... parce que je pense que réellement c'est un musée que si on le fait entièrement on en a pour 2 bonnes heures.</i> »</p> <p>Elle évoque le manque d'assises et le fait que les trois personas risquent d'être fatigués à la fin de la visite :</p> <p>« <i>Je pense que s'ils font le musée entièrement, en sortant, ils sont quand même fatigués. [...] Maintenant ça fait aussi partie... le fait de ne pas mettre trop de bancs, ben ils vont arriver en bas à la cafet et d'office s'asseoir et consommer.</i> »</p> <p>PersonasH va aussi remarquer la présence d'assises dès la première salle, et parler en tant que Chantal :</p> <p>« <i>En tant que Chantal, je dirais que je suis... je suppose que j'ai pris l'ascenseur. Je suis arrivé ici, à la limite je peux un peu tout voir parce qu'il y a quelques assises quand même à droite à gauche, donc si je suis un peu fatigué, je peux m'asseoir sans souci.</i> »</p> <p>Pour certaines assises, il va s'y asseoir dessus afin de voir la vue qu'elles permettent, comme c'est le cas ici :</p>

	<p>« Pour Chantal, il y a enfin une assise. Je m'assois là. Ok, j'ai vue sur ça. C'est vrai que oui, pourquoi pas avoir un petit rappel ici... Enfin, pour savoir ce que je regarde ici, peut-être une explication plus claire, plus proche de moi. »</p>   <p>Il s'assoit également sur la banquette un peu plus loin, comportant un mousse : « Bon, là déjà, c'est un peu plus agréable, je peux m'asseoir. Voilà petit coussin, je peux voir un reste de peinture. Bon c'est déjà un peu mieux... »</p> <p>Il mentionne également le manque d'assises pour améliorer l'expérience de Chantal au niveau du point de vue donnant sur la cour intérieure :</p> <p>« Je trouve ça toujours intéressant comme ça tu vois un peu l'extérieur... Il n'y a pas trop de marches. Pourquoi pas avoir une petite assise, ça a peut-être été bien... En tant que Chantal. »</p>
SimulationF	<p>SimulationF s'installera sur une assise dès la première salle :</p> <p>« Ouf, Je vais m'asseoir un petit peu... Aaah. »</p>  <p>Plus tard, elle choisira de s'asseoir sur un banc positionné en face d'une baie vitrée donnant vue sur le jardin, car elle commence à avoir un peu mal au dos :</p> <p>« Une vue dans le jardin, je vais m'asseoir un petit peu parce que j'ai un peu mal au dos. »</p>  <p>Après, la montée d'une rampe, elle remarque la présence d'une assise qui lui permet de se reposer suite à l'effort que la rampe lui avait demandé de fournir :</p> <p>« Ah ça tombe bien, je cherchais une petite banquette puisque j'étais un peu fatiguée après la montée. Je vais pouvoir aller m'installer. »</p> <p>À la fin du parcours, une télévision projette l'histoire des œuvres exposées dans la pièce. Quand elle visionne le film, elle évoque un manque d'assise à cet endroit pour mieux en profiter :</p>

	<p>« J'entends bien, mais je ne sais pas m'installer pour regarder. »</p> <p><u>Entretien post-visite :</u></p> <p>SimulationF mentionne avoir fait attention aux banquettes car les poids de la tenue ont pesé sur elle pendant la visite, et elle était donc contente de pouvoir se reposer de temps en temps pendant la visite. Ça lui a permis de voir l'importance de la présence de ces éléments pendant un parcours de musée :</p> <p>« Les banquettes on se dit une banquette... Quand tu vas dans le musée tu as envie de faire ton tour. Et c'est vrai que là j'étais contente d'en avoir une ou 2 parce que ça pesait un peu. »</p> <p>Pour les parcours avec la tenue de simulation, il est difficile de discerner la raison de l'évocation d'une remarque si l'architecte ne mentionne pas directement un composant de la tenue. C'est pourquoi j'ai demandé à SimulationF si elle s'asseyait sur les banquettes parce qu'elle en ressentait le besoin ou si c'est parce qu'elle se projetait. À cette question, elle m'a répondu que c'était un peu des deux, mais elle se projetait quand même beaucoup pour voir la position des différentes assises etc. :</p> <p>« J'étais plutôt dans le... oui je me projetais. Moi je sentais une petite douleur dans le bas du dos et compagnie donc je me dis ouais voilà. Et j'essayais de voir justement si elles étaient bien placées, voilà il y a eu la petite montée par exemple, ça m'a un petit peu fatigué. Je me suis dit voilà j'avais envie de m'asseoir et surtout de se dire où je vais me mettre sur la banquette et où il y a une chose intéressante aussi à regarder quoi. Parce que c'est aussi un peu dans l'idée, voir les petits vieux qui doivent toujours s'installer, mais si on est installé face à quelque chose qui est agréable à regarder, ben c'est plutôt comme si on s'était assis pour regarder et ça voilà ça bah ça peut être vraiment intégré dans le fait où ce ne sont pas des banquettes pour vieux quoi ce sont des banquettes mais il faut qu'il y ait quelque chose d'intéressant aussi à regarder ou une belle vue sur l'extérieur... »</p>
SimulationH	<p>Lors de la visite, assez rapidement, SimulationH a mentionné que la tenue lui faisait ressentir que ses articulations l'étouffaient, et se demandait si les personnes âgées vivent cela aussi. Il évoque que ces sensations le fatiguent assez rapidement et parle de l'intérêt des tabourets que l'on peut transporter pendant les visites :</p> <ul style="list-style-type: none"> - SimulationH : « Est-ce que vous pensez que... là j'ai l'impression d'être étouffé au niveau de mes articulations, parce que je suis emballé. Mais est-ce que les personnes âgées ont expliqué ? » - Sophie : « Ce qu'elles ressentaient ? » - SimulationH : « Oui, au niveau de leurs articulations. » - Sophie : « Non, pas spécialement. » - SimulationH : « Parce que là, je les sens physiquement étouffées et bien sûr ma mobilité réduite, mais je me rends... oui... Mais oui, maintenant je comprends pourquoi... enfin moi je les utilise déjà les chaises qu'ils mettent. À la Boverie, ils mettent des chaises pour pouvoir prendre le temps. » - Sophie : « Ici aussi, il y en a. » - SimulationH : « Ça aurait été pas mal de les prendre. » <p>Malgré qu'il ait mentionné cette sensation et ce besoin de tabouret, SimulationH s'assoit pour la première fois sur une assise après un certain temps de visite, parce qu'elle lui semble plus confortable que les autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - SimulationH : « Ce sont les premières chaises confortables, je vais pouvoir en profiter... Ah oui non pas trop en fait ahaha. » - Sophie : « Vous aviez remarqué qu'il y en avait d'autres ? » - SimulationH : « Ouais, je les ai regardés, mais c'est chaque fois des banquettes en bois. Du coup, là, vu que j'ai vu que c'était censé être du mousse, mais ce n'est pas si confortable. Et aussi, bon, on vient faire la volée d'escalier. Donc là, j'ai ressenti quand même le besoin de vouloir m'asseoir... Je peux vous demander de la lire (NDLR : en parlant du cartel de la peinture) ». 

	SimulationH aura peu mentionné les assises, mais dit y faire plus attention vers la fin de la visite, sûrement par ressenti de fatigue : « <i>J'avoue que je cherche du regard dès que je vois des sièges, maintenant je les cherche du regard. Et j'en ai eu directement vu un là dans le fond.</i> »
--	---

Tableau du bilan comparatif :

Démarche	Architecte	Type d'évocation	Dimension(s) abordée(s)	Niveau d'exploration
Parcours commentés	ParcoursF	Observation et interaction avec les seniors	Fatigue, besoin de pauses, douleur, confort, position, vues offertes	Élevé
	ParcoursH	Ecoute passive	Fatigue, hauteur	Faible
Personas	PersonasF	Observation contextuelle et remarques générales, puis projection progressive avec les personas	Nombre d'assises, fatigue, position, intégration dans la visite, inclusion, vues offertes	Très élevé
	PersonasH	Projection dans les personas + action de s'assoir pour tester	Fatigue, position, vues offertes, confort	Élevé
Simulation physique	SimulationF	Ressenti direct et projection + réflexion post-visite	Fatigue, douleur, vues offertes, position, soulagement, intégration dans la visite, inclusion	Très élevé
	SimulationH	Ressenti direct	Articulations étouffées, besoin de pauses, confort, fatigue	Moyen

2.1.1.4. Qualité sonore

ParcoursF	Quelques minutes après le début de la visite, ParcoursF pose une question par rapport à l'ambiance sonore : <ul style="list-style-type: none"> - ParcoursF : « <i>Et au niveau de l'ambiance sonore, ça va, c'est calme ?</i> » - Claude : « <i>Ça va.</i> » - ParcoursF : « <i>Oui ça va. On n'est pas au Louvre quoi.</i> » - Claude : « <i>Il faudrait voir quand il y a du monde.</i> » - Myriam : « <i>Ça doit résonner quand même non.</i> » - ParcoursF : « <i>Ça résonne un peu oui.</i> » [...] - Claude : « <i>Moi, j'ai monté mes appareils au maximum et ici, comme il n'y a pas de bruit, ça marche. S'il y avait du monde, je n'entendrais rien.</i> » - Sophie : « <i>Est-ce que c'est gênant, ça empêche une bonne visite ?</i> » - Claude : « <i>Ben écoute. Moi, c'est mon problème de toute façon, n'importe où. Si on va au resto, qu'on est deux couples, ça ne marche déjà plus. Il faut qu'on soit nous 2 ou avec une troisième personne, mais s'il y a deux couples qui parlent d'un bout à l'autre de la table, ça ne marche plus.</i> » - ParcoursF : « <i>Si vous étiez dans un, admettons que vous faites une visite au Louvre et qu'il y a vraiment une exposition que vous voulez voir et qu'il y a beaucoup de monde, est-ce que vous allez quand même pouvoir faire abstraction de ce problème sonore ou pas ?</i> » - Claude : « <i>S'il n'y a pas d'explication, oui, ce n'est pas un problème. Mais par contre, si vous avez un guide, là, je ne vais pas entendre ce que le guide raconte.</i> » - ParcoursF : « <i>Sauf si le guide vous met une oreillette parce que les guides font beaucoup ça.</i> » - Claude : « <i>Oui.</i> » - ParcoursF : « <i>Et ça, ça devient indispensable dans le monde.</i> » - Claude : « <i>C'est la question que je voulais poser, s'il n'y en a pas ici, est-ce que c'est prévu d'en mettre. Parce qu'avec du monde, pour moi, il en faudrait une.</i> »
-----------	--

ParcoursH	<p>De nouveau, voyant que ParcoursH n'interagissait pas beaucoup avec les seniors, je suis intervenue pour les faire parler en leur demandant s'ils se sentaient bien au niveau sonore :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sophie: « <i>Vous trouvez qu'il fait calme...</i> » - Jacques : « <i>Oui, c'est bien.</i> » - Sophie: « <i>...que l'acoustique est bien, s'il y avait eu plus de monde, vous pensez que ça aurait été aussi ?</i> » - Jacques : « <i>Moi ça n'aurait pas été. Mais c'est récent. Deux trois quatre ça va, mais si on est dix, c'est fini, alors je n'entends pff... je ne sais pas si c'est la même chose... on est tous à des degrés différents bien sûr. Mais c'est connu hein ça.</i> » - ParcoursH (en montrant une œuvre sans interagir sur ce qui venait de se dire) : « <i>C'est François Mitterrand.</i> »
PersonasF	<p>PersonasF a fait la remarque sur l'audition peu après le début de la visite. C'était la deuxième réflexion qu'elle faisait par rapport à un persona :</p> <p style="padding-left: 40px;">« <i>Par contre, je pensais ici à Jean qui avait un peu des problèmes d'ouïe. Ben en fait, je ne sais pas s'il y a des audio guides ici ? [...] Et ça reste calme. Maintenant c'est vrai que ça dépend si on tombe, ... moi je ne suis pas tombée avec une école.</i> »</p> <p>Plus loin dans le parcours, en relisant bien les trois fiches et en faisant un récap de la visite jusque-là, elle revient sur Jean et ses problèmes d'audition :</p> <p style="padding-left: 40px;">« <i>Parce qu'ici, je me dis, Jean aujourd'hui par rapport à la fatigue auditive, ça va, mais ce n'est pas lié au musée en fait, c'est peu importe l'endroit, et quand il y a du bruit, ça va être fatigant pour lui quoi.</i> »</p> <p>PersonasF fait également une remarque sur un bruit de fond constant en pensant aux personnes portant un appareil auditif, sans mentionner un persona spécifique :</p> <p style="padding-left: 40px;">« <i>Par contre, il y a un bruit constant. Je me dis que les personnes qui ont un appareil auditif, ça doit résonner.</i> »</p>
PersonasH	<p>Dès la première salle, PersonasH évoque le problème majeur du persona Jean :</p> <p style="padding-left: 40px;">« <i>En tant que Jean, lui c'est surtout tout ce qui est sonore... Il veut être accompagné, donc en soi il fait calme, mais il y a comme un petit bruit de fond, enfin moi ça ne me dérange pas le bruit de fond, je ne sais pas si lui ça le dérangerait, mais le fait qu'il y ait les lumières-là qui sifflent, je trouve que ce n'est pas très agréable.</i> »</p> <p>Cette remarque sur le bruit de fond est donc revenue deux fois, et seulement dans le cadre des visites accompagnées des personas et non lors des parcours commentés. Cela montre que l'on pourrait penser détecter un certain aspect alors que les personnes concernées peuvent ne pas en être gênées.</p> <p>Plus tard, PersonasH pose aussi la question sur la présence d'audioguides pour accompagner Jean lors de la visite :</p> <p style="padding-left: 40px;">« <i>Et au début du musée, il y a des audioguides, des QR code à scanner ou quoi ? [...] Parce que Jean serait frustré sinon.</i> »</p>
SimulationF	<p>SimulationF n'a pas fait beaucoup référence à l'audition durant la visite. Elle a seulement mentionné le besoin d'audioguides :</p> <p style="padding-left: 40px;">« <i>C'est quoi là ? Je ne vois toujours pas... Peut-être qu'avec l'audioguide, j'aurais eu des informations, mais en même temps avec mon problème d'audition.</i> »</p>

SimulationH	<p>SimulationH s'est rapidement questionné sur la simulation de la perte de l'audition. Il a remarqué qu'il n'était pas beaucoup impacté avec le casque car le musée était calme et donc il ne se rend pas compte de comment ça serait s'il y avait plus de monde :</p> <p>« <i>Après par contre au niveau de l'ouïe, je crois que... enfin je ne me rends pas compte, si on était dans une... enfin là je vous entendez très bien parce qu'on est seul. Enfin moi je pense que je suis en train de gueuler. Mais comme j'ai l'impression de ne pas entendre, d'office je dois parler fort.</i> »</p> <p>Plus tard pendant la visite, SimulationH s'est assis devant une œuvre et m'a demandé de lire le cartel décrivant la peinture. À la suite de cette lecture, il a confié avoir eu du mal à m'écouter car il était concentré sur ses ressentis corporels provoqués par la tenue :</p> <p>« <i>C'est dur de se concentrer, genre vraiment... Il y avait la moitié des mots, même si... enfin j'ai essayé de me concentrer sur ce que vous disiez, mais mon cerveau, il est aussi plus pris, ... enfin après c'est peut-être parce que je n'ai pas l'habitude, mais du coup il se concentrait sur le fait qu'il y avait des choses aux pieds, il y avait des choses aux mains, il y avait des douleurs à gauche, à droite, il y avait des lourdeurs. Et comme vous n'étiez pas face à moi pour parler que vous étiez face au mur, ce n'est vraiment pas évident.... Ouais, non, ça demandait vraiment une concentration, enfin d'essayer de suivre ce que vous me disiez... Parce que oui, l'aspect d'être dans ma bulle, il est toujours présent d'entendre si peu, enfin de ne plus entendre. Là, on entend quand même les petits gens parler en dessous apparemment... »</i></p> <p><u>Entretien post-visite :</u></p> <p>SimulationH revient sur le moment où il m'a demandé de lire les informations de la peinture pendant lequel il avait du mal à se concentrer sur ce que je disais à cause de son ressenti de la tenue. Mais il a aussi parlé de l'effort supplémentaire à fournir pour écouter les autres avec le casque de la tenue :</p> <p>« <i>Là, vous écouter avec ce truc sur la tête, on vous entend beaucoup moins, c'est quand même un effort supplémentaire.</i> »</p>
--------------------	--

Tableau du bilan comparatif :

Démarche	Architecte	Type d'évocation	Dimension(s) abordée(s)	Niveau d'exploration
Parcours commentés	ParcoursF	Question posée aux seniors, suivie d'une discussion	Fréquence du lieu, résonance, bruit, gêne occasionnée, audioguide	Élevé
	ParcoursH	Aucune interaction malgré le sujet abordé lors d'une discussion	Fréquence du lieu	Très faible (parle totalement d'un autre sujet pendant la discussion sur le sujet)
Personas	PersonasF	Projection via personas	Audioguide, fréquence du lieu, fatigue auditive, (bruit, bruit de fond), résonance	Élevé
	Personash	Projection via personas	(Bruit de fond), audioguide, frustration	Moyen
Simulation physique	SimulationF	Commentaire instantané	Audioguide	Faible
	SimulationH	Expérience vécue à travers le casque	Fréquence du lieu, effort d'écoute, concentration, isolement sonore	Élevé

2.1.1.5. Confort spatial

Espaces étroits et manque de recul

ParcoursF	<p>ParcoursF mentionne le manque de recul pour visionner différentes œuvres dans un couloir étroit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ParcoursF : « <i>Il y a un peu moins de recul quand même ici, il me semble.</i> » - Myriam : « <i>C'est étroit.</i> » 
PersonasH	<p>PersonasH évoque le risque et la peur de gêner les autres avec un déambulateur dans les espaces plus étroits. Cette référence au déambulateur est liée au persona de Chantal :</p> <p>« <i>C'est vrai que voilà pareil si je suis avec mon déambulateur, il faudrait risquer de gêner donc ça me gênerait de gêner.</i> »</p>
SimulationF	<p>En parlant d'une peinture exposée un peu plus haut et du besoin de recul pour la contempler à cause du problème de mobilité de la tête, SimulationF fait référence à l'étroitesse du couloir pour mentionner qu'il n'y aurait pas cette possibilité de recul là-bas :</p> <p>« <i>Celle-là, c'est un peu haut avec mon cou, j'ai un peu du mal. Maintenant, c'est normal il faut du recul. Par contre, celles qui étaient dans le couloir tout à l'heure, je n'avais pas assez de recul par exemple... pas évident quoi.</i> »</p>

Tableau du bilan comparatif :

Démarche	Architecte	Type d'évocation	Dimension(s) abordée(s)	Niveau d'exploration
Parcours commentés	ParcoursF	Observation	Manque de recul	Faible à moyen (c'est plus de l'ordre d'un constat)
Personas	PersonasH	Projection via persona	Risque et peur de gêner	Moyen à élevé
Simulation physique	SimulationF	Expérience vécue avec la minerve	Besoin de recul, mobilité de la tête	Moyen à élevé

Espaces aérés

ParcoursH	<p>Lors de la visite, il y a différentes ambiances et styles de salles. Certains espaces sont plus aérés, colorés et lumineux, ce qui a bien plu aux personnes âgées de l'après-midi, qui ont fait plusieurs commentaires positifs sur cette partie du musée. En revanche, de nouveau, ParcoursH se baladait un peu en retrait et dans des pièces différentes, ne pouvant donc bien entendre les échanges :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arlette : « <i>Moi, je me sens bien. C'est grand, c'est bien aéré.</i> » - Sophie (intervenant sur ce qu'elle vient de dire pour inciter l'architecte à intervenir) : « <i>Vous dites que les espaces sont assez grands ?</i> » - Arlette : « <i>C'est aéré, oui, enfin pour moi, oui.</i> » <p>Un peu plus tard :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arlette : « <i>Oui c'est grand, je n'en reviens pas. C'est les pièces comme elles sont grandes. C'est beau, c'est aéré.</i> » - Sophie (essayant de parler plus fort car l'architecte est dans une autre pièce) : « <i>Vous aimez bien que ce soit aéré ?</i> » - Arlette : « <i>Oui, sinon on dirait qu'on ne sait pas respirer... surtout qu'il doit y avoir du monde.</i> »
-----------	---

	<ul style="list-style-type: none"> - Jacques : « <i>C'est plus spacieux et éclairé d'abord, c'est très agréable.</i> » 
PersonasF	<p>Dans ces espaces, PersonasF relève également le sentiment de bien-être dans les espaces plus grands comme ceux-là, mais ne vise pas spécialement les personnes âgées, mais tout le monde :</p> <p>« <i>C'est plus fluide, je pense que peu importe la personne, je pense qu'elle se sent bien. Les espaces sont grands, il n'y a pas de petit couloir dans lequel ils vont être tout serrés, c'est assez fluide.</i> »</p>
PersonasH	<p>PersonasH rejoint que ces espaces soient plus agréables, en évoquant en plus l'aisance de se déplacer avec un déambulateur sans peur de gêner, contrairement aux espaces plus étroits évoqués plus haut :</p> <p>« <i>Voilà ce sont des grands espaces agréables, ce n'est pas étroit, je n'ai pas peur de gêner.</i> »</p>
SimulationF	<p>SimulationF mentionne également sa préférence pour ces espaces plus aérés et évoque sa déception de s'être fatiguée avant dans des espaces moins intéressants pour elle :</p> <p>« <i>C'est dommage que je me sois déjà fatiguée en bas parce qu'ici, il y a des plus de choses que j'aime bien voir. Parce que je préfère l'époque peut-être aussi, plus facile. Les pièces sont plus agréables. [...] Ce sont des belles pièces, je me sens bien. [...] Il y a assez d'espace, il y a assez de recul, les pièces sont bien mises, enfin c'est clair quoi.</i> »</p>

Tableau du bilan comparatif :

Démarche	Architecte	Type d'évocation	Dimension(s) abordée(s)	Niveau d'exploration
Parcours commentés	Parcoursh	Distant et pas de réaction	(bien-être, respiration, anticipation d'une foule possible, spaciosité)	Très faible
Personas	PersonasF	Constat personnel généralisé	Bien-être universel, fluidité, confort spatial	Moyen à élevé
	Personash	Ressenti personnel + projection via persona	Accessibilité, pas peur de gêner les autres	Moyen
Simulation physique	SimulationF	Ressenti personnel	Bien-être, recul suffisant, clarté de l'espace	Moyen à élevé

Autres

Salle ronde	Parcoursh	<p>Seule une personne âgée a évoqué la forme ronde d'une salle. Elle explique qu'elle aime bien ce genre de salle :</p> <p>Arlette : « <i>J'aime bien moi. J'aime bien voir ce rond, ce plafond rond là... C'est la première fois non ? [...] Je ne sais pas pourquoi, c'est beau, je ne sais pas dire pourquoi. Ça change, ça donne une impression de quoi... d'harmonie, de... enfin moi j'aime bien.</i> »</p>
-------------	-----------	---

				
Vertige	ParcoursF	Le vertige a seulement été mentionné lors du parcours commenté du matin, lorsque ParcoursF a observé que Myriam regardait par le garde-corps vitré ce qu'il y avait à l'étage inférieur :	<ul style="list-style-type: none"> - Parcours F : « <i>Ça vous fait quel effet de voir un garde-corps en vert comme ça ? Est-ce que ça occasionne un peu de vertige ou pas spécialement ?</i> » - Myriam : « <i>Un tout petit peu, mais ça va ça va. Oui. Il ne faut pas aller trop près.</i> » - Parcours F : « <i>Bien que le garde-corps, voilà, monsieur s'aventure, ça va.</i> » - Claude : « <i>Oui parce que moi je ne suis pas très... j'ai l'attriance du vide. [...] Mais ça ce n'est pas un problème.</i> » 	

Tableau du bilan comparatif :

Démarche	Architecte	Type d'évocation	Dimension(s) abordée(s)	Niveau d'exploration
Parcours commentés	ParcoursH	Distant et pas de réaction	Préférence esthétique, sentiment d'harmonie	Très faible
	ParcoursF	Observation d'un senior, suivie d'une discussion	Vertige	Moyen

2.1.1.6. Scénographie

Position du contenu

ParcoursF	<p>ParcoursF observe les mouvements des personnes âgées et remarque qu'ils doivent s'abaisser pour lire les cartels :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ParcoursF : « <i>Ah oui. Effectivement, ce n'est pas bien grand</i> (NDLR : en parlant de la taille des caractères des textes). <i>Et puis il faut se baisser aussi un peu comme vous venez de le faire.</i> » - Myriam : « <i>C'est ça.</i> » <p>Les seniors partagent leur frustration à cette difficulté d'atteindre ces informations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Claude : « <i>Oui, et puis là vraiment pour lire ce n'est vraiment pas simple.</i> » [...] - ParcoursF : « <i>Non. C'est trop bas, fin...</i> » - Claude : « <i>C'est trop bas, c'est trop petit. [...] Disons que quelqu'un qui s'intéresse vraiment à la chose, s'il ne sait pas lire...</i> » - ParcoursF : « <i>Oui il va passer son chemin quoi. [...] Et donc il va un peu manquer des informations qu'il attend, donc oui pour profiter de la visite effectivement.</i> » <p>Ils vont également parler de la fatigue que ça implique à tout le temps devoir se pencher :</p>
-----------	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Myriam : « <i>Et toujours se pencher, c'est fatigant. Mais voilà c'est comme ça.</i> » - ParcoursF : « <i>Oui. Je pense que si ces panneaux-là étaient inclinés à cette hauteur-ci, ici comme ça.</i> » <p><u>Entretien post-visite :</u></p> <p>ParcoursF confie avoir découvert que les personnes âgées sont beaucoup plus attentives à ce qu'elles regardent et envieux d'en savoir plus. Pour leur permettre cela, elle mentionne qu'il faut faciliter l'accès à l'information, en adaptant la hauteur des cartels notamment :</p> <p>« <i>Les personnes âgées sont beaucoup plus attentives à ce qu'elles regardent. Mais il faut que ce soit facilité par certainement l'éclairage, la hauteur des écrits. Et la grosse différence que j'ai perçue, c'est qu'ils ont envie de lire, ils ont envie d'en savoir plus alors que mes élèves souvent ils vont vite et bon ce sont des adolescents. [...] Et donc, il faut vraiment, je trouve favoriser la facilité d'accès à ces petits écrits, ça porte un nom que j'ai oublié dans les musées, et que ce soit vraiment facile pour eux. Ils sont quand même demandeurs d'en savoir plus, ils sont devant une œuvre, de pouvoir bien la comprendre et enfin en tout cas la découvrir quoi, voilà.</i> »</p>
ParcoursH	<p>Pour le parcours commenté de l'après-midi, seule la difficulté d'atteindre des informations trop hautes a été mentionnée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arlette : « <i>Ben ça par exemple, mais évidemment, c'est pour moi. C'est inaccessible.</i> » - [...] - ParcoursH : « <i>Et ce qui est écrit en français est tout en haut.</i> » - [...] - Arlette : « <i>Si je m'y intéresser, là c'est inaccessible. Enfin, Je dis ça peut-être que c'est une bêtise.</i> » - ParcoursH : « <i>Mais non ce n'est pas une bêtise. Je suis d'accord en plus. Moi je trouve qu'il faut écrire moins et plus grand.</i> » - Arlette : « <i>Oui, c'est vrai oui, parce que de toute façon on oublie un peu.</i> »  <p>Plus loin, elle parlera d'une certaine hauteur à ne pas dépasser pour pourvoir lire plus facilement. ParcoursH ne rebondira pas sur ce qu'elle dit et émettra son avis sur l'envie des personnes à vouloir s'informer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arlette : « <i>Voilà, je trouve que tout ce qui est écrit, ne devrait pas être plus haut que là par exemple. Non ? Déjà si on vient ici, d'une façon générale, je ne dis pas maintenant puisqu'on est là pour, mais si on vient ici, c'est quand même pour s'informer, pour, sinon on passe comme ça on ne regarde pas sous prétexte que... non ?</i> » - ParcoursH : « <i>Il faut reconnaître aussi qu'il y a des gens qui passent leur vie au musée, à regarder que ça, et pas ce qui est exposé. Ça, ça me trouve complètement ça, mais c'est mon avis personnel.</i> » - Arlette : « <i>Moi ça ne me gêne pas.</i> » <p>Jacques parlera lui de l'importance de l'accessibilité au contenu dans un musée, qui est un lieu pour découvrir et apprendre. Le fait de devoir se pencher empêche cette accessibilité :</p> <p>« <i>Si je vais quelque part dans un musée, ou quelle quel soit, que je puisse quand même lire. Normalement déjà qu'il faut s'abaisser pour nous, donc lumière et visibilité voilà mais ce n'est pas un drame. Mais c'est dommage quoi.</i> » (Jacques)</p>

PersonasF	<p>PersonasF mentionne pour la première fois un des personas lors de la remarque de la position basse des cartels, en parlant des problèmes de dos de Chantal. Elle s'appuie en effet sur le texte descriptif du parcours de vie de Chantal :</p> <p>« <i>Et donc je me dis avec les problèmes de dos de... de qui ?</i> (NDLR : après avoir regardé les fiches personas) Chantal qui portait beaucoup en effectuant des livraisons, ben elle ne se penchera pas par exemple. »</p> <p>PersonasF fait également un commentaire sur la hauteur des cartels par rapport aux personnes en chaise roulante, alors qu'il n'y a pas de persona se déplaçant en chaise roulante. C'est alors une remarque plus générale :</p> <p>« <i>Et je me dis les personnes en chaise roulante, elles ne savent pas lire ce qui est au-dessus.</i> »</p> <p>Plus loin dans le parcours, en relisant les fiches personas, elle évoque également Bernadette et son besoin de ne pas devoir se pencher pour accéder à l'information :</p> <p>« <i>Et Bernadette qui dit qu'elle a besoin que les informations soient accessibles sans effectuer d'effort, sans se pencher. Ici ce n'est pas le cas...</i> »</p>
PersonasH	<p>PersonasH va aussi mentionner Bernadette, sans parler explicitement de ses besoins présents sur la fiche :</p> <p>« <i>Ben je suis encore Bernadette, me voilà un peu frustrée, parce que je ne sais lire aucune des affichettes, que ça soit dans la vitrine, parce qu'il y a un reflet sur la vitre. Le contraste des panneaux n'est pas excellent, et en tout petit. Ça demande de m'abaisser, donc, je ne sais pas sa capacité motrice, mais s'il faut à chaque fois s'abaisser ce n'est pas super.</i> »</p>
SimulationF	<p>SimulationF s'abaisse pour essayer de lire les cartels et se met à la place des personnes âgées :</p> <p>« <i>Ouf, je ne vois rien du tout.</i> (NDLR : en s'abaissant pour essayer de lire les cartels) <i>Oh mon dos, c'est un peu bas quand même les étiquettes.</i> »</p>  <p>Elle va aussi évoquer la position trop haute de certains textes, qui les rende inaccessibles :</p> <p>« <i>Ouf ah ! Il y a l'explication là... C'est un peu haut par contre pour moi, je ne vois rien du tout.</i> »</p>  <p>Elle parlera également du besoin de recul pour visualiser des peintures placées un peu trop haut, en mentionnant la restriction de la mobilité du cou, simulée par la minerve :</p> <p>« <i>Celle-là, c'est un peu haut avec mon cou, j'ai un peu du mal. Maintenant, c'est normal il faut du recul. Par contre, celles qui étaient dans le couloir tout à l'heure, je n'avais pas assez de recul par exemple... pas évident quoi.</i> »</p>

SimulationH	<p>SimulationH est celui qui semble le plus expérimenter corporellement l'effort que demande de se pencher. Il va d'ailleurs s'accroupir, en mentionnant que c'est très compliqué et que c'est pour ça qu'il n'est pas habituel de voir des personnes âgées le faire :</p> <p>« Mais oui, rien que le fait de devoir se pencher pour s'approcher et lire, ce n'est pas le fait de devoir s'approcher qui est embêtant, mais en fait on utilise énormément ses muscles pour se rapprocher et pour lire. [...] En fait, là déjà juste me balader, c'est un effort, mais si je voulais lire toutes ces petites affiches, il me faudrait 10 minutes, il faudrait que je sois accroupi (NDLR : il s'accroupit) Ce n'est pas facile de s'accroupir. Je peux comprendre pourquoi ils ne le font pas. C'est un effort de se redresser. Il y a une raison pour lesquelles on ne voit pas les personnes âgées s'accroupir. »</p> 
	<p>Il va évoquer sa frustration par rapport à chaque effort à fournir pour contempler les œuvres et lire les informations :</p> <p>« C'est quand même vraiment énervant de rien voir. Il faut constamment s'adapter, c'est chaque fois des micros-ajustements, et tu sens que tu fais chaque fois un petit effort pour faire ce micro-ajustement. Même de venir ici un peu plus proche pour un peu essayer de voir la texture de la pierre, de la statue. (NDLR : il s'accroupit de nouveau) Ça clairement, c'est parce que je suis jeune, j'ai encore un peu de muscles. Mais je ne verrais pas ma mamie pouvoir s'accroupir. »</p> <p>Plus loin dans la visite, il évoquera la difficulté et l'effort que demande de regarder les écritures placées trop haut, en mentionnant être contraint avec la minerve au cou :</p> <ul style="list-style-type: none"> - SimulationH : « Après genre... je n'ai pas envie de bouger la tête vu que j'ai une minerve. C'est tous mes yeux qui travaillent et qui regardent. Ce sont mes yeux qui vont essayer de chercher l'information, mais pas ma tête. Alors que je pense que naturellement, j'aurais levé la tête pour voir ce qui était marqué. » - Sophie : « Là, il y a plus d'efforts à faire ? » - SimulationH : « Ici, il y a plus d'efforts à faire et oui, il y avait des noms aussi au-dessus des... là il y avait des choses écrites, et j'ai juste levé les yeux, je n'avais pas envie de lever la tête parce que la minerve elle maintient, mais si je veux je peux quand même monter la tête. »

Tableau du bilan comparatif :

Démarche	Architecte	Type d'évocation	Dimension(s) abordée(s)	Niveau d'exploration
Parcours commentés	ParcoursF	Observation directe des seniors, dialogue, réflexion post-visite	Hauteur, posture, accessibilité au contenu, fatigue, frustration, envie d'apprendre	Élevé
	ParcoursH	Écoute des seniors + dialogue partiel et avis personnel qui remet en question la remarque d'une senior	Accessibilité au contenu, hauteur, envie d'apprendre, posture	Moyen
Personas	PersonasF	Projection via personas	Douleurs dorsales, posture, hauteur, accessibilité au contenu, effort	Élevé
	Personash	Projection dans un persona	Frustration, posture, effort	Moyen à élevé
Simulation physique	SimulationF	Expérience vécue à travers la tenue + projection	Douleurs dorsales, posture, accès au contenu, hauteur,	Élevé

			mobilité de la tête, besoin de recul	
SimulationH	Expérience vécue à travers la tenue		Efforts musculaires, posture, difficulté de s'accroupir, frustration, mobilité de la tête, travail des yeux	Très élevé

Lisibilité des textes

ParcoursF	<p>C'est Myriam qui introduit la discussion sur la lisibilité des textes, en évoquant dans la conversation qu'elle est affectée par la DMLA (dégénérescence maculaire liée à l'âge) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Myriam : « <i>Par contre, pour moi les caractères sont un peu...</i> » - ParcoursF : « <i>Ils sont trop petits ?</i> » - Myriam : « <i>Trop petits oui.</i> » - Claude : « <i>Un peu petits oui.</i> » - Myriam : « <i>Oui, parce que j'ai la DMLA, donc je dois forcer.</i> » <p>Myriam revient sur sa difficulté à lire et sa volonté de vouloir en savoir plus, mais d'en être empêchée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Myriam : « <i>Vous voyez ceci, c'est très beau, mais je n'arrive pas à lire l'explication ici.</i> » - ParcoursF : « <i>À lire l'explication qui est en dessous sur un petit plan incliné en vitrine.</i> » - Myriam : « <i>Je n'arrive pas. C'est ce trouble avec mon problème de vue. Il y a des petits trucs comme ça qui sont très beaux et moi j'aime savoir à quoi ça sert.</i> » - ParcoursF : « <i>Si vous voulez en savoir plus, mais vous êtes un peu frustré alors oui.</i> »
ParcoursH	<p>C'est aussi un senior qui va parler de la difficulté de lecture :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jacques : « <i>C'est très difficile pour moi la lecture, déjà manque de lumière probablement, alors là, il me faut une loupe. Il y a un numéro, il faut chercher le numéro, je suppose, enfin je ne sais pas. Mais j'ai des difficultés, mais je suis peut-être le seul ici.</i> » - ParcoursH : « <i>Ce n'est pas la seule difficulté parce que le numéro onze là-bas c'est le numéro onze là-bas.</i> » - Jacques : « <i>Oui, maintenant je ne vais pas approfondir, je veux dire, je le vois, je ne le vois pas, ça ne me touche pas beaucoup personnellement, mais ça c'est l'aspect pratique je vais dire. Si je vais quelque part dans un musée, ou quelle quel soit, que je puisse quand même lire. Normalement déjà qu'il faut s'abaisser pour nous, donc lumière et visibilité voilà mais ce n'est pas un drame. Mais c'est dommage quoi.</i> »
PersonasF	<p>PersonasF reste générale sur ses remarques liées à la lisibilité des textes :</p> <p>« <i>Ouf... C'est très petit, les écritures.</i> »</p> <p>Ou encore quelques minutes plus tard :</p> <p>« <i>Ici en fait, le fait que ce soit plus haut c'est déjà plus lisible. Maintenant, c'est vrai que ça reste écrit un peu petit.</i> »</p>
PersonasH	<p>PersonasH va se projeter dans les personas pour faire les remarques par rapport à la lisibilité des informations, et va aller plus loin en évoquant les sentiments provoqués et en donnant des améliorations :</p> <p>« <i>Ben je suis encore Bernadette, me voilà un peu frustrée, parce que je ne sais lire aucune des affichettes, que ça soit dans la vitrine, parce qu'il y a un reflet sur la vitre. Le contraste des panneaux n'est pas excellent, et en tout petit. [...] Sinon pour les autres, bon si s'ils voient bien, à la limite pourquoi pas.</i> »</p> <p>Plus tard,</p> <p>« <i>C'est important je trouve d'avoir des mots qui ressortent parce que... enfin moi je n'ai pas envie de le lire en fait (NDLR : en parlant du panneau). Franchement, déjà 3 langues avec des gros pâtés comme ça, mettre des mots en gras, je ne sais pas... Parce que pour Chantal, qui ne va peut-être pas souvent voir les musées, ça ne va peut-être pas lui donner envie. (NDLR : Il lit la fiche de Chantal) Chantal « ne fréquente plus beaucoup d'espaces publics », (NDLR : et puis celle de jean) Jean « accompagne sa femme ».</i> »</p>

		
SimulationF	<p>SimulationF a mentionné avoir beaucoup de difficulté à lire les textes. En effet, il y en a très peu qu'elle a réussi à lire. Elle évoque ne rien voir avec les lunettes de la tenue :</p> <p><i>« Bon il y a des trucs plus grands là, on va aller voir... Toujours pas en plus c'est écrit blanc sur un fond gris, ce n'est vraiment pas pour les gens de mon âge ça, aie aie, rien à faire. [...] Mais en plus je ne vois rien du tout avec mes lunettes, rien. »</i></p> <p>Après avoir mentionné plusieurs problèmes liés à la vue (lisibilité des textes et le fait qu'il fasse sombre), SimulationF décide de quitter la première pièce :</p> <p><i>« Bon, cette pièce-ci avec mon problème de vue, je crois qu'on peut la passer. »</i></p>	
SimulationH	<p>SimulationH doit se rapprocher pour lire, et se demande si les personnes âgées en font de même. Si oui, il mentionne que ça doit leur prendre beaucoup de temps :</p> <p><i>« Non mais si toute personne âgée voit comme ça et veut lire, ça doit leur prendre du temps... Est-ce que les autres devaient s'approcher aussi comme ça pour lire ou ils n'essaient pas de lire ? »</i></p> <p>Il soulève que le contraste aide à la lisibilité :</p> <p><i>« Heureusement qu'il y a du contraste au niveau des chiffres. Sinon je n'aurais pas pu les lire. »</i></p>	

Tableau du bilan comparatif :

Démarche	Architecte	Type d'évocation	Dimension(s) abordée(s)	Niveau d'exploration
Parcours commentés	ParcoursF	Ecoute attentive + interaction avec seniors	Taille des caractères, déficiences visuelles (DMLA), travail des yeux, accessibilité au contenu, frustration, envie d'apprendre	Très élevé
	ParcoursH	Ecoute, interaction avec seniors, réflexion post-visite	Taille des caractères, accessibilité au contenu, frustration, sensibilité à la lecture	Moyen à élevé
Personas	PersonasF	Observations générales	Taille des caractères	Faible
	PersonasH	Projection dans personas + suggestions d'amélioration	Frustration, contraste, taille des caractères, surcharge d'information, envie de lire	Élevé
Simulation physique	SimulationF	Expérience vécue à travers les lunettes	Taille des caractères, frustration, contraste, motivation	Élevé
	SimulationH	Expérience vécue à travers les lunettes + questionnement	Contraste, effort de lecture	Moyen

Couleur des salles

ParcoursH	<p>Arlette va émettre des commentaires sur les couleurs de salles. Elle va en effet parler d'espaces sombres, là où les murs sont peints d'une couleur sombre, et de sa préférence pour les espaces blancs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arlette : « <i>Oh comme il fait sombre tout d'un coup.</i> » - Sophie : « <i>Il fait sombre vous dites. Et c'est embêtant ?</i> » - Arlette : « <i>Non, mais j'aime mieux quand c'est blanc comme ça.</i> »  <p>Ou encore, dans les espaces plus colorés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arlette : « <i>C'est vraiment beau. Et enfin je ne sais pas, voilà que ça me frappe maintenant alors que c'est peut-être la même chose. Il y a des couleurs ici.</i> » - Sophie: « <i>Ah oui, non il n'y avait pas autant de couleurs dans les autres endroits.</i> » - Arlette : « <i>Il n'y avait pas de couleurs. Je n'avais pas remarqué. C'est parce que bon, je ne sais pas, c'est tout doré. C'est vraiment joli.</i> »  <p><u>Entretien post-visite :</u></p> <p>Une des choses principales que ParcoursF retient de la visite est que Arlette préfère les pièces colorées, mais mentionne que ça c'est un peu chacun ses goûts. De plus, durant son discours pendant l'entretien, il parlera surtout de la préférence liée aux œuvres exposées, du fait que les personnes âgées sont très attentives à la lecture et à ce qu'elles voient, mais n'approfondira pas le reste :</p> <p>« <i>J'ai remarqué qu'ils étaient davantage sensibles à la lecture qu'aux mouvements, aux déplacements. Et la dame qui parlait beaucoup plus que les hommes, son ressenti c'était à propos de la luminosité, des pièces qui étaient agréables et agréablement décorées, enfin chacun ses goûts, mais enfin il y avait de la couleur, il y avait des ors, il y avait des lumières. [...] Et donc, j'ai vu leurs centres d'intérêt qui ne sont pas les mêmes que les miens quoi. Il y a un monsieur, il regardait Napoléon parce qu'apparemment il aime beaucoup ça. Et la dame elle regardait les vitraux et les ors, mais ça c'est inhérent à n'importe quoi.</i> »</p>
PersonasH	<p>Seul PersonasH mentionnera également les couleurs dans ses remarques, en parlant d'expérience usager et pas de persona :</p> <p>« <i>Sinon oui voilà, c'est coloré, on est dans l'ambiance du dix-huitième, le siècle des lumières. Donc c'est encore malin que ça soit dans ce type d'espace, vieille maison à la grande hauteur... On y est quoi. Alors que les autres, gallo romains et tout, c'est un peu plus compliqué. Là, ils ont pu jouer avec ça. Donc une expérience utilisateur encore intéressante... fin plutôt intéressante.</i> »</p>

Tableau du bilan comparatif :

Démarche	Architecte	Type d'évocation	Dimension(s) abordée(s)	Niveau d'exploration
Parcours commentés	ParcoursH	Écoute passive des propos des seniors + réflexion post-visite	Goûts personnels, préférences colorées	Faible
Personas	PersonasH	Réflexion personnelle sur l'expérience usager	Ambiance scénographique, immersion	Moyen

Le toucher et l'ambiance sonore

Le toucher	PersonasH	PersonasH sera le seul à penser à l'expérience multisensorielle, en proposant d'ajouter des éléments dans la visite que les personnes peuvent toucher : « Je suis frustré de ne pas avoir d'autres trucs à toucher je trouve. C'est un musée où on voit beaucoup. C'est pour ça que tu vois, mettre des têtes sur les portes, ça pourrait être mis en avant. »
Ambiance sonore	PersonasH	Pour couvrir un bruit de fond provenant des techniques et améliorer l'expérience muséale, PersonasH propose d'ajouter un fond sonore. Même si son commentaire reste assez général pour améliorer l'expérience de tout le monde, il mentionne tout de même Jean pour parler de ses problèmes d'audition, qui ne pourra pas totalement en profiter comme les autres visiteurs : - PersonasH : « Je trouve que voilà... certes Jean n'aime pas le bruit, mais je trouve un petit fond sonore pour cacher justement comme en bas tous les soucis de techniques, là on entend la ventilation et tout... Ça pourrait rajouter un peu à l'expérience du lieu quoi. » - Sophie : « Une petite musique, un bruit de fond ? » - PersonasH : « Oui, un petit bruit de fond, pourquoi pas, comme dans les différentes époques, pour te baigner donc dans l'ensemble et éviter de... là ça me rappelle qu'il y a une ventilation qui souffle. »

Tableau du bilan comparatif :

Démarche	Architecte	Type d'évocation	Dimension(s) abordée(s)	Niveau d'exploration
Personas	PersonasH	Suggestion personnelle pour améliorer l'expérience usager	Toucher, ambiance sonore, espace multisensoriel, immersion	Élevé (mais remarque générale pas spécialement pour les seniors)

2.1.1.7. Accessibilité physique

ParcoursF	ParcoursF va parler un peu plus d'accessibilité et d'espace de manœuvre lors de la visite d'une petite pièce en présence de Sylvie et de son déambulateur. Elle pense également à son aisance de mobilité en émettant ses commentaires, mais reste principalement centrée sur l'accessibilité : - ParcoursF : « Pour vous ça va madame avec le déambulateur, ce n'est pas... Justement ici, c'est un peu plus étroit. » - Sylvie : « Oui oui, ça va. » - ParcoursF : « Il ne faut pas plus étroit. Voilà, pour faire demi-tour, c'est moins évident. [...] Voilà quand vous entrez avec le déambulateur au niveau mobilité, vous allez devoir faire une petite manœuvre pour faire demi-tour. » - Sylvie : « Oui mais ça ce n'est pas grave. » - ParcoursF : « Vous savez faire, vous faites la marche arrière en général ou... parce qu'on a un mètre de large ici maximum. » - Sylvie : « Oui mais il n'y a pas de problème, je recule un peu, il n'y a pas de problème. »
ParcoursH	ParcoursH fera également une remarque sur les normes d'accessibilité au même endroit : - Sophie (en essayant de montrer à ParcoursH comment interagir avec les personnes âgées) : « Ça a été pour aller dans le petit endroit là-bas avec le déambulateur ? » Arlette : « Ah oui, ça va. » - ParcoursH : « Il faut ressortir seulement. Parce que la norme est respectée ici, sauf avec le panneau de Kroll. »

	<p>Il restera aussi sous sa casquette d'architecte lorsqu'il parlera du risque d'infiltration pendant une discussion avec les seniors sur un point de vue, au niveau d'une boîte vitrée qui ressort du bâtiment et pour laquelle il faut monter 2 marches pour y arriver :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jacques : « <i>Il n'y a pas de rampe.</i> » - Arlette : « <i>Pas de rampe, pas de point d'appuis.</i> » - Jacques : « <i>C'est... Ben oui.</i> » [...] - Sophie : « <i>Vous aimez bien qu'il y ait des points de vue comme ça de temps en temps pour voir l'architecture.</i> » - Jacques : « <i>Oui, ça vaut la peine.</i> » - Arlette : « <i>Oui, je trouve que c'est beau.</i> » - Sophie : « <i>Ça apporte quelque chose à la visite ?</i> » - ParcoursH : « <i>Ça pose la question parce que la petite boîte vitrée là, il n'y a rien au-dessus parce que je vois qu'il y a des infiltrations et il n'y a rien en dessous non plus, c'est flottant, c'est vrai on se demande pourquoi avoir fait deux marches. Une aurait suffi et même zéro ça aurait marché aussi quoi. C'est bizarre.</i> » <p>Il fera également un commentaire sur une rampe qui aurait dû être réalisée autrement pour ne pas créer de danger :</p> <p>« <i>Et faites attention, il y a une petite marche dangereuse. Sans blague, on aurait dû remonter tout en pente jusqu'à la porte de l'ascenseur. On n'aurait pas eu ceci.</i> »</p> 
PersonasF	<p><u>Entretien post-visite :</u></p> <p>Lors de l'entretien, ParcoursH restera beaucoup sur l'accessibilité physique, et non sur l'expérience muséale, bien que l'accessibilité participe au bon déroulement de la visite :</p> <p>« <i>J'ai remarqué qu'il y avait des espaces un peu plus confinés mais c'est vrai que le musée c'est le musée, ce sont des maisons existantes et donc si on fait un demi-tour avec deux petites poussettes, ça devient compliqué. Donc il faut garder des espèces de distance, non pas de sécurité, mais de manœuvres. Et ça, c'est peut-être embêtant si on veut visiter à deux ou à trois et pouvoir se parler et converser un peu.</i> »</p> <p>PersonasF évoquera aussi un commentaire plus technique sur les rampes, se souciant de la montée des personnes en fauteuil roulant :</p> <p>« <i>Par contre ici, en chaise roulante c'est chaud, parce qu'il n'y a pas de palier. Il faut tourner directement dans la pente. [...] Remonter la rampe si on est tout seul, ça doit être très difficile.</i> »</p> <p>Elle parlera encore de l'accessibilité physique pour les chaises roulantes durant la visite :</p> <p>« <i>Maintenant niveau espace, enfin c'est pas mal, le visiteur qui vient en chaise roulante jusqu'à présent, ... Maintenant je sais qu'il [le musée] a été refait, et qu'il a très très bien été fait. Il n'y a pas de problème pour tourner.</i> »</p>

Tableau du bilan comparatif :

Démarche	Architecte	Type d'évocation	Dimension(s) abordée(s)	Niveau d'exploration
Parcours commentés	ParcoursF	Observation + interaction avec senior	Largeur, manœuvre, norme PMR, confort	Moyen à élevé
	ParcoursH	Observation + analyse technique	Norme PMR, présences de marches, étanchéité, rampe, manœuvre	Moyen à élevé (reste fort sur le côté technique et moins le vécu usager)
Personas	PersonasF	Réflexion pour personnes en fauteuil roulant	Absence de palier, difficulté de monter, espace de retournement	Moyen (reste focus sur les chaises roulantes)

7. Retranscriptions

7.1. Visite et entretiens avec ParcoursF (28-03 AM) – Parcours commenté

Participants :

ParcoursF = Architecte femme qui teste le parcours commenté

Sophie = observatrice et encadrante

Myriam = senior femme avec problème de vue

Claude = senior mari de Myriam avec problème d'audition

Sylvie = senior femme avec un déambulateur et portant des lunettes pour lire de près.

Quand il y a « ... » ce sont les moments de silence lorsque l'on se déplace où qu'il n'y a rien qui est dit pendant un moment

7.1.1. ENTRETIEN AVANT VISITE (ParcoursF)

Sophie : Est-ce que vous avez déjà réalisé la conception d'un musée ?

ParcoursF : Non, je n'ai pas eu cette chance.

Sophie : Et donc, vous faites souvent des visites avec les élèves dans le cadre des études d'architecture comme vous venez de me le dire (elle venait de me le dire avant de lancer l'enregistrement).

ParcoursF : Oui, très souvent.

Sophie : Et alors, vous faites des parcours dedans ?

ParcoursF : Oui, on fait des parcours, oui. Donc, on prépare à l'avance nos visites. Si je prends Paris, oui, je fais des fiches. J'ai même été en repérage quand j'ai dû... Enfin, c'était un peu exceptionnel, peut-être, ce cas-là, mais au Louvre, c'est un palais énorme, c'est un des plus grands musées du monde. Donc, j'ai dû y aller... Enfin, un petit week-end à Paris, avant, ce n'était pas plus mal... mais me repérer. Je l'avais déjà fait avec des collègues, mais le faire moi toute seule, il fallait quand même que... Voilà. Mais maintenant, depuis, sur Internet, ils proposent des parcours virtuels, enfin guidé, quoi. Donc, c'est beaucoup plus facile. Donc, ça, au Louvre, c'est top. Mais ce n'est pas pour tous les musées, ça.

Sophie : Et c'est dans quelle optique, ces visites ?

ParcoursF : Moi, ce sont des étudiants. Donc, on fait des découvertes artistiques. Donc, on a des élèves, ce ne sont pas des étudiants, des élèves du secondaire dans des sections artistiques, ici à Marie-Thérèse, vraiment tout près. On a un gros secteur artistique. Donc, moi, je donne cours en art et structure de l'habitat. Donc, c'est une section d'architecture secondaire technique. 4, 5, 6 maintenant, 6e. Et donc, je suis essentiellement prof au 3e degré, moi, 5e et 6e. Et avec les 5e, quand ils entrent dans l'option en 5e, maintenant, on y entre en 4e, et on a des nouveaux élèves souvent en 5e année, et bien, on fait une immersion artistique. Donc, les sections art, art plastique... ce sont des questions de filière hein transition, qualification... Enfin, les élèves d'art, d'art plastique et d'architecture, en fait, on organise un voyage pour eux en 5e pour les immerger dans le monde artistique. Donc, on leur donne un carnet, ils doivent dessiner. Et on fait des musées d'art contemporain ou d'art ancien, des beaux-arts. Par exemple, on va à Lille, on va visiter le musée des beaux-arts. On fait des repérages dans la ville, des musées plus

contemporains. Parfois, il y a des parcours dans la ville extérieure avec des œuvres extérieures dans la ville.

Sophie : Et donc, ils réalisent des projets par après, les élèves ?

ParcoursF : Non, ils n'ont pas des projets liés à nos visites, mais ils intègrent des réflexions quand même sur ce qu'ils ont vu. Mais plus les élèves d'art, sur des thématiques qu'ils ont vues, ils les intègrent dans leurs réflexions artistiques. Nous, en architecture, parfois, on fait un petit projet, effectivement, avec une petite galerie d'art, et on fait des références en disant, « Rappelez-vous ce qu'on a vu, comment ça fonctionne, quand il y a une salle de détente, un café, un bar, des sanitaires, des services, un accueil, un comptoir d'accueil. » Là, moi, j'intègre ça dans des projets. Des petits projets au niveau secondaire.

Sophie : Vous donnez seulement cours ou à côté, vous êtes architecte à côté ?

ParcoursF : Je ne suis plus architecte à côté, mais j'ai cumulé pendant une douzaine d'années le métier d'architecte et le métier de prof. Oui, c'est ça, j'ai fait ça pendant une douzaine d'années.

Sophie : D'accord. Et justement, quand vous allez faire cette visite ou quand vous visiez vos projets à l'époque, est-ce que vous avez réalisé des espaces inclusifs où on prend en compte tous les futurs utilisateurs ? Je ne sais pas si c'est plus dans les bâtiments publics, parce que du coup, quand ce sont des habitations individuelles, on prend un peu moins en compte.

ParcoursF : Oui, C'est plus dans les bâtiments publics que ça devrait se faire. Quand j'étais architecte.

Sophie : Oui, ou bien peut-être maintenant que vous donnez cours et que vous allez faire des visites.

ParcoursF : Est-ce qu'on en parle ?

Sophie : Oui.

ParcoursF : Pas le volet PMR, ça on ne l'impose pas parce que c'est un peu trop complexe pour des jeunes du niveau du secondaire supérieur. Donc le PMR, on ne l'intègre pas. Mais tout ce qui est ergonomique, ça c'est sûr qu'on insiste énormément là-dessus, que ce soit pour des personnes de tout âge, donc adultes, on ne parle pas d'enfants, mais pour les personnes adultes, le volet ergonomique, que ce soit dans l'habitat, dans des petits projets de logement, ou dans des fonctions publiques comme muséal, artistique, galerie d'art. Là, on parle d'ergonomie. Donc si on leur fait dessiner un comptoir, ils doivent analyser un comptoir avec tout ce que ça peut comporter comme dimensionnement, hauteur, accessibilité du corps humain devant.

Sophie : Mais donc plus accessibilité, et pas ressenti de personne ?

ParcoursF : Non, ça non.

Sophie : D'accord. Maintenant que vous n'êtes plus vraiment dans la partie architecture, mais je vais quand même poser la question. Si vous aviez dû concevoir un musée inclusif, en particulier pour les personnes âgées, comment est-ce que vous vous seriez prise, comment est-ce que vous auriez pensé pour les intégrer ?

ParcoursF : Ah oui, adapter vraiment les choses, que ce soit réellement ergonomique pour eux, parce que c'est beaucoup d'ergonomie. Je crois que j'aurais fait appel à plusieurs personnes âgées à guider et effectivement faire une enquête sur ce qu'elles vivent au moment de visiter un lieu muséal, et de voir où sont les soucis (L'architecte avait déjà rencontré les personnes avant l'interview vu que je suis arrivée avec Sylvie et que mes grands-parents étaient déjà arrivés également. Ça a donc peut-être affecté sa réponse). C'est clair que les sols sont très importants, les matériaux doivent être quand même lisses, je

dirais, parce que les pieds se lèvent moins facilement. Et effectivement, il peut y avoir des déambulateurs, des cannes. Il faut éviter les marches, trop d'escaliers, bien sûr. Les ascenseurs, on est obligé, évidemment, d'en prévoir, dès qu'il y a des différences de niveau. Les rampes, c'est très compliqué, parce qu'il y a quand même un minimum de pente à avoir, et ça prend beaucoup de place. Mais une rampe, ça peut quand même être une solution d'accessibilité, il faut voir.

Voir la topologie aussi du lieu.

Mais en tout cas, les matériaux, déjà pour marcher, pour se tenir, pour faire des pauses, oui, des endroits pour s'asseoir devant les œuvres, du mobilier adapté. Les sanitaires, il en faut quand même à différents niveaux, il faut qu'ils soient assez visibles.

Je suppose qu'on parle de personnes qui savent quand même voir correctement et qui peuvent lire des panneaux.

Sophie : Oui. En fait, ici, vous allez être accompagnée de trois personnes. Particulièrement, j'ai dû me concentrer sur trois profils pour les trois outils. Une personne avec un déambulateur, donc perte de mobilité. Une personne avec des pertes de l'audition. Et une personne avec des troubles de la vue, de la vision. Mais parfois, les trois limitations peuvent être présentes chez une personne. On va se focaliser là-dessus aujourd'hui. Mais oui, il y a plusieurs aspects qu'on doit prendre en compte.

Que pensez-vous du fait de se mettre à la place d'un usager ? Est-ce une approche qui vous parle d'essayer de se mettre dans la peau de la personne pour ressentir ?

ParcoursF : Oui, c'est ça. Il faut vraiment essayer de se mettre à la place de la personne, mais pour y arriver, il faut quand même avoir des outils qui permettent d'être réalistes. Comme je disais, c'est peut-être alors plus porteur d'avoir fait une enquête avec des personnes réellement accompagnantes, pour relever tous les critères auxquels on doit faire attention sur les perceptions sensorielles, la mobilité...

C'est sûr que si je regarde la question précédente, les couleurs, à mon avis, vont être importantes pour guider, comme dans des hôpitaux, dans un hôpital. Enfin on n'est pas dans un hôpital mais dans un musée mais ça aide, pour avoir des repères. La lumière, la lumière naturelle, la lumière artificielle doit aussi être adaptée, effectivement, pour les vues qui baissent.

CONSIGNE

Sophie : Je vais vous donner des petites fiches pour que vous vous rappelez l'objet de la visite. Donc alors ici ça, vous avez la consigne. Donc vous allez imaginer que vous travaillez pour un projet d'un musée, qui va se dire inclusif et donc ici on va en particulier travailler sur les personnes âgées et voir un peu leur ressenti et cetera. Et donc aujourd'hui l'outil que vous allez utiliser c'est pour commencer avec les personnes âgées et vous allez devoir interagir avec eux, voir comment est-ce qu'ils se comportent dans le parcours, ce qu'ils ressentent, s'il y a quelque chose qui ne vont pas, leur poser la question pourquoi est-ce que ça ne va pas, qu'est-ce qu'ils pensent du lieu...

ParcoursF : Moi je dois poser des questions.

Sophie : Oui

ParcoursF : ah. D'accord.

Sophie : Et moi j'observe un peu comment ça se passe.

ParcoursF : D'accord.

Sophie : Et donc vous allez être invitée à vous projeter à leur place et essayer d'imaginer ce qu'ils vous ressentent en posant ces questions-là. Tout est écrit là, la consigne, ce à quoi vous devez être attentif. Mais je suis là aussi pour aider. Vous devez verbaliser ce que vous voulez dire.

Et alors pour vous, vous allez être accompagnée de madame ParcoursF l'architecte vous allez devoir exprimer ce que vous ressentez dans le parcours, ce qui vous semble bien pour vous, ce qui ne va pas, comment vous vous sentez dans certains lieux, enfin voilà. Donc ce que vous appréciez ou non pendant la visite, si vous êtes à l'aise ou non dans les déplacements, ce qui est difficile pour vous, la manière dont vous vous sentez dans certains espaces et vos suggestions, remarques ou souvenirs d'autres musées.

(En m'adressant à ParcoursF) : Et je tiens juste à préciser qu'on ne va pas se concentrer sur les normes d'accessibilité, c'est plus vraiment ressenti, voilà.

ParcoursF : Oui oui ça je comprends.

7.1.2. VISITE (ParcoursF)

Sophie : Je vais vous montrer le début du parcours et puis on laissera les Seniors nous guider afin de voir s'ils arrivent à s'orienter. On va prendre l'ascenseur là-bas. (Claude, Sylvie et ParcoursF prennent l'ascenseur, pas assez de place pour que tout le monde le prenne donc Myriam et moi prenons l'escalier)

Sylvie : Ça ne vous dérange pas mon caddie ? Je ne sais pas partir sans lui parce que je tomberais et ce serait encore pire.

Je peux entrer ?... Je vais le mettre dans le coin comme ça je ne bloquerai pas les gens.

ParcoursF : Il est à double portes donc ne vous tracassez pas.

On va à quel étage ?

Sylvie : Au premier, c'est marqué.

...

Sylvie : Et voilà, nous voilà au premier... Aïe aïe aïe. En voilà des affaires.

ParcoursF : On est dans quel département ?

Myriam : Umérus

Sylvie : En voilà des os.

ParcoursF : On est à la bonne hauteur visuelle.

Myriam : Oui. C'est très bien.

Par contre, pour moi les caractères sont un peu...

ParcoursF : Ils sont trop petits ?

Myriam : Trop petits oui.

Claude : Un peu petits oui.

Myriam : Oui, parce que j'ai la DMLA, donc je dois forcer.

ParcoursF : Ah oui. Effectivement, ce n'est pas bien grand. Et puis il faut se baisser aussi un peu comme vous venez de le faire.

Myriam : C'est ça.

ParcoursF : Et alors évidemment entre les deux ici, l'éclairage fait défaut d'un côté, donc c'est encore moins lisible.

Claude : Oui c'est vrai.

Myriam : C'est vrai que c'est une lacune.

ParcoursF : Par contre au niveau du sol ça va, c'est facile.

Myriam : C'est pratique.

ParcoursF : C'est facile quoi oui.

Myriam : il n'y a pas de pavé donc on peut y aller.

Claude : il y a des pièces qui ne sont pas en place, elles sont où.

ParcoursF : Ça je l'ignore moi, je ne connais pas bien les collections, je suppose que c'est, on n'a pas retrouvé tous les éléments oui.

Claude : D'accord.

Sophie : Ici, en fait nous sommes des architectes donc nous ne savons pas, et le but c'est de comprendre comment vous vous sentez dans les espaces.

Myriam : On est bien.

ParcoursF : Vous pouvez avancer par-là, je pense oui.

...

ParcoursF : Est-ce que le circuit vous paraît facile ?

Myriam : Très bien oui.

Claude : Pour le moment oui.

Sylvie : Oui hein.

ParcoursF : Alors là on a de nouveau, enfin on a des vitrines, je trouve qu'on est à bonne hauteur des yeux mais par contre est-ce que l'éclairage vous suffit ? Parce qu'il y a quand même ...

Myriam : Ça fait des reflets.

ParcoursF : Alors oui il y a des effectivement les vitrines montrent des reflets quoi

Myriam : Mais on ne peut rien changer à ça.

ParcoursF : c'est le type de verre oui.

Claude : Oui et puis là vraiment pour lire ce n'est vraiment pas simple.

ParcoursF : Ça lire les étiquettes là c'est compliqué oui.

Claude : Ce n'est vraiment pas simple.

ParcoursF : Non. C'est trop bas, fin...

Claude : C'est trop bas, c'est trop petit.

Sylvie : Oui trop bas et trop petit, il faudrait des plus grosses lettres en noir.

Sophie : Est-ce que ça empiète sur votre visite ?

Claude : Disons que quelqu'un qui s'intéresse vraiment à la chose, s'il ne sait pas lire...

ParcoursF : Oui il va passer son chemin quoi.

Claude : Oui.

ParcoursF : Et donc il va un peu manquer des informations qu'il attend, donc oui pour profiter de la visite effectivement. Parce que moi je constate que la hauteur des objets montrés ici des petits silex c'est bien, ...

Claude : Ça c'est bien.

ParcoursF : ...mais pourquoi est-ce qu'une vitrine éclairée sur deux enfin voilà.

Myriam : Economie ?

ParcoursF : Si c'est ça c'est vraiment dommage.

Mais c'est vrai qu'il y a une série d'étiquettes qui sont organisées mais la hauteur est un peu trop basse oui.

Sylvie : Oui et puis ce n'est pas fort imprimé, il y a juste le dessus qui est imprimé.

ParcoursF : Le bas n'est pas en gras quoi, l'explication.

Sylvie : Ben oui et alors on voit moins bien.

ParcoursF : Les caractères ne sont peut-être pas suffisants. Est-ce que vous par exemple madame vous arrivez à lire sans vos lunettes ? (S'adresse à Sylvie qui porte des lunettes pour lire de près)

Sylvie : Non, les grandes lettres oui en noir, mais les autres je ne sais pas non.

ParcoursF : Ah oui. Et vous monsieur vous arrivez à lire ?

Claude : Bah écoutez euh...

ParcoursF : Ou il faut vraiment s'approcher ?

Claude : même même les gros caractères, c'est déjà limite. Alors ne parlons pas des petits.

Sylvie : Non c'est vraiment trop fin hein.

ParcoursF : Comme madame disait, effectivement. Moi aussi, j'ai du mal entre nous parce que je dois quand même, voilà pour ma vue je porte des lunettes aussi et je rejoins monsieur dames même personnellement alors que bon.

Myriam : Et toujours se pencher, c'est fatigant. Mais voilà c'est comme ça.

ParcoursF : Oui. Je pense que si ces panneaux-là étaient inclinés à cette hauteur-ci, ici comme ça, ...

Myriam : Ce serait mieux

Claude : Oui vu qu'il n'y a quand même rien en-dessous.

ParcoursF : Oui, c'est ça.

...

ParcoursF : Ah oui, je vous invite à venir regarder ici le petit panneau illustratif un peu humoristique, je pense que c'est Pierre Krowl qui a fait ça. Est-ce que vous arrivez à le lire ?



Myriam : Oui oui. J'ai lu celui d'avant.

ParcoursF : Vous pouvez vous approcher madame (en parlant à Sylvie qui regardait de loin). Vous ne savez pas lire ça madame ?

Sylvie : Non, mais je vais mettre mes lunettes. (Sylvie met ses lunettes)



Sylvie : Oui, maintenant ça va.

ParcoursF : C'est un humoriste. Il est nul ton petit peigne, il ne va pas. Je peux lire ? Ce n'est pas pour les cheveux, c'est pour tracer les lignes sur les poteries. Donne-le-moi. Je croyais que c'était une fourchette pour les frites. (Tout le monde rigole)

Myriam : Il y avait déjà des frites à ce moment-là ?

ParcoursF : On sait déjà mieux le lire à l'avant.

...

ParcoursF : On va par où ? par-là ?

Sophie : Oui mais il faut aussi regarder comment ils s'orientent.

ParcoursF : On vous laisse avancer pour voir si vous vous repérez, allez-y.

...

ParcoursF : Et au niveau de l'ambiance sonore, ça va, c'est calme ?

Claude : Ça va.

ParcoursF : Oui ça va. On n'est pas au Louvre quoi.

Claude : Il faudrait voir quand il y a du monde.

Myriam : Ça doit raisonner quand même non.

ParcoursF : Ça résonne un peu oui.

...

ParcoursF : Allez-y avancez, enfin moi je me mets.

Myriam (parlant à Claude) : Tu vois le neuf là, ça a été trouvé dans le lac de Neuchâtel.

Claude : Moi, j'ai monté mes appareils au maximum et ici, comme il n'y a pas de bruit, ça marche, ça marche. S'il y avait du monde, je n'entendrais rien.

Sophie : Est-ce que c'est gênant, ça empêche une bonne visite ?

Claude : Ben écoute. Moi, c'est mon problème de toute façon, n'importe où. Si on va au resto, qu'on est deux couples, ça ne marche déjà plus. Il faut qu'on soit nous 2 ou avec une troisième personne, mais s'il y a deux couples qui parlent d'un bout à l'autre de la table, ça ne marche plus.

ParcoursF : Si vous étiez dans un, admettons que vous faites une visite au Louvre et qu'il y a vraiment une exposition que vous voulez voir et qu'il y a beaucoup de monde, est-ce que vous allez quand même pouvoir faire abstraction de ce problème sonore ou pas ?

Claude : S'il n'y a pas d'explication. Oui. Ce n'est pas un problème. Mais par contre, si vous avez un guide, là, je ne vais pas entendre ce que le guide raconte.

ParcoursF : Sauf si le guide vous vous met une oreillette parce que quand les guides font beaucoup ça.

Claude : Oui.

ParcoursF : Et ça ça devient indispensable dans le monde.

Claude : C'est la question que je voulais poser, s'il n'y en a pas ici, est-ce que c'est prévu d'en mettre.

ParcoursF : Oui.

Claude : Parce qu'avec du monde, pour moi, il en faudrait une.

ParcoursF : Oui, bien sûr.

Et ça c'est vraiment une bonne chose évidemment les oreillettes et les micros pour les guides dans les musées parce qu'ils ne doivent pas s'époumoner non plus eux-mêmes à crier. Même pour même pour des groupes scolaires, c'est parce que je connais ce problème-là.

Claude : Oui même les guides en ville. Quand il y a un groupe avec un guide en ville.

ParcoursF : Oui. Il faut vraiment avoir le système auditif.

...

ParcoursF : Là, il y a quand même, oui, une œuvre exposée à l'extérieur. Enfin une espèce de verrière.



ParcoursF : Voilà donc ici on est en pleine lumière donc qu'est-ce que ça permet quand même pour vous ...

Myriam : C'est plus sympathique, mais.

ParcoursF : de mieux voir certaines choses. Ici les œuvres enfin les pierres.

Myriam : Différents modèles de construction

ParcoursF : Je crois que c'est surtout ce-ci qui veulent montrer ici à l'avant.

Myriam : Se trouvait près d'Aix-la-Chapelle.

ParcoursF : Est-ce que vous voyez le panneau explicatif ici pour ces pierres-là Il y en a là et celui-là alors ?



Myriam : un peu petit, mais ça va

ParcoursF : Je ne sais pas si c'est lié en fait. Ah oui c'est plus un commentaire historique global quoi. Sans doute pour l'aile dans laquelle on entre.

...

ParcoursF (Au niveau d'une petite pièce dans un renforcement) : Pour vous ça va madame avec le déambulateur, ce n'est pas. Justement ici, c'est un peu plus étroit.



Sylvie : Oui oui ça va.

ParcoursF : Il ne faut pas plus étroit. Voilà c'est pour faire demi-tour. Oui, pour faire demi-tour, c'est moins évident.

Sylvie : Je m'assieds un petit peu parce que j'ai très mal dans la jambe et dans la hanche.

ParcoursF : Oui, ah oui, allez-y. Ah oui. Voilà, c'est l'occasion de faire la petite pause.

Sylvie : La petite pause. J'ai été opérée et ça ne s'est pas très bien passé.

ParcoursF : Mais là vous aurez, voilà quand vous entrez avec le déambulateur au niveau mobilité, vous allez devoir faire une petite manœuvre pour faire demi-tour.

Sylvie : Oui mais ça ce n'est pas grave.

ParcoursF : Vous savez faire, vous faites la marche arrière en général ou parce qu'on a un mètre de large ici maximum

Sylvie : Oui mais il n'y a pas de problème, je recule un peu, il n'y a pas de problème. Donc c'est quand je reste trop longtemps sur mes jambes, je ne sais plus, alors c'est pour ça que je me repose un petit peu mais ça va revenir. Que voulez-vous Moi qui étais si agile avant, depuis que mon petit chien m'a fait tomber, c'est-à-dire qu'il y a un gros chien en liberté qui est avec son maître qui est venu attaquer mon petit chien que je tenais en laisse, il est juste en face de ma maison, je rentrais d'avoir été promenée et alors il m'a fait tomber au milieu de la route parce qu'il a voulu sauver comme je le tenais et le monsieur est parti avec son chien, il ne s'est pas occupé de moi.

ParcoursF : Enfin !

Sylvie : Et c'est deux voitures qui se sont arrêtées et deux monsieur qui ne se connaissaient pas, qui m'ont pris, qui m'ont porté chez moi puisque et là le monsieur en face à téléphoner à l'ambulance qu'on vienne de me chercher tout de suite et voilà.

ParcoursF : Ah oui. J'imagine

Sylvie : C'est bon c'est passé.

ParcoursF : Voilà là vous faites votre petite manœuvre et parfait mais c'est vrai que c'est un peu étroit quand même cette petite zone-là un mètre de large maximum.

Sophie : Et est-ce que vous préférez, est-ce que ça vous va de vous asseoir sur votre déambulateur ou vous préférez avoir des petits espaces où justement on peut se reposer ?

Sylvie : Non non ça va, non ne vous tracassez pas.

Sophie : Mais je ne me tracasse pas.

ParcoursF : C'est pour l'enquête qu'elle pose la question.

Sophie : C'est pour que vous exprimez vos ressentis, si vous êtes frustrée que quelque chose soit comme ça ou pas comme ça...

Sylvie : Non, ce sont des choses que je n'ai jamais vues de ma vie.

...

Sylvie : Il y en a des choses à voir. Magnifique.

ParcoursF : On vous laisse vous orienter à votre guise.

Voilà ici c'est vrai qu'il y a une longue banquette et que ce n'est pas plus mal.

...

ParcoursF : Alors ici ça monte un peu, ça va ça vous le sentez ah oui. Ça monte un peu mais ça va c'est doux c'est une pente douce oui.



Sylvie : Vous savez où je suis, ça monte, ça descend, les, tout, ils ont refait des bâtiments à chaque fois et alors ils n'ont jamais la même pente.

ParcoursF : Oui, la même pente.

Sylvie : Oui, j'ai l'habitude maintenant.

En tout cas il y a beaucoup de belles choses.

ParcoursF : Oui c'est toute sorte d'objets qui ont été retrouvés.

Sylvie : Oui c'est magnifique ça.

ParcoursF : Bon on a ici de nouveau les vitrines avec des étiquettes basses donc ça reste quand même le même problème. Et voilà, l'éclairage, une vitrine sur deux on dirait. Pourtant il y a des gorges lumineuses, il y a quand même des gorges ici, mais enfin des t l, des tubes luminescents qui éclairent, mais pas suffisamment. En fait, c'est le spot-là qui éclaire davantage.

(regarde l'ouverture donnant sur la cour intérieur) L'éclairage naturel permet des respirations évidemment, Mais ça occasionne le contre-jour aussi suivant l'orientation.

(personne n'écoute vraiment, ils regardent les verres)

Alors ici effectivement je ne sais pas si ça quand vous avez une marche comme ça ou deux et puis voilà un espace pour regarder le jardin Est-ce que ça vous donne envie d'y aller ou vous vous dites non il y a

des marches je ne vais peut-être pas m'aventurer. Vous madame ça, c'est compliqué oui avec le déambulateur.

Sylvie : Non ne vous tracassez pas pour moi hein.

ParcoursF : mais monsieur ?

Claude : Je reconnaiss je reconnaiss que j'aurais dû venir. Je ne l'ai pas fait d'instinct.



ParcoursF : Oui.

Claude : Mais je reconnaiss que j'aurais dû le faire.

ParcoursF : Ah oui oui, mais voilà d'instinct vous ne l'auriez peut-être pas fait parce que bon il faut quand même regarder Voilà. À deux fois où on met les pieds et quoi.

Claude : je me suis dit qu'il n'y avait rien à voir directement à part peut-être la pelouse là

ParcoursF : Mais c'est oui c'est un point de vue.

...

ParcoursF : Alors ici, je suppose qu'on doit faire demi-tour oui parce qu'il n'y a pas de, il n'y a pas d'issue ici fin.

Sophie : Et on va sûrement alors juste peut-être louper une petite partie de cet étage pour aller voir d'autres...

ParcoursF : Types d'espaces et d'expositions.

Sophie : Oui. Parce que oui malheureusement c'est un peu court pour faire tout le tour du musée.

(Les personnes regardent quelques œuvres et vitrines).

ParcoursF (En me parlant) : Ici ils ont ils ont conservé le plancher. Ils ont rénové, conservé, enfin il n'est pas non plus du dix-septième siècle mais je pense qu'ils ont conservé un maximum de revêtements qu'ils ont pu rénover. Faudrait que je repose la question.

...

Myriam : Les dessins de Krowl ne sont pas mal.

...

ParcoursF : Mais il n'y a pas il n'y a pas d'éclairage adéquat donc ça n'ira pas pour regarder on a un peu du mal à analyser mais apparemment ça fonctionne

Sophie : Oui, mais je pense qu'il y a un problème, ça fait déjà deux semaines mais plus loin il y a le même et il y a l'éclairage.

...

Sophie : Alors on va juste louper cette partie-là de la visite et monter au deuxième étage.

Myriam : On va au deuxième étage, allez alors.

ParcoursF : Je les laisse faire. Voilà donc l'ascenseur est assez facile

Sylvie : Oui

ParcoursF : Voilà deuxième. Pour ça il est confortable ici.

Sylvie : Oui (Sylvie s'assied sur son déambulateur)

ParcoursF : asseyez-vous, oui.

Claude : C'est fatigant hein.

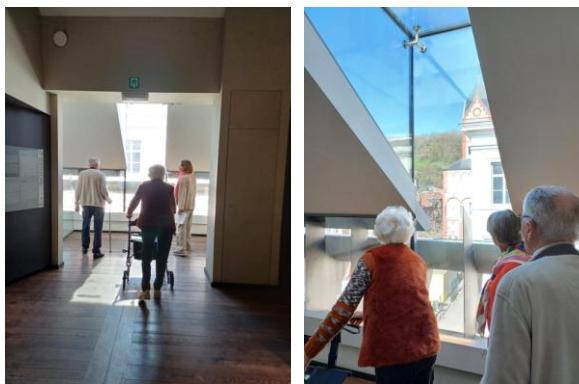
Sylvie : Oui j'ai mal.

ParcoursF : Nous y voilà déjà. C'est de courte durée votre petit répit.

(l'ascenseur se ferme trop vite avec Sylvie et Claude toujours dedans) Attendez, je le rappelle, ça va vite, ça c'est le problème des ascenseurs, il y a quand même un laps de temps trop court pour permettre aux personnes de sortir je trouve, c'est régulier, c'est régulier ah oui. Évidemment c'est moi qui fais le commentaire, je n'aurais pas dû. Mais bon, monsieur a failli se faire coincer.

...

ParcoursF : Il y a de nouveau un espace assez lumineux au niveau de la lumière naturelle qui nous qui nous invite à mon avis à aller un petit peu voir de quoi il s'agit.



Sylvie : On est haut ici hein.

ParcoursF : Ici on a beaucoup de lumière ici. Oui, ce sont les lucarnes en verre que l'architecte a mis en place dans la transformation l'architecte Dethier. C'était voulu ça pourra récupérer un maximum de lumière, oui parce qu'on est vraiment alors sur la place Saint-Barthélemy.

Myriam : Oh on est sur la place Saint-Barthélemy.

ParcoursF : Mais oui et donc là, c'est vrai que la lucarne vitrée ici fait face au clocher de l'église Saint-Barth donc c'est quand même important de le souligner quoi dans le parcours oui

Claude : Les escaliers de Buren.

ParcoursF : Oui, ah oui on n'est pas loin.

Ça permet de mettre en valeur aussi le patrimoine.

Myriam (regardant vers les pianos à l'étage en-dessous grâce à un garde-corps vitré) : Ah là c'est Eugène Isaïe.

ParcoursF : ça vous fait quel effet de voir un garde-corps en vert comme ça est-ce que ça occasionne un peu de vertige ou pas spécialement ?

Myriam : Un tout petit peu mais ça va ça va. Oui. Il ne faut pas aller trop près.

ParcoursF : Bien que le garde-corps, voilà, voilà, monsieur s'aventure, ça va.



Claude : Oui parce que moi je ne suis pas très...j'ai l'attriance du vide.

ParcoursF : Ah voilà, d'accord.

Claude : Mais ça ce n'est pas un problème

ParcoursF : Vous n'avez pas la phobie par contre. Ça dépend à quel étage on est aussi. Quand on a des ouvertures sur un étage inférieur ou quand on a trois quatre qui s'enfilent, ça ça devient...

...

Myriam (En regardant les œuvres) : Il faisait de belles choses sur du plein de choses, c'est super. Mais ils avaient l'argent des gens. Donc, qu'ils pouvaient faire. Ils travaillaient sur un bol de soupe.

Les dessins de Krowl sont formidables.

...

ParcoursF (En s'adressant à Sylvie) : Si vous voulez faire une petite pause madame, on refait une petite pause.

Sylvie : Non madame.

ParcoursF : Il faut le dire parce que ça fait, je crois que ça fait partie de l'étude si vous avez besoin de vous arrêter on s'arrête. Il ne faut pas trop forcer non plus.

Sylvie : Oui je veux bien.



Myriam : Ce qui est bien, c'est que vous avez des petites aires de repos.

ParcoursF : Les banquettes là.

Myriam : Les banquettes, je trouve ça bien.

Sylvie : Oui mais c'est dur hein des banquettes.

ParcoursF : Oui c'est un peu dur.

Sylvie : C'est pour ça que je mets un coussin même pour manger parce que les chaises sont dures et je prends mon petit coussin avec moi.

Myriam : Mais là c'est moins dur.

Sylvie : Oui mais enfin je suis bien dans mon caddie.

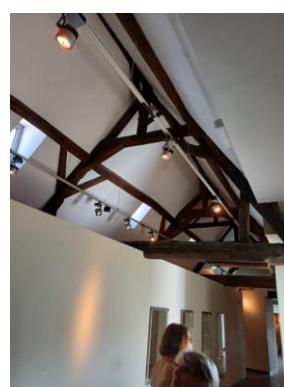
ParcoursF : Ah oui effectivement on n'a pas vu qu'il y avait une autre mais je crois que madame elle a apparemment l'habitude de s'asseoir dessus.

Sylvie : Oui en plus ici j'ai quelque chose pour me tenir, tandis que là il n'y a rien.

ParcoursF : Je pense que cette banquette-là n'est pas bien mise parce qu'elle est trop proche du passage des autres personnes.

Sophie : Je pense qu'on va raccourcir, on devra se diriger vers là, mais je ne suis pas sûre. Oui, pour raccourcir, il faudra se diriger vers là. Mais on va encore attendre, je regardais juste pour après.

Myriam (En regardant la charpente) : Ils ont gardé les poutres magnifiques.



ParcoursF : Ah oui, ici les charpentes ont été conservées autant que possible oui.

Myriam : Magnifique.

Claude : On est déjà au dernier alors ici

ParcoursF : On est effectivement sous la toiture oui.

Claude : Je pensais qu'il y en avait plus.

ParcoursF : Oui c'est vrai que je me demande s'il n'y a pas un étage de plus sur l'autre aile. On est dans une des ailes mais c'est assez grand.

...

Sylvie (en regardant par la vitre qui donne sur l'extérieur) : Il y a toutes les petites plantes qui commencent à repousser et les arbres avec les petites feuilles qui reviennent.

ParcoursF : Oui. C'est le printemps.

Sylvie : Il y a la nature qui est là.

ParcoursF : Alors quand on passe d'une zone très lumineuse par la lumière naturelle à une zone assez sombre ici, ça occasionne quoi ?

Myriam : ça fait mal ça gêne.

ParcoursF : Oui, ça vous gêne quand même au niveau de la vue, oui vous...

Myriam : Comme ça, ça va, mais si vous arrivez en plein soleil

ParcoursF : Oui.

Myriam : J'ai les yeux qui...

ParcoursF : Il faut se réhabituer quoi à la lumière donc il faut chaque fois que l'œil travaille oui.

Myriam : Oui.

...

ParcoursF : Ici il faut un peu un peu de recul quand même mais quoique c'est plus simple pour vous d'être plus près peut-être.



Myriam : Non ça pas comme ça ça va.

ParcoursF : Oui Oui, si on veut lire un peu là, on est, on est bien mis quand même.

Myriam : Les princes évêques, il y en avait.

Claude : Il y en a un paquet hein.

Myriam : Cent-quatre.

ParcoursF : Alors c'est du latin.

Myriam : Cent-quatre, c'est pas mal.

...

ParcoursF : Alors ça sert à quoi ça.

Myriam : Pour regarder vraiment bien la pièce.

ParcoursF : Ah on peut regarder ce sont des loupes. Ce sont des loupes qui permettent donc qui glissent.

Claude (essayant de la faire glisser mais c'est dur et ça grince) : ah.



ParcoursF : Ah oui c'est dur mais c'est ça qui est intéressant voir que ce n'est pas

Claude : Il y a des endroits où c'est trop dur.

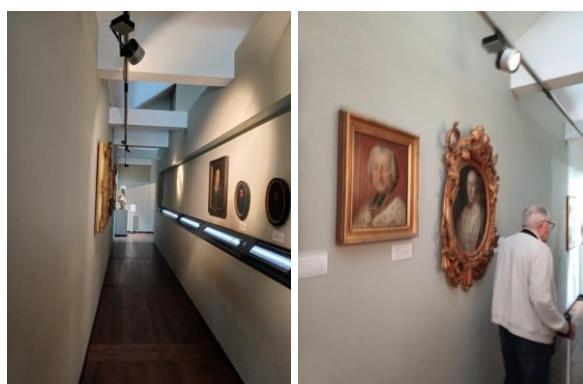
ParcoursF : Ça permet donc de zoomer sur des médaillons là, des pièces anciennes.

Maintenant la hauteur la hauteur des yeux, la hauteur à laquelle c'est conçu ce n'est pas mal.

Myriam : Oui ça va. C'est très bien.

Claude : Oui c'est bon ça.

ParcoursF : Il y a un peu moins de recul quand même ici, il me semble.



Myriam : C'est étroit. Il faudrait un éclairage.

ParcoursF : Il faudrait un éclairage un peu plus précis pour les différents tableaux.

Claude : D'une façon générale l'éclairage n'est pas très bon non.

ParcoursF : Je suis d'accord.

Myriam : Parce qu'il y a beaucoup, il y a la corbeille de fruits, il y a plein de feuilles, il y a plein de trucs qu'il faut regarder. Oui. Non, l'éclairage n'est pas génial.

Claude : Ils sont orientés tous par-là les spots donc. Non l'éclairage ce n'est pas génial.

Myriam : Parce que l'ornement voulait dire aussi beaucoup de choses.

...

ParcoursF : Alors, est-ce qu'on sait lire ça là, les caricatures.

Ah voilà, on est dans une plus grande salle avec une banquette presque au centre.



Sylvie : J'en aurais vu des belles choses. Merci beaucoup de m'avoir pris. Les belles peintures.

ParcoursF : Et donc oui ici, oui il y a des tableaux au mur et puis il y a des vitrines horizontales, enfin il y a des tables comme ça. Mais là de nouveau il n'y a pas d'éclairage dans une table vitrée comme ceci à peu près un mètre dix de haut.

Claude : Non et avec des écritures fines.

ParcoursF : Oui. Mais voilà dans une salle comme ceci, ...

Myriam : on est bien

ParcoursF : ... il ne faudrait pas être quinze quoi.

Myriam : Non. Ça résonne très fort.

ParcoursF : Ça résonne.

...

Myriam : Il est un peu disproportionné ce tableau.

ParcoursF : Au niveau de ses... de son cadre ?

Myriam : Je ne sais pas, c'est le détail de la dentelle.

...

Myriam : Je n'avais jamais remarqué que c'était la maison Curtius vis-à-vis de l'église. On est allé il y a quinze jours-là,

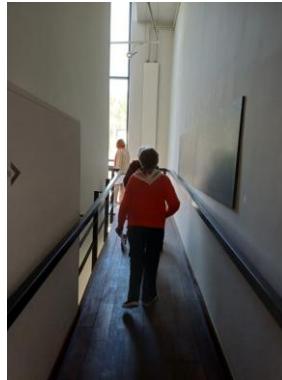
ParcoursF : Ah oui oui on est on est juste en face mais c'est un ...

Myriam : mais oui, mais je ne pensais pas que c'était Curtius, c'est grand, c'est très grand.

ParcoursF : ...ensemble C'est un ensemble muséal assez grand oui.

Myriam : Il y a une sacrée richesse.

ParcoursF : Ici il y a une rampe, on peut peut-être, ... on l'essaye ou pas.



Myriam : Il y a un ascenseur.

ParcoursF : Oui, voilà. Il y a un ascenseur là, mais il y a des marches, donc il faut aller à la rampe, oui. Voilà, un petit tour de rampe. Je vous précède. Voilà, un petit tour de rampe. Une rampe qui contourne l'ascenseur.

Myriam : Tu as vu la porte de l'hôtel de ville.



Sylvie : Ah c'est beau hein.

Myriam : C'est dommage, je n'ai pas mon appareil photo. C'est super. Cette maison là-haut, la colonne de Buren... Mais on ne pensait jamais que c'était Curtius ici. C'est parce qu'on ne fait pas attention. Oui, Rolf notre voisin, il a fait des transformations d'une maison de maître là.

ParcoursF : Ça a été la rampe madame, pas trop difficile, une rampe en trois parties comme ça,

Sylvie : Non, ça va.

ParcoursF : Donc quand vous entrez dans ce genre de salle, vous vous dites, je vais regarder un peu chaque objet ou bien vous, parce qu'il y a beaucoup de choses donc ou bien vous vous dites, je ne vais peut-être pas tout voir, mais voilà, je déambule quoi.



Myriam : On regarde ça, enfin moi je regarde ça, différentes choses, peut-être les motifs sur les meubles mais pas ces trucs-là.

Claude : Qu'est-ce qu'ils ont ici le sigle comme un écouteur, ça a une signification.

Sophie : C'est qu'on peut avoir l'autoguide dont on parlait tantôt, c'est le guide où on peut mettre avec les écouteurs.

Claude : Oui mais ça n'existe pas.

Sophie : Si, mais c'est juste qu'ici dans le cadre de la visite ça aurait été long.

Claude : Ah. La visite normale il y a les écouteurs !

ParcoursF : Et alors au choix vous tapez le numéro et si vous voulez une explication pour ce numéro-là, cet objet-là vous l'avez en tapant le numéro sur le clavier. Oui.

Myriam : Vous voyez ceci, c'est très beau, mais je n'arrive pas à lire l'explication ici.

ParcoursF : À lire l'explication qui est en dessous sur un petit plan incliné en vitrine.

Myriam : Je n'arrive pas. C'est ce trouble avec mon problème de vue. Il y a des petits trucs comme ça qui sont très beaux et moi j'aime savoir à quoi ça sert.

ParcoursF : Si vous voulez en savoir plus, mais vous êtes un peu frustré alors oui.

...

ParcoursF : C'est étonnant cette colonne dans l'espace, on se demande à quoi elle sert, ça n'est pas structurel. Mais il doit y avoir une raison.

Des zones de repos, il y en a quand même quelques-unes. Elle est basse.

On va faire une petite pause.

(en voyant Claude regarder vers le sol) : Dans le sol il y a quand même un petit couac.

Claude : Il y a un clou là

ParcoursF : Houlà oui ici un vieux plancher ça peut quand même poser problème

Myriam : petite question là c'est une armoire à deux ventos comment ouvraient-ils ? Parce que je vois qu'il y a ça et ça il devait faire tourner ça.

ParcoursF : En tout cas il y a une grosse clé-là qui permet à mon avis de tirer

Myriam : De tirer avec cette porte-là.

...

ParcoursF : Alors quand vous vous asseyez évidemment pour admirer le tableau, c'est une bonne idée. Vous êtes à la bonne hauteur des yeux ? Parce que le tableau est un peu plus haut que votre ligne des yeux assis.



Sylvie : Oui.

...

Claude : Tu vois que la violence ne date pas d'aujourd'hui.

Myriam : Oui, ce n'est pas pas évident. Ils prennent les femmes, oui, ils tuent les femmes avec les bébés dans les bras. Ils sont toujours aussi cruels maintenant de toute façon.

...

Myriam : Ça craque ça c'est du vieux plancher.

ParcoursF : Alors le plancher qui craque oui, bien il y a toutes sortes de jonction. Là il faut remonter un peu.

Claude : Oui, ça donne un peu de vie.

ParcoursF : Oui, ça donne un peu de vie dit monsieur.

La particularité c'est que c'est ancien ici donc il y a forcément des parties qui ont été reliées et donc avec des jonctions de sol à différentes pentes des vieux planchers qui ont été maintenus mais....

Claude : Oui, c'est très agréable, on se croirait chez les grands-parents.

ParcoursF : ...puis c'est tout ce qui a pu être conservé fait partie de du patrimoine.

On a de l'air conditionné ici. C'est bruyant.

Myriam : Ah c'est superbe, Il faisait un travail dingue, chaque décor est différent. C'est magnifique.



Sylvie : Oui, c'est différent, oui oui. C'est beau, très beau.

ParcoursF : À nouveau ce n'est pas très bien éclairé.

Myriam : Non parce que c'est tellement beau, le travail est... Là celui-là est bien mais celui-ci qui est magnifique, ce n'est pas bien rendu.

ParcoursF : Oui c'est bien de les voir correctement quoi.

Il y a pas mal de socles là, il faut un peu faire attention à où on met les pieds, mais bon, je suppose que ça ça va vous les voyez bien parce qu'ils sont blancs aussi et tranchent avec la couleur du plancher, on les voit bien.



Myriam : Oui oui, mais ça va.

(Discutent du berceau (une œuvre exposée))

ParcoursF : Ici c'est un plancher d'époque.

Myriam : Le travail du plancher, il est magnifique.

ParcoursF : Une banquette de nouveau.

Myriam : Trésors de la cathédrale ici. Super comme bâtiment.

ParcoursF : Oui, la pièce est assez lumineuse, il me semble, non ?

Myriam : Oh c'est beau, c'est beau et c'est, c'est le travail de glace. C'est vraiment un bel endroit. On n'est jamais venu, mais c'est super. Merci beaucoup. Très bonne idée.

Sophie : On vous suit.

Myriam : Ah je ne sais pas. Claude est partie par-là, je ne sais pas.

Mais il y a des banquettes partout. C'est ça qui est agréable.

Il y a beaucoup d'espaces consacrés à la religion.

ParcoursF : Oui mais oui on est c'est des arts religieux, c'est la partie des arts religieux oui.

Ici on a nettement plus grand espace pour les statues en hauteur, c'est celle-là.

Myriam : Oui il vaut mieux.

Ils avaient des cheminées imposantes.

ParcoursF : Oui, oui ça fait partie de de l'esprit des lieux rénovés.

Ah Ici on est dans un cul de sac, ah non on tourne autour.

Où est-ce qu'on est déjà passé ? Là on est déjà passé. Je ne sais pas. Le sens de la visite. Non, là c'est un escalier donc.

Sophie : En fait c'est par ici, l'ascenseur était visible quand on arrivait dans la salle ronde sur la droite.

ParcoursF : Ah oui c'est mal indiquer. Bon, on va repasser par l'espace de tout à l'heure. L'air conditionné est quand même bruyant et pas très agréable à regarder, pas esthétique.

Sophie : C'est par ici pour l'ascenseur. Mais il fallait le trouver oui. Et on va descendre au premier.

(dans l'ascenseur : Sylvie, Claude et l'architecte) :

ParcoursF : On va vite passer.

Sylvie : Ah je m'assieds un petit peu.

ParcoursF : Oui, ça fait un peu long pour vous. C'est bientôt fini.

Claude : Ça fait long hein.

Sylvie : Je ne sais pas rester longtemps sur mes jambes.

ParcoursF : Mais non, c'est sûr.

ParcoursF : Si vous voulez rester assise un moment, on va voir où on doit aller.

ParcoursF (En sortant de l'ascenseur) : Je crois que madame fatigue un peu, un peu mal aux jambes maintenant oui.

Sylvie : Quelle belle chose, comme c'est beau....

Oui, mal au genou et à la hanche.

Sophie : Mais de toute façon, ça va être la fin. On va tout doucement se diriger vers la sortie.

ParcoursF : Mais là, on reprend l'ascenseur alors, on vient de... On ne sait pas aller au rez-de-chaussée avec celui-là... Attends. Regarde il y a niveau zéro en tout cas... donc oui venez on va redescendre un peu plus bas pour regagner le rez-de-chaussée.

Sylvie : Ça ne vous embête pas ?

ParcoursF : Non mais là ça se termine en fait. Allez-y monsieur allez-y je vous en prie. Je suppose qu'on peut aller au zéro oui voilà.

(L'ascenseur ne descend pas (le RDC est pour le personnel))

Claude : Voilà, là c'est un point plus sérieux.

ParcoursF(en s'adressant à un vigil) : Monsieur, la sortie est où ?

Mais je ne sais pas les personnes âgées-là ne savent pas descendre, l'ascenseur c'est personnel. Oui mais justement pas l'escalier oui c'est ça madame ah oui voilà ok faut faire tout ce tour-là. D'accord ah attention madame attention ici il y a la rampe.

Sylvie : Je l'ai vu oui.

Claude : C'est mal renseigné ça.

7.1.3. ENTRETIEN POST-VISITE (ParcoursF)

Sophie : Donc on va revenir sur la visite, comment avez-vous vécu cette expérience, la visite avec les personnes âgées, etc.

ParcoursF : Écoute, comment je l'ai vécu ben voilà, j'étais attentive à ce qu'ils regardaient, à comment ils bougeaient. C'est vrai que j'avais un peu tendance à les devancer, donc ça, je ne sais pas si c'était une bonne chose, mais pour un peu les observer, et puis, et puis voilà, j'étais assez conciliante donc qu'est-ce que je peux dire. Enfin moi je ne sais pas dans ton étude évidemment dans quelle mesure je dois rester neutre aussi au niveau de l'itinéraire à prendre, ils doivent, c'est eux qui doivent guider.

Sophie : Oui, on peut voir s'ils arrivent à se diriger etc.

Rien d'autre à ajouter ?

ParcoursF : Bah écoute, qu'est-ce que je peux ajouter. Non, je ne vois pas trop, enfin voilà trois personnes, c'est bien, il ne faut peut-être pas plus quoi comme nombre de, enfin je n'en sais rien. S'il faut observer différentes personnes de manière très rapprochée, alors trois c'est déjà pas mal. Je ne sais pas si tu as besoin d'avoir quatre, cinq personnes en même temps, je ne sais pas trop ça.

Sophie : Là, c'était à mon avis oui plus simple d'observer ces trois personnes-là et pas plus, et par rapport aux outils, c'était plus facile d'en choisir trois pour un peu limiter justement l'étude pour pas qu'on s'éparpille un peu trop. Mais donc voilà, je pense que oui trois c'était bien.

Alors une autre question, comment vous êtes-vous approprié l'outil ? Donc à quel point avez-vous trouvé que c'est intuitif ou pas ? Est-ce que vous avez réussi à vous l'approprier ?

ParcoursF : L'outil, quel outil ? Le micro ?

Sophie : Oui pardon, c'est vrai que c'est un peu abstrait. Non, en fait, c'est une méthode de mise en empathie, donc c'est le parcours commenté ici. C'est vrai que c'est un peu abstrait de dire outil. C'est plus les deux autres qui sont plus à nommer comme outil. Mais donc le parcours commenté, comment est-ce que vous vous l'êtes approprié ? À quel point vous avez trouvé que c'était intuitif ou pas ?

ParcoursF : Le parcours commenté, c'est-à-dire ça je ne suis pas sûre de comprendre.

Sophie : Oui c'est d'accompagner les personnes âgées donc c'est ce qu'on a fait en fait c'est la visite où on marche et on écoute ce que les personnes âgées ont à dire et on interagit avec ça, c'est ça le parcours commenté, c'était l'expérience.

ParcoursF : Un petit peu compliqué. Je me demandais parfois si je devais, enfin j'essayais de poser des questions effectivement mais c'était un peu tout le temps les mêmes questions donc je me suis demandé si c'était opportun mais voilà moi j'essayais de voir si, surtout la dame la plus âgée, de voir comment elle arrivait à se mouvoir avec son déambulateur, il y avait parfois des pentes et donc là je lui posais la question, alors elle était de tout à fait bonne composition. Je pense qu'elle ne voyait pas bien parce que

normalement elle porte des lunettes, donc elle n'essayait pas, c'était trop en même temps pour elle, de devoir regarder, enfin mettre ses lunettes, enfin les trouver, les mettre et puis et puis de nouveau alors essayer de lire, ça elle n'essayait même plus donc elle était concentrée en fait sur son trajet et nous suivre et, enfin elle n'était pas perdue, mais elle essayait de se concentrer sur ce qu'il y avait à voir, mais elle avait quand même l'air d'apprécier la visite même si à la fin elle est un peu fatiguée, mais donc voilà. Au niveau vision, je ne suis pas sûre qu'elle voyait bien, maintenant elle ne s'en est pas plaint, donc il y a des, enfin il faut, je me suis dit les personnes âgées n'expriment pas nécessairement ce qui ne va pas. Tu vois donc on essaie de comprendre, mais voilà le monsieur donc enfin ton grand-père, mais bon je dirais le monsieur avec sa canne, lui il avait l'air un peu plus, enfin il était un peu plus expressif quand on lui posait la question, est-ce que vous voyez bien, etc., ça, ça, il était plus direct.

Qu'est-ce que je peux ajouter et alors l'autre dame, son épouse, elle avait l'air de, souvent de faire des remarques par rapport à la visibilité aussi, l'éclairage. Mais bon le parcours en lui-même si c'est ça la question, il est, il n'est pas si simple parce que bon il y a des écrits sens de la visite, mais ils ne sont pas très visibles. Et comme c'est un peu un dédale parce que c'est aussi un bâtiment ancien rénové, voilà ça n'est pas nécessairement très fluide au niveau parcours, mais voilà. Il faudrait presque comparer enfin avec un musée beaucoup plus... peut-être homogène alors, au niveau de la déambulation quoi.

Sophie : Oui c'est vrai, Ce serait intéressant.

À quel point c'était facile ou difficile pour vous de vous mettre à la place des seniors ? Donc en fait ici l'objectif de ces exercices que je réalise avec vous, c'est de voir si vous arrivez à vous mettre à la place de ces personnes et d'essayer d'un peu comprendre et ressentir ce qu'ils vivent. Donc à quel point c'était facile ou difficile de pouvoir vous mettre à leur place ?

ParcoursF : Ah oui, ça ne m'a pas paru trop difficile, enfin dans la mesure aussi où j'ai des parents âgés et je suis assez habituée parce que ça fait quand même pas mal d'années que je m'occupe d'eux avec mes sœurs, donc bon voilà. Ça j'ai assez bien de facilité un peu voir ce qui va, ce qui ne va pas, même si je ne connais pas personnellement les personnes, mais tout dépend aussi de leur facilité à exprimer les choses elles-mêmes et comme je disais, je crois que quand on vieillit on a on a tendance à, enfin ça dépend du caractère des personnes, mais à occulter ce qui est un peu compliqué, essayer de se focaliser sur ce qu'on sait faire quoi. Et donc ça peut peut-être masquer effectivement un inconfort, qui n'est pas exprimé, voilà. Donc c'est vrai que, il me semble qu'elles n'exprimaient peut-être pas à cent pour cent les choses quoi, mais après, enfin sur leur vraiment leur façon d'apprécier la visite, elles parlaient surtout des œuvres qu'elles voyaient, qu'elles trouvaient intéressantes. Ça c'est normal, oui. Mais en même temps tu vois c'est ça que je me suis dit, c'est qu'il y a peut-être une contradiction à entre guillemets soulever les points qui ne vont pas ou qui vont, enfin parfois le monsieur âgé parlait quand même de ce qui était bien, pour ne pas avoir l'air de se plaindre en fait, et ça c'est un facteur important dans l'interaction des personnes âgées avec les personnes plus jeunes, ils essayent de ne pas trop montrer ce qui ne va pas quoi.

Maintenant la dame la plus âgée qui est probablement octogénaire là, elle avec son déambulateur, elle exprimait quand même gentiment qu'elle avait de plus en plus mal à la jambe, et qu'elle avait besoin de pauses.

Sophie : Y a-t-il un moment où vous vous êtes sentie différente de d'habitude ? Donc est-ce que votre perception habituelle a été influencée par ce que vous venez de faire ?

ParcoursF : Oui oui je me suis adaptée moi évidemment je n'ai pas visité ici le musée, la partie qu'on a faite comme je ferais d'habitude, ça c'est sûr, j'ai été beaucoup plus lente, beaucoup plus attentive à ces trois personnes en essayant d'un peu déceler comment elles vivaient les choses, mais donc ça c'est assez différent quand je suis seule ou accompagnée de quelqu'un de moins âgé, oui. Mais te dire comment, c'est plus une question, mais disons que c'est, j'essayais d'être attentive aux trois personnes en particulier.

Sophie : Qu'avez-vous appris ou découvert grâce à cet outil donc grâce à ce parcours commenté dans le musée ? Est-ce que ça vous a apporté quelque chose ?

ParcoursF : Alors en tant qu'architecte je devrais répondre.

Sophie : Oui.

ParcoursF : Oui c'est ça en tant qu'architecte. J'étais particulièrement attentive voilà, aux difficultés ergonomiques qu'ils rencontraient, je me suis rendu compte qu'il y avait quand même des marches à gauche, à droite, je me suis rendu compte qu'il y avait parfois du mobilier un peu trop proche des, qui rétrécissaient des passages un peu plus étroits.

Moi j'ai trouvé qu'il y avait quand même des défauts par rapport à ça dans le musée, donc je sais que c'est une rénovation en particulier, donc c'est ça qui a un peu peut-être à prendre en compte dans l'explication, mais comme c'est une rénovation, bon on essaye de faire au mieux avec des espaces parfois réduits étroits dont on essaye de tirer parti, mais je trouvais parfois qu'il y avait du mobilier d'exposition, des socles ou des bancs, des banquettes qui étaient mal placées par rapport à des passages. Ça, je me suis fait la réflexion et surtout l'éclairage évidemment en particulier dans ce musée qui n'est pas qui n'est pas bien étudié, ça, c'est certain.

Sophie : Et est-ce que ça vous a permis un peu de ... parce qu'il y a ce côté normatif donc de les prises en compte des normes, mais est-ce que ça vous a permis de vous mettre dans leur expérience donc comment ils se sentent etc. ?

ParcoursF : Oui je pense, enfin je ne sais pas dire évidemment alors enfin oui c'est difficile d'être un peu à leur place et de comparer. Mais le fait d'avoir en tout cas pris le temps de déambuler plus lentement et d'aller vers, par exemple les points de vue extérieurs qui sont quand même dans le musée assez bien amenés parce que voilà l'architecture dans la rénovation a voulu que les personnes aient des petits temps d'arrêt vers des baies, des grandes baies vitrées pour regarder alors les cours, les jardins et les autres façades, ça j'ai l'impression qu'ils ont, enfin qu'ils ont été un petit peu plus attentifs quand on les y amenait, mais et que moi aussi j'ai pris un peu plus le temps de de leur montrer, de leur dire, mais là d'ici on voit la collégiale, enfin la, oui, Saint-Barthélemy. Qu'une des trois personnes a dit, tiens, je ne m'étais pas rendu compte qu'on était si près et donc de pouvoir avoir un regard un peu qui sort du musée et des œuvres montrées par justement les fenêtres et l'architecture qui montrent d'autres choses, oui. Pour se situer dans la ville, oui que le musée ne soit pas non plus complètement refermé sur lui-même, mais qu'il y ait effectivement des ouvertures, des perspectives sur l'extérieur qui font du bien dans un parcours comme un petit temps de pause, oui.

Sophie : Alors, est-ce que dans votre pratique professionnelle, mais dans ce cas-ci, vous ne pratiquez plus l'architecture, enfin en tant qu'architecte.

ParcoursF : Oui non plus comme avant.

Sophie : Mais est-ce que si vous étiez encore en train de pratiquer, cet outil vous aurait été utile vous pensez, enfin cette démarche de faire un parcours commenté avec des personnes âgées ou des usagers ?

ParcoursF : Oui bien sûr, parce que clairement on pouvait quand même bien regarder et bien observer les endroits qui pouvaient poser problème ou qui étaient un peu plus délicats, tout au long du parcours effectivement. Voilà, dans les circulations, tant la position des ascenseurs par rapport aux escaliers, au parcours, aux salles, à l'entrée, comment le trouver pour ressortir, bon ben ça, c'est important. Le fait aussi que déjà ces ascenseurs soient faciles à utiliser et puis qu'en sortant de l'ascenseur, ils sachent où aller. Bon voilà, et là je, c'est vrai que, bon on peut avoir un parcours libre sur un étage, mais il faut quand même pouvoir faire une boucle pour ne pas faire trois fois la même allée ou la même galerie donc et ça, je pense qu'ils se seraient perdus si on n'avait pas été là oui, ça je pense qu'ils n'auraient pas bien fait le

tour parce que oui voilà, c'est un peu compliqué comme parcours en fait pour s'y retrouver. Donc ça, c'est vrai, je l'ai observé, oui.

Sophie : Oui. Et si vous deviez concevoir un musée, est-ce que cet outil vous aurait-il aider et pourquoi ?

ParcoursF : Oui, ça en tout cas ça veut dire que la clarté de la création des espaces et du parcours doit être présente dès le l'accueil au rez-de-chaussée et effectivement pas faire trop d'allers-retours, il faut indiquer clairement les vestiaires, les toilettes, ça n'était pas clair pour les personnes qui étaient là parce qu'il faut connaître les lieux là où on était pour savoir où ça se trouve. Donc, bon il y a des écrits, mais il faudrait que l'architecture, quand même l'aménagement, puisse montrer ça un peu plus facilement : par où est-ce qu'on va pour aller vers un ascenseur et par où est-ce qu'on va pour aller vers un vestiaire, bon il y a des logos, c'est parfois indispensable, mais parfois dans un hall de distribution, enfin ça doit être assez clair quoi, déjà au rez-de-chaussée. Et puis clairement peut-être une chose qu'on n'a pas soulevée c'est qu'ils n'avaient pas l'air de comprendre ou de savoir ce qu'ils visitaient, quel type d'art, quel type de, alors ce n'était peut-être pas le propos mais et moi je trouve que ça devait être très clair dès le début donc telle direction mène à telle galerie de telles œuvres dès le début on doit savoir où aller quoi et ne pas devoir demander normalement un guide à l'accueil. Il doit y avoir une signalétique qui le montre très clairement oui.

Surtout pour des personnes âgées, je voulais dire parce qu'on a des plans, on a souvent des plans...

Sophie : Oui mais ici il n'y en a pas non.

ParcoursF : Oui, il n'y a pas de plan et même ces personnes-là lire des plans, enfin à moins d'être un peu habitué d'avoir fait ça dans sa vie, mais sinon il faut quand même pouvoir se repérer avec une signalétique quoi.

Sophie : Oui, et est-ce que vous referiez ce concept de parcours commenté dans un autre projet qu'un musée ?

ParcoursF : Oui, ça pourrait être le même type de parcours dans un hôpital, parce que là aussi ça peut être un vrai dédale. Ça pourrait, on pourrait comparer au niveau culturel aussi à une salle de spectacle où on entre dans un accueil et puis il faut arriver à une réception et puis il faut aller à un vestiaire, il faut aller vers des sanitaires, il faut pouvoir savoir où se trouve la salle vers laquelle on doit aller, en ressortir pour aller peut-être boire un verre, que la cafet, que dans toute la logique du parcours, on puisse trouver les espaces conviviaux et techniques auxquels on se rend quand on passe une soirée ou une partie de la journée dans un lieu culturel quoi.

Sophie : Alors avant la visite, on avait parlé de votre manière d'imaginer la conception d'un musée. Donc je vous avais posé la question durant la petite interview au début, donc comment est-ce que vous auriez procédé. Maintenant que vous êtes passée à travers cette expérience, est-ce que ça changerait votre processus, votre manière de faire ?

ParcoursF : Probablement parce que c'est plus concret, c'est vraiment très réaliste ce qu'on a fait. C'est vraiment se mettre en fait, quand on fait ça tout seul en tant qu'architecte tout seul, on a nos propres réflexes, mais il faut absolument pouvoir confirmer ce qu'on ressent comme nécessité de mobilité par d'autres personnes, d'autres âges, effectivement d'autres générations. Donc ici voilà, c'est une autre génération, mais qui a quand même des réflexes, enfin voilà, qui a dans leur vie, on sent bien qu'ils ont quand même fait des visites et que donc moi je me dirais oui, c'est quand même un plus de vraiment se mettre à l'échelle d'autres personnes. La personne âgée, l'enfant, c'est comparable même si ce n'est pas les mêmes critères. Les adolescents parce que moi-même je suis enseignante aussi et donc je sais bien ce qui peut, quand c'est trop long par exemple, ils ne sont plus attentifs et il faut aller, ils vont beaucoup plus vite et ils loupent un certain nombre de choses. Donc, c'est vrai que pouvoir permettre des temps d'arrêt, des temps de pause et surtout donner l'envie dans un musée, donner l'envie d'aller voir jusqu'au bout, de faire le tour entier. Et ça, c'est vrai que l'architecture doit pouvoir le permettre, et donc c'est

comme un parcours, il faut pouvoir idéalement ne pas revenir sur ses pas et vraiment faire une boucle pour ne pas être tenté de faire demi-tour et de s'en aller quoi. Donc c'est inciter les visiteurs à faire vraiment le tour des lieux à visiter tels qu'ils ont été prévus pour que le visiteur ait quand même l'impression d'avoir fait le tour de du musée quoi.

Sophie : Parfait. Et alors dernière question, donc maintenant vous êtes passé par le avant, pendant et après l'expérience donc du parcours, qu'est-ce que vous gardez de cet exercice ? Est-ce que ça vous a éveillé à certaines choses ? Est-ce que ça vous a interpellé ou peut-être aussi agacé de faire l'exercice ?

ParcoursF : Non non non, ça ne m'a pas du tout agacé, ça m'a intéressé parce que, moi personnellement, je suis architecte, mais je suis aussi enseignante avec des adolescents, donc ce n'est pas du tout la même génération. Et donc du coup, je ne suis pas habituée évidemment à organiser des visites pour des personnes âgées, disons, et je le suis beaucoup plus pour des jeunes et donc là, moi j'ai vu la différence bien sûr au niveau de la lenteur, mais aussi au niveau par contre... les personnes âgées sont beaucoup plus attentives à ce qu'elles regardent. Mais il faut que ce soit facilité par certainement l'éclairage, la hauteur des écriveaux. Et la grosse différence que j'ai perçue, c'est qu'ils ont envie de lire, ils ont envie d'en savoir plus alors que mes élèves souvent ils vont vite et bon ce sont des adolescents. Mais donc ici les personnes âgées, elles ont quand même l'intérêt d'en savoir plus, de lire, ce sont des personnes qui ont lu toute leur vie quand même encore cette génération-ci. Et donc, il faut vraiment, je trouve favoriser la facilité d'accès à ces petits écriveaux, ça porte un nom que j'ai oublié dans les musées, et que ce soit vraiment facile pour eux, qu'ils sont quand même demandeurs d'en savoir plus, ils sont devant une œuvre, de pouvoir bien la comprendre et enfin en tout cas la découvrir quoi, voilà.

Un, par la hauteur de présentation, par la lumière naturelle, la lumière artificielle et les explications écrites, tout ça est quand même assez important, oui. Alors si parfois il ne faut pas toujours une explication écrite, alors ça doit être en tout cas très fluide alors et ils doivent pouvoir circuler facilement et s'asseoir, contempler et donc que les assises se trouvent à des endroits évidemment bien étudiés donc, mais éviter les dédales, ça je crois que c'est quand même un peu important qu'il n'y ait pas trop de directions différentes.

Sophie : Voilà. Parfait, ça va clôturer cette activité d'aujourd'hui. Merci beaucoup en tout cas.

DISCUSSION ENTRE NOUS QUI SORT DU CADRE

ParcoursF : Et le choix du musée Curtius, d'où est-ce qu'il vient ?

Sophie : En fait, donc ma promotrice m'a conseillé de contacter un de mes anciens profs, donc qui était jusqu'à décembre le directeur des musées de Liège et donc je l'ai contacté et il m'a dit, en fait au départ, je comptais faire sur les personnes à mobilité réduite. Mon sujet a fort évolué. Mais quand je suis allée le voir, je lui ai parlé des personnes à mobilité réduite et il m'avait conseillé le musée grand Curtius parce que justement, il avait été rénové et que c'était une rénovation, mais qu'ils avaient quand même pensé un peu à la mobilité réduite.

Et donc voilà, il m'a conseillé et je me suis dirigée vers là et même si mon sujet a évolué, c'était toujours intéressant de me diriger vers le musée grand cursus. Donc voilà, c'était vraiment pour avoir un seul musée et pouvoir comparer tous les résultats dans le même lieu. Oui. Mais ce qui est très intéressant, c'est que la visite du matin et la visite de l'après-midi n'ont pas du tout été, enfin n'ont pas le même résultat. J'ai l'impression que l'architecte de l'après-midi avait beaucoup plus de mal d'aller vers les personnes. En fait il visitait un peu le musée lui-même.

ParcoursF : Oui c'est ça, c'est le risque. Évidemment moi c'est peut-être d'une part parce que je suis enseignante et d'autre part parce que j'ai moi-même des parents très âgés et donc je connais un peu la problématique aussi dans des visites quoi tu vois, mais bon après oui ça peut être une question de personnes. Mais en tout cas, ce qu'il faut savoir, c'est que le musée Curtius est particulièrement, enfin il est intéressant, il est particulièrement complexe parce que si je me souviens bien, il y a cinq, c'est un

ensemble muséal qui relie cinq pôles. Et alors la difficulté dans la rénovation était quand même d'unifier tout ça, mais et donc dans les déambulations, bon voilà maintenant, c'est vrai que si tu te balades au musée de la Boverie, c'est beaucoup plus simple. La lecture en fait, parce que c'est un grand espace, enfin bon tout dépend de la scénographie, mais et là, oui on trouve facilement les sanitaires, enfin voilà, mais il faut un peu analyser ça aussi par rapport, enfin je ne sais pas si ça compte dans l'étude, mais la complexité de l'infrastructure du musée lui-même, oui.

Sophie : Ce n'est pas spécialement dans l'étude, mais oui, c'est vrai que ce serait bien de le souligner.

ParcoursF : C'est peut-être un facteur qui...

Sophie : Oui, mais justement ça permet aussi de voir un peu comment les personnes âgées le vivent, oui.

ParcoursF : C'est ça. Enfin voilà, il y a des choses à en tirer c'est sûr que. Voilà moi ça m'a intéressé en tout cas.

Merci beaucoup.

ParcoursF : Voilà Sophie de rien.

7.2. Visite et entretiens avec ParcoursH (28-03 PM) – Parcours commenté

Participants :

ParcoursH = Architecte homme qui teste l'outil parcours commenté

Sophie = observatrice et encadrante

Arlette = senior femme avec problème d'audition et se déplaçant en déambulateur

Jacques = senior homme avec problème d'audition

Francis = senior homme avec un déambulateur et ayant des problèmes de vue.

Quand il y a « ... » ce sont les moments de silence lorsque l'on se déplace où qu'il n'y a rien qui est dit pendant un moment.

7.2.1. ENTRETIEN AVANT VISITE (ParcoursH)

Sophie : Je vous avais déjà posé la question, il me semble, si vous aviez déjà eu l'occasion de réaliser un musée. Vous m'aviez dit non, je pense.

ParcoursH : Jamais

Sophie : Est-ce que vous allez souvent, enfin parfois, visiter des musées ?

ParcoursH : Oui.

Sophie : C'est quoi les projets que vous réalisez ? Est-ce que ce sont des bâtiments publics ?

ParcoursH : Jamais publics, toujours privés.

Sophie : Donc, ben oui, vous n'avez pas encore eu l'occasion alors de concevoir un projet inclusif. Donc, inclusif, c'est celui qui va prendre en compte les besoins de tout le monde, pour tout type d'âge. Par exemple, les PMR. Ici, dans ce cas-ci, les seniors...

ParcoursH : À partir du moment où l'on réalise du logement qui fait plus de 10 logements, on va être obligé d'en mettre un certain pourcentage accessible aux PMR. Ça c'est le... je ne sais plus quel est le règlement du CoDT qui dit ça. Donc, j'ai dû faire des accès aux PMR. Ce qui devient absurde dans le règlement de la région, c'est que, à partir du moment où on a passé la porte du logement, il faut, depuis la rue jusqu'à l'entrée du logement, il faut que ce soit correct. Oui. Après, il y a beaucoup plus de latitude. Mais, parfois, il faut qu'il y ait un ou deux logements sur les 15 ou les 20 qui soient vraiment conçus de telle façon que ce soit possible. Et donc, il faut qu'il y ait, entre la porte du côté poignet les 50 centimètres si je me souviens bien. Il faut que le mobilier soit comme ça, parce qu'il faut dessiner tous les meubles pour voir s'il y a moyen qu'il y ait une aire de retourne à bas. Rayon de 1m50. Donc, voilà. J'ai dû faire des projets de logement.

Sophie : En prenant en compte les normes du PMR.

ParcoursH : Oui.

Sophie : OK. Et si vous deviez concevoir, donc... Là, ça va être, à mon avis, plus de vous projeter. Mais si vous deviez concevoir un musée inclusif, donc en particulier pour intégrer les personnes âgées, leurs besoins... Donc, en fait, ici, on ne va pas se baser sur les normes d'accessibilité, mais plus sur le ressenti. Mais donc, si vous deviez concevoir un musée inclusif, à quoi est-ce que vous penseriez, comment est-ce que vous vous y prendriez pour pouvoir inclure ces personnes-là ?

Quelle démarche est-ce que vous suivriez ?

ParcoursH : Haha, Je ne me suis jamais posé la question....

C'est vrai qu'il y a des étages. Donc, déjà, il faut des ascenseurs, c'est clair."

Sophie : D'accord.

Et que pensez-vous du fait de se mettre à la place d'un usager ? Ici, ce sera dans le cas de seniors, mais vous voyez un outil qui pourrait vous permettre de vous mettre à la place du senior, pour pouvoir concevoir un lieu. Qu'est-ce que vous pensez de cette démarche-là ?

C'est une approche qui vous parle ?

ParcoursH : Un outil, c'est quoi ? C'est un gadget ? Je ne sais pas très bien ce que c'est cet outil.

Sophie : Ici, oui, l'outil, c'est un peu abstrait. Parce qu'ici, ce n'est pas vraiment un outil. Vous allez être en parcours commentaire. Et donc, vous allez visiter le musée, accompagné des trois personnes. Et donc, ici, eux vont pouvoir vous permettre de communiquer leurs ressentis, leurs difficultés, etc. Et vous allez pouvoir réagir à ce qu'ils disent, essayer d'approfondir et de vraiment comprendre leurs expériences. Et en même temps, essayer de vous vous mettre à leur place, en fait.

....

Ça ne vous dit rien, là, pour le moment ?

ParcoursH : Non, non.

Ce n'est pas que je n'ai pas d'empathie, mais je n'ai jamais réfléchi.

Sophie : Oui. OK. On va essayer, justement, ici, de faire ça.

CONSIGNE

Sophie : Alors je vais vous donner une petite fiche pour que vous ayez sous les yeux vraiment l'objet de l'étude pour vous en rappeler durant le parcours. Donc comme j'ai expliqué à ParcoursH donc c'est l'architecte ici, mon but c'est de comparer différents outils et ici l'outil, c'est un peu abstrait, mais ça va être le parcours commenté en votre présence. Donc vous allez être là pour donner tous vos ressentis durant la visite, ce que vous aimez, ce que vous n'aimez pas dans le parcours, pas spécialement les œuvres, pas ce qui est exposé, mais comment ça se passe dans l'espace du musée, l'éclairage, enfin tout ce qui vous passe par la tête pour que ParcoursH se mette un peu à votre place. Et donc celui-ci va interagir avec vous sur ce que vous dites, il va vous poser des questions pour essayer de comprendre votre ressenti et votre expérience.

(En m'adressant à l'architecte) : Et donc voici votre petite fiche si vous voulez pour avoir sous l'œil.

ParcoursH : Ça va.

Sophie : Donc il faut essayer d'imaginer que vous allez travailler sur un musée.

ParcoursH : Je dois d'abord ouvrir une parenthèse, quand je vais voir un musée, je pense que je regarde autant le musée que ce qui est exposé.

Je suis architecte, fin je suis très curieux.

Sophie : Mais oui, eux ils vont regarder les œuvres pour se mettre dans l'expérience muséale, bien sûr vous devez aussi profiter de l'expérience (en m'adressant aux seniors), mais nous ce sur quoi on va s'appuyer, c'est surtout le reste, ce n'est pas spécialement si l'œuvre est belle ou pas. C'est ça que je veux dire, ce sont plus les espaces etc.

(En m'adressant aux seniors) : Et donc voilà, vous êtes invité à parler de ce que vous appréciez ou non dans la visite, si vous êtes à l'aise ou non dans l'espace, ce qui est difficile pour vous, donc la lumière, le son, de vous déplacer et si vous avez des exemples de musées dans lesquels vous êtes déjà allé et qui vous font penser à certains éléments du musée.

(En m'adressant à l'architecte) : Mais donc ici, on va essayer de faire abstraction de tout ce qui est normes PMR. Donc tout ce qui est rampes, rayons de cent-cinquante centimètres dans les couloirs, parce que c'est vraiment ici, on va essayer de s'axer sur l'expérience.

On va pouvoir commencer la visite par l'ascenseur

(En m'adressant à l'architecte) : Et donc en fait le but ici ça va être un peu de les suivre pour voir s'ils arrivent à se s'orienter et faire la visite.

ParcoursH : Ça va.

7.2.2. VISITE (ParcoursH)

Sophie : Mais on peut commencer par l'ascenseur ici ou bien les escaliers pour ceux qui sont capables de les prendre.

Arlette : Quand vous vous arrêtez, dites stop pour que je ne vous rentre pas dedans.

Jacques : Que je dois vous prévenir ?

Arlette : Oui. Oui parce qu'avec mon engin ici ce n'est pas facile.

Jacques : Alors je vais vous suivre, je vais vous suivre comme ça il n'y a pas de souci.

Sophie : Vous pouvez rentrer, il n'y a pas de place pour tout le monde donc on peut vous rejoindre. Et donc c'est au premier, ça va.

(Dans l'ascenseur : Arlette, Jacques et Francis :

Francis : Il est grand quand même l'ascenseur.

Jacques : Hmm ?

Francis : Il est grand quand même l'ascenseur.

Jacques : Oui, 4 personnes.

Arlette : Oui ça va !

Francis : 3 personnes et 2 gadots.... Il y a des musées où ils sont plus petits.)

...

Sophie (Lorsque tout le monde se rassemble devant l'ascenseur) : Et donc voilà, la visite commence ici, donc n'hésitez pas à partager par quoi vous passez.

Jacques : Quand vous avez des groupes comme ça, mais tu ne le sais peut-être pas, l'ascenseur il n'est pas un peu petit. Parce que quatre personnes et puis c'est vite.

Sophie : Un peu petit peut être oui.

Jacques : C'est quelle partie ici ?

Sophie : Ici c'est la préhistoire.

...(Toute le monde contemple les œuvres, l'architecte n'observe pas beaucoup les seniors, et ne va pas vers eux)

Sophie : Par exemple ici le genre de questions que vous pourrez peut-être poser, c'est « est-ce que vous avez vue sur tout, vous voyez bien ce qui est écrit sur les petites pancartes », s'ils doivent s'abaisser pour regarder ou...

Arlette : Vous dites quand on doit y aller, moi en attendant je regarde.

Sophie : Ah mais c'est à vous de, en fait c'est à vous de dire ce que vous pensez de... dès qu'il y a quelque chose qui vous passe par la tête par exemple, « ah je n'arrive pas à lire ici, c'est embêtant, je dois m'abaisser, ça me fait mal au dos ». En fait il faut que vous vous exprimiez ce que vous vivez là pour le moment afin que l'architecte puisse se mettre dans votre peau, à votre place et comprendre ce que vous vivez là pour le moment.

Arlette : D'accord.

Sophie : Donc c'est vraiment exprimer tout ce qui vous passe par la tête.

Ce que vous aimez ou ce que vous n'aimez pas, vous pouvez dire « l'éclairage ici est bien ».

Jacques : C'est très difficile pour moi la lecture, déjà manque de lumière probablement, alors là, il me faut une loupe. Et je ne fais pas, je n'arrive pas à faire oui, il y a un numéro, il faut chercher le numéro, je suppose, enfin je ne sais pas. Mais j'ai des difficultés mais je suis peut-être le seul ici.

ParcoursH : Ce n'est pas la seule difficulté parce que le numéro onze là-bas c'est le numéro onze là-bas.

Jacques : Oui maintenant je ne... mais je ne vais pas approfondir je veux dire ce n'est pas ma vraiment... comment dirais-je, je le vois, je ne le vois pas, ce n'est pas... ça ne me touche pas beaucoup personnellement, mais ça c'est l'aspect pratique je vais dire. Si je vais quelque part dans un musée ou

quelle quel soit que je puisse quand même lire normalement déjà qu'il faut s'abaisser pour nous, donc lumière et visibilité voilà mais ce n'est pas drame.

ParcoursH : Et non mais surtout des cailloux qui ne craignent pas la lumière.

Jacques : Mais c'est dommage quoi.

ParcoursH : Les autres peut-être, c'est différent.

Mais des cailloux ça n'a pas peur.

....

Jacques : On change de salle ?

Sophie : Mais on peut avancer, en fait on vous suit un peu pour voir comment vous vous orientez dans le musée et pour voir un peu, oui regarder les œuvres mais on ne saura pas tout voir.

Jacques : Je ne m'y attarderais pas une heure de toute façon.

....

Arlette : Ben ça par exemple, mais évidemment, c'est pour moi. C'est inaccessible.



ParcoursH : Et le français c'est ce qui est le plus loin.

Arlette : Comment ?

ParcoursH : Et ce qui est écrit en français est tout en haut.

Arlette : Oui d'accord, mais l'explication si on veut lire.

ParcoursH : Mais oui, j'ai du mal aussi.

Arlette : Voilà, il y aura toujours quelque chose.

ParcoursH : Et là on parle davantage de la vue que du déplacement.

Arlette : Là aussi, je sais lire, ça, c'est un fait. Si je m'y intéresse, là c'est inaccessible. Enfin, Je dis ça peut-être que c'est une bêtise.

ParcoursH : Mais non ce n'est pas une bêtise. Je suis d'accord en plus. Moi je trouve qu'il faut écrire moins et plus grand.

Arlette : Oui c'est vrai oui parce que de toute façon on oublie un peu.

ParcoursH : Et je suis allée à un musée, musée Confluence à Lyon. Plutôt que d'écrire en tout petit et en quatre langues, ils écrivent des mots que tout le monde comprend. Les Indiens, les Polonais, les Chinois. Des mots très tac tac, de l'anglais, du français, peu importe, mais on comprend directement.

Jacques : (pendant cette discussion entre l'archi et Arlette, Jacques rebondit mais dans son coin donc personne n'entend à part Francis qui rebondit (je transcris depuis le recorder)) : Ben oui, c'est sûr... qu'est-ce que tu veux lire... C'est en anglais en plus, néerlandais.

Francis : Ouais.

Jacques : ...Et là c'est le français, ce n'est pas net.

Francis : Ouais là on ne voit rien.

Jacques : Par contre ça je vois.

Francis : Oui mais moi je ne vois pas les petites étiquettes.

Jacques : Pardon ?

Francis : Les petites étiquettes là moi...

Jacques : Ah bah moi non plus tu sais... il faut d'ailleurs chaque fois s'abaisser mais il n'y a pas assez de lumière hein....

Francis : Oui c'est ça que j'allais dire.

Jacques : Tout ça c'est bon quand tu as 9-10 ans et encore... Bah... pff. Il y en a qui sont dans l'ombre complet là pourtant ce ne sont pas les spots qui manquent hein.)

... (Tout le monde se rassemble)

Sophie : Alors nous allons un peu avancer, ...

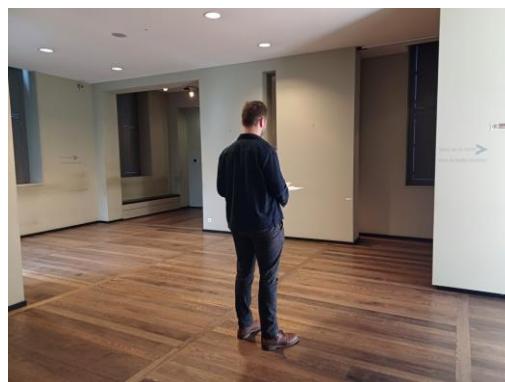
Jacques : On va vers où là ?

Sophie : ...comme je vous ai dit, on ne va pas savoir tout regarder en détail malheureusement.

Jacques : Non non non mais moi je serais déjà sorti sais-tu.

Sophie : On vous suit.

Jacques : On va vers où ?



Francis : Les bijoux. (Je n'avais pas entendu que Francis avait interagi à ce moment, il ne parle pas beaucoup et ne parle pas très fort, c'est en écoutant son micro que j'ai pu remarquer sa remarque)

Sophie : Dans le sens de la visite pour voir si vous arrivez à vous orienter.

Jacques (en pointant la flèche allant vers la droite) : Ah Gallo-romain.

Francis : C'est déjà mieux ici, on voit plus.

Jacques : Ah c'est déjà mieux mais il faut quand même un peu... Mais oui ça va mieux.

....

ParcoursH : On va passer devant les pierres mystérieuses.

Sophie : Vous êtes déjà venu ici ?

ParcoursH : Non mais on est resté un quart d'heure dans la cour, et on voit l'arrière des pierres là. Et je me demandais ce que c'était.

....

Jacques : À gauche à droite ?



Sophie : Vous iriez par où ?

Jacques : Si c'est pour faire le tour comme ça. Mais pff non.

Francis (de nouveau bas et entendu grâce à l'enregistrement) : Faire le tour par là.

ParcoursH : Ah non les vrais chrétiens ils tournent dans ce sens-là.

....

Arlette : Voilà, je trouve que tout ce qui est écrit, ne devrait pas être plus haut que là par exemple. Non ?

Déjà si on vient ici, d'une façon générale, je ne dis pas maintenant puisqu'on est là pour, mais si on vient ici, c'est quand même pour s'informer, pour, sinon on passe comme ça on ne regarde pas sous prétexte que... non ? J'imagine que les critiques que l'on fait vont aider à améliorer pour les prochaines personnes qui viendront ?

Sophie : Ici aujourd'hui, on aimerait bien comprendre vos ressentis, vos émotions, votre fatigue, la perception de l'endroit, si vous sentez un peu perdue dans le musée, donc vraiment tout expliquer et tout exprimer. En fait tout ce qui est de l'écriture, c'est du niveau de la scénographie. Mais quand même le fait d'avoir les écritures comme ça ici, oui ça c'est un peu embêtant pour vous parce que ça va vous faire mal. Donc ça vous pouvez exprimer que ça vous blesse à chaque fois de vous abaisser par exemple.

ParcoursH : Il faut reconnaître aussi qu'il y a des gens qui passent leur vie au musée, à regarder que ça, et pas ce qui est exposé. Ça ça me trouve complètement ça, mais c'est mon avis personnel.

Arlette : Moi ça ne me gêne pas.

....

Sophie : Ça a été pour aller dans le petit endroit là-bas avec le déambulateur ?

Arlette : Ah oui ça va.

ParcoursH : Il faut ressortir seulement.

Parce que la norme est respectée ici, sauf avec le panneau de Kroll.

....

Francis : C'est sombre.

Jacques : Pardon ?

Francis : C'est sombre.

Sophie (L'architecte reste encore à part, je répète donc plus fort ce que Francis a dit) : C'est sombre vous avez dit.

Jacques : C'est le même problème, c'est le même problème partout, fin.

Sophie : Et ça vous embête que ce soit sombre ?

Jacques : Qu'on ne voit pas, oui moi ça m'embête, oui, on vient pour voir quelque chose quand même... En plus c'est petit ... mais je ne mourrais pas.

....

Arlette : Donc je me mets à la place de celui qui vient sans guide, on va par où ? par-là ?, par-là ?, qu'est-ce qu'on voit par-là ?



ParcoursH : J'imagine qu'on revient à la fenêtre.

Arlette : On fait un autre tour.

Sophie (Le groupe se séparait un peu et l'archi et Arlette se dirigeaient vers le sens de la visite mais loupaient quand même un bout du parcours qui conduisait à un cul de sac mais où il y a le point de vue sur la cour intérieure qui me semblait important d'aller voir) : Il y a ici un endroit quand même intéressant à venir voir. Donc en fait ici, il y a une ouverture là pour aller voir la cour intérieure.

Jacques : Il n'y a pas de rampe.

Arlette : Pas de rampe, pas de point d'appuis.

Jacques : C'est... Ben oui.

Sophie : Vous auriez envie d'y aller ?

Arlette : Oui oui on aurait envie de voir ce qu'il y a là, ça a l'air joli.

Jacques : Oui parce que la vue est magnifique.

Arlette : Si j'ai quelqu'un qui me donne le bras, ça va.

ParcoursH (en proposant de l'aider à monter les 2 marches) : Venez ?

Arlette : C'est gentil, merci. C'est beau oui !

ParcoursH : Ah c'est ça. Mais c'est vrai qu'on aurait pu faire la petite boite plus basse.

Jacques : Ça vaut la peine oui.

Arlette : Quand on vient dans un musée c'est aussi une promenade et je ne sais pas, on aime bien de tout voir autour non. Enfin moi je dis ce que je ressens, je dis peut-être des choses qui ne vous intéressent pas.

Sophie : Non, non, tout ce que vous dites est intéressant, c'est le but de la visite !

(En parlant à Francis) : Vous voulez monter aussi ? (Je l'aide à monter car il acquiesce).

Francis : Ah c'est beau.

Sophie : Vous aimez bien qu'il y ait des points de vue comme ça de temps en temps pour voir l'architecture.

Jacques : Oui ça vaut la peine.

Arlette : Oui je trouve que c'est beau.

Sophie : Ça apporte quelque chose à la visite ?

ParcoursH : Ça pose la question parce que la petite boîte vitrée là, il n'y a rien au-dessus parce que je vois qu'il y a des infiltrations et il n'y a rien en dessous non plus, c'est flottant, c'est vrai on se demande pourquoi avoir fait deux marches. Une aurait suffi et même zéro ça aurait marché aussi quoi. C'est bizarre.

....

Sophie : On va essayer de se diriger vers une autre ambiance de pièces.

Arlette : Moi je, je me sens bien. C'est grand, c'est bien aéré.

....

Sophie (J'interviens sur ce qu'elle dit pour que l'architecte intervienne) : Vous dites que les espaces sont assez grands.

Arlette : C'est aéré, oui, enfin pour moi, oui.

On va dire juste, il faudrait une rampe ou au moins un point d'appui là.

Jacques : Eh oui !

Sophie : Ah pour la vue de la cour là-bas.

Arlette : Oui oui.

ParcoursH : Et ici la descente, ça va. Ce n'est pas trop pentu. Vous n'avez pas remarqué que ça descendait.

Jacques : Moi non, mais on la sent oui.

Arlette : Si ça descend, tant que j'ai une canne ça va. Oui.

Francis : Oui, ça va.

Jacques : Mais on la sent, on la sent mais ce n'est pas...

Francis : On la sent oui.

Arlette : Mais avec un gadot ça va, mais si je venais toute seule, je n'aurais pas...

.... (L'architecte regarde les œuvres).

Jacques (Au niveau des pièces non éclairées mais c'est un souci d'éclairage qui n'est pas allumé) : Oh il y a une loupe ! Non didgu ça c'est bien.

Bien qu'on n'en a pas besoin.

Sophie : Non il n'y a pas d'éclairage en fait.

Il fait un peu sombre ici non ?

Jacques : Un peu ? hahah, c'est la cave.

ParcoursH : Mais ce qui a c'est que la loupe, on voit le chiffre et on voit que le chiffre et pour voir la pièce il faut se mettre.

Jacques (Pendant ce temps en avançant) : Bon ça... sens... Moyen-âge.

Sophie : On va on ne va pas aller dans cette partie-là comme ça on écourté un peu le parcours, désolée, on va aller par ici, Je vais appeler l'ascenseur.

Jacques : On remonte ?

Sophie : Oui.

(Jacques prend les escaliers. Arlette et Francis prennent l'ascenseur).

ParcoursH : Il y a quand même une petite banquette.

Sophie : Oui.

ParcoursH : Mais j'ai vu, ils ont des, des espèces de, de cannes tabouret là, à l'entrée. C'est pas mal.

Sophie : Oui, il y en a eu plusieurs oui, ça c'est prévu. En fait c'est assez bien pensé pour l'accessibilité.

....

ParcoursH : Ah celui-ci, il est magnifique. Je ne connaissais pas l'étage en dessous. Mais ici, je suis déjà venu plusieurs fois, mais voilà, l'évangile est ici, il est fabuleux.

....

Sophie : Vous trouvez qu'il fait calme...

Jacques : Oui c'est bien.

Sophie : ...que l'acoustique est bien, s'il y avait eu plus de monde, vous pensez que ça aurait été aussi ?

Arlette : Je n'entends pas excusez-moi.

Sophie : Ah vous n'avez pas entendu madame ? Je disais vous pensez que s'il y avait eu plus de monde, ça aurait été ici le bruit ?

Jacques : Moi ça n'aurait pas été. Déjà.... Mais c'est récent... deux trois quatre ça va, mais si on est dix, c'est fini. Chacun... et puis alors je n'entends pff... je ne sais pas si c'est la même chose... on est tous à des degrés différents bien sûr. Mais... mais c'est connu hein ça...

ParcoursH (En montrant une œuvre) : C'est François Mitterrand.

Jacques : Pardon ?

ParcoursH : François Mitterrand, elle lui ressemble.

Jacques : Maintenant vous le dites c'est vrai.

Arlette : C'est vrai.

Jacques : Mais c'est une femme

ParcoursH : Mais c'est la vierge.

....

Arlette : On va par où là maintenant ?

Sophie (J'ai un peu attendu avant de répondre pour que l'architecte remarque que Arlette ne sais pas par où aller mais il n'a pas réagi) : Par là-bas madame, oui.

Qu'est-ce qui vous aiderait à savoir le sens de la visite... vous êtes un peu perdue ici dans l'espace ?

Francis : Non ça va.

Arlette : Ça va.

Sophie : Ok, on peut aller par-là alors.

ParcoursH : Ça avait été épingle par Kroll aussi, je ne savais pas.

....

Arlette : Ben si j'étais toute seule, je me demanderais où aller, je me demanderais... Voilà supposons que j'ai envie de voir je ne sais pas... les armes.

Jacques : Ben il y a un plan quand même.

Arlette : Un plan je ne sais pas lire les plans haha.

Jacques : Il y a un plan je suppose.

Sophie : Non il n'y a pas de plan. Il n'y a pas de plan dépliant non.

Jacques : Ah c'est une erreur alors.

Sophie : Non pas d'ici.

Jacques : Ça manque alors.

Arlette : Ou alors on fait on fait tout le tour en espérant tomber dessus quoi.

Jacques : Oui, mais s'il faut faire tout le tour....

Arlette : C'est long.

Jacques : ...on n'a peut-être pas envie de voir tout non plus.

Francis : Non haha.

Arlette : Non mais c'est si j'ai envie de voir... les armes par exemple, je n'ai pas envie de voir ça maintenant, mais je fais comment si je suis seule. Voilà, je suis ici, je suis venue, je me dis tiens...

Jacques : Oui oui mais je crois que là les armes c'est un truc tout à fait séparé ce n'est pas comme ici.

Sophie : Oui c'est séparé de cette exposition.

Arlette : Oui d'accord mais je vais où ? Séparé ...

Jacques : Dans le bâtiment.

Sophie : C'est indiqué à l'accueil, il y a des sens de flèche il me semble.

....

Sophie : On va prendre à droite ici et passer cette partie du musée.

Jacques : C'est une bonne idée ça, les ouvertures c'est beau.

C'est beau, beau.



Jacques : En parlant de statues en bois : On s'imagine peu, c'est creux à l'intérieur quand on voit mais c'est vraiment creux ça c'est ...chapeau.

Arlette : Oui

ParcoursH : C'est pour que le bois n'éclate pas ça il me semble.

....

Jacques : On va aller voir les Princes évêques.

(L'architecte regarde de nouveau les œuvres du musée.)

....

ParcoursH : Mais c'est éclairé là. (En parlant des pièces). Ah parfait. Et il n'y a pas de numéro.

....

ParcoursH : C'est un prince évêque sans doute.

Jacques : Non... je ne sais pas.

ParcoursH : Oui, la famille bavière ce sont tous des princes évêques.

Arlette : Moi je croyais que c'était un Louis, un Louis quatorze ou seize.

Jacques : Il est mort.

Arlette : Et là, je vois un escalier avec la rampe, c'est sûr.

....

Sophie : Comment vous vous sentez dans cette pièce-ci ? Qu'est-ce que vous aimez bien ? Qu'est-ce que vous n'aimez pas ?

Arlette : C'est plus facile de dire quand on n'aime pas. Moi, je me sens bien. J'ai envie de revenir. Je trouve juste que ça manque d'indication.

ParcoursH : Les indications pour se déplacer ou pour savoir ce qu'on voit.

Arlette : Oui, voilà comme je vous ai dit, j'ai envie d'aller voir les armes, je n'ai pas envie de faire tout, mais par où vais-je aller quoi.

ParcoursH : Je pense qu'il faut aller en bas et remonter de l'autre côté.

Arlette : Mais c'est un exemple, je ne veux pas spécialement y aller maintenant, mais je veux dire si je viens toute seule. Moi qui n'ai pas le sens de l'orientation voilà.

(L'architecte est reparti voir les œuvres.)

Arlette : Il n'y a rien qui me déplait.

Sophie : Mais vous pouvez aussi dire ce qui va.

Arlette : Ce qui va ? Ben tout va bien puisque je me sens bien.

....

Sophie : On va aller dans une autre pièce alors, je vous suis.

Arlette : J'aime bien le sol, le parquet... tout est plat.

Sophie (en m'adressant à l'architecte) : Vous avez entendu, elle aime bien le sol.

C'est le bois que vous aimez bien ?

Arlette : Oui.

Sophie : Alors regardez ici on peut aller par là.

Arlette : C'est clair, c'est beau, moi j'aime bien.

.... (Pendant la montée de la rampe, l'architecte reste dans la pièce précédente).

Jacques : Oula !

Sophie : Le sol

Jacques : Oui haha.

ParcoursH : Ce qui est bien c'est que la rampe permet de voir les têtes, les corbeaux là, mais je ne sais pas ce que ça portait, une cheminée ? une corniche. Contrairement à l'escalier où là on ne voit rien.

Jacques : Il n'y a rien qui est droit

Sophie (Je répète plus fort pour que l'architecte entende) : Il n'y a rien qui est droit et c'est déstabilisant ?

Jacques : Non ça ne glisse pas mais on est un peu... désorienté.

Sophie (en m'adressant à l'architecte) : N'hésitez pas à interagir avec eux, de leur poser des questions....

Jacques : Et on le voit d'ailleurs, il descend.

Sophie : ...d'essayer de les faire parler.

Jacques : Ben oui les plinthes

ParcoursH : C'est un vieux plancher, il est tout de travers.

Jacques : Ben ce n'est pas un petit peu hehe... enfin.

....

Jacques : On s'y perd ici un peu... en plus si on n'a pas de plan.

Sophie (Voyant que l'architecte n'interagit pas) : Vous iriez par où ?

Jacques : Ben je ne sais pas... ben j'irai par là parce que c'est le plus attristant que là je ne vois rien ... mais je ne sais pas... je ne sais pas.

Femme vertueuse, ça m'intéresse ça.



ParcoursH : Ben oui.

Jacques : Femmes vertueuses.... Elles sont déjà nombreuses hein.

Arlette : Je vais voir mon portrait.

ParcoursH : C'est l'architecte liégeois, c'est Lambert Lombard qui a fait ceci.

Arlette : Oh comme il fait sombre tout d'un coup.

Sophie : Il fait sombre vous dites. Et c'est embêtant ?

Arlette : Non, mais j'aime mieux quand c'est blanc comme ça.

ParcoursH (en montrant une œuvre) : Voilà la femme vertueuse.

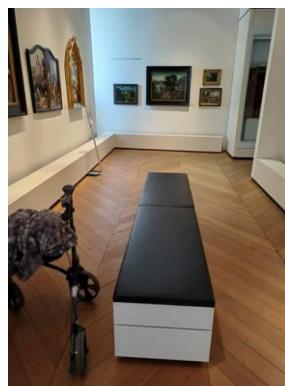
Jacques : Oh oulala

Arlette : Ouhhh

Jacques : Je n'aurais pas voulu vivre à ce temps-là.

...

Arlette : Ah un banc, ça c'est bien !... C'est un peu bas mais enfin... c'est bien d'y avoir de temps en temps un petit banc pour un peu se reposer.



Arlette : Parce qu'ici on est à l'aise, on est peu, mais quand il y a beaucoup de monde.

Sophie (Je répète ce que Arlette a dit car l'architecte regarde des œuvres et n'écoute pas spécialement) : Donc madame dit que c'est intéressant d'avoir des bancs ici, mais qui sont un peu bas et donc vous disiez que quand il y a beaucoup de monde

Arlette : Il faudrait en mettre un peu partout, c'est le premier qu'on voit.

Sophie : Non il y en a eu d'autres avant mais vous ne les avez pas vu alors.

Arlette : Non je n'avais pas vu.

ParcoursH : Mais ce qui est étrange c'est que ceci j'ai l'impression que c'est plutôt un dispositif pour ne pas s'approcher trop. On a quand même envie de s'asseoir dessus.

....

Sophie : Si un moment, vous voulez vous reposer n'hésitez pas !

Arlette : Oui oui, non je n'ai pas besoin. C'est vrai qu'avec le gadot, c'est facile, c'est plus reposant. Sinon j'aurais dû porter mon sac qui pèse un kilo, deux.

(L'architecte regardait les œuvres et ne suivait pas)

....

Sophie : Je suis désolée, on va devoir un peu se déplacer pour ne pas prendre trop de temps.

....

Jacques : Il y a des spots mais ils ne vont pas. (Jacques l'a dit mais je pense que personne n'était autour, en effet le groupe se dispersait malgré le fait que j'essayais que tout le monde soit ensemble, le fait que l'architecte se mette en retrait se ressentait)

....

(Pendant ce temps l'architecte reste dans une autre salle pendant un moment).

Sophie (dans la pièce ronde avec l'or) : Et voilà une ambiance un peu différente ici.

Arlette : J'aime bien moi. J'aime bien voir ce rond, ce plafond rond là...C'est la première fois non ?

Sophie : Que l'on voit ici cette sorte d'ambiance ? oui c'est la première fois.



Arlette : Je ne sais pas pourquoi, c'est beau, je ne sais pas dire pourquoi. Ça change, ça donne une impression de quoi... d'harmonie ...de... enfin moi j'aime bien... On ne vous apporte pas grand-chose.

Sophie : Non, c'était très intéressant ce que vous venez de dire.

Arlette : Si on n'aimait pas, ce serait peut-être plus constructif.

Sophie : Non, il y a aussi le côté positif, en fait le but ici c'est de comprendre votre expérience, ce que vous aimez bien, ce que vous n'aimez pas, donc ce que vous aimez est aussi important que ce que vous n'appréciez pas, ce qui est difficile pour vous. Donc si vous vous sentez bien, il faut le dire, exprimez-vous et c'est très important aussi.

Mais donc vous vous sentez bien dans cette pièce-ci ?

Arlette : Oui.

Jacques : Ça démontre quand même la richesse qu'il y a dans la religion quand on voit ça et que ce n'est que pour mettre une hostie ...c'est... enfin voilà ...c'est un constat.

....

Sophie : Nous allons descendre ici pour aller voir la pièce d'en dessous pour changer encore un peu. La pièce d'en dessous, donc il y a, c'est un peu le même style, mais et alors en fait l'ascenseur est là, il n'est pas très bien indiqué, et les escaliers sont là-bas si jamais.

(Pendant l'ascenseur, Francis et Arlette discutent :

Arlette : C'est vrai que c'est beau.

Francis : Oui. Mais il manque de la lumière.

Arlette : Ça te plaît bien ?

Francis : Oui, ça me plaît bien, mais c'est la lumière.

Arlette : Trop forte ?

Francis : Non pas assez.

Arlette : Pas assez, ah oui.

Francis : Les pièces qu'il y a là on ne les voit pas.

Arlette : Oui, ah oui oui.

Francis : Il manque d'éclairage quoi.)

(Remarquant qu'il n'y a pas de place, Jacques décide de prendre les escaliers)

Sophie (En m'adressant à Jacques) : Ça ira pour descendre à pied.

Jacques (en montrant la porte en face de l'ascenseur qui est la porte de sortie de secours) : Oui oui, c'est par là ?

Sophie : Non c'est par ici.

ParcoursH : On indique quand même que cet ascenseur est réservé à une personne à la fois. Et on ne peut quand même pas être accompagné.

Sophie : Ils étaient à deux-là, mais il est un peu petit l'ascenseur.

.... (Descente des escaliers)

Sophie : Ça a été pour l'ascenseur ?

Arlette : Oui, mais on ne savait pas à quel étage aller.

Sophie : Ah oui pardon je ne vous ai pas dit c'était le un. Voilà, de toute façon vous êtes là.

.... (Comme la sortie de l'ascenseur et des escaliers sont éloignés, les 2 groupes de personnes étaient divisés)

Sophie : On va essayer de se rassembler, comme ça on reste proche.

Arlette : Encore une pièce ronde, j'aime bien. Oui c'est grand, je n'en reviens pas. Ce sont les pièces comme elles sont grandes. C'est beau, c'est aéré.

Sophie : Vous aimez bien que ce soit aéré ?

(L'architecte reste dans une autre pièce).

Arlette : Oui, sinon on dirait qu'on ne sait pas respirer... surtout qu'il doit y avoir du monde.

Jacques (en nous rejoignant car il a pris les escaliers et non l'ascenseur comme Arlette et Francis) : C'est plus spacieux et éclairé d'abord, c'est très agréable.



Jacques (en trébuchant un peu) : Oula ouh.

Sophie : Ça va ? Ah oui une différence de niveaux.



....

Arlette : C'est vraiment beau.

Et enfin je ne sais pas... voilà que ça me frappe maintenant alors que c'est peut-être la même chose. Il y a des couleurs ici.

Sophie : Ah oui, non il n'y avait pas autant de couleurs dans les autres endroits.

Arlette : Il n'y avait pas de couleurs...je n'avais pas remarqué... C'est parce que bon, je ne sais pas, c'est tout doré... C'est vraiment joli.

...

Sophie : On va se diriger par-là alors.

Jacques : Oh Napoléon.

Arlette : C'est plus strict et froid.

Sophie : Et vous aimez bien ?

Arlette : Non, c'est comme ça, je n'ai pas à aimer ou pas...Non, ça me fait penser à mon beau-père haha il était notaire

....

(L'architecte revient vers nous, près du vitrail)

Arlette : On peut aller voir le vitrail ?

Sophie : Oui oui.

ParcoursH : Saint Nicolas, si je me souviens bien.

Arlette : C'est Saint Nicolas

Oui je vois des enfants, des jouets, des, oui

....

Sophie : On ne peut pas sortir encore là, on doit encore aller de l'autre côté pour avoir fini la visite. Il faut prendre la rampe ici. Vas-y Jacques, là tu prends l'escalier.

ParcoursH : Et faites attention, il y a une petite marche dangereuse.

Jacques : Oui

ParcoursH (en montrant la petite marche) : Sans blague, on aurait dû remonter tout en pente jusqu'à la porte de l'ascenseur. On n'aurait pas eu ceci.

Jacques : (Pendant ce temps, en montant la rampe, en parlant à Francis qui à mon avis avait du mal avec son déambulateur) : Ça grimpe hein.

Francis : Ouais.

Jacques : Eh oui.

....

Sophie : Si un moment vous vous voulez vous reposer, vous vous reposez.

Arlette : Mais justement, je pensais que ce serait le moment.

Sophie : On va justement finir alors.

....

Arlette (En rentrant dans l'ascenseur) : Et toi qu'est-ce que tu as trouvé ?

Francis : Pas assez de lumière.

Arlette : Quoi ?

Francis : Pas assez de lumière. Certaines pièces oui mais il y en a au début...

Jacques : Oui, alors qui a des spots mais ils ne vont plus.

Francis : Ils ne vont plus oui.

Jacques : C'est tout. Donc ce n'est que des ampoules à mettre hein.

7.2.3. ENTRETIEN POST-VISITE (ParcoursH)

Sophie : Je tiens juste à dire que ce qu'on vient de tester aujourd'hui, ça peut vous paraître inutile, c'est, voilà, tout avis est à prendre.

ParcoursH : Rien n'est inutile.

Sophie : Par exemple, vous pouvez vous dire « ça ne m'a pas vraiment aidé cet outil ou justement », enfin c'est juste pour prévenir que si vous vous trouvez que cet outil ne vous a pas vraiment servi, vous pouvez le dire.

ParcoursH : Non je tiens à dire directement que les collections je les connaissais plus ou moins sauf un étage mais que je n'avais jamais regardé le musée celui-ci et même n'importe lequel avec ces yeux là et donc c'est une lecture... je ne l'avais jamais fait, donc c'est intéressant.

Sophie : Donc voilà, juste vous pouvez dire ce que vous voulez, je ne serai pas vexée parce que c'est un résultat en soi.

Alors, comment justement avez-vous vécu cette expérience, cette visite ?

ParcoursH : Mais on était dans de très bonnes conditions avec un groupe de personnes très agréables et il n'y avait que nous dans le musée donc on avait vraiment nos aises pour pouvoir parler fort sans déranger les voisins, sans être des visiteurs grossiers. Moi je n'aime pas quand on parle très fort, on fait des commentaires. Oh regarde ceci, ça penche, j'ai mal aux jambes...

Sophie : Oui, mais là c'est dans le cas d'une étude.

ParcoursH : ...Mais ici on pouvait le faire sans que ça ne dérange. Donc c'était, c'était à la fois positif et respectueux du lieu quoi.

Sophie : Maintenant, c'était dans le cas d'une étude, on ne va pas faire ça tous les jours.

Et comment vous êtes-vous approprié justement cette visite ? À quel point trouvez-vous que c'était intuitif ou justement que ça ne l'était pas ? Comment vous vous sentez que vous l'avez pris en main ?

ParcoursH : Pris quoi en main ?

Sophie : La visite en écoutant et discutant avec les seniors, leurs ressentis ?

ParcoursH : J'ai remarqué qu'ils étaient davantage sensibles à la lecture qu'aux mouvement, aux déplacements. Et la dame qui parlait beaucoup plus que les hommes, son ressenti c'était à propos de la luminosité, des pièces qui étaient agréables et agréablement décorées, enfin chacun ses goûts, mais enfin il y avait de la couleur, il y avait des ors, il y avait des lumières.

Ah oui le vitrail, c'est elle qui a été attirée par le vitrail. Allons voir le vitrail.

Sophie : À quel point c'était facile ou difficile pour vous de vous mettre à la place des seniors ? Donc en fait ici, c'est un peu une question pour les trois outils. Ici, vous avez été accompagné des seniors, mais le but c'était un peu de d'essayer de ressentir ce qu'ils ressentaient, essayer de comprendre, de se l'approprier un peu pour vous mettre à leur place, à quel point vous avez trouvé ça facile ou difficile justement de vous mettre à leur place ?

ParcoursH : Mais je me suis mis à l'arrière déjà donc je n'allais pas plus vite qu'eux, j'allais à leur rythme et ils cavalaiient plus que moi.

...

Non pas, j'ai remarqué qu'il y avait des espaces un peu plus confinés mais c'est vrai que le musée c'est le musée, ce sont des maisons existantes et donc si on fait un demi-tour avec deux petites poussettes, ça devient compliqué. Donc il faut garder des espèces de distance, non pas de sécurité, mais de, de manœuvres. Et ça, c'est peut-être embêtant si on veut visiter à deux ou à trois et pouvoir se parler et converser un peu.

Sophie : Oui. Et vous avez réussi à justement essayer de vous mettre à leur place, de ce qu'ils pouvaient ressentir, par exemple la fatigue, mais par exemple le sentiment de madame, madame Arlette qui disait, « je me sens bien dans cette pièce-ci », est-ce que vous avez essayé de comprendre pourquoi ? Ces ressentis ?

ParcoursH : Mais j'ai l'impression qu'elle était très sensible à la lumière.

Par contre, les ascenseurs, je ne les ai pas pris avec eux, donc je ne sais pas comment ça s'est passé là à l'intérieur, mais ils n'avaient pas l'air meurtri.

Sophie : Alors, y a-t-il eu un moment où vous vous êtes senti différent de d'habitude, donc c'est, est-ce que votre perception habituelle a-t-elle été influencée par ce que vous venez de faire ? Est-ce que votre regard a été différent suite à la visite qu'on vient de réaliser avec les personnes ?

ParcoursH : Oui oui, je ferais en sorte, si je dessinais un musée, mais là je positionne les murs moi-même, mais ici les murs ils existent, mais je ferai des choses plus vastes quoi. Limite genre un rond-point quoi, on tourne autour et on ne se cogne pas et on tourne autour d'une banquette par exemple, c'est bien aussi de pouvoir s'asseoir au centre et de regarder. Je ferais même la banquette ronde pour faire le tour.

Sophie : Alors, qu'avez-vous appris ou découvert à travers cette visite, enfin cette démarche de faire un parcours commenté avec trois personnes âgées ? Qu'est-ce que vous, par exemple quelque chose que vous ne saviez pas du tout au début et que vous avez découvert avec cet outil, grâce à cet outil ?

ParcoursH : Mais première chose c'est que j'ai été attentif à leurs commentaires, j'ai essayé et, mais ça aurait pu être, j'aurais pu être attentif à quelqu'un qui n'avait pas un déambulateur et qui voyait avec ses yeux le parcours et le, ils ont quand même regardé les étiquettes et ce qui était exposé.

Et donc, j'ai vu leurs centres d'intérêt qui ne sont pas les mêmes que les miens quoi. Il y a un monsieur, il regardait Napoléon parce qu'apparemment il aime beaucoup ça. Et la dame elle regardait les vitraux et les ors, mais ça c'est inhérent à n'importe quoi, mais ce n'est pas uniquement le fait de d'être à mobilité réduite ou pas. Et s'il faut rester strictement dans ce cadre-là, il y avait deux trois petites remarques, oui ça monte, on est de travers, ça bouge. Oui je le sentais aussi, mais moi je tenais bien sur mes quilles.

Sophie : Et dans votre pratique professionnelle, est-ce que cet outil vous serait utile de justement venir visiter des lieux avec des personnes ?

ParcoursH : Ah c'est clair que si je devais faire un musée je le ferais. Il faut, enfin vous êtes étudiante en architecture, c'est passé votre vie avec un mètre pour mesurer toutes les hauteurs, les largeurs, les, je le fais encore maintenant.

Sophie : Si vous deviez concevoir un musée, est-ce que vous réutiliseriez cet outil et pourquoi, enfin vous avez plus ou moins répondu, mais pas spécialement à pourquoi, qu'est-ce que ça vous a vraiment apporté cette visite que vous n'auriez pas découvert sans ça ?

ParcoursH : C'est comique, cette visite de ce musée-ci justement, il y a quelques semaines, quelques mois d'ici, c'était quoi. Ah oui, c'était l'anniversaire de mon fils. Et on avait invité la famille à d'abord faire une promenade ici en ville, il y a une balade au Teutmus. Et le compagnon de ma maman, il a du mal à se déplacer. Et il est peintre, il a enseigné à l'école d'art aux Beaux-Arts à Bruxelles. Il a dit « oh pas de problème, faites votre promenade. Moi je viens ici au musée ». Et il s'est promené avec sa canne, une canne avec trois, quatre picots en caoutchouc. Et il était ravi de sa journée. Et enfin bon, il était intéressé aussi par les expos, en plus de ça il y avait Krowl. Il trouvait ça rigolo, il a discuté énormément avec les vigils parce qu'il s'est beaucoup assis et il a discuté beaucoup avec le personnel.

Oui et donc ils sont assis, ils discutaient avec et donc je ne sais plus pourquoi je racontais ça.

Sophie : Oui c'était pour savoir ce que cette visite vous a apporté, est-ce que vous avez un regard différent sur la manière de concevoir ?

ParcoursH : Et donc clairement si j'avais un musée à visiter...

Sophie : À concevoir

ParcoursH : ..., je ferais le tour avec le Philippe en question.

Ce qui constitue un genre d'outil équivalent à ce qu'on vient de vivre ici quoi. Si pas la même chose. Faire le tour avec Philippe ou faire le tour avec les trois personnes ici, c'est une sensibilisation aux déplacements et au fait de regarder les œuvres exposées et donc se mettre à la place de cette personne.

Sophie : Le referiez-vous dans un autre projet qu'un musée ?

ParcoursH : Déjà, je crois que je ne ferai pas de musée. Mais comme je vous ai dit, j'ai déjà dû concevoir du logement. Et là, j'essaye de faire les choses convenablement en respectant les normes, mais le maître de l'ouvrage, s'en fout un peu. Lui. Donc, je ne sais que répondre à ça.

Donc il faut revenir sur le musée.

Sophie : Sur le musée, vous l'utiliserez que pour le musée ?

ParcoursH : Non non, c'est, c'est d'autant plus utile si c'est chez soi. Mais personnellement je ne suis pas architecte d'intérieur, je ne m'occupe pas vraiment de mobilier, des choses comme ça, alors qu'on arrive vraiment dans la micro architecture là, pour le logement, la position du lit, de la plage de porte. Moi je vois surtout les rampes, oui les ouvertures, les portes, les fenêtres, mais de la savoir, j'essaie toujours, de faire des chambres qui soient meublables et donc je me dis que la penderie c'est là, le lit c'est là, mais il faut pouvoir le contourner d'une certaine façon et je fais quand même attention à ça, mais généralement étant donné que les gens veulent faire plus petit, enfin les promoteurs immobiliers cherchent leur rentabilité donc tant qu'on passe eux ils sont contents, mais c'est vrai que de temps en temps il faut donner de la largeur ou des aires de rebroussement comme on dit.

Sophie : Ok, donc là vous, vous parlez surtout de justement l'accessibilité, je sais que c'est difficile de sortir, parce que quand on parle de personnes âgées, on pense surtout à leur manière de se déplacer et leurs difficultés à gravir des rampes et caetera, Mais est-ce que cette visite vous a permis quand même de comprendre un peu leur expérience muséale, donc ce qu'ils ont ressenti, ce qu'ils, par quoi ils sont passés ?

ParcoursH : Mais je ne comprends pas vraiment votre question.

Sophie : Alors, en fait s'ils se sont sentis bien dans un certain espace, mieux que dans un autre, le fait que ben, ce soit sombre dans certaines, en fait ils ne sont pas beaucoup exprimés non plus, mais ils disaient certains commentaires et en essayant de rebondir dessus, de comprendre ce qu'ils vivaient en fait à travers cet espace-là. Parce qu'en fait le musée, oui il y a la partie où on découvre les œuvres, parce que c'est l'historique, l'histoire, l'art, mais il y a aussi de plus en plus, les personnes âgées, elles sortent pour rencontrer des personnes, être actifs, profiter de l'espace et donc ici c'était un peu plus se centrer sur l'expérience plutôt que l'espace de par exemple de l'ascenseur est trop est trop petit, c'est plus de l'accessibilité alors qu'ici c'est plus comprendre ce qu'ils ressentent et si ...

ParcoursH : Oui mais ça l'expérience de l'ascenseur ça quoi, ça casse le groupe en deux ça déjà. Mais on ne peut pas faire des musées à plusieurs étages, on ne peut pas chaque fois faire le Guggenheim, alors on monte tout en haut tout le monde et puis tout le monde descend tout doucement, mais ce n'est pas possible ça. Alors il faut faire tout de plain-pied, comme au Louvre. Et là, ça descend, puis ça remonte. Il y a peut-être bien des escaliers là au Louvre, je ne sais plus. J'y suis allé, je sais que c'est en pente, ça descend.

... Et là, ils avaient les moyens, on créait du neuf, donc déjà, on peut faire autre chose que, dans la maison. Vous n'avez jamais connu le musée avant rénovation ici.

Sophie : Non

ParcoursH : Moi j'ai connu avant, j'ai connu, j'ai travaillé un peu pour le bureau d'urbanisme qui a fait une enquête, On doit remettre une petite notice d'incidence sur l'environnement à chaque projet, mais c'est un truc qui tient en quatre pages. Enfin maintenant, c'est un peu plus. Ça, c'est la notice d'incidence. Là, c'était une étude d'incidence, c'est un dossier épais comme ça. J'ai travaillé pour le bureau qui a fait ça, j'ai dû compter les sonnettes pour évaluer le nombre de logements. Repérer tous les emplacements de parking. J'ai dû compter des voitures qui passaient, c'était formidable. Et j'ai visité le musée qui était hyper poussiéreux.

Sophie : Maintenant vous êtes passé par le avant, la visite, pendant la visite, et maintenant qu'on est après l'expérience, qu'est-ce que vous gardez de cet exercice ? Est-ce que ça a éveillé certaines choses ? Est-ce que ça vous a interpellé ou peut-être agacé de faire l'exercice ?

ParcoursH : Non non ça ne m'a pas agacé et c'est agréable. Et je vais garder ça dans ma mémoire, mais je ne vais pas m'en servir demain, mais je vais le retenir toute ma vie.

Sophie : Vous avez peut-être des commentaires ou à faire ou des remarques ?

ParcoursH : Non, mais je connais assez bien les lieux ici, mais je ne pense pas que ça ait un rapport avec ça.

Sophie : Non, c'est plus par rapport à l'outil moi ici, du coup la visite, ce n'est pas par rapport à les expositions.

ParcoursH : Je suis venue faire beaucoup de musique ici, quand j'étais élève au conservatoire, on jouait dans l'auditorium. On était serré comme des saucisses et il faisait étouffant parce que c'était l'été. Ça c'était horrible ça, sensation mais c'est un enfermement atroce et là il ne fallait pas être à mobilité réduite.

Sophie : Merci beaucoup en tout cas d'avoir participé.

7.3. Visite et entretiens avec PersonasF (04-04 AM) – Personas

Participants :

PersonasF = Architecte femme testant les Personas

Sophie = observatrice

Quand il y a « ... » ce sont les moments de silence lorsque l'on se déplace où qu'il n'y a rien qui est dit pendant un moment

7.3.1. ENTRETIEN AVANT VISITE (PersonasF)

Sophie : Donc ici cette petite interview c'est vraiment pour savoir votre carrière, ce que vous faites etc. Donc je pense que je vous avais posé la question dans mon questionnaire si vous aviez déjà réalisé un projet de musée, vous en avez déjà ?

PersonasF : Non, dans le cadre de mes études j'en ai fait, mais pas par la suite.

Sophie : Ok. Et est-ce que vous avez déjà conçu un projet inclusif... donc vous savez ce que c'est l'architecture inclusive ?

PersonasF : Oui oui

Sophie : Vous avez déjà dû réaliser un projet où vous deviez prendre en compte les besoins des personnes usagers futures ?

PersonasF : Il y en a eu mais plus... c'est un peu différent de l'inclusivité parce que c'est plus dans le cas de crèche ou d'école mais voilà c'est quand même très spécifique donc c'est un peu différent quand même.

Sophie : Et qu'est-ce que vous réalisez comme projet ?

PersonasF : On fait de tout, c'est-à-dire qu'on fait autant du privé donc vraiment de l'unifamilial que ce soit en construction neuve, en transformation, en rénovation et alors on fait aussi du public donc on fait...on a beaucoup d'écoles, de crèches, on a fait des commissariats, ... je pense que c'est un peu plus le domaine sur lequel on travaille. Maintenant on fait aussi des rénovations énergétiques, maintenant c'est plus une rentrée financière qu'autre chose. Ça permet en tout cas de participer à des concours par exemple, on est payé d'un côté et de l'autre pas donc voilà ça équilibre en tout cas.

Sophie : D'accord et par exemple pour les crèches, est-ce que vous, comment est-ce que vous prenez en compte du coup les besoins des, pas spécialement des enfants vu que...

PersonasF : En fait dans les crèches c'est souvent enfin c'est aux besoins de l'enfant mais du grand enfant on va dire vers 2 ans parce les bébés en soi ils ont des besoins mais c'est surtout par rapport aux puéricultrices en fait au personnel qui va être là, c'est adapter et dessiner des meubles avec une certaine hauteur, faciliter l'accès à l'espace de change par exemple. Pour ceux de 2 ans il y a quelques années, j'ai dessiné par exemple un meuble où l'enfant, il y avait quelques marches et il pouvait lui-même monter sur la table change plutôt que d'avoir la puéricultrice qui va le porter, voilà c'est plus dans ce sens-là, c'est vraiment le côté pratique, au-delà du côté jeu et développement qu'on peut créer.

Sophie : Et pour réaliser ces meubles, vous avez fait appel à des personnes ou vous avez lu dans des livres, des normes etc. ?

PersonasF : Oui le côté normes il doit toujours être là de toute façon. Maintenant c'est plus je pense un peu de la jugeote et de la réflexion de se dire ben voilà effectivement un enfant ça a un certain poids. Maintenant, par exemple souvent on rencontre quand même dans le cadre d'une école, on va rencontrer des institutrices, voir quels sont... bon on ne peut pas toujours en tenir compte, mais voir aussi quels sont leurs besoins, et ce qu'eux attendent.

Sophie : D'accord, parfait et si vous deviez concevoir un musée inclusif, en particulier pour les personnes âgées, qu'est-ce que vous mettriez en place pour faire votre projet ?

PersonasF : Dans l'idéal, sans budget avec un terrain, voilà si on part du principe qu'il n'y a aucune fonction de base... par exemple ici le bâtiment était construit, ils se sont débrouillés comme ils pouvaient... mais je pense qu'il y a une chose à laquelle on ne pense pas nécessairement mais c'est le ressenti des personnes âgées dans les lieux publics parce que moi je me souviens par exemple être venue ici avec ma grand-mère qui devait prendre l'ascenseur et en fait il y a des étapes dans les couloirs, les escaliers qu'elle ne prend pas et que du coup auxquels ne participe pas parce qu'elle ne les voit pas. Et ce côté en plus à chaque fois ah oui toi tu dois prendre l'ascenseur donc on quitte le parcours et ça met un peu la personne à chaque fois dans ce... ça la... pas se sentir mal nécessairement parce que ça dépend comment la personne le vit mais il y a ce côté un peu cassé. Donc dans l'idéal soit un plain-pied ou bien alors avec des rampes, mais les rampes le problème c'est que pour monter un mètre il faut 100 mètres de rampe voilà. Mais je pense qu'il y a ce côté faire participer en tout cas, qu'on puisse voir tout et puis le côté visuel aussi. Parce qu'en fait le problème c'est quand on parle de personnes âgées, il faut prendre le côté médical et c'est ça qui en fait va distinguer notre parcours de leur parcours. Et il y a le visuel quand on est dans des salles sombres, le fait, bêtement, mais d'avoir un cadre-là et de ne pas pouvoir l'approcher à moins d'un mètre 50, la personne ne voit pas nécessairement les détails, c'est ce genre de choses qu'il faut... de pouvoir aller vraiment ben se mettre à la place d'une personne qui est handicapée en fait, quel que soit le stade, ça reste des handicaps. Et pareil quand on a des scénographies auditives, il y en a pour lesquelles c'est assez compliqué.

Sophie : Parfait. Et que pensez-vous du fait de se mettre à la place d'un usager ? Est-ce que c'est une approche qui vous parle de pouvoir avoir un outil qui va vous permettre de vous mettre à la place ?

PersonasF : Je pense que c'est très bien. Réellement je pense que ça permettrait de créer des bâtiments beaucoup plus qualitatifs, parce qu'il n'y a rien à faire, on ne connaît pas grand-chose au niveau de nos quelques années d'expérience et ça permet de penser à des choses auxquelles nous on ne pense pas parce qu'on n'est pas utilisateur voilà je pense que réellement ça peut nous mener quelque part.

Sophie : Parfait, il me semble que vous savez déjà pas mal de choses.

CONSIGNE

Sophie : Alors aujourd'hui en fait donc on va essayer un outil durant cette visite qui est le persona. Vous savez ce que ce que c'est ?

PersonasF : C'est vous vous mettez à la place d'une personne qui est préétablie ?

Sophie : Oui ce sont des fiches de personnages fictifs mais réalisées sur des bases réelles donc j'ai réalisé vendredi passé des visites avec des architectes et ils étaient en compagnie de personnes âgées, et ici aujourd'hui donc je me suis un peu basée sur ces personnes-là et les visites pour réaliser ces fiches persona. Donc il y en a 3 parce que j'ai voulu représenter 3 profils différents qui ont chacun un peu leurs limites liées à l'âge. Donc il y a un petit texte descriptif pour un peu se mettre dans sa peau etc. et alors plus un rapport par rapport au musée que je vous inviterai à lire avant. Et donc en fait l'objectif de cette visite-ci, on va faire un parcours et vous allez essayer de vous mettre vraiment dans la peau des personnes, vous allez essayer de mettre de côté le côté architecte et de se mettre à la place de ces personnes pour voir ce qui pourrait ressentir et comprendre ce qu'ils vivent.

PersonasF : D'accord.

Sophie : Et donc vous serez invité, vu que vous aurez déjà les fiches en mains, à verbaliser ce que vous pensez et ce que vous remarquez et ce sera enregistré alors, et voilà vraiment de se mettre à la place de la personne. On va essayer de mettre de côté tout ce qui est normes PMR parce que c'est plus lié à l'accessibilité.

Sophie : Donc je vous laisse parcourir les fiches, elles sont un peu longues mais c'est vraiment pour pouvoir vous mettre un peu dans leur profil.

(Lecture des 3 fiches persona).

....

PersonasF : Au final, c'est un peu ce que je vous ai dit.

Sophie : Oui, vous êtes déjà beaucoup au courant de certaines choses.

Je vous je vous les laisse peut-être (en parlant des 3 fiches) et si vous voulez toujours, en fait c'est tout ce que je vous ai dit mais par exemple ici (en donnant la fiche consigne) c'est ce que vous à quoi vous pouvez être attentif pour se rappeler un peu en visitant pour exprimer ce que vous verrez.

Mais oui, vous avez beaucoup énoncé dans la petite interview.

PersonasF : Je pense que c'est juste par rapport au vécu, enfin moi je faisais beaucoup de musées avec ma mamie et du coup on remarque certaines choses. Quand elle était en pleine forme, je ne me posais pas ce genre de questions.

Sophie : Mais c'est vrai que la présence des personnes âgées aide beaucoup.

Donc je vous donne ce petit micro.

7.3.2. VISITE (PersonasF)

Sophie : Et donc le début de la visite se trouve par là.

Oui, on va passer cette partie-là, on ne va pas tout voir de la visite et parfois on va un peu passer des espaces pour changer d'ambiance. Donc voilà. Mais donc n'hésitez pas à verbaliser tout ce que vous pensez par rapport aux 3 personas.

PersonasF : Oui.

(En montant les escaliers) : Et c'est vrai que... je pense ne pas vous l'avoir dit... mais le fait de s'asseoir et de pouvoir aller vers des zones où on peut s'asseoir, pour moi, il n'y en a pas assez.

Sophie (Arrivées en haut des escaliers) : Et si vous avez des questions n'hésitez pas.

PersonasF : J'essaie de...

Je me dis ici c'est assez large pour... par contre ici ce qui est bien c'est que du coup on a un accès qui est exactement à côté de l'escalier, et du coup ben... parce que souvent on a des...

Sophie : Des circulations différentes ?

PersonasF : Oui et donc du coup là le parcours va commencer dans la circulation et au final c'est bien.

Ouf... C'est très petit, les écritures. La preuve (en montrant des visiteurs plus âgés qui se rapprochent des étiquettes)

Sophie : Même pour nous.

PersonasF : Même pour nous oui.

Et donc je me dis avec les problèmes de dos de... de qui ? (en regardant les fiches persona)

...Chantal qui portait beaucoup en effectuant des livraisons, ben elle ne se penchera pas par exemple.

....

PersonasF : Il n'y en avait pas avec des problèmes de vue, non ?

Sophie : Avec des problèmes de vue ? En fait Bernadette ici, DMLA...

PersonasF : Ah oui.

Sophie : Donc il y a un problème de vue, d'audition et de mobilité.

...

PersonasF : Là il y a direct un banc.

Ici en fait le fait que ce soit plus haut c'est déjà plus... lisible, maintenant c'est vrai que ça reste écrit un peu petit.

...

PersonasF : Maintenant il y a beaucoup d'informations à mettre, donc si on écrivait ça plus grand, je ne sais pas trop ce que ça donnerait au niveau scénographie.

Sophie : Oui où les placer.

...

PersonasF (prend le parcours de la visite dans le mauvais sens mais je la laisse faire) : Par contre oui ici, il y a un petit retour en arrière, ça c'est la scénographie.

...

PersonasF (en montrant les pièces avec les loupes) : Ça par contre, on ne voit rien.

Sophie : Mais je tiens à dire enfin je pense parce que c'est la deuxième fois que je viens, et plus loin il y a le même dispositif et c'est éclairé. Mais oui je m'étais fait aussi la réflexion la première fois que j'étais venue et puis alors plus tard j'ai vu.

PersonasF : Et je me dis les personnes en chaise roulante, elles ne savent pas lire ce qui est au-dessus.

Maintenant niveau espace, enfin c'est pas mal, le visiteur qui vient en chaise roulante jusqu'à présent, ... maintenant je sais qu'il a été refait et qu'il a très très bien été fait, il n'y a pas de problème pour tourner.

Sophie : Ah oui ça j'avais remarqué aussi que niveau accessibilité c'était vraiment bien fait oui.

PersonasF : C'est top oui.

....

PersonasF (elle a commencé le tour par les pièces alors que le parcours se termine par cette partie) : Je me suis trompée de sens ? Je n'ai pas regardé.



Sophie : Oui. Je ne dis rien, mais c'est aussi par rapport à l'étude. Oui, c'est par ici.

PersonasF : C'était écrit ?

Sophie (en montrant la flèche « sens de la visite » vers Gallo-romain) : C'est écrit oui là-bas.

...

PersonasF : Par contre, je pensais ici à Jean qui avait un peu des problèmes d'ouïe...ben en fait je ne sais pas s'il y a des audio guides ici ?

Sophie : Si si il y en a et d'ailleurs on peut voir ici (en montrant le sigle d'un casque). Maintenant, je ne leur avais pas donné un audio guide pour la visite parce que....

PersonasF : Ah non non, mais voilà ça c'est bien... Et ça reste calme maintenant c'est vrai que ça dépend si on tombe, ... moi je ne suis pas tombée avec une école.

Et du coup à droite ?

Sophie : Oui c'est à droite.

PersonasF : Mais du coup il y a un espace qu'on loupe.

Sophie : C'est un cul de sac là-bas.

PersonasF : Oui.

...

PersonasF : De toute façon, en fait, on va souvent retrouver... dans la même scénographie.

Sophie : Oui, c'est pour ça qu'on changera un peu de d'ambiance, mais oui au niveau exposition des œuvres c'est plus ou moins la même chose, ce sont plus les espaces et qui seront différents.

PersonasF : Bah en soi c'est calme, il y a de quoi s'asseoir... visuellement voilà.

...

PersonasF : Ah voilà le sens du parcours.

Ça par contre je me dis... peut être que si j'avais fait attention, je ne me serais pas trompée, mais je me dis quelqu'un de plus âgé qui a peut-être plus de mal à se déplacer qui va se tromper et revenir en arrière, ça rajoute des pas ... bêtement mais...

Par rapport à cette question-là l'environnement architectural permet-il une visite fluide, agréable et accessible, ben je pense que tout découle de ça en fait... si le musée est bien fait en soi... Enfin ce n'est pas que le musée, il y a tout ce qui va autour, les explications et ce genre de choses.

...

(On se dirige vers la zone Haut Moyen Âge, que nous avions passée avec les seniors car les visites étaient plus lentes)

PersonasF : Par contre ce qui est assez bien fait c'est que tout est à hauteur de chaise roulante en fait.

Sophie : C'est vrai Ouais. Franchement pour PMR, c'est...

PersonasF : C'est top oui.

Même pour les enfants parce que là on parle de personnes âgées, mais...

Sophie : C'est vrai.

...

PersonasF : Juste les espaces en cul de sac c'est un peu...parce que en fait il faut penser que la personne qui est en chaise roulante elle va faire demi-tour, s'il y a 5 personnes autour d'elle, elle va déranger les 5 personnes... Mais ça dans des bâtiments existants, on sait rarement l'éviter.

(Nous montons à l'étage par les escaliers).

PersonasF : Et d'où vous vient cette idée ?

Sophie : Au départ c'était vraiment sur les personnes à mobilité réduite que je voulais me concentrer et juste dans des bâtiments publics parce que j'imaginais des choses mais en fait un TFE ça doit quand même être plus restreint parce qu'on n'a pas de temps. Et puis alors ma promotrice en fait travaille beaucoup avec les personnes âgées pour le bien vieillir dans l'habitat etc., et donc elle m'a conseillé de me concentrer sur les personnes âgées qui ont aussi des problèmes de mobilité et ils ont aussi des

limites. Et puis alors elle m'a conseillé de me baser sur un seul bâtiment public pour justement pouvoir comparer.

Et donc on est arrivé sur le musée et au départ je pensais juste à l'immersion donc me mettre dans la peau avec une tenue ou quoi et puis alors elle m'a parlé de peut-être comparer différents outils enfin bref c'était un peu une itération de et donc voilà où nous en sommes.

PersonasF : Parce qu'au final avant, ... fin c'est ce qu'on doit faire avant de créer un bâtiment public, c'est essayer de se mettre à la place de, mais ce n'est pas toujours évident, parce que dans la vie réelle, entre les délais, les budgets c'est souvent très très limité donc...

Sophie : Oui.

PersonasF : Ah oui on arrive à côté de l'ascenseur.

....

PersonasF : Je trouve que ça manque peut-être un peu d'assises, et les assises sont souvent mises un peu à part. En fait on n'est pas... fin souvent dans les musées on a un grand banc au centre et on peut quand même admirer un peu plus longtemps.

Ce que je veux dire en fait, c'est que voilà, pour une personne qui fait tout, qui lit tout, je pense qu'une personne âgée elle arrive ici, elle est déjà un peu...

On pourrait imaginer de créer un temps de pause, qui fasse partie justement de... de la visite du musée en fait, et pas juste... pas juste je m'assois je suis fatiguée. On peut englober ça dans la visite et du coup ne pas exclure la personne non plus. Fin attends un peu je suis fatiguée.

Je ne sais pas trop comment ... mais ... en soit on crée bien des fois dans des expos des scénographies visuelles, dans des pièces noires où il va y avoir quelque chose qui est projeté... ici on pourrait trouver aussi une manière de les intégrer.

Parce que voilà, c'est ce que je disais, en gros il y a un banc ici, ok je vais m'asseoir, je vais peut-être regarder gauche droite... mais si je me tourne ici, ben je n'ai pas... c'est trop loin quoi en fait.



...

PersonasF : Par contre, il y a un bruit constant...

Sophie : C'est vrai dans chaque pièce.

PersonasF : Je me dis que les personnes qui ont un appareil auditif, ça doit résonner.

....

PersonasF : Ça c'est un bel exemple... pour faciliter la lecture bêtement, incliner.



PersonasF : J'ai l'impression que je fais fort par rapport à l'architecture et la scénographie et pas... ça ne répond pas à vos questions quoi.

Sophie : C'est un peu voir ce qu'ils ressentent, comment est-ce qu'ils pourraient se comporter dans un certain endroit en fonction du persona.

Ici on va tourner à droite alors.

PersonasF : Vraiment je pense que tous les trois peuvent se sentir bien. Il y a les problèmes par rapport à la lecture qu'on a évoqués, ... peut-être qu'il fait un peu sombre, enfin ... je sais que c'est mieux que les musées soient dans l'ombre pour les peintures. Mais je me dis peut-être qu'ici, ... si on a la vue un peu, ... je ne sais pas, entre la lumière et l'écriture, la taille de l'écriture... C'est peut-être un peu juste.

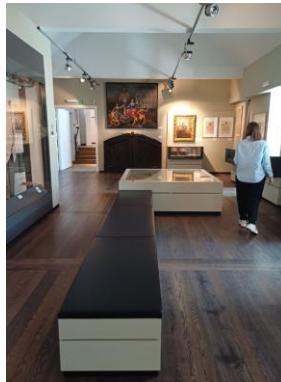


PersonasF : Et là par contre une personne en chaise roulante. (en parlant des pièces avec les loupes).

Mais ici c'est éclairé.

...

PersonasF : Parce qu'ici en fait je me dis... tous les 3 peu importe leurs problèmes physiques, ils vont tous les 3 s'asseoir, et en soi même au niveau de l'architecture, il y a des choses à regarder. Au moins, ici l'assise est au centre.



... (Nous montons la 1ère rampe)

PersonasF (En arrivant dans la pièce) : Et là à mon avis, il y en a une qui va aller s'asseoir près de la fenêtre. Parce que c'est Chantal qui a besoin de s'asseoir régulièrement.



PersonasF : Je pense qu'il n'y en a peut-être pas assez... parce que je pense que réellement c'est un musée que si on le fait entièrement on en a pour 2 bonnes heures.

Sophie : Oui. Parce qu'il est quand même assez grand.

PersonasF (en relisant les fiches) : Et Bernadette qui dit qu'elle a besoin que les informations soient accessibles sans effectuer d'effort, sans se pencher, ici ce n'est pas le cas.

Maintenant c'est accessible, ça il n'y a pas de soucis.

Les supports visuels clairs, ça dépend. Maintenant ce n'est pas tout le temps, ça reste assez ponctuel de... Parce qu'ici, je me dis, Jean aujourd'hui par rapport à la fatigue auditive, ça va, mais ce n'est pas lié au musée en fait, c'est peu importe l'endroit, et quand il y a du bruit, ça va être fatigant pour lui quoi.

Quand il dit être à l'aise sans se sentir mis de côté, je pense que par exemple ici, il ne serait pas mis de côté... ne serait-ce que... fin je disais les ascenseurs qui sont à côté, fin toutes les circulations qui sont mises à côté... il va tout faire sans se sentir mis de côté.

En fait cette attente-là, le fait d'être exclu, elle revient, chez Jean et Chantal elle y est... Ne pas se sentir exclu et..., enfin en gros pouvoir faire la visite facilement.... Ça c'est par rapport à l'indication...

Et oui ici les assises, ... il y en avait là.

Sophie : Il y en avait là-bas oui dans la pièce.

PersonasF : Et je ne sais pas si ça joue vraiment, mais... le fait que ce soit un parquet, ce n'est pas très droit... parce qu'ici... mais fin voilà.

Sophie : Oui c'est une rénovation.

PersonasF : ...mais bon, on ne peut pas non plus satisfaire tout le monde, mais...

Je me dis quelqu'un qui ne marche pas très bien, pourrait se prendre le bout de la marche.



...

PersonasF : Et c'est comme ils disent... par rapport à la luminosité, qu'elle ne soit pas trop agressive... En soi ça fait partie des musées parce que des fois, il y a des pièces qui vont être plus sombres mais ça fait partie de l'expo.

...

PersonasF : Je pense que... s'ils font le musée entièrement, en sortant, ils sont quand même fatigués.

Sophie : Oui, parce qu'il y a encore en plus le musée des armes maintenant. Donc oui, c'est quand même un grand musée.

PersonasF : Et s'ils font les expos provisoires. Je ne sais pas s'il y en a pour l'instant... il y en a souvent une...

Sophie : Je pense qu'ils sont en train d'en mettre une en place.

....

PersonasF : Et du coup, ici on descend l'escalier.

Sophie : Oui, il y a l'escalier là et en fait il y a un ascenseur là-bas dans l'autre pièce. On ne le voit pas très bien, mais nous oui on peut descendre par ici oui.

PersonasF : Maintenant ça fait aussi partie... le fait de ne pas mettre trop de bancs, ben ils vont arriver en bas à la cafet et d'office s'asseoir et consommer.

...

PersonasF : Est-ce qu'on peut ou ne peut pas s'asseoir ?

Sophie : Ici, c'est vrai qu'il n'est rien dit. Est-ce que ça fait partie du décor ahah.

PersonasF : C'est plus fluide, je pense que peu importe la personne, je pense qu'elle se sent bien. Les espaces sont grands, il n'y a pas de petit couloir dans lequel ils vont être tout serrés, c'est assez fluide.

....

PersonasF : Par contre, ici on n'a pas vu je pense des peintures qu'on ne peut voir qu'à moins de 1M50.

Sophie : Non oui, il n'y a pas de barrière.

PersonasF : Oui, pas dans ce cas ici mais pour quelqu'un qui adore l'art et qui veut aller voir les détails, c'est bien.

....

PersonasF : Par contre ici c'est très mal fait parce qu'on ne voit pas le haut, on n'a pas le recul nécessaire pour...



Sophie : Pour voir la toile en entier.

PersonasF : ...mais ça pour tout le monde oui.

À part celle-ci de droite.



PersonasF : Mais ça gêne tout le monde.

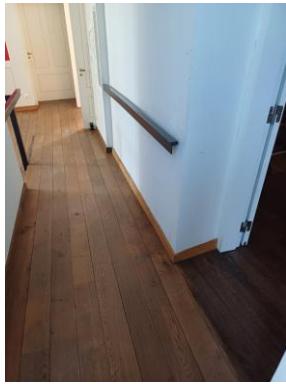
Sophie : Oui.

PersonasF (nous sommes à la 2^{ème} rampe et passons d'une zone sombre à une zone lumineuse, par une ouverture sur l'extérieur au niveau de la rampe) : Je ne sais pas si ce serait dérangeant visuellement... parce que moi je trouve ça intéressant mais... parce qu'on passe d'un peu de l'ombre à la lumière selon les pièces, mais je ne sais pas si pour eux, ce serait négatif ou pas en fait.... (En lisant la fiche de Bernadette) Ah voilà « quand on sort d'une salle sombre à lumineuse, ça me perturbe » donc voilà.

...

Sophie : Et en fait généralement ici ça devenait l'heure à laquelle on arrêtait donc on se dirigeait vers la sortie.

PersonasF : Par contre ici, en chaise roulante c'est chaud, parce qu'il n'y a pas de pallier. Il faut tourner directement dans la pente.



Sophie : C'est juste.

PersonasF : Oui remonter la rampe si on est tout seul, ça doit être très difficile.

7.3.3. ENTRETIEN POST-VISITE (PersonasF)

Sophie : Donc je tiens juste à rappeler que vous pouvez avoir trouvé l'outil pas spécialement utile, enfin ici c'est vraiment je vais évaluer et la pertinence des outils donc si ce n'étais pas spécialement utile vous pouvez le dire.

PersonasF : Non, je trouve réellement que comme je vous l'ai dit c'est quelque chose pour moi qu'on ne fait pas assez et qui participe à la qualité du projet en fait. Si on avait la possibilité d'avoir le temps et le budget de faire, de vraiment d'analyser un lieu avant de concevoir, je pense que tout serait beaucoup plus qualitatif.

Sophie : Oui mais le temps...

PersonasF : Oui voilà dans la vraie vie, le temps c'est de l'argent. Et on n'a pas les possibilités parce que je vous dis, on va créer une crèche, on va rencontrer les institutrices, ça va être un échange lors d'une réunion et ça va s'arrêter là... Par exemple, pour la crèche, je trouve que tant qu'on n'a pas eu un enfant qui va à la crèche, il y a plein de choses auxquelles... tant qu'on n'est pas usager en fait, on n'y pense pas... Voilà, donc non franchement réellement si on pouvait avoir un outil qui permettrait de comprendre un peu mieux comment ça fonctionne et ce à quoi on doit faire attention, ce serait vraiment bien.

Sophie : Et donc comment avez-vous vécu cette expérience dans le musée, la visite avec l'outil ? Comment vous l'avez pris en main ? Est-ce que vous avez réussi à vous plonger dedans ?

PersonasF : C'est difficile de sortir de la casquette d'architecte en fait. Mais ça je pense que c'est dans la vie courante... fin peu importe l'endroit où on va, on va se dire la colonne elle est mal mise... Mais de se plonger... je trouve que c'est pas mal de se plonger dans un type de personne en fait.

Sophie : Pas les trois ?

PersonasF : Ouais c'est ça. Parce que du coup il faut un peu rebondir mais ici c'est bien que ce soit sur les personnes âgées parce que c'est un type. Maintenant si on devait à la fois faire attention aux enfants, par exemple, aux personnes handicapées et aux seniors, ce n'est pas... en fait ce n'est pas le même ressenti et je pense qu'on ne ferait pas attention à certaines choses qu'on fait dans l'autre. Donc ça c'est pas mal en fait.

Sophie : De se plonger juste dans un type de personne mais avoir trois profils différents ça ne vous a pas compliqué ?

PersonasF : Non en fait le fait d'avoir les fiches ça va parce que je peux regarder parce que je n'ai pas retenu mais ça va parce qu'au final on se rend bien compte que ça c'est assez similaire, mais... mais

non c'est pas mal... Parce qu'au final, je pense que jamais j'ai visité un lieu en me disant tiens je suis un senior et je vais regarder... je vais vivre comme ça, et donc de se rendre compte de certaines choses que je ne ferais pas en temps normal.

Sophie : Et durant la visite pour utiliser ces fiches-là vous avez jonglé entre chaque fiche, vous ne vous êtes pas vraiment focus sur un seul profil à la fois ?

PersonasF : Non non. Au départ, en fait, je trouve que j'ai plus fait attention en tout cas à leurs problématiques et me dire voilà celle-là elle a du mal à marcher et donc là peut-être que ce serait déjà un peu long. Par rapport à l'audition de Jean, ben pareil parce que chacun, elles ont chacun leur handicap entre guillemets, mais au final ce qui ressort c'est qu'ils veulent de la fluidité, pouvoir se poser quand ils en ont envie et quelque chose de calme, maintenant le calme, voilà, ça dépend de quand ils viennent quoi.

Sophie : Et à quel point ça a été facile ou difficile de vous mettre à la place des personnes, de justement enlever cette casquette d'architecte et de se mettre à la place ?

PersonasF : En fait c'était ce que j'étais en train de me dire. Je serais curieuse de voir le ressenti de personnes qui sont pas du tout dans le bâtiment et voir comment elles voient les choses en fait parce que c'est quand même au final... on est parti en disant allez on essaye de faire abstraction de l'architecture et ça revient tout le temps en fait.

Sophie : Oui.

PersonasF : Donc... mais oui ce n'est pas évident.

Sophie : Vous avez quand même réussi à vous mettre quand même dans leur peau ?

PersonasF : Oui, je pense... maintenant dissocier les deux c'est clair que je ne l'ai pas fait. Mais... oui non je pense que ça va.

Sophie : Alors est-ce que votre perception habituelle a été influencée par ce que vous venez de faire ? Donc si à un moment est-ce que vous vous êtes senti différent de ce que vous feriez d'habitude ?

PersonasF : Dans le cadre d'une conception de musée par exemple ?

Sophie : Non plus lors de la visite, est-ce que votre perception habituelle a été influencée par le fait de vous mettre à la place ?

PersonasF : Je pense qu'un peu quand même, parce que par exemple moi je serais venue visiter le musée sans cette optique, je me serais focalisé sur les œuvres, mais je ne suis pas sûre que je me serais dit ah ça peut-être ils n'arriveront pas lire ou ici il fait peut-être trop sombre. Donc oui.

Sophie : Et qu'avez-vous appris ou découvert grâce à cet outil ? Vous aviez déjà beaucoup de connaissances avant de venir mais est-ce qu'il vous a permis d'un peu approfondir ?

PersonasF : Ben réellement, en fait je suis en train de me dire prochain projet public que j'ai, je pense que je le concevrai différemment en tout cas. Je pense que voilà si on a une réunion avec les usagers on va l'avoir mais ça va être beaucoup de recherches que ce soit dans notre bibliothèque au bureau ou sur internet par rapport à des normes, mais parfois la norme en fait n'est peut-être pas suffisante et ne correspond pas. Maintenant il faut les respecter, mais peut-être que je verrai... j'irai peut-être visiter l'un ou l'autre bâtiment... je ne sais pas... si je refais une école, j'irai peut-être voir d'autres écoles et peut-être pas... voir un peu plus comment ça fonctionne... réellement je me dis, je crois que ça doit changer tout dans la conception.

Sophie : Dans votre pratique professionnelle, est-ce que cet outil vous serait utile ?

PersonasF : Oui parce qu'en fait c'est le même principe que quand on va en réunion avec l'utilisateur. Parce qu'en fait ce qu'on fait quand... Fin c'est différent, parce que quand on va en réunion avec l'utilisateur, ils vont dire on veut ça, ça, ça, ça. On n'a pas leur ressenti, leur façon de vivre tandis qu'ici on l'a, et donc en voyant certaines choses on va peut-être concevoir le projet différemment mais il sera peut-être plus adapté en fait... et parce qu'ici c'est l'utilisateur, on n'est pas sur le professionnel qui va y travailler, donc ça en fait on ne l'a jamais. Jamais on ne va demander à un enfant comment il se sent là, en fait non, on va juste avoir l'institutrice qui va dire moi j'ai besoin de en fait. Ça on n'a jamais cette vision de... cette vision de la chose en fait, tout simplement. Mais ce serait bien.

Sophie : D'accord et si vous deviez concevoir un musée cet outil vous aurait-il aidé ? Pourquoi ?

PersonasF : Ben par rapport à ça en fait, d'avoir l'utilisateur et pas le professionnel. Je pense que la différence elle est là, elle est vraiment là... Je suis en train de réfléchir mais je pense que jamais... Fin ou non... dans le cadre du commissariat, on avait le professionnel mais qui était l'utilisateur, donc c'est différent... Mais là où on a vraiment le professionnel et le public, on n'analyse jamais en fait le besoin de la personne qui va y aller mais que celle qui y travaille. Parce que tout est fait à chaque fois pour la personne qui travaille, jamais.... Je viens de me rendre compte maintenant réellement.

Sophie : Et le referiez-vous dans un autre projet qu'un musée ?

PersonasF : Oui, oui, bien sûr.

Sophie : Vous avez parlé des écoles ?

PersonasF : Oui, c'est parce que c'est ce que nous faisons beaucoup, donc c'est ce que je connais le mieux, mais oui.

Sophie : En fait avant la visite, on a parlé de votre manière d'imaginer la conception d'un musée. Est-ce que maintenant que vous êtes passée à travers cette visite avec cet outil, est-ce que ça change votre processus ?

PersonasF : Franchement je pense que je m'arrangerais pour... bon pas refaire la même chose parce que ce serait un peu compliqué mais de faire le musée en fait, fin de faire l'un ou l'autre musée... imaginons je pense plus dans le cas d'une transformation ou pas d'une construction neuve, de faire le musée et de relever ce qui pourrait changer en fait, en essayant d'avoir cette idée d'utilisateur derrière et pas juste ceux qui y travaillent, parce que au final c'est pour eux qu'on va faire le musée donc... et de prendre tout en compte, fin l'enfant, bon l'adulte c'est un peu moins difficile mais si on est un extrême, on est enfant ou senior. Je pense que oui ce serait pas mal... et peut-être que si c'était mieux fait, ça pousserait peut-être un plus les gens à y aller... Voilà, encore une fois pas en tant qu'adulte mais... parce qu'imaginons Chantal va visiter le musée et se dit ah tiens j'ai pu m'asseoir, je n'étais pas fatiguée, il y a une partie de l'expo que j'ai pu faire assise, fin je ne sais pas comment créer ça, mais voilà, peut-être que du coup ça pousserait d'autres à y aller... Parce que je me dis en fait celle qui est en maison de repos de repos, c'est Chantal. Je me dis imaginons la maison repos organise une visite, ben ils ne savent pas par exemple. Il n'y a pas assez d'assises, et ... fin au-delà d'encadrer le groupe et toute la logistique qui va avec, mais ce ne serait pas faisable, alors que ça pourrait justement participer et les faire sortir un peu... Maintenant voilà, ce n'est pas ce qu'il y aurait de plus, ce ne sont pas ces personnes-là qui viendraient le plus et donc je comprends que ce ne soit pas aussi... voilà, je ne sais pas quelle est la tranche d'âge des personnes qui viennent mais à mon avis...

Sophie : Et alors dernière question, maintenant vous êtes passé par le avant donc l'expérience pendant et après, Qu'est-ce que vous gardez de cet exercice ? Est-ce que ça vous a éveillé à certaines choses ? Est-ce que ça vous a interpellé ? C'est un peu une conclusion de tout ce qu'on vient de dire.

PersonasF : Réellement je trouve que c'est une très bonne idée, et ça m'interpelle de voir à quel point, on ne la met pas en pratique en fait, c'est vraiment ça enfin... je me dis j'ai peut-être créé des bâtiments

qui en fait conviennent absolument pas sans m'en rendre compte, en essayant de faire de mon mieux, mais qui ne conviennent pas à tout le monde en tout cas. Parce que je pense qu'on se focalise sur un certain type de personnes et pas sur tout le monde et qu'il y en a inévitablement qui se retrouvent un peu laissés pour compte quand même, même si ce n'est pas le but hein... Maintenant je me demande comment est-ce qu'on pourrait mettre ça en place parce que...

Sophie : Oui il faudrait que des personnes créent...

PersonasF : Pour chaque bâtiment public et... voilà... Mais... parce qu'au final c'est comme si c'était une norme en fait... fin même si elle n'est pas d'application dans le sens de la norme pour éviter les accidents on va dire, mais c'est une norme au final, d'une certaine façon donc ça pourrait être intéressant.

Sophie : Nickel, c'est très intéressant ce que vous avez dit. Merci beaucoup en tout cas.

PersonasF : Avec plaisir, c'était chouette... Je vais rentrer au bureau, je vais tout remettre en question, haha.

Sophie : Vous pouvez garder si vous voulez les fiches, vous pouvez garder aussi l'énoncé.

PersonasF : Ah ben comme ça j'expliquerai !

Sophie : Je peux vous envoyer le travail.

PersonasF : Mais franchement je serai curieuse de savoir ce que ça donne, quelle est la conclusion de tout ça.

7.4. Visite et entretiens avec PersonasH (04-04 PM) – Personas

Participants :

PersonasH = architecte homme testant les personas

Sophie = observatrice

Quand il y a « ... » ce sont les moments de silence lorsque l'on se déplace où qu'il n'y a rien qui est dit pendant un moment

7.4.1. ENTRETIEN AVANT VISITE (PersonasH)

Sophie : Alors, ici cette interview c'est vraiment juste par rapport à votre parcours.

Donc je pense que je vous avais posé la question et que vous m'avez répondu que vous avez déjà conçu un musée.

PersonasH : Donc oui, c'est ça, mais j'ai participé donc à une des phases donc plutôt à la phase d'adjudication à la fin, c'était un petit espace muséal, donc ce n'est pas non plus un grand musée mais il y avait quand même 2 salles dédiées à un musée sur la forêt.

Sophie : D'accord et quel était votre rôle dans le projet ?

PersonasH : Donc c'était coordination en partie d'ensemble avec les différents acteurs et là plutôt que la partie musée c'était la scénographie. Et donc voilà, c'est travailler avec le scénographe pour voir si les éléments qu'on mettait notamment mur, plafond, ça lui convenait, et après, c'est lui qui venait intégrer des éléments tels que des tables interactives, des maquettes et d'autres choses quoi.

Sophie : D'accord. Donc c'était le seul projet lié à un musée que vous avez fait.

PersonasH : Oui.

Sophie : Est-ce que vous avez déjà conçu un projet inclusif ? Donc vous savez ce que c'est un projet inclusif ?

Projet inclusif c'est de pouvoir inclure tout le monde, tous les profils, donc qui va de par exemple de l'enfance à l'étape où on devient plus vieux et donc c'est prendre en compte tous les besoins de toutes les personnes qui vont utiliser le bâtiment.

PersonasH : C'est vrai que dès qu'on fait un bâtiment à destination du public, il y a quand même ça qui entre en jeu... de manière indirecte.

Sophie : Oui.

PersonasH : Par exemple là pour cet espace-là, ben oui... c'est senior, personne à mobilité réduite... il y avait un bureau spécialisé en tout ce qui est PMR qui nous suivait là-dedans. Donc d'office, on devait intégrer ce genre d'éléments.

Sophie : Et est-ce que vous avez déjà dû prendre en compte les besoins de personnes âgées ?

PersonasH : Je réfléchis... Les personnes âgées non non.

Sophie : Et comment est-ce que vous... du coup vous avez dit que vous preniez contact avec des bureaux. C'est la seule manière dont vous procédez pour réaliser des projets où vous intégrez des usagers finaux pour les bâtiments ?

PersonasH : Non ça non, je veux dire souvent dès qu'on fait un projet, on inclut assez tôt tout ce qui est utilisateurs finaux. Par exemple là on fait pas mal aussi de tout ce qui est maison médicale et donc tout ce qui est... voilà les différentes professions donc médecins, dentistes, infirmiers, tout ça ils ont tous des besoins très spécifiques et donc on les intègre dès le début pour que ça corresponde à leurs besoins.

Sophie : Ok, et donc vous êtes en contact avec eux ?

PersonasH : Oui.

Sophie : D'accord. Via des réunions ?

PersonasH : C'est ça des réunions.

Sophie : Ok et si vous deviez concevoir un musée inclusif et en particulier pour des personnes âgées, comment est-ce que vous procéderiez ?

PersonasH : ...Je réfléchis... Bien sûr qu'il peut avoir une espèce d'appel, appel à intérêt pour donner son avis, après le souci c'est que c'est toujours alors un peu les mêmes qui répondent présents ... et ça ne risque pas non plus d'être un... je veux dire au niveau de... des personnes âgées, c'est très vaste, ça ne veut rien dire personnes âgées, il y a des gens qui sont plus ou moins capables etc... donc soit comme je dis un appel à candidature, il y en a qui répondent mais potentiellement ce ne sera pas un échantillon représentatif, soit peut-être... faire le tour... je ne sais pas moi... des maison de repos ou que sais-je, là où peut entre guillemets trouver des personnes avec peut-être des capacités variées... Donc mais donc essayer de l'intégrer aussi dès le départ pour prendre les avis là-dessus.

Sophie : Et que pensez-vous de se mettre à la place d'un usager, donc se mettre dans sa peau ? Est-ce que c'est une approche qui vous parle, d'utiliser un outil pour se mettre à la place de la personne ?

PersonasH : Oui, même au bureau des fois on fait des petits scénarios, on imagine qu'on est des voisins d'à côté, voilà, on essaie de se mettre dans la peau de, après voilà, on a d'office un biais, mais voilà c'est quand même... moi je trouve que c'est une démarche intéressante.

Sophie : D'accord donc voisin c'est-à-dire voisin de... ?

PersonasH : Par exemple, si on fait un projet, on imagine qu'on est le voisin, qu'on est la famille avec 4 enfants, voilà c'est des petits scénarios qu'on a déjà fait.

Sophie : Entre vous ? entre collègues ?

PersonasH : Oui voilà, je trouve ça intéressant, mais aussi on a un biais parce qu'on est architecte.

Sophie : Ok. Et ça, c'est tous les toutes les personnes qui font ça chez Helium.

PersonasH : Oui fin quand il y a des projets importants en phase initiale, on fait ce genre de petits brainstormings et des fois on fait en effet ce genre de chose.

Sophie : Ok. Voilà c'était vraiment juste pour prendre une base.

CONSIGNE

Sophie : Je vais vous expliquer maintenant plus en détail la consigne. Donc on va réaliser une visite du musée. Mon étude c'est de comparer différents outils qui vont permettre aux architectes de se mettre dans la peau des personnes âgées pour comprendre leurs ressentis, leurs difficultés, leurs besoins vraiment au niveau émotions plutôt qu'accessibilité, pas de normes PMR quoi. Ça les normes PMR, on va les mettre un peu de côté et on va plus s'axer sur leurs ressentis. Et aujourd'hui l'outil que vous allez utiliser c'est le persona, je ne sais pas si vous connaissez le persona, donc un personnage fictif, mais basé sur des données réelles. Donc la semaine passée, j'ai réalisé des visites avec des architectes et des seniors, donc ils étaient en compagnie de ces personnes-là et ils devaient leur poser des questions. Et donc sur base de ces données-là, j'ai créé 3 persona-là. Donc qui ont chacun une limitation liée à l'âge. Donc il y a une personne avec déficience visuelle, une déficience auditive et une autre perte de mobilité.

Je vous les laisserai les lire après pour vous plonger. Donc c'est vraiment pour avoir leur profil et leurs besoins. Et donc en fait la partie ici, ce sera plus lié au musée. Et donc vous allez réaliser la visite en vous mettant vraiment à leur place. On va mettre de côté la casquette architecte pour se plonger vraiment dans ces profils-là et essayer d'imaginer ce qu'il pourrait ressentir dans chaque espace. Enfin, il faudra que vous verbalisiez parce que du coup, vous n'allez pas écrire et verbaliser tout ce que vous pensez être adapté ou non pour ces 3 profils-là. Et donc je vais vous laisser les lire à votre à votre aise et si vous avez des questions n'hésitez pas.

PersonasH : Ça a été fait avec Catherine ?

Sophie : Oui, vous connaissez Catherine ?

PersonasH : C'était ma promotrice.

Sophie : Ah oui !

PersonasH : C'était aussi sur les personnes âgées.

Sophie : Ah oui !

PersonasH : Tout ce qui est de l'appropriation du chez soi en maison de repos.

Sophie : Oui elle fait beaucoup par rapport aux habitats.

(Lecture des 3 fiches)

PersonasH : Ok.

Sophie : Ça va ? Et je ne sais pas si ça peut vous être utile aussi, ici il y a... bon c'est tout ce que j'ai expliqué mais donc c'est vraiment la consigne plus ou moins de comment... enfin c'est ce je vous ai déjà expliqué mais ici il y aurait peut-être les petits points sur lesquels vous pouvez être attentif pour vous

rappeler pendant la visite si jamais vous avez besoin de relire pour vous remettre dedans. Mais de toute façon je vais vous suivre donc si vous avez des questions n'hésitez pas.

Ça va ? Vous comprenez du coup ce qu'on va faire ?

PersonasH : Oui.

Sophie : Vous êtes déjà venu ici dans ce musée.

PersonasH : Non.

Sophie : Donc voilà, on va parfois passer certaines parties parce que sinon on ne terminerait pas la visite, mais donc normalement on commence par ici.

7.4.2. VISITE (PersonasH)

PersonasH : Là, c'est le début ?

Sophie : Oui c'est le début en fait normalement il est là mais je le passais et puis alors on passait par ici.

PersonasH (regarde les fiches) : C'est laquelle qui... Je ne sais plus laquelle a quelques soucis à voir c'est laquelle... c'est Bernadette.

Juste ici moi je trouve que ce n'est pas très clair où est le début donc j'ai quelques déficiences visuelles... là déjà je serais en petit stress de pas savoir où je dois aller... Ouais et là si j'ai des soucis à marcher, je trouve que l'escalier là il est... il n'est pas très engageant. Ça fait fiuuu (en montrant que ça rétrécit à la fin). Si je n'ai pas l'habitude de prendre des marches, là, c'est un peu dur, donc normalement, je devrais aller chercher l'ascenseur, je ne sais pas s'il y en a.

Sophie : Oui il était là-bas.

PersonasH : Ok.

Donc je continue à marcher.

...

PersonasH : La visite c'est quoi pour savoir.

Sophie : Ah oui, on commence par ici. Là on sortira par-là normalement.

PersonasH : Je peux comprendre, mais bon, ce n'est pas non plus super contraster, le sens de la visite.
(En parlant de la flèche du sens de la visite)



....

PersonasH : En tant que Chantal, je dirais que je suis... je suppose que j'ai pris l'ascenseur. Je suis arrivé ici, à la limite je peux un peu tout voir parce qu'il y a quelques assises quand même à droite à gauche, donc si je suis un peu fatigué, je peux m'asseoir sans souci.



PersonasH : ...En tant que Jean lui c'est surtout tout ce qui est sonore... Il veut être accompagné, donc en soi il fait calme, mais comme un petit bruit de fond, enfin moi ça ne me dérange pas le bruit de fond, je ne sais pas si lui ça le dérangerait, mais le fait qu'il y ait les lumières-là qui sifflent, je trouve que ce n'est pas très agréable.

... ben Je suis encore Bernadette, me voilà un peu frustrée, parce que je ne sais lire aucune des affichettes, que ça soit dans la vitrine, parce qu'il y a un reflet sur la vitre. Le contraste des panneaux n'est pas excellent, et en tout petit. Ça demande de m'abaisser, donc, je ne sais pas sa capacité motrice, mais s'il faut à chaque fois s'abaisser ce n'est pas super. Sinon pour les autres, bon si s'ils voient bien, à la limite pourquoi pas.



PersonasH : ...Ici je crois qu'il manque des lumières, voilà il y a des lumières qui ne fonctionnent pas à mon avis ou mal orientées.

Sinon Chantal, à la limite je peux m'appuyer ici, donc je suis plutôt rassurée s'il faut que je m'appuie, et voilà, je peux regarder. Ce n'est pas une assise, mais au moins quelque chose sur lequel je peux m'appuyer. Donc ça, ça peut me rassurer, ça fait comme une rampe tout au long du parcours, qui est à bonne hauteur. (Il parle des présentoirs du milieu, les tables)



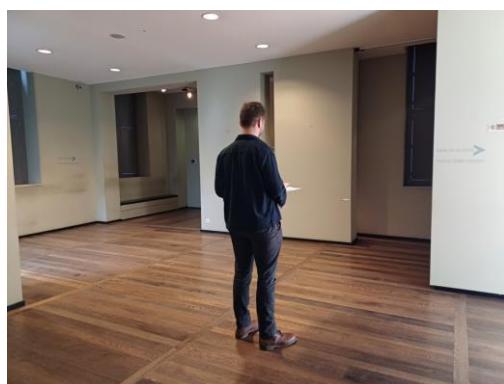
....

PersonasH : Je vois sens de la visite là-bas, donc je continue. Encore une fois, je ne suis pas certain du contraste si j'ai des soucis visuels.

Est-ce qu'il y a des plans en fait ?

Sophie : Non, il n'y a pas de plan fourni.

PersonasH : Ok. Bon, ben là je suis en petit stress parce que je ne sais pas... que ça soit Chantal qui a du mal à marcher et qui ne sait pas, voilà je me dis dans quoi je m'en m'engage, est-ce que c'est à droite ou à gauche, je ne sais pas pour combien de temps.



PersonasH : ...Jean à mon avis, ça ira et Bernadette... Bon, Bernadette qui voit mal. Bon voilà, comme je l'ai dit, je ne sais pas si elle voit bien le sens de visite, mais on va dire qu'on va s'engager par là.

....

PersonasH : Ouais là, si je suis Chantal, j'aurais peut-être bien, ouais bon...

Il y a plus trop d'assises à partir d'ici. Ce sera peut-être un peu dérangeant... Je me dis que ça devient stressant parce que c'est très labyrinthique et aucune assise. Donc, je suis Chantal, je commence un peu à stresser peut-être... Surtout que oui, on me dit que c'est gallo-romain, mais fin... pour moi, il me faut un petit but, peut-être, une petite récompense au bout, parce que si je dois faire tout ça...

Bernadette, je dirais oui, c'est toujours assez petit selon moi, parce que pour moi, je dois pouvoir lire à partir d'ici. Bon, moi, j'y arrive, mais Bernadette je ne suis pas certain.

...

PersonasH : Je ne comprends pas non plus, est-ce que je dois repasser là ou pas (il a fait le tour du mur au lieu d'aller tout droit, donc il a été vers les pièces).

(Fait la remarque des pièces).

(Puis fait demi-tour en se rendant compte qu'il devait aller plus loin)

PersonasH : Bon je suppose qu'il faut aller par là. (Prend la gauche au lieu d'aller à droite)



PersonasH : Bon, toujours pas de quoi s'asseoir, mais à la limite je peux me reposer sur l'appui de fenêtre. Elle a un déambulateur ?

Sophie : Oui, elle a un déambulateur, donc elle sait aussi s'appuyer.

PersonasH : Et au début du musée, il y a des audio guides, des QR code à scanner ou quoi ?

Sophie : Il y a des audio guides, parfois on peut voir des petits casques avec des numéros.

PersonasH : Oui parce que Jean serait frustré sinon.

Sophie : Et il y a des petits tabourets aussi.

PersonasH : Qu'ils peuvent fournir ? mais oui il faut le porter quoi.

...

PersonasH : ... Bon ben pareil, je ne sais pas dans quoi je suis engagé, mais je continue ma marche.

On a déjà une ambiance visuelle un peu plus agréable selon moi, un peu plus variée.



PersonasH : Pour Chantal il y a enfin une assise. Je m'assois là. Ok, j'ai vue sur ça. C'est vrai que oui, pourquoi pas avoir un petit rappel ici... Enfin, pour savoir ce que je regarde ici, peut-être une explication plus claire, plus proche de moi.



PersonasH : Oui, là, je vois qu'il y a un plan, mais c'est un plan d'évacuation, donc je ne crois pas que Chantal, Jean, Bernadette vont vraiment bien le comprendre...

Je continue...

Bon, je peux faire le tour comme ça, mais ce n'est pas très clair de savoir ce que ça va apporter. Bon, là déjà, c'est un peu plus agréable, je peux m'asseoir. Voilà petit coussin, je peux voir un reste de peinture. Bon c'est déjà un peu mieux... Bien que la lumière, je ne la comprends pas non plus. Donc, j'imagine si je vois peut-être un peu moins, je vois des espèces de taches vertes, à mon avis, il y a un petit bug de la lumière... Donc je ne vis pas l'expérience comme ça devrait être, je crois... C'est un bug ou c'est fait exprès.



PersonasH : Ok, je continue

....

PersonasH : Je m'aventure là.



PersonasH : Je trouve ça toujours intéressant comme ça tu vois un peu l'extérieur... Il n'y a pas trop de marches. Pourquoi pas avoir une petite assise, ça a peut-être été bien...En tant que Chantal.

....

PersonasH : Je trouve que voilà... certes Jean n'aime pas le bruit, mais je trouve un petit fond sonore pour cacher justement comme en bas tous les soucis de techniques, là on entend la ventilation et tout... Ça pourrait rajouter un peu à l'expérience du lieu quoi.

Sophie : Une petite musique, un bruit de fond ?

PersonasH : Oui, un petit bruit de fond, pourquoi pas, comme dans les différentes époques, pour te baigner donc dans l'ensemble et éviter de... là ça me rappelle qu'il y a une ventilation qui souffle.

....

PersonasH : Voilà nous voilà dans un cul de sac je suppose.

Sophie : Il y a le sens-là.

PersonasH : Oui, ah oui voilà... Ce n'est pas très évident à comprendre.

... De manière générale, je trouve ça très sombre. Ils ont obturé les fenêtres, je suppose que c'est pour conserver peut-être les œuvres... C'est sûr que je ne sais pas si Bernadette elle est aux anges.

...

PersonasH : Ah ouais pourquoi pas, une belle vue. Oh une petite assise encore une fois. (Au niveau de la petite pièce en retrait).

PersonasH : C'est vrai que... que tout ce qui est panneaux et tout n'est pas... c'est répétitif quoi.

Ah ben voilà un panneau.



PersonasH : C'est bête, j'aurais peut-être voulu le voir avant. Il est peut-être mal mis parce que... pour un peu plus comprendre ce que j'allais voir, parce que je me demande est-ce que je n'ai pas pris dans le mauvais sens.

Sophie : Oui on l'a pris dans le mauvais sens.

PersonasH : Ah ben voilà, mais il n'y avait rien qui me l'indiquait... Les 3 peuvent être confus... On peut dire qu'il y a du contraste, mais... je peux critiquer le panneau ?

Sophie : Si vous voulez.

PersonasH : C'est important je trouve d'avoir des mots qui ressortent parce que... enfin moi je n'ai pas envie de le lire en fait. Franchement, déjà 3 langues avec des gros pâtes comme ça, mettre des mots en gras, je ne sais pas... Parce que pour Chantal, qui ne va peut-être pas souvent voir les musées, ça ne va

peut-être pas lui donner envie. (lit la fiche de Chantal) ne fréquente plus beaucoup d'espaces publics (et puis celle de jean) Jean accompagne sa femme. (lit les 3 fiches)

Ok donc je suppose que je dois repasser par là... ça peut être un petit guidage au sol ou que sais-je... ça pourrait être pas mal... Pour éviter l'obstacle qui est là aussi.

Alors on vient de par-là, donc je continue par là. (on se dirige vers le Haut Moyen-âge mais nous ne l'avions pas fait avec les parcours commentés par manque de temps).

On peut aller voir ça. Alors, je suis devant ceci.



PersonasH : Je déduis que je peux marcher dessus... mais avec une petite explication ça aurait... été bien.... Ouais non c'est trop compliqué. Franchement c'est joli, tu as la carte de Ferrari, un truc dans le genre. Il y a du son... en fait il y a le même à Namur en mieux... en gros c'est une... Franchement moi j'aime bien ça c'est une immersion donc voilà une immersion en 3 d... mais pour moi il faut pouvoir s'asseoir, il faut... après il faut s'amuser à viser comme ça au niveau de la langue, c'est peut-être compliqué ... par exemple pour Chantal qui a peut-être des soucis de... pour se mouvoir, de préhension, que sais-je, donc je trouve ça un peu un peu compliqué. Après là par exemple, il y avait une petite immersion sonore, donc je trouve ça intéressant... Mais voilà, je ne vois pas pourquoi il est là.

Donc je continue. Voilà une petite maquette avec du contraste. Ah ben ok, en gros c'est ça qu'on a vu ici. Ben... oui c'est intéressant. Après un peu frustrant de pas en savoir plus... des fois tu as des boutons où tu peux appuyer, ça s'illumine tu vois. Par exemple je ne sais pas où tu appuies sur une église, tu appuies et ça s'illumine. Oui comme ça c'est interactif et franchement c'est... tu le vois tout de suite.



PersonasH : ... Je continue mon chemin... Toujours pas d'assises pour Chantal.

Sophie : Il y en avait une là-bas.

PersonasH : Si je dois commencer à tout lire etc., ça commence peut-être à faire un peu long.... Pareil pour Bernadette, moi là je... Pareil que tantôt à limite des petits mots clés comme ça même si je ne sais pas tout lire, au moins je ne suis pas frustré.

... Sens de la visite.

...Ah ok... (arrive dans un cul de sac)

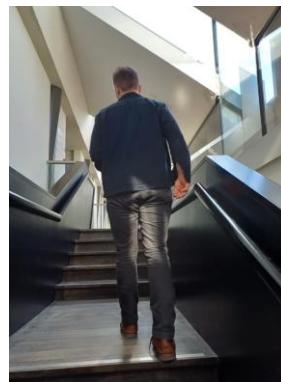


PersonasH : bon bizarre dans le cheminement donc je fais demi-tour... J'aurais peut-être voulu le savoir plutôt... je continue... En plus, c'est bête, on aurait pu faire le tour de la maquette, donc je ne vois pas trop l'intérêt.

... Je continue... ah oui l'assise ici c'est vrai ! (rebondit sur ma remarque qu'il y en avait une)

.... (Nous prenons les escaliers)

PersonasH : Je peux monter tranquillement (il s'accroche à la main courante des escaliers et y va doucement)



PersonasH : Enfin de la lumière.

....

PersonasH : Je ne sais pas si c'est souvent fréquenté ?

Sophie : Non il n'y a pas eu grand monde, c'est le 3^{ème} jour que je viens et c'est tout le temps comme ceci.

PersonasH : Franchement moi je pensais plus à Bernadette ou Jean qui sont en couple, fin je ne sais pas, peut-être qu'ils peuvent même se tenir l'un à l'autre pour monter, mais là ça ne passe pas quoi... s'il y a quelqu'un qui descend en même temps... là on est bien parce qu'il n'y a personne.



PersonasH : Sinon voilà c'est ouvert c'est dégagé c'est lumineux, je vois tout, tout est bien.

....

PersonasH : Ah voilà, je ne l'avais pas vu tout de suite...



PersonasH : Je me demandais dans quel espace on arrivait, mais voilà, c'est mieux, mais c'est vrai que je ne l'ai pas vu quand je montais ici. Oui, après oui, c'est mis là aussi mais bon.

....

PersonasH : Toujours ce petit bruit technique qu'on entend, donc ambiance sonore pourquoi pas.

....

PersonasH : Il y a un petit banc super je peux me reposer s'il faut.

Attends l'ascenseur il arrive où ?

Sophie : Là.

PersonasH : Ok.

....

PersonasH : Voilà, il y a plus de jeux de lumière... Ce sont plus des tâches. Pareil, si j'ai un souci visuel, je ne sais pas comment je perçois ça. Voilà, pareil, là aussi, ce sont des tâches, donc est-ce que c'est censé mettre en évidence ça, je ne sais pas.



PersonasH : Au moins voilà, il y a au moins un petit jeu, mais je ne sais pas s'il est vraiment...

Petite odeur de vieux bâtiment... Bon ça ajoute un petit truc au lieu je trouve.

....

PersonasH : Tous ces panneaux, ça c'est toujours la même remarque, ça ne va pas trop changer.

....

PersonasH : Je ne sais plus par où on doit aller. Attends, on est venu par... par-là, oui, donc sens de la visite, oui c'est ça.

....

PersonasH : Je m'imagine avec un... si je suis avec un gadot là... Après, il y a des petits recoins si je veux me mettre pour ne pas gêner, donc pourquoi pas... Je pourrais me stationner là, tu vois. Comme ça, les gens peuvent passer. Ça, pourquoi pas.

Je continue.

C'est fort le bruit des lampes quand même.

Sophie : Ah oui oui et partout !

....

PersonasH : Oui ben, je ne sais pas ce que je suis censé regarder... une bible ok.

....

PersonasH : Bon bah là je crois que la lumière ne fonctionne plus.

...

PersonasH : (En arrivant dans la pièce des statues en bois) : C'est un peu flippant quand même. Toutes les statues qui te regardent là, un musée de poupée.

Oui oui... pareil, tu as des petits jeux de lumière qui créent une ambiance, mais je ne sais pas... il fait beaucoup trop sombre. Bon, là, voilà, ils ont essayé de faire un petit truc où tu as un petit peu de couleur, non, mais c'est le premier où tu as un truc avec un petit peu de contraste pour te rendre compte à quoi ressemblait la... te projeter, donc ça, pourquoi pas intéressant de se projeter, de voir comment c'était avant.



PersonasH : Dire plutôt que des fois justement le truc informatique qu'on avait... là c'est une image, tout le monde la voit, c'est simple. Et au moins, ça ne tombe pas en panne, contrairement aux écrans.

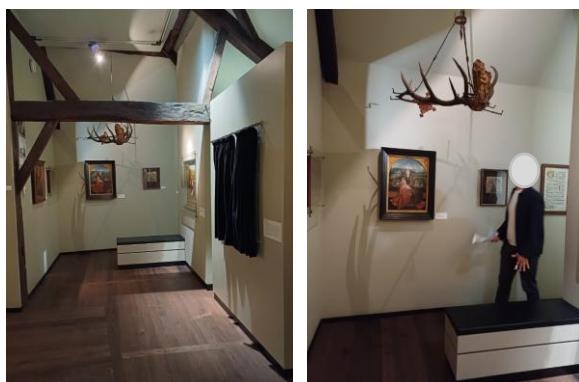
....

PersonasH : Ah ça me donne envie le petit rideau... savoir ce qu'il y a derrière.

C'est une œuvre, mais ... pareil, je ne vois rien en fait. Donc j'imagine bien que Bernadette ne voit pas non plus. C'est dommage... Ah non, c'est ça en fait.

...

PersonasH : Ouais ça ne donne pas trop envie d'y aller ici. C'est fort sombre, après voilà, il y a un truc où on voit les fermes de toiture et tout, ça peut être intéressant, mais fort sombre, fort étroit... je ne sais pas, même si j'ai un déambulateur, j'ai peut-être un petit peu de mal, ouais un peu frustré de ne pas pouvoir aller partout.



....

PersonasH : Encore manque une assise.

....

PersonasH : C'est du parquet, c'est constant... après, ça peut parfois glisser.

.... (on arrive au niveau du couloir avec les pièces éclairées)

PersonasH : C'est vrai que voilà pareil si je suis avec mon déambulateur, il faudrait risquer de gêner donc ça me gênerait de gêner.

Il faut s'abaisser mais pourquoi pas. Ah en fait c'est visible même sans s'abaisser. Ça c'est pas mal parce que si à chaque fois tu dois faire comme ça (il se penche).



....

PersonasH : Donc je peux m'asseoir... c'est éclairé... ça a beau être éclairé... comme Bernadette, je ne sais pas si je verrai pour autant parce qu'il y a... il y a passé de contraste... Ah ben les lumières sont cassées, je crois... et voilà. Comme quoi éclairer ne fait pas tout. Il faut le contraste... parce que tous les reflets sur les vitres, en fait, c'est assez dérangeant.

C'est là je peux me poser donc ça peut être agréable aussi.

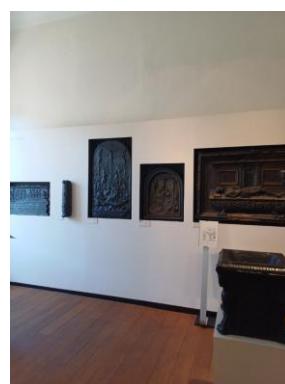


PersonasH : Sens de la visite. Petite pente douce. (touche la main courante de la pente)

....

PersonasH : Petite pente PMR classique, donc voilà j'arrive ici.

C'est clair, lisible... mais après fin... il n'y a pas non plus enfin comment dire... il n'y a pas non plus un jeu intéressant quoi, c'est clair point, ça fait son taf de salle éclairée



PersonasH : Après c'est vrai que vu que tout est fort sombre, donc à mon avis c'est pour ça qu'il faut bien éclairer.

Je pourrais m'asseoir, mais je crois que... oui c'est sympa d'avoir une assise mais à la longue ça va me refroidir.



....

PersonasH : Alors... ben je ne sais pas où je dois aller.



Sophie : Normalement tout droit puis tourner à droite et on revient pour aller tout droit.

PersonasH : Voilà, c'est peut-être dommage. Bon après ici, il y a bien de quoi s'asseoir...

Je trouve ça marrant... ce côté sinueux... ça peut être aussi stressant je trouve, si tu ne sais pas où tu vas.



PersonasH : (En revenant au même endroit) Ah me voilà confus... voilà je me dis si je suis Bernadette ça pourrait un peu... je serais même encore un peu plus confus de me tromper de sens visite.... Donc, on va par-là, on continue.

Ici, il y a plus d'assise comme à côté, donc peut-être qu'ils ont prévu beaucoup plus dans toute cette aile-ci. Je m'assois un peu... super... et je reprends.

....

PersonasH : Il y a vraiment un côté vieille maison, le parquet, les pièces en enfilables, les hauteurs.

Un éclairage plus diffus aussi... Je trouve... il me semble que c'est un peu plus agréable.

....

PersonasH : et voilà après tout le couloir, je peux m'asseoir.

C'est que je me dis si je suis Chantal, c'est peut-être un peu long... tout le périple ici, comme à chaque fois je ne sais pas où je m'aventure, c'est peut-être un peu dommage, surtout qu'elle le fait en autonomie. Donc si à chaque fois à un moment si elle est crevée, elle doit retourner... mais c'est vraiment la notion de plan et de savoir où je vais...

Sophie : Au niveau de la circulation ?

PersonasH : Au niveau de la circulation et de prévenir les gens où ils vont tout simplement.

Ok, je continue... dans le sens de la visite. Je vais droit devant.

....

PersonasH : J'ai la même remarque pas assez lumineuse, la transparence qui peut être gênante... et le bruit des ventilo convecteurs.

C'est vrai que c'est sympa le vieux parquet, mais il y a quand même des endroits où je me dis qu'avec le déambulateur je me suis peut-être pris le... il y a quelques planches qui ressortent, il y a quelques trous, qui peuvent peut-être un peu gêner mon expérience utilisateur.



PersonasH : Voilà ce sont des grands espaces agréables, ce n'est pas étroit, je n'ai pas peur de gêner.



PersonasH : Bon... le couloir qui ne... n'évoque... une zone qui ne sert à rien.

Et on s'y perd un peu quand même. Donc je reviens ici... super... Je m'assois... par contre... ok sens de la visite, on peut continuer là... Et donc, si je veux prendre l'ascenseur, je dois repasser ?

Sophie : Non, l'ascenseur est là-bas en fait, il faut traverser la pièce.

PersonasH : Ok... Chantal je ne sais pas si...

Je continue.

Sinon oui voilà c'est coloré, on est dans l'ambiance du dix-huitième, le siècle des lumières. Donc c'est encore malin que ça soit dans ce type d'espace, vieille maison à la grande hauteur... On y est quoi. Alors que les autres gallos romains et tout, c'est un peu plus compliqué là, ils ont pu jouer avec ça. Donc une expérience utilisateur encore intéressante... fin plutôt intéressante.

....

PersonasH : Je continue.

....

PersonasH : Plus de couleurs etc. ... dans les écrits... ben ça reste illisible quand même.

Sophie : C'est encore petit oui.

PersonasH : Mais bon c'est moins monotone quoi.



PersonasH : Ah oui voilà, l'ascenseur est là. Si je suis Chantal, forcément j'arrive ici, je viens là... Et il manquerait peut-être une indication encore en sortant de l'ascenseur. Pour les utilisateurs qui prennent l'escalier, ok c'est dit, mais pas quand tu sors de l'ascenseur.



....

PersonasH : (au niveau des médailles de Napoléon) : Un peu fastidieux pour tout lire. Il n'y a pas d'audioguide pour dans cette partie ? Ah si !

....

PersonasH : Ah sens de la visite.

....

PersonasH : Pas grand-chose à dire... j'avoue que là je...

....

PersonasH : Ce n'est pas super bien mis en valeur... Pour moi si je veux me mettre là et hop je tombe en arrière ... donc ouais ça pourrait me faire mal aux yeux...si je suis Bernadette.



....

PersonasH : Je suis frustré de ne pas avoir d'autres trucs à toucher je trouve. C'est un musée où on voit beaucoup. C'est pour ça que tu vois mettre des têtes sur les portes, ça pourrait être mis en avant.

Et on continue hop, oh c'est marrant... ici petite mise en contexte... ça te replonge dans l'ambiance donc c'est toujours intéressant aussi... Pareil une petite assise pourquoi pas pour Chantal dans son périple de la rampe.

....

PersonasH : Ici c'est plus lumineux et enfin un truc sonore pour ceux qui n'ont pas eu les audioguides.... J'imagine Jean s'il y a un petit peu de monde... ben je me dis ce serait bien d'avoir des sous-titres en plus comme je suis sûr d'avoir bien compris.



PersonasH : Il y a de la place c'est lumineux... bon ça fait un peu bricbroque, un peu brocante...J'ai envie de toucher, mais je suppose qu'on ne peut pas. Non mais c'est confus. Mais je ne sais pas parce que là on me dit qu'on ne peut pas, là je ne sais pas. Donc, mais il appelle à être touché le piano.



7.4.3. ENTRETIEN POST-VISITE (PersonasH)

Sophie : Voilà, la visite se termine ici. Vous aviez déjà utilisé des persona ?

PersonasH : Oui, on en avait utilisé en cours, je crois... C'était le..., je ne sais plus comment ça s'appelait ce cours, c'était un truc sur les utilisateurs, c'étaient les débuts du cours de Catherine là-dessus et on avait dû faire des persona.

Sophie : Ah chouette ! Ah on en n'a pas eu nous.

PersonasH : C'était cours centré utilisateur.

Sophie : Alors donc maintenant on va revenir un peu sur la casquette de l'architecte et donc pour revenir aussi sur l'outil pour voir la pertinence. Maintenant toute critique enfin tout commentaire peut être pris même si ça n'a pas été pertinent.

Et donc comment avez-vous vécu cette expérience, cette visite avec les persona ?

PersonasH : Bon moi je trouve ça quand même marrant d'essayer ça. Après c'est vrai que le musée en lui-même... je trouvais qu'il y a une certaine redondance donc office il y a des remarques qui reviennent ou voilà à la fin que je ne dis pas parce qu'elles reviennent... enfin voilà c'est toujours compliqué de se mettre vraiment à la place de... parce que oui par exemple les petits bruits sonores je ne sais pas si réellement c'est gênant ou pas ou si je me projette... donc voilà.

Sophie : Comment vous êtes-vous approprié l'outil ? Donc à quel point c'était intuitif ou ça ne l'était pas ?

PersonasH : C'est vrai que vu le temps imparti et tout, ce qu'on retient surtout là, c'est les la petite synthèse au pied donc d'office s'il n'y a pas ces synthèses-là, on ne s'y retrouve pas dans le persona. Mais c'est vrai que tout le reste pourrait être intéressant mais je n'ai pas non plus le temps de vraiment me projeter dedans donc.... Surtout qu'il y en a 3 donc ça peut être un peu compliqué de vraiment... voilà pour bien faire il aurait fallu en avoir qu'un mais bon après... je comprends que c'est un peu compliqué.

Sophie : Ça aurait été plus intéressant d'en avoir qu'un ?

PersonasH : Peut-être qu'un seul mais après je comprends qu'on veut en mettre 3 sinon on n'avance pas. Et... non voilà.

Sophie : Et à quel point ça a été facile ou difficile de vous mettre à la place de ces personnes ? Donc est-ce que l'outil vous a aidé à vous mettre dans la peau de ces personnes ?

PersonasH : Comme je dis c'est quand même toujours compliqué d'être à la place de... Après justement je l'avais en main donc je pouvais... j'y retournais de temps en temps pour me dire ah oui ok juste Bernadette elle est accompagnée, elle elle est seule donc c'est quand même intéressant de les avoir en

main et de revenir dessus... que l'image aussi est quand même intéressante pour se projeter... après enfin voilà pareil peut-être je me dis des petits mots gras pour que ça pop tout de pour moi quand je fais la visite je peux me dire ok, elle n'y va pas fréquemment au musée pardon et comme ça, ça me pop tout de suite quand je suis vraiment dans la visite. Voilà.

Sophie : Est-ce que votre perception habituelle a-t-elle été influencée par ce que vous venez de faire ? Donc est-ce qu'il y a un moment vous vous êtes senti différent de d'habitude lors la visite ?

PersonasH : J'ai quand même évolué beaucoup plus doucement parce que je me suis dit allez on va se mettre à un rythme... justement une cadence plus lente. Donc c'est vrai que ça me paraissait des fois un peu long à cause de ça... Après de manière générale j'essaie quand même... enfin voilà c'est peut-être de la déformation mais j'essaie quand même de faire attention aux différents éléments quand je marche dans un musée donc à part le rythme je crois qu'il n'y a pas beaucoup de choses qui ont changé.

Sophie : Et qu'avez-vous appris ou découvert grâce à cet outil ?

PersonasH : Vraiment découvert, non. Comme je disais, je connaissais déjà un peu l'outil, et ce sont des situations quand même assez classiques entre guillemets de personnes ou de situations quoi. Quelqu'un qui a du mal à bouger, quelqu'un qui a du mal à voir, etc. Ce sont des situations que quand on conçoit, on peut penser ça pour le mettre en œuvre. Donc en soi non apprendre non, je n'ai rien appris de particulier.

Sophie : Est-ce que dans votre pratique professionnelle, cet outil vous serait utile ?

PersonasH : Ben oui, pour comme je disais pour faire des jeux de rôle... enfin c'est à la fois pour la personne qui le crée, c'est aussi se projeter, essayer d'imaginer les différents scénarios qu'autant la personne qui va le jouer donc c'est quand même intéressant... ça change un peu c'est ludique.

Sophie : Et si vous devriez concevoir un musée, vous aurait-il aidé ? Pourquoi ?

PersonasH : Oui, c'est un outil intéressant. Après oui, c'est un peu comme j'ai dit, c'est intéressant parce que... Je trouve même c'est des fois plus intéressant pour la personne qui crée le persona parce qu'elle est obligée de se projeter, d'imaginer tous les scénarios possibles. Mais après c'est toujours pareil on se met à la place de quelqu'un et on a notre biais cognitif qui est là... donc pour moi oui c'est intéressant mais à un moment faut aller au-delà faut vraiment faut inviter la vraie Chantal, le vrai Jean, et la vraie Bernadette entre guillemets à vivre ses expériences, pour être sûr que...

Mais ça permet de peut-être de dégrossir certaines questions quoi et après de venir vers ces personnes et peut-être avoir déjà dégrossi comme je dis certains scénarios ce serait une possibilité... parce que souvent oui quand on vient avec des gens avec plein de possibilités, ils ne savent pas choisir donc ça peut permettre de faire des pré choix.

Sophie : D'accord, est-ce que vous le referiez dans pour un autre projet qu'un musée ?

PersonasH : Oui pour plein de projets que je pense... que ce soit même un petit quartier, des petits espaces urbanistiques pour voir un peu quel espace pourrait être intéressant de placer par exemple dans un petit quartier... je pense que c'était notamment pour ça qu'on avait en partie utilisé les jeux de rôle... En fait dès que c'est à destination du public ça peut être intéressant donc même des maisons médicales ou quoi, comment se font les salles d'attente, comment se fait l'attente, l'approche des choses, donc moi dès qu'il y a du public ça pourrait être intéressant.

Sophie : Les jeux de rôle en fait, comment est-ce que ça se passe vos jeux de rôle ? Il y en a un qui...

PersonasH : Pareil en fait il y a quelqu'un qui crée un genre de... Tu es Chantal, tu es mère de 4 enfants et tu habites depuis 15 ans dans le quartier. Pour toi qu'est-ce que ça change qui est...

Sophie : Et c'est la personne alors qui... on lui pose une question et c'est la personne qui se met dans le jeu de rôle ?

PersonasH : Oui c'est ça après on met quelques situations et il faut voir comment la personne va réagir avec son rôle.

Sophie : Donc avant la visite on a parlé de votre manière d'imaginer la conception d'un musée, maintenant vous êtes passé à travers cette expérience, est-ce que ça changerait votre processus, votre façon de faire ?

PersonasH : De conception d'un musée ?

Sophie : Oui.

PersonasH : Je dirais que pas spécialement parce que personnellement voilà on est déjà sensibilisé quand même à faire attention à tous les utilisateurs... donc pas spécialement.

Sophie : Et alors dernière question maintenant qu'on est passé par le avant, pendant, après l'expérience, qu'est-ce que vous gardez de cet exercice ? Est-ce que ça vous a éveillé à certaines choses ? Est-ce que ça vous a interpellé ?

PersonasH : Je dirais que c'est quand même très compliqué de concevoir des fois quelque chose qui convient à tout le monde, pour que tout le monde ait une expérience... si pas... pas la même, mais une bonne expérience du musée parce que là pour moi il y avait quelques quand même gros manquements en termes d'affichage, de plans etc, on s'y perd un peu et voilà je trouve ça je trouve ça dommage et même là on parle de seniors, mais moi je me projette en tant qu'un enfant aussi, ça peut être un peu long et barbant. Donc voilà faire quelque chose de plus dynamique, de plus... qui utilise plus de sens comme je disais, c'est beaucoup visuel peut-être avoir plus de de toucher ce genre de choses pour quelqu'un comme Bernadette ça pourrait être justement intéressant ce genre de choses quoi. Donc c'est un peu à l'ancienne entre guillemets je trouve.

Sophie : Ben voilà, c'était la dernière question. Je vous remercie de d'être venu et d'avoir participé.

7.5. Visite et entretiens avec SimulationF (09-04 AM) – Simulation physique

Participants :

SimulationF = Architecte femme testant l'immersion

Sophie = observatrice

Quand il y a « » ce sont les moments de silence lorsque l'on se déplace où qu'il n'y a rien qui est dit pendant un moment

7.5.1. ENTRETIEN AVANT VISITE (SimulationF)

Sophie : Alors, donc je pense que je vous avais posé la question dans mon questionnaire pour la participation, de si vous aviez déjà conçu un musée ?

SimulationF : Oui, mais c'était dans le cadre de l'étude.

Sophie : Dans le cadre de l'étude, votre travail de fin d'études ?

SimulationF : C'était un travail de fin d'études, oui.

Sophie : Et vous aviez dû faire quoi ?

SimulationF : En gros, on devait se mettre, donc c'est un travail de groupe à 2, voir un peu les cheminements et faire le volume d'un musée... c'était surtout sur les cheminements en fait.

Sophie : D'accord. Est-ce que vous avez déjà dû concevoir un projet inclusif ? donc vous savez déjà ce que c'est un projet ?

SimulationF : Je sais déjà plus ou moins ce que c'est, mais je n'ai pas dû en concevoir parce que je suis plus dans l'habitation pour le moment donc je ne fais pas de grand projet.

Sophie : D'accord, est-ce que vous avez déjà dû prendre en compte les utilisateurs finaux autres que par exemple les personnes du coup pour l'habitat ?

SimulationF : Oui donc ça devient de plus en plus dans les demandes évidemment, pour faire des habitats kangourou comme on appelle ça où justement c'est avec des personnes et des spécificités donc soit qui ne voient pas bien soit qu'ils ne savent pas se déplacer et donc là on commence à le mettre dans des appartements ou dans des habitations.

Sophie : Ok et comment vous les prenez en compte ?

SimulationF : On essaye de faire pour le mieux donc au niveau des besoins spécifiques, c'est-à-dire dans un premier temps ce sont les espaces, concevoir les espaces, les largeurs de portes et des choses comme ça donc là oui, mais on ne va pas beaucoup plus loin dans la démarche.

Sophie : D'accord donc quand vous devez les... enfin est-ce que vous suivez des normes ou vous vous allez plus loin pour essayer de comprendre.. enfin est-ce que vous les contactez ?

SimulationF : Non ici dans le cas donc de plusieurs clients qui m'ont demandé donc de faire un habitat kangourou en disant soit on doit pouvoir le louer, soit on doit pouvoir accueillir les parents quand ils seront un peu plus anciens, donc comment est-ce qu'on peut faire pour créer des espaces qui soient agréables si un jour ils sont en chaise ou s'ils ont des besoins spécifiques.

Par rapport aux normes, c'est de faire au mieux. Voilà oui aux largeurs de WC et des choses comme ça je veux dire mais ça ne va pas plus loin jusque maintenant mais c'est pour ça que ça m'intéresse un petit peu votre projet.

Sophie : Et si vous deviez concevoir un musée inclusif et en particulier pour des personnes âgées, comment est-ce que vous procéderiez ?

SimulationF : Justement c'est peut-être de faire un peu ce que vous faites aujourd'hui, c'est-à-dire de voir un petit peu au niveau des besoins des personnes voir ce qui marche dans des musées existants, ce qui ne marche pas. Et voilà, c'est une grosse partie, c'est de la documentation pour pouvoir y arriver.

Sophie : Et que est-ce que vous pensez du fait de se mettre à la place de la personne pour concevoir pour elle et comprendre en fait ses besoins ?

SimulationF : Je pense que c'est super important. Donc ici moi j'ai mon papa qui adore l'art et qui adore aller dans les musées, mais il n'entend vraiment pas bien, donc il a toujours le problème avec les choses comme les casques audio et ben ça ne marche pas pour lui parce que ce n'est pas adapté à ses besoins donc voilà là c'est vraiment quand même une démarche aussi de ce type-là qui pourrait être intéressant pour voir... savoir s'il pouvait y avoir démarche plus inclusive pour lui qui adore les musées donc ce serait génial quoi.

Sophie : Parfait.

CONSIGNE

Sophie : Donc aujourd'hui en fait on va tester un des outils que j'ai repéré dans la littérature et qui se mettait bien pour une visite parce que à chaque fois les outils doivent être utilisés en marchant.

Et aujourd'hui, ça va être l'immersion physique. Donc je vais vous équiper d'un équipement, je ne vous ai pas expliqué, enfin j'étais un peu stressée parce que je ne l'ai pas expliqué aux 2 architectes d'aujourd'hui et ça va être un équipement que vous allez devoir mettre sur vous, donc j'espère que ça ne pose pas problème.

Donc aujourd'hui vous allez devoir essayer d'imaginer que vous allez concevoir un musée pour vous mettre un peu dans l'ambiance et essayer d'inclure toutes les personnes et ici on va s'occuper des personnes âgées, et alors je vais vous donner un outil pour justement vous mettre de se mettre dans la peau de ces personnes-là pour essayer de comprendre ce qu'ils ressentent, leurs besoins, leurs expériences muséales. Donc de plus en plus, les musées, ce n'est pas seulement exposer des œuvres, mais c'est aussi une expérience immersive. Et donc, il faut qu'elle soit adaptée pour toutes les personnes et surtout les personnes âgées qui ne font presque plus rien de leur vie. Ils ont besoin d'être actifs et le musée pourrait être une solution pour eux.

Et donc voilà, vous allez devoir essayer de mettre la casquette d'architecte de côté pour vraiment vous mettre dans la peau des personnes âgées et exprimer ce que vous ressentez à la place de cette personne-là. Donc vraiment, on va faire abstrait de tout ce qui est normes d'accessibilité, donc tout ce qui est rayon de cent-cinquante et tout ça, on va faire comme si c'était acquis, mais vraiment plus expérience et donc pour ça, vous aurez une tenue, donc vous allez avoir un casque pour simuler la perte d'audition. Bon maintenant, ce n'est pas exactement ce que vivent les gens, mais c'est vraiment pour essayer quand même de se mettre un peu dans leur peau. Bien sûr, tout n'est pas n'est pas représentatif. Des lunettes, mais je vois que vous en portez. Donc soit on arrive à les mettre, mais je vois qu'elles sont larges, soit on arrive à les mettre sur vos lunettes soit il y a une application en fait qui permet de...

SimulationF : Sinon j'enlève simplement mes lunettes je verrai moins bien mais je vois quand même dans l'espace ça ira. C'est juste que justement les petits caractères et des choses comme ça sera plus difficile à lire.

Sophie : Donc ce sera dans l'expérience, parfait. Donc une minerve qui va permettre de justement empêcher... puisque les personnes âgées ont moins de motion au niveau de leur cou. Donc ici, ça va être le fait d'être restreint par rapport à ça. Et alors des poids qui vont se mettre au niveau des poignets, des coudes. En fait, j'ai dû un peu bricoler par moi-même, mais il y a des vraies tenues qui sont mises en location, mais c'est un prix très cher. Et donc j'ai essayé d'un peu bricoler par moi-même, mais donc il y aura des poids aussi au niveau des coudes pour un peu enfin empêcher la motion des coudes. Et alors 2 poids au niveau des chevilles, mais aussi un petit, normalement c'est un gilet qui met, mais ici ce sera 2 bancs de fluo avec 2 poids pour un peu avoir la cambrure de la colonne. Donc voilà, vous visiterez avec cet équipement-là. Bon, il n'y a pas grand monde dans le musée, donc ce n'est pas grave.

Et donc, vous allez devoir verbaliser tout ce que vous avez à exprimer comme ça moi je pourrais retranscrire après donc pas besoin de noter c'est vraiment juste dire ce qui se passe sur le moment.

SimulationF : Ok.

Sophie : Ça va ?

SimulationF : Ça va.

...

SimulationF : Il y a eu quoi comme autre outil ?

Sophie : La première c'était une visite avec des personnes âgées. Donc là vraiment les architectes étaient en contact avec les personnes âgées. Et le deuxième, c'étaient des persona, donc c'est une fiche

d'un personnage fictif un peu et qui se base sur des données réelles. Donc moi, je me suis basée justement sur les données des visites que j'ai faites avec les seniors et qui retrace leurs besoins, leurs attentes, leurs difficultés et ça dresse un petit profil comme ça que les architectes lisent avant de faire la visite et donc ils essayent de se projeter dans ces personnages-là.

SimulationF : Donc là ça me teste bien ici, le fait de me sentir un petit peu.

Sophie : Voilà, fiche outil, donc si vous voulez un peu relire et des points sur lequel vous pouvez dire. Mais c'est un peu ce que j'ai dit.

SimulationF : Ah oui.

Quand vous pensez personnes âgées, c'est quel âge ?

Sophie : Je m'étais plus que soixante-cinq ans, en tout cas quand j'ai recruté les personnes âgées.

SimulationF : J'aurais fait mon sport aujourd'hui.

Sophie : C'est ce que maman m'a dit.

7.5.2. VISITE (SimulationF)

SimulationF : On va prendre l'ascenseur je suppose. On monte ?

Sophie : Oui on monte.

SimulationF : Je n'ai pas bien entendu, si l'ascenseur était là, hein. (Elle clique sur le bouton mais sur le bouton 1- au lieu de 1+, ce qui nous mènera au +1 mais pas dans le bon sens de la visite (on peut sortir des 2 côtés de l'ascenseur et on a pris le mauvais)).

SimulationF : Premier espace, je ne sais pas trop où je dois aller... je choisis de toute façon. (se dirige bien vers les os)

Ouf, je ne vois rien du tout... Oh mon dos, c'est un peu bas quand même les étiquettes.

Je vois mieux, mais je ne sais pas c'est quelle époque, je ne sais rien lire... Bon, on va passer de toute façon, ce n'est quand même que des pierres...

Ouf ah il y a l'explication là... C'est un peu haut par contre pour moi, je ne vois rien du tout...



SimulationF : Un dessin de Kroll... Oh je ne vois rien, je ne vois rien du tout.

Ce sont des beaux os.

Bon il y a des trucs plus grands là, on va aller voir... toujours pas en plus c'est écrit blanc sur un fond gris, ce n'est vraiment pas pour les gens de mon âge ça, aie aie, rien à faire...



SimulationF : Zut encore une BD, je ne sais pas lire. C'est tout fin, je ne vois pas. Dommage parce que j'aime bien, moi prendre mon petit journal, regarder mes petits dessins de Kroll.



SimulationF : Ah voilà... Au niveau de la hauteur, ce n'est pas mal, mais je dois m'abaisser pour voir ce que c'est mais en plus je ne vois rien du tout avec mes lunettes, rien.

Ouf, Je vais m'asseoir un petit peu... Aaah... Ça manque un peu de lumière, mais ce sont peut-être mes yeux, je ne sais pas.



SimulationF : Bon, cette pièce-ci avec mon problème de vue, je crois qu'on peut la passer.

... Alors, je ne sais pas où je dois aller.

Ah C'est bien lumineux par ici, là c'est les escaliers, ce n'est pas ça, ben on va reprendre l'ascenseur. Ah non, il y avait des pièces par là. On va y aller.

Ah sens de la visite, je le vois là.



SimulationF : Ici grâce à la lumière, je vois un peu mieux mais je ne vois toujours pas le texte, impossible, non trop petit.

....

SimulationF : Belle mosaïque, mais... (elle doit s'abaisser pour regarder)

Ah là c'est déjà mieux là au niveau de la taille, j'arrive plus ou moins à voir... Ok, là je peux lire... Et en néerlandais et en français. (en parlant du panneau de présentation de la partie exposée)



....

SimulationF : Je n'avais pas vu tantôt qu'il y avait des petits trucs au-dessus. (elle parle des textes au-dessus des vitrines).



....

SimulationF : Je n'arrive même pas à voir quelle année elles sont, quelle époque, je ne vois pas, je ne vois pas, mais c'est plus clair, c'est plus agréable cette pièce-ci quand même.



....

SimulationF : Bon c'est toujours trop petit et en plus je ne sais pas dire vraiment qu'est-ce qui est relié avec quoi.



Sophie : Le numéro ?

SimulationF : Il y a des numéros ? ... Je ne les vois pas... Ah je vois maintenant... Mais de toute façon je ne sais quand même pas lire les étiquettes donc... Je vois maintenant vous m'avez dit les numéros je les vois mais tout à l'heure je ne les avais pas vus.

Je ne sais pas si je suis déjà passée là ou pas ? on va aller voir.... Ah non, je n'avais pas vu ça.

....

SimulationF : Je vais me poser un peu pour m'asseoir. Ah...



Sophie (en montrant la flèche de direction qu'elle cherchait) : Il était écrit là.

SimulationF : Ah oui, sens de la visite. Heureusement que vous me le dites, parce que moi à mon âge, on ne voit pas tout ça.

....

SimulationF (dans la pièce cul de sac où il y a le point de vue sur la cour intérieure) : L'éclairage, il m'en faudrait un peu plus savez-vous...

....

SimulationF : Oh, J'ai senti que ça descendait là.



SimulationF : Oui par là.

....

SimulationF : C'est quoi là ? je ne vois toujours pas... Peut-être qu'avec l'audioguide, j'aurais eu des informations, mais en même temps avec mon problème d'audition.

Sophie : Mais il y a des audioguides. Il y en a, mais c'est juste que c'était compliqué dans le cadre de cette visite-ci.

SimulationF : C'est ça.

Sophie : Mais il y en a.

SimulationF : Alors, il y a une flèche par là.

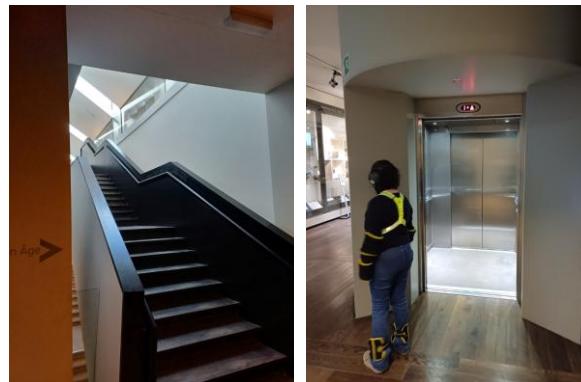


SimulationF : Vers le haut moyen-âge... Allons-y alors.

(voit l'appareil pour l'immersion) : Oh... Mais est-ce que ça vaut vraiment la peine que j'essaie. Il faut peut-être mettre quelque chose ou quoi mais. De toute façon, pour monter dessus avec ma vue, ça ne va pas être évident.

...

SimulationF : C'est sombre ici. Est-ce qu'on peut aller dans une autre pièce où il fait plus clair.... On va monter, je pense que c'est plus lumineux par-là, plus agréable, on va prendre l'ascenseur.



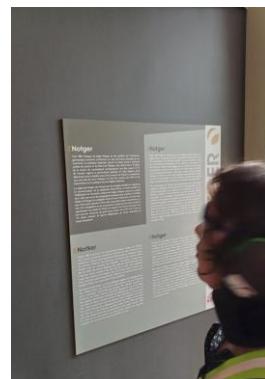
SimulationF : L'ascenseur, il fait bien lumineux par contre... Ah là, on sort pour l'autre côté.

....

SimulationF : Toujours les BD, je ne sais toujours pas regarder ça, je suis frustrée.

Evangélique de Noger, bon Noger à Liège, qu'est-ce que c'est.

Ah ici c'est écrit un plus grand, c'est déjà peu mieux.



Sophie : Et ça va pour lire ?

SimulationF : Oui, ça c'est bon, caractère, c'est un peu mieux. Ouais, je dois m'approcher un peu, mais je vois bien Notger, mais en même temps, Notger à liège on connaît un peu.

Ah zut, c'est déjà fini ici ?



SimulationF : Oui ça c'est bien, c'est joli ici, ça me donne envie de regarder un peu par dehors quand même... on va voir le tram passer.

....

SimulationF : Une vue dans le jardin, je vais m'asseoir un petit peu parce que j'ai un peu mal au dos.



SimulationF : Ah je viens de voir les charpentes.



SimulationF : Allez hop là.

Alors les princes évêques on a vu, les acteurs du pouvoirs et sens de la visite mais là on a déjà été là.



Sophie : Non on vient de là nous.

SimulationF : Ah on va aller voir alors. (se dirige vers le couloir qui était en face du banc sur lequel elle était assise et donc a raté une partie de la visite mais ce n'est pas grave car on n'y est pas allé avec les parcours commentés)

Sens de visite, on va suivre.

....

SimulationF : Je vais tricher 2 secondes, je vais quand même enlever mes lunettes. Ah oui, ils sont quand même sombres au départ.

Sophie : Oui oui.

SimulationF : Oui même je veux dire pour quelqu'un normal... C'est écrit quand même fort petit. Au niveau de la scénographie ici, je pense que...

....

SimulationF : Je ne vois pas grand-chose en fait. Là justement, j'ai le problème du contre-jour, je ne vois pas les œuvres.



SimulationF : C'est quand même fort compliqué, il y a des belles choses, mais je ne sais pas voir quoi.

Les tableaux, c'est un peu mieux, enfin il y en a qui sont plus mis en lumière, qui sont plus agréables à regarder, celle-là, c'est un peu haut avec mon cou, j'ai un peu du mal maintenant, c'est normal qu'il faut du recul. Par contre, celles qui étaient dans le couloir tout à l'heure, je n'avais pas assez de recul par exemple... pas évident quoi.

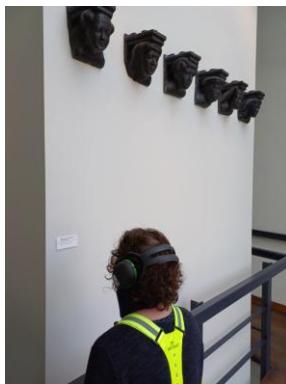


....

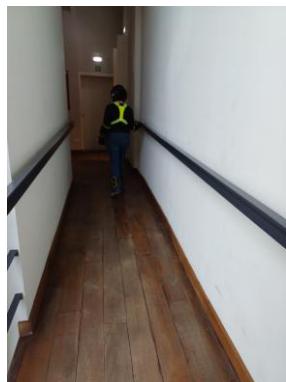
SimulationF : Ouh ça monte... C'est bien, je peux me tenir.



SimulationF : Oula qu'est-ce que c'est... Il fait plus clair, j'arriverais à lire ici...Séries de 6 culs de lampe.



SimulationF : Oups, ça monte encore.



....

SimulationF : Ah ça c'est une pièce que j'aime bien ça. Je vois un petit peu mieux ici.



SimulationF : La renaissance, c'est clair, je vois bien dans quelle époque on est, c'est bien... voilà. Ici, c'est plus agréable à regarder, que ce soit les bas-reliefs, il y a une belle lumière, les objets sont plus mis en valeur, Voilà.

...

SimulationF : Ah ça tombe bien, je cherchais une petite banquette puisque j'étais un peu fatiguée après la montée. Je vais pouvoir aller m'installer.

C'est écrit trop petit, je ne vois pas.... Le massacre des innocents, je ne vois pas qui l'a peint, celui-là. Je vois le titre, je ne vois pas qui l'a peint.



Sophie : Lambert Lombard.

....

SimulationF : Ah il faudrait refaire le parquet, j'ai failli me prendre les pieds.

....

SimulationF : Je sens bien les poids.



Sophie : Oui ? Maintenant, je n'ai pas envie de vous blesser non plus, donc dites-moi si ça ne va pas.

SimulationF : Je mets un peu dans le personnage.

....

SimulationF : Et avec ma vue, avec le reflet et la lumière, je ne vois rien du tout.



Sophie : Et à mon avis, il y a un défaut de lumières, il devait y avoir un éclairage probablement.

....

SimulationF (dans la pièce noire où il y a des grands tableaux) : On rentre dans une atmosphère dans cette pièce-là, il y a un petit changement de lumière, mais c'est sympa.

(Là où tout le monde se perd à chaque fois) : Ah, On est passé par là tout à l'heure. Je ne sais plus par où je dois aller. Là, c'est pour repartir.

....



SimulationF : Il y a des beaux éléments à regarder ici.

....

SimulationF : C'est dommage que je me sois déjà fatiguée en bas parce qu'ici il y a des plus de choses que j'aime bien voir. Parce que je préfère de l'époque peut-être aussi, plus facile, les pièces sont plus agréables.



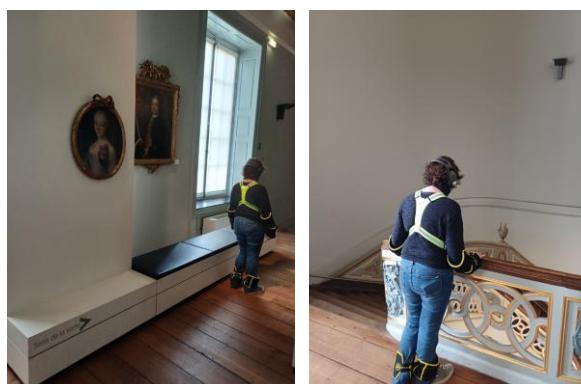
SimulationF : Je sais que j'ai passé des pièces, mais je vais quand même continuer avec le sens de la visite pour voir des autres choses.



SimulationF : Je ne sais pas pourquoi ils me font passer par ici.



SimulationF : Zut, je vois un escalier, je ne vois pas d'ascenseur.



Sophie : Vous aimeriez bien prendre l'ascenseur ?

SimulationF : Oui, maintenant c'est un bel escalier mais je ne sais pas où ça va. Il faut bien qu'on descende de toute façon je suppose.

Oh je n'avais pas vu, je vais m'asseoir. Pour regarder ce sera mieux.

Sophie : Je vais vous dire parce que je connais le musée, mais l'ascenseur il est là-bas.

SimulationF : Qu'est-ce que vous dites ?

Sophie : L'ascenseur en fait est là-bas.

SimulationF : Ouais, je ne vais pas me lancer là... pff...On a tout fait le haut ?

Sophie : Oui.

SimulationF : Qu'est-ce qu'on fait alors... Allez je vais prendre l'escalier quand même.



....

SimulationF : Ça sent bon. Ça sent le bois.

Alors on est où ici ?

C'est beau !



....

SimulationF : Ce sont des belles pièces, je me sens bien.

....

SimulationF : Encore le problème de l'écriture, mais on ne va pas relever ça encore, de toute façon c'est normal. Mais au niveau de la lumière, au niveau des espaces, il y a assez de recul.

Sophie : Qu'est-ce qu'il y a, pardon ?

SimulationF : Il y a assez d'espace, il y a assez de recul, les pièces sont bien mises, enfin c'est clair quoi.

....

SimulationF : Ah il y a l'ascenseur.

....

SimulationF : Napoléon... Ça me situe au moins un petit peu...Je sens que c'est du plancher, du vrai plancher... oulala.

....

SimulationF : Ouf pas évident.



Sophie : Non, c'est bas.

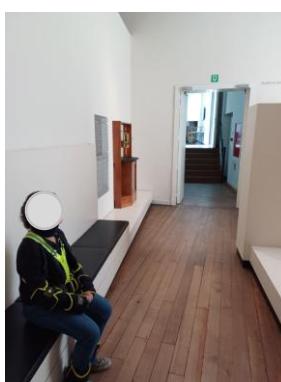
SimulationF : Mais les pièces on les voit bien.

....

SimulationF : Ça, c'est bien fait, on voit bien le vitrail.

....

SimulationF : Je fais une petite pause encore. C'est bien, ils mettent des banquettes en suffisance.



SimulationF : L'art nouveau.

....

SimulationF : Ah c'est la même chose que tant tôt, la petite passerelle, donc je vais faire la même chose.

....

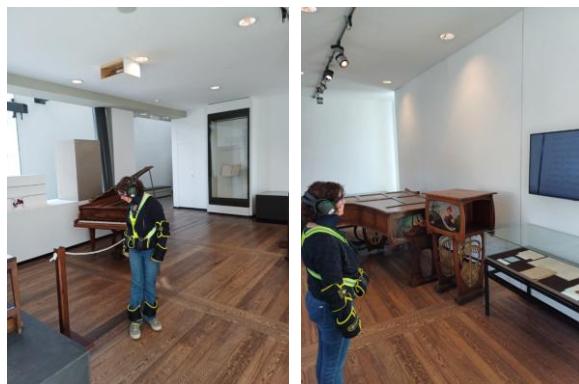
SimulationF : Ça c'est sympa.



SimulationF : On s'imagine un peu comme ça le studio de l'artiste. C'est quand même plus gai que d'avoir tout dans une armoire.

....

SimulationF : J'entends bien... mais... je ne sais pas m'installer pour regarder.



SimulationF : Ça c'est bien aussi ça... Ça c'est bien clair, j'ai pu voir toutes les informations.

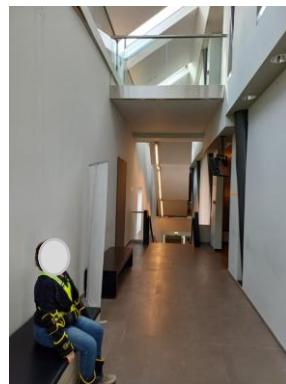


SimulationF : Oui, c'est plus grand. Bon, c'est un petit peu flou, il faut que je me concentre un peu, mais c'est mieux.

Ça, je n'essaye même pas avec le dessin dans le fond, ça brouille tout. À cause de ma cataracte. Ils ont voulu mettre le la photo du personnage probablement mais.... Je ne vois pas bien.



SimulationF : Je me serais bien assise mais je n'ai rien à voir... je vais me reposer quand même un peu.



SimulationF : On va aller voir dans la pièce noire là. (Elle ne s'est pas rendu compte que c'était la fin de la visite).

Ah oui le fait que j'ai pris l'ascenseur, je n'ai pas vu la présentation de l'espace César Franck, on l'a fait un peu à l'envers ici.



SimulationF : Ouf encore des os... ah c'est ce qu'on a vu tout à l'heure... je suis perdue. Comment je descends maintenant ?

Parce que j'ai vu l'ascenseur là tantôt dans les belles pièces, donc j'aimerais bien le reprendre là, mais je ne sais pas si vous me dites que c'est là, je vous suis mademoiselle. J'ai vu que l'ascenseur était dans la pièce avec les os, toute sombre là, donc j'étais prête à faire demi-tour moi.

FIN DE LA VISITE :

SimulationF : Je vais enlever vite la minerve.

Sophie : Ça gratte ?

SimulationF : C'est le plus pénible en fait... ah je respire merci.

Sophie : Dans le sens pour respirer ?

SimulationF : Non non.

Sophie : Dans le sens la motion de la tête ?

SimulationF : Ben oui voilà...Non non après ce n'est pas désagréable. C'est clair que j'ai pris quelques années d'un coup-là. On ne se rend pas compte mais...

C'est impressionnant.

Sophie : Oui ? On sent la différence ?

SimulationF : Oui, non c'est bien, franchement.

Ce qui est marrant c'est que j'ai un ami qui fait guide touristique et alors il se balade tout le temps avec des personnes de 65 et plus et c'est vraiment la cible en fait. Il voyage en Italie et compagnie, mais il fait énormément de musées. Et alors voilà, je m'imaginais avec des... avec des gens que je connais quoi. Ils vont tout le temps voir des musées quoi... et vont voir des choses que nous en tant qu'architecte, on trouverait... hein les belles scénographies avec des fonds noirs, et tout ça, c'est magnifique mais en fait on se rend compte que ce n'est pas du tout adapté. Vraiment c'est...

Sophie : On va pouvoir parler de tout ça justement.

SimulationF : Est-ce que vous avez une architecte d'intérieur dans vos tests, enfin dans les gens qui viennent faire le test parce que les architectes d'intérieur aussi eux ils sont amenés à plus souvent eux concevoir justement les scénographies.

Sophie : Non mais j'ai eu un professeur qui donne cours dans ce quartier-ci et qui donne des cours sur l'art et elle a justement l'habitude de faire des visites au musée et donc ça l'a quand même un peu aidé.

SimulationF : J'ai mal au dos savez-vous. Je sens.

7.5.3. ENTRETIEN POST-VISITE (SimulationF)

Sophie : Maintenant qu'on a passé la visite, vous passez quelques petites questions pour qu'on retourne sur le rôle un peu de l'architecte, et pour évaluer l'outil. Et donc si jamais il y a des commentaires négatifs à faire, pas de souci, c'est le but de l'étude. Donc tout commentaire est à prendre.

Et donc comment avez-vous vécu cette expérience, donc la visite en étant en immersion physique ?

SimulationF : Voilà, c'est vraiment, c'est la première fois que je le faisais comme ça, donc c'est vrai qu'on se met beaucoup plus à la place parce que c'est vrai qu'on se dit, oui, il faut que ce soit ceci, il faut que ce soit cela. Mais on ne se rend pas compte, on ne se rend pas compte la perte de mobilité, on n'y pense pas. Les banquettes on se dit une banquette... Quand tu vas dans le musée tu as envie de faire ton tour et c'est vrai que là j'étais contente d'en avoir une ou 2 parce que ça pesait un peu. Et comme je disais donc tout à l'heure je ne sais pas si le micro était mis mais par rapport à des chouettes scénographies ou des choses que nous on pourrait penser et que c'est chouette en tant qu'architecte, on voit que ce n'est pas du tout adapté en fait. Voilà et j'ai envie de dire que ceux qui ont encore plus envie d'aller justement voir les musées, ce ne sont pas les gens de 15 à 20 ans... c'est quand on a un peu plus de temps, qu'on va visiter une ville, on ne va pas que rentrer dans les églises et tout ça, on a envie de faire des musées, on a envie de voir et là je suis vraiment restée sur ma faim par rapport à la présentation des objets, oui.

Sophie : L'exposition.

Comment vous êtes-vous approprié l'outil, donc la tenue ? À quel point trouviez-vous que c'était intuitif ou pas intuitif ?

SimulationF : Ah clairement j'étais dans le personnage. Je plaisante un petit peu mais oui, donc oui c'est franchement c'est avec les petits moyens du bord comme vous l'avez fait, mis à part que celui du coude glissait, mais on l'a peut-être mal fait voilà donc, mais j'avais les poids au niveau du bras donc c'est pareil, donc oui je me suis vraiment voilà mis dedans.

Sophie : Ça a permis de se mettre dedans ?

SimulationF : Oui et surtout voilà avec les lunettes, on n'a pas pu essayer les 2. Mais, mais on ne se rend pas compte et c'est vrai que c'est une minorité, mais c'est une minorité, mais ils ont tout à fait le droit d'aller dans les musées quoi.

Sophie : Et à quel point ça a été facile ou difficile de vous mettre à la place des seniors, c'était facile pour vous ?

SimulationF : Non, on ne peut pas dire que c'est vraiment facile parce qu'au niveau du rythme, ben voilà, oui j'avais du poids, mais je marchais normalement, ce n'est pas encore le rythme. Donc il y a des choses que c'est... Même avec cet équipement-là, on ne peut pas se rendre compte aussi au niveau de la fatigue et tout, mais voilà c'est quand même facile de faire le tour du musée et de s'imaginer un petit peu.

Sophie : Et quand vous vous asseyez sur les banquettes, c'était vraiment par besoin ou vous vous projetez ?

SimulationF : J'étais plutôt dans le... oui je me projetais. Moi je sentais une petite douleur dans le bas du dos et compagnie donc je me dis ouais voilà. Et j'essayais de voir justement si elles étaient bien placées, voilà il y a eu la petite montée par exemple, ça m'a un petit peu fatigué. Je me suis dit voilà j'avais envie de m'asseoir et surtout de se dire où je vais me mettre sur la banquette et où il y a une chose intéressante aussi à regarder quoi. Parce que c'est aussi un peu dans l'idée, voir les petits vieux qui doivent toujours s'installer, mais si on est installé face à quelque chose qui est agréable à regarder, ben c'est plutôt comme si on s'était assis pour regarder et ça voilà ça bah ça peut être vraiment intégré dans le fait où c'est pas des banquettes pour vieux quoi c'est des banquettes mais il faut qu'il y ait quelque chose d'intéressant aussi à regarder ou une belle vue sur l'extérieur... à un moment je me suis mis vous avez fait la photo, un grand tableau donc ou l'autre là où il y avait quelque chose au niveau du plafond, c'était intéressant de se mettre à cet endroit-là.

Par contre voilà, devant la télé, si même j'aurais voulu écouter un peu ce qu'il racontait ou pas, là il manquait un truc quoi, donc elle était en plus mise assez haute, avec des petits reflets derrière, voilà c'est dommage, il y a quelque chose qu'enfin j'entendais et que je pouvais avoir une explication sans avoir l'audio guide et malheureusement je n'ai pas pu vraiment en profiter donc voilà, ça c'est la chose.

Sophie : Donc cet outil vous a quand même aidé à vous mettre dans la peau de la personne ?

SimulationF : Vraiment vraiment c'est intéressant, il faudrait vraiment que les personnes qui sont aptes à faire une scénographie le fassent une fois, c'est vraiment important.

Sophie : Est-ce que votre perception habituelle a-t-elle été influencée par ce que vous venez de faire, donc est-ce que vous avez vraiment senti que vous étiez différent d'habitude ?

SimulationF : Oui, vraiment.

Sophie : Et que ça vous a permis d'avoir un œil nouveau sur... ?

SimulationF : Ouais. Et là on s'est rendu compte que même si la scénographie est super bien pensée avec des époques où on monte et on descend... pour quelqu'un qui est peut-être valide et qui va prendre des escaliers, à plusieurs reprises, je me suis sentie perdue et je ne savais pas par où je devais repartir et là je me suis presque sentie obligée de prendre l'escalier un moment, pour pas faire marche arrière et quand on arrivait au-dessus, il y avait le truc avec César Franck et compagnie, donc j'ai perdu j'ai perdu le fil de l'expo. Par la disposition et par le fait que je suis limitée par certaines circulations et donc que ce n'est pas pensé dans la scénographie officielle j'ai envie de dire et je crois qu'on perd des choses.

Sophie : Qu'avez-vous appris ou découvert grâce à cet outil ?

SimulationF : Qu'il faut y penser vraiment plus souvent. Oui, mais surtout dans un truc comme ça qui est quelque chose de public. Déjà dans les maisons c'est parfois un peu compliqué, mais ici vraiment... même si on veut faire... il y a la possibilité avec des ascenseurs et qu'on veut faire quelque chose...

Sophie : Oui l'accessibilité est bien pensée !

SimulationF : Voilà ça c'est au niveau l'accessibilité on y est, enfin une personne à mobilité réduite, mais malheureusement elle va quand même faire le truc à l'envers où elle va perdre des liens précieux de la mise en place.

Sophie : Dans votre pratique professionnelle, est-ce que cet outil vous serait utile ?

SimulationF : Je ne fais pas ces projets-là spécifiquement, donc non, mais oui d'aller voir des expos ou... C'est vraiment une façon de penser qu'il faut, c'est même si on fait un magasin ou quelque chose comme ça parce que c'est plus... on peut avoir aussi parce que... dans les magasins ou dans les rénovations des cheminements de prendre en compte justement... que tout le monde doit arriver par le même endroit mais qu'on soit valide ou non ... et ce serait pensé de la même façon, voilà il faut il faut l'intégrer un peu plus.

Sophie : Si vous deviez concevoir un musée, est-ce que cet outil vous aurait été utile ?

SimulationF : Oui, vraiment, vraiment.

Sophie : Pourquoi ?

SimulationF : Justement pour se rendre compte des temps de pause, se rendre compte des présentoirs, comment ça doit être fait. Mais je dis voilà, quand on a fait l'étude du musée, c'est clair qu'on savait un peu les cheminements, ils étaient mis mais on n'allait pas jusque prévoir tout ce qui était vitrine et compagnie parce que souvent c'est plutôt quelqu'un du musée en rapport avec un architecte d'intérieur et donc c'est... il faut il faudrait aussi que ça puisse être coordonné quoi, non seulement les cheminements, mais aussi les expos pour ce soit plus clair et pas que la boîte et les cheminements.

Sophie : Le referiez-vous pour un autre projet qu'un musée ? Vous avez mentionné les magasins.

SimulationF : Oui, oui je pense que ce serait important parce que voilà le musée c'est très spécifique, mais c'est vrai que n'importe quel magasin parce que là c'est un truc de tous les jours, il faudrait aussi prévoir quoi. Les étalages, les étiquettes, ça c'est un problème qui revient toujours de la même façon.

Sophie : Donc avant la visite, on a parlé de votre manière d'imaginer la conception d'un musée inclusif. Maintenant que vous êtes passé à travers cette expérience, est-ce que ça changerait votre processus ?

SimulationF : Tout à fait. Vraiment. Oui. Au niveau des circulations, au niveau... il faut vraiment penser quelque chose... en fait il faudrait presque dire on part par le... pas pour le général et pouvoir faire l'inclusion, il faut partir du plus faible et se dire tiens comment est-ce qu'au pire on pourrait le faire et des gens qui ont les 100 pour 100 ne pourront qu'en profiter encore mieux en fait. Donc c'est un

problème... on ferait presque le projet à l'envers. On vous dit d'abord on fait un truc, comment on va pouvoir les inclure dedans, mais... même on voit si c'est bien fait, il y a quand même des lacunes.

Sophie : Dernière question, donc maintenant vous êtes passé par le avant, pendant et après la visite, qu'est-ce que vous gardez de cet exercice, est-ce que ça vous a éveillé à certaines choses ?

SimulationF : Voilà je crois que ça a été redondant, ça a été déjà dit oui vraiment il faut partir de là pour faire des choses chouettes pour tout le monde et pas se dire on a un projet qui fonctionne bien. Est-ce qu'on vérifie ici au niveau de l'inclusion, personne à mobilité réduite, oui mais il n'y a pas que ça et comment est-ce qu'on fait un projet pour que ce soit vraiment pour tout le monde.

C'est vraiment un très chouette projet. Bravo !

Sophie : Merci d'y avoir participé en tout cas c'est très gentil.

7.6. Visite et entretiens avec SimulationH (09-04 PM) – Simulation physique

Participants :

SimulationH = architecte homme testant l'immersion

Sophie = Observatrice

Quand il y a « ... » ce sont les moments de silence lorsque l'on se déplace où qu'il n'y a rien qui est dit pendant un moment

7.6.1. ENTRETIEN AVANT VISITE (SimulationH)

Sophie : Donc je pense que je vous avais posé la question dans mon questionnaire de si vous aviez déjà conçu un musée ?

SimulationH : Moi personnellement non et au travail... vu que je suis encore jeune, ça fait déjà 4 ans maintenant que je travaille... je rentre dans ma quatrième année progressivement de travail, donc moi personnellement, non, bien sûr que non. Et le bureau ici, le BAG, je ne pense pas qu'il en ait fait, en tout cas il n'y en a pas sous la main en ce moment.

Par contre, j'ai déjà fait des travaux... mon travail étudiant dans le semestre 3 de mon master. On a dû faire une intervention dans l'école destinée aux personnes à mobilité réduite.... Je pourrais y revenir plus tard par rapport aux autres questions que... mais je ne suis pas naïf quant à cette question-là, vu que j'ai étudié ce sujet pendant 6 mois en master à l'école d'architecture de Bergen, j'ai fait tout mon master en Norvège où ils ont quelques tours de bras d'avance sur la Belgique et l'Europe centrale, puisque l'une des choses qui m'a le plus consterné en rentrant en Belgique, c'est... on ne voit pas de personnes en chaise roulante dans la ville... dans la vie de tous les jours... déjà un aveugle, il faut vraiment être chanceux pour en voir un, alors une personne en chaise roulante, c'est rare alors que je suppose vous avez déjà des chiffres en tête mais il y en a beaucoup. On n'est pas exempté de personnes en situation de handicap donc ils existent mais on ne les voit pas.

Sophie : Quand vous dites, vous avez fait votre travail de recherche, c'était sur les personnes à mobilité réduite, c'est ça ?

SimulationH : Sur toutes les personnes à situation de handicap, où du coup on a été... on a un peu fait le tour de la question de la situation de handicap... Quand est-ce qu'elle est arrivée, le mot handicap, d'où il venait, où est-ce qu'on en était dans les régulations en Norvège, l'Europe, où est-ce qu'elle en est vu que l'Europe prône depuis quelques années maintenant Europe plus inclusive, loin du débat féministe, mais vraiment axée sur les capacités physiques des personnes en général, parce que personne

à mobilité réduite, souvent on pense que chaise roulante, mais il y a l'âge, il y a les maladies qu'on ne voit pas suite à des accouchements, il y a la vue, je retire mes lunettes, je suis considéré comme une personne à mobilité réduite, donc oui ça va, ça va bien, je ne suis pas naïf en tout cas personnellement de ce sujet-là. Bien que tout ce que j'ai pu étudier il y a 5 ans et demi maintenant, c'est avec désespoir que je dois le mettre en pratique dans la pratique de tous les jours.

Sophie : Est-ce que vous avez déjà dû concevoir un espace inclusif donc pour prendre en compte plusieurs usagers et leurs besoins, leur expérience ?

SimulationH : Du coup oui pendant les études, la situation du projet qui est... vous pourrez le trouver sur internet ce projet-là... Mais c'était simplement l'école... cette école-là, il y a très peu de place et du coup, il fonctionne à sélection anonyme... Du moins, il y a 2 phases d'élections, un premier portfolio anonyme et puis enfin une deuxième phase sélection où ils rencontrent la personne pour voir s'ils sont bien dans la mentalité de l'école qui est assez bizarre et assez expérimentale. Et puis, il y a 2 ans avant que j'arrive dans cette école, c'était une personne en chaise roulante, un ancien qui avait fait l'armée, qui a perdu l'usage de ses jambes sur un exercice, et du coup plus tard il voulait faire l'architecture... mais c'était un vieux silo industriel cette école, il a fallu qu'ils adaptent au fur et à mesure l'école, puisque c'est la première personne en chaise roulante qu'ils avaient eue. Et du coup-là, les locaux de l'administration n'étaient toujours pas accessibles par... naturellement, parce qu'il y avait un gap de quatre-vingts centimètres entre l'étage qui était accessible à l'ascenseur et les locaux... puisqu'il y avait quatre-vingts centimètres qui donnaient sur une mezzanine, puis cette mezzanine était connectée au bâtiment. Et là, pour le coup, on a refait... la mezzanine faisait plus ou moins 300 mètres carrés, je crois de mémoire. Je dis peut-être des bêtises là et au lieu de simplement faire une rampe, on a refait l'entièreté du sol de la mezzanine pour que ce soit une rampe douce avec certains endroits avec plus d'inclinaison, Parce que ce mec-là, étant donné qu'il a fait l'armée, lui, il y a une pente à 3 pour 100, il s'en fout, il prend des pentes à 10, 12 pour 100. Et quand on l'écoute, il pourrait jouer à Tarzan, avoir des lianes pour se déplacer plus facilement dans l'école. Du coup, oui, nous, ça, on a eu cette chance de pouvoir refaire tout un sol. Du coup, oui, il y a un plateau. On n'a pas pu aller au bout, étant donné qu'on était limité dans le temps, donc, mais le principal avait été fait. Donc, la mezzanine s'est transformée en 2 grandes pentes avec un plateau plat pour pouvoir faire une pause. La pente entre les 2 pentes qui étaient à 12 pour 100 servaient pour pouvoir s'asseoir plus facilement. Il y avait un escalier quand même bien sûr qui était intégré... Et cet espace de mezzanine... en fait la destination de la mezzanine, c'était juste un espace polyvalent, résiduel, qui en général, servait principalement à de l'affichage pour les jurés et tout ça. Et malgré la pente, les gens s'adaptent. Maintenant, ils construisent des tables avec des pieds de différentes hauteurs, l'affichage se fait toujours naturellement donc on n'a pas changé la destination de la mezzanine.

Sophie : Oui, mais c'est plus adapté.

SimulationH : Mais c'est plus adapté et puis c'est plus jouissif puisque d'un coup pendant l'expo de fin d'année, ils viennent en famille voir les jurys et tout ça et vous mettez 3 escaliers 2 pentes. Un gosse de 4 ans, c'est une plaine de jeu, ça court, ça tourne autour, ça crie dans tous les sens. Donc voilà, c'était vraiment chouette de voir comment ça au fur et à mesure l'usager emprunte cette chose-là. Non, j'ai eu cette chance, oui.

Sophie : Et donc c'est un peu le seul projet pour l'instant ou lequel pour lequel vous avez pris en compte les besoins des usagers ?

SimulationH : Ouais, malheureusement... Puisque dans les projets publics sur lesquels j'ai travaillé, dès qu'on parle aux gens même, là je parle vraiment des autres architectes plus âgés, on leur on leur fait... je leur attire leur attention sur le fait qu'il faut mettre au moins des mains courantes quand on fait un long chemin de 50 mètres avec il y a une légère pente, avoir quelques mains courantes pour les personnes âgées, ça ferait du bien. Je suis assez piquant à chaque fois quand je leur fais la remarque, c'est vous qui serez vieux avant moi, c'est vous qui allez être en déambulateur avant moi, c'est pour vous

que je dis ça, mais bon voilà, ça peine à prendre... Parce que si la norme ne l'oblige pas, pourquoi est-ce qu'on devrait le mettre. Non au jour le jour dans la pratique c'est un désert.

Sophie : Et alors on va plutôt alors parler du projet que vous avez réalisé pour l'école, mais comment est-ce que vous avez pris en compte du coup les besoins de des usagers donc de la personne aussi en chaise roulante ? Enfin, comment le processus s'est fait ?

SimulationH : Le processus, je pourrais vous donner le bouquin, parce qu'on a eu la chance d'obtenir une bourse pour que tout ce processus, on puisse le mettre dans un gros bouquin et puis l'imprimer et le faire relire quand même de manière un peu sérieuse, ouais, qu'on n'ait pas de problème de copyright ou quoi. Et voilà, c'est édité à l'édition de l'école. Moi, j'en ai 2 à la maison, donc ça, je pourrais, ça, je peux vous le donner. Ça reste un travail très naïf... On avait 20 ans, à un moment donné, c'était en master un. Et du coup... et c'était... la personne de référente, c'était une artiste qui est très dans l'action directe. Et du coup, le premier mois, on a d'abord fait quelques expérimentations artistiques en utilisant notre corps... enfin qu'est-ce que notre corps représente dans l'espace, du coup par des essais de collages, de peintures ou quoi on a représenté les corps de manière différente, juste pour que nous on se mette en action dedans. Dans un deuxième temps après, on a rencontré des personnes qu'on appelait personnes sources de mémoire, où on avait rencontré... on avait déjà une personne en chaise roulante, qui était... on avait une autre personne qui avait des problèmes des troubles de l'attention. Du coup, tout ce qui est son et pollution visuelle, très vite elle divague et ça part dans tous les sens dans son cerveau. On avait une personne, une ancienne élève qui avait dû quitter parce que voilà, je parlais des problèmes invisibles, des problèmes de santé invisibles où cette personne-là, suite à l'accouchement de son troisième enfant, le bassin ne s'était plus tout à fait remis, ça a un nom très spécifique et elle avait même du mal à pouvoir faire reconnaître ça comme un réel handicap alors qu'en fait elle marche super vite parce que rester debout, c'est impossible pour elle, il faut qu'elle puisse s'appuyer ou être assise, mais il faut qu'elle puisse changer régulièrement de position parce qu'elle est continuellement dans la douleur et elle a une sorte de batterie de douleur, et puis quand elle ne peut plus, elle ne peut plus, elle rentre chez elle, sa journée est terminée. Et on a tous été amenés à se balader dans les rues de Bergen avec eux. Et après, avec des dessins très naïfs, on a essayé de représenter des situations qu'on a rencontrées, qu'il nous racontait, par des dessins sur des grandes feuilles. Et moi, personnellement, j'avais été plus avec la jeune femme qui a son bassin n'a pas pu se remettre. Je suis assez sportif et du coup, elle, elle trace vraiment tous les endroits où on allait du point a au point b. Et le seul truc qui m'avait vraiment marqué, c'est elle trace. Il n'y a pas le temps, il y a du vent ou quoi, non, elle trace, quelle que soit elle va du plus vite possible et dès qu'elle peut s'arrêter 30 secondes, plus s'appuyer contre des... elles préfèrent généralement plus pouvoir s'appuyer sur le coin d'une chaise haute ou quoi plutôt que s'asseoir, asseoir.

Sophie : Et donc tout ça a servi pour justement le projet de... ?

SimulationH : Ouais, nous imprégner, nous sensibiliser, que ça nous marque. Personnellement ça m'a marqué, ça fait 5 ans et demi... ce sont toujours des situations que j'ai fortement en tête. Ensuite, on a fait un voyage aussi au Danemark, à Copenhague, où on est allé voir plusieurs projets on va dire phares et surtout voir une personne référente qui s'appelle Kamila RHYL, qui elle est, c'est une personne qui avait pareil fait un TFE et puis ça se transforme en PSG pour étudier tout ça et d'un coup de mémoire, elle avait un service de référence au Danemark plus de consultations et d'expertise de comment rendre les endroits plus inclusifs d'un point de vue du handicap. Et c'est cette personne-là qui m'avait parlé de la cellule de recherche qui est à Louvain. Du coup voilà, c'était comme ça que j'avais eu cette idée fine de mon master. Et peut-être l'endroit le plus marquant, ils ont un énorme bâtiment, où ils rassemblent 70 associations pour tout type de handicap. Et ils ont rassemblé ça dans une sorte de bâtiment et qu'ils ont essayé de faire un bâtiment modèle en incorporant le plus de choses. Donc, ils ont un atrium qui est circulaire, qui va vers différentes branches. Pourquoi l'atrium est circulaire ? Parce qu'une personne avec de la démence ou quoi, elle ne peut pas se perdre dans tous les cas. Il y avait des petits détails à gauche, à droite, puisque cet atrium circulaire était relié d'une main courante. Donc cette main courante-là

amenait d'office à un des 2 escaliers. Ces escaliers-là, il y avait des petites boules pour indiquer l'étage où c'était. Ce sont des petits détails comme ça. On est dans les pays scandinaves, donc tout s'ouvre automatiquement. On appuie sur un bouton, la porte s'ouvre. Si ce n'est pas un coulissant, pareil pour les portes des toilettes. Il y a les toilettes, il y avait les modèles des trônes où l'usager peut choisir du coup d'être à gauche ou à droite pour son transfert puisque comme on est droitier, les personnes en situation handicap ont aussi cette habitude d'être plus facile du transfert gauche ou droite. Du coup, si on a la place c'est toujours bien de mettre un trône, les gens peuvent choisir. Mais bon, ça prend... tu te retrouves avec un carré de 3 mètres et demi par 2 mètres, ce qui est énorme en termes de place. Et c'était affiché par exemple, enfin ça, je ne me souviens plus très bien. Et voilà, donc ça on a pu... et on était avec cette personne de référent Camille Laryl qui nous faisait la visite de tous les bâtiments, celle qui avec qui ils avaient sélectionné. Il y a des fois c'étaient plus des expériences sensorielles qu'elle nous racontait. Il y avait une sorte de piscine dans la mer circulaire, un très beau projet en bois. Et ça, c'est plus parce qu'une fois qu'on est au centre, il se passe quelque chose de sensoriel au niveau de l'ouïe. Parce qu'en fait, oui, faire quelque chose d'inclusif entre guillemets, c'est juste penser aux 5 sens et se dire, ok, l'acoustique, elle doit être correcte parce que nous, si nous c'est à la limite du correct, une personne un peu sourde, ben en fait... oui, elle va rentrer dans la pièce et une demi-heure après, elle va sortir parce qu'elle a un mal de crâne pas possible. Une canne, ça se bloque, une canne d'aveugle, ça se bloque sous du mobilier fait sur mesure ou des choses comme ça, enfin c'est plus procéder dans les 5 sens... Quand on ouvre cette bible-là, ça ne s'arrête jamais.

Commencer à s'y intéresser, c'est voir la pointe de l'iceberg et puis de se rendre compte que c'est difficile.

Sophie : Oui. Si vous deviez concevoir un musée donc qui se dirait inclusif et en particulier ici pour les personnes âgées, à quoi est-ce que vous penseriez ?

SimulationH : Des assises.

Sophie : Quel serait votre processus ?

SimulationH : C'est une bonne question de manière... je crois que dans la... c'est une bonne question, parce que moi je suis, je n'ai pas 4 ans d'expérience encore. J'ai naïvement, j'ai envie de vous dire que... on va dire vraiment que l'organigramme, naïvement, je vous dirais qu'il se ferait de la même manière... en vraiment toute naïveté parce que vous avez peut-être des choses que vous allez me dire, non, c'est mieux de penser à ça même dès l'organigramme, puisque... mais par contre c'est plus une fois qu'on arrive vraiment dans plus l'avant-projet, là penser quand même, pensez le projet vraiment d'étape en étape, pouvoir avoir des sas de décompression, des endroits où on peut s'asseoir. Ce sont des rampes, une personne âgée, c'est un déambulateur, c'est une chaise roulante, c'est une petite auto électrique. Donc oui, des différences de niveau, d'office parce qu'il faut que ça devienne un peu ludique, il faut pouvoir créer des espaces, mais toujours avoir en tête qu'il faut une rampe et une rampe, il faut qu'elle soit pour tout le monde, sinon c'est stigmatisant de devoir déployer une rampe devant tout le monde comme ils font pour les bus, il n'y a rien de plus stigmatisant en mode regardez-moi, je ne suis pas comme tout le monde, alors que si ce sont des gens comme tout le monde. Mais oui, c'est plus au niveau de l'avant-projet que je creuserais la question qu'à l'organigramme... je pense... naïvement je ne vois pas trop ce qui changerait et oui.

Sophie : Parfait. Et que pensez-vous du fait de se mettre dans la peau d'un usager ? Donc est-ce que c'est une approche qui vous parle de vraiment se plonger dans la peau de la personne ?

SimulationH : Ben Il faut. Sinon on peut raconter tout ce qu'on veut tant qu'on ne le vit pas, on n'a pas l'empathie... il y a un degré d'empathie qui arrive, un degré supérieur qui arrive une fois qu'on fait un peu l'expérience... Même une pente à 5 pour 100, je crois, je ne sais pas si vous l'avez fait aux études, mais nous on a un petit workshop une après-midi où on passe tous par là en bac 2. Mais c'est tellement bref, mais je m'en souviens toujours, on est à Saint-Luc, dans le U, il y a une vieille rampe en béton pour

accéder et rien que ça, rien que la pente de 5 pour 100. Il faut du muscle déjà... Mais oui, je crois... enfin c'est pour ça que j'ai accepté volontiers de revenir, c'est pour refaire l'exercice quel qu'il soit, parce qu'il ne faut pas l'oublier et se mettre... enfin vivre ces malus entre guillemets, c'est... c'est être plus empathique d'office et être plus sensible... parce qu'on ne peut pas imaginer jusqu'à ce qu'on perde réellement... la personne qui vous a donné ce déclic de sa vidéo, elle ne l'aurait jamais faite. Peut-être à la rigueur, si sa grand-mère l'avait été et qu'elle était très proche de sa grand-mère, elle aurait peut-être pu la faire. Mais sinon, elle ne l'aurait jamais faite. En tout cas, il y a un youtubeur que je suis, qui parle que de TEC et qui là, du jour au lendemain, il une vidéo sur le fait que la myopie maintenant c'est reconnu comme une maladie parce qu'on passe que notre temps à étudier et à terme on sera tous myopes au point où dans les pays les plus touchés, dans les pays asiatiques, ils ont maintenant des heures minimum où ils ont 2 heures par jour où dans les écoles ils sont obligés de sortir et de faire des activités, parce qu'au plus on reste à l'intérieur, au plus notre globe il se déforme.. Et son père en l'occurrence a atteint une myopie de ce type où il est presque aveugle, mais ça lui donne des migraines de dingue, il a toujours des lunettes de soleil la plupart du temps, même si avec des grosses grosses lunettes, il sait lire, il sait bien qu'il n'en a plus pour longtemps avant que ça se dégrade fortement. Donc oui, il faut qu'on soit... si on ne fait pas l'effort de s'ouvrir à ça et que ça ne touche pas la famille, jamais on ne s'en rend compte.

CONSIGNE

Sophie : Maintenant, je vais rentrer plus en détail sur ce qu'on va faire aujourd'hui.

Aujourd'hui en fait allez mettre la casquette d'architecte de côté pour vraiment vous plonger dans la peau d'un senior, enfin de personnes âgées et donc vous allez essayer d'imaginer que vous travaillez sur un projet de musée et que pour ça on vous donne la possibilité de vous plonger le temps d'une visite dans la peau d'une personne âgée pour pouvoir concevoir pour elle et comprendre voilà ses ressentis, ses besoins, ses difficultés lors d'un parcours muséal et donc son expérience. Comme vous l'avez dit on pense à l'expérience des personnes aux 5 sens etc. et donc on va devoir essayer de mettre de côté tout ce qui est normes donc PMR, donc tout ce qui est rayon de cent-cinquante centimètres.

SimulationH : Il n'y a pas grand-chose, on peut les citer sur le bout de doigts d'une main.

Sophie : Voilà, on essaye de mettre tout ça de côté et vraiment se baser sur l'expérience des personnes et ce sur ce quoi ils pourraient ressentir. Ici c'est un petit peu une feuille avec tout écrit si vous voulez vraiment vous plonger dedans, et donc avec les différents points auxquels vous pouvez être attentif.

Et aujourd'hui alors l'outil qu'on va utiliser c'est la mise en immersion physique, donc avec un équipement. Il y a des études qui ont réalisé des tenues de simulation justement. Maintenant c'est un peu cher pour les louer donc j'ai confectionné la mienne un peu en me basant sur celle-là et donc on va simuler la perte de l'audition donc à l'aide d'un casque. Maintenant c'est une simulation. Par contre vous portez des lunettes et il y a des lunettes normalement qui simulent la cataracte.

SimulationH : Cataracte ce sont les taches noires ?

Sophie : Non c'est la vision un peu troublée.

Vous allez avoir une minerve donc qui va vous diminuer la mobilité de la tête parce que les personnes âgées ne savent plus vraiment pencher bien leur tête. Et alors des poids au niveau des poignets, coudes, il y aura aussi un petit gilet comme quand on court avec 2 poids et au niveau des chevilles pour simuler la perte musculaire quand l'âge augmente.

SimulationH : J'ai droit au déambulateur ou pas ?

Sophie : Je voulais faire un déambulateur mais mes promotrices m'ont conseillé de ne pas le faire parce que quand on n'utilise pas un déambulateur dans la vie de tous les jours, on ne sait pas spécialement l'utiliser donc ce ne serait pas productif.

....

SimulationH : Et sinon juste aussi, je disais au point de vue de l'organigramme, je ne vois pas ce que je changerais et en fait, je me suis replongé dans mes études en même temps que de vous écouter et en fait, on avait travaillé... le deuxième semestre, c'étaient les situations handicap, le troisième, c'était les personnes du troisième âge sur lesquelles on a travaillé en Norvège, mais là c'était plus sur l'aspect on va dire sociologique, pas l'aspect réellement purement physique et sur le fait que perte d'autonomie et tout ça, ils sont rejetés de la société... se déplacer dans la ville et du coup c'est un peu plus cette approche-là qu'on avait eu durant ce semestre et souvent c'était.. On tournait plus autour de de recréer du lien dans le musée qui devient en fait...faudrait qu'il soit plus qu'un musée pour que les milieux deviennent un peu intergénérationnels. Et au final on avait quand même ce constat que penser aux vieux, c'est penser aux jeunes parce que... enfin vraiment tout jeune 7 8 ans parce qu'au final d'un point de vue purement urbanistique, ils sont dans le même cas. Ils ne peuvent pas se déplacer tout seul, ils doivent être surveillés souvent. Sauf qu'il y en a un qui a tout à apprendre, l'autre qui a déjà entre guillemets tout vécu, mais vraiment un peu purement physique à travers la ville, ils se retrouvent dans la même catégorie de personnes. Ils doivent prendre le bus ou quelqu'un doit aller le conduire du point a au point z et la Norvège, il y avait cet aspect où il n'y a que des fjords. On n'a pas, ils n'ont pas de Carrefour, ils n'ont pas de centre de village. Et du coup, c'est encore un autre aspect spécifique à la Norvège. Mais oui je me replonger là-dedans tout doucement en même temps.

Sophie : Mais alors la Norvège est développée par rapport à ça ?

SimulationH : Par rapport au troisième âge je ne dirais pas puisque c'est toujours des... vraiment tout se fait avec la voiture et dès que la personne ne peut plus conduire, là ça devient vraiment problématique. On avait, l'endroit où on avait décidé de faire un projet, on avait observé des vieux qui attendaient depuis 3 heures un bus au milieu de la nature, au milieu de rien, parce que c'était le bus qui les connectait à la ville et c'est en ville qui se passait des choses, un peu comme la campagne ici, sauf que vous retirez les centres du village de la campagne et vous vous espaciez encore plus les maisons et donc c'est, ouais. Non cette dépendance à la voiture pour rester social c'est aussi une couche de réflexion. Mais ça, mais du coup oui, le point de vue vraiment physique des personnes de 3^{ème} âge, on l'avait quand même moins développé, c'était vraiment plus à l'échelle macro qu'on avait étudié la chose.

7.6.2. VISITE (SimulationH)

Sophie : Donc alors aussi on ne va pas voir toute la visite. Ce n'est pas possible niveau timing, mais du coup normalement ça commence là, mais cette partie-là, on va la passer et la visite commencera par là et moi mon but c'est aussi d'observer si vous savez que vous orienter, etc. Donc verbaliser tout ce que tout ce que vous ressentez.

SimulationH : Je suis dans ma bulle là.

Sophie : Voilà, vous n'êtes plus l'architecte.

SimulationH : Non non mais je me sens dans ma bulle, à peine entendre.

Donc on prend l'ascenseur ?

Sophie : Oui, vous pouvez.

SimulationH : Ça fait quand même bizarre d'avoir ses jambes aussi... Enfin je n'ai pas besoin de le dire, mais on voit que, enfin je suis chancelant sur chaque pas. Je perds l'équilibre. Après je suis vraiment léger donc personnellement ça fait plus d'effet que quelqu'un qui...

On doit aller où ?

Sophie : Au +1.

SimulationH : Ça va, je ne me suis pas trompé. C'est quand même spécial de plus... enfin de voir flou de proche, ça c'est la première fois. Moi je suis juste myope. Du coup de loin, ça ne change rien je crois quand même mais de près je dois m'approcher comme un enfant.

Et je me balade à mon aise ?

Sophie : Oui. Vous devez vivre la visite en tant que personne âgée. Maintenant on ne va pas s'attarder non plus sur chaque œuvre, mais il faut quand même regarder les œuvres pour s'imprégner de l'expérience.

SimulationH : Non mais si toute personne âgée voit comme ça et veut lire, ça doit leur prendre du temps...

Est-ce que les autres devaient s'approcher aussi comme ça ou pour lire où ils n'essaient pas de lire ?

Sophie : Oui, même les personnes âgées.

SimulationH : Après par contre au niveau de l'ouïe, je crois que... enfin je ne me rends pas compte, si on était dans une... enfin là je vous entendez très bien parce qu'on est seul. Enfin moi je pense que je suis en train de gueuler.

Sophie : Ça va, mais je parle fort aussi moi en général.

SimulationH : Mais comme j'ai l'impression de ne pas entendre, d'office je dois parler fort.

Mais oui, rien que le fait de devoir se pencher pour s'approcher et lire, ce n'est pas le fait de devoir s'approcher qui est embêtant, mais en fait on utilise full, on utilise énormément ses muscles pour se rapprocher et pour lire... mais il paraît que comme je suis myope, j'aurais une meilleure vue quand j'aurai 60 ans, vu que ça va annuler ma myopie.



Sophie : Ah oui ?

SimulationH : Parce que je sais plus, on m'a expliqué à l'époque, mais je ne suis pas une grosse myopie, mais oui quand on est vieux, on ne veut que des lunettes de proche pour lire. Enfin la plupart des personnes âgées ont besoin de lunettes pour lire. Et vu que, ouais vu que mon œil s'est déjà écrasé, ça va annuler les 2, enfin c'est ce qu'on m'a vendu.

....

SimulationH : Est-ce que vous pensez que... là j'ai l'impression d'être étouffé au niveau de mes articulations. Parce que je suis emballé, mais est-ce que les personnes âgées ont expliqué ?

Sophie : Ce qu'elles ressentaient ?

SimulationH : Oui au niveau de leurs articulations.

Sophie : Non pas spécialement.

SimulationH : Parce que là, je les sens physiquement étouffées et bien sûr ma mobilité réduite, mais oui, maintenant je comprends pourquoi... enfin moi je les utilise déjà les chaises qu'ils mettent à la Boverie. Ils mettent des chaises pour pouvoir prendre le temps.

Sophie : Ici aussi, il y en a.

SimulationH : Ça aurait été pas mal de les prendre.

C'est un effort de fou de devoir... si je veux vraiment m'attarder et lire, c'est chaque fois un effort... en fait là déjà juste me balader, c'est un effort, mais si je voulais lire toutes ces petites affiches, il me faudrait 10 minutes, il faudrait que je sois accroupi.



SimulationH : Ce n'est pas facile de s'accroupir. Je peux comprendre pourquoi ils ne le font pas.

C'est un effort de se redresser. Il y a une raison pour lesquelles on ne voit pas de... si on ne voit pas les personnes âgées s'accroupir.

....

SimulationH : C'est quand même vraiment énervant de rien voir... Il faut constamment s'adapter, c'est chaque fois des micros-ajustements et tu sens que tu fais chaque fois un petit effort pour faire ce micro-ajustement, même de venir ici un peu plus proche pour un peu essayer de voir la texture de la pierre, de la statue.... Ça clairement, c'est parce que je suis jeune, j'ai encore un peu de muscles... Mais je ne vois pas ma, enfin ma mamie est un peu plus petite, mais je ne la verrais pas pouvoir s'accroupir.



....

SimulationH : Heureusement qu'il y a du contraste au niveau des chiffres. Sinon je n'aurais pas pu les lire.



....

SimulationH : Est-ce que tout est à chaque fois de plain-pied dans ce musée où il y a des demi-étages ? Niveau accessibilité, il n'y a pas de marche à gravir ? Parce qu'enfin là j'ai envie de prendre les escaliers pour tester.

Sophie : On va pouvoir prendre les escaliers pour le prochain étage. En fait chaque étage est desservi par un ascenseur, mais il y a les escaliers aussi.

...

SimulationH : Mais est-ce que c'est parce qu'il y a de la buée ou c'est la... chaque fois que je vois les endroits extrêmement ensoleillés, ça me les... enfin ça m'éblouit vraiment beaucoup plus... Et ça je sais bien que... enfin là, c'est la casquette de l'architecte, mais je sais bien que c'est quelque chose qu'il faut prendre en compte... les grands contrastes entre les fenêtres... Je sais bien qu'on... on a déjà entendu des architectes où on savait... enfin là, personnellement avec le film que vous avez mis, ça m'éblouit vraiment... Et il aurait fallu une fenêtre à un autre endroit qui puisse contrebalancer ces endroits extrêmement lumineux alors que... Ouais non... si j'avais mes... enfin après je ne me rends pas compte si c'est le film qui fait comme ça ou si c'est vraiment comme ça...



Sophie : Oui, une personne âgée avait parlé de cet effet d'éblouissement quand elle passe d'un espace sombre à un espace lumineux.

SimulationH : Voilà, là je le ressens pour la première fois mais c'est vrai que j'avais déjà été sensibilisé à ça, c'était notamment dans des homes... et même là c'étaient plus les personnes aveugles, elles ne sont pas généralement aveugles mais elles voient toujours la lumière mais elles sont plus sensibles. En tout cas oui, si ce film servait à ça, ça a marché parce que oui. C'est pour ça que je m'amuse à chaque fois à les tirer, en mode oui oui ça fait vraiment ça.

Il n'y avait rien pour simuler les genoux ? Parce que chaque fois je dois me plier.

Sophie : Dans la tenue Agnès ou GERT, ils ont une espèce de grenouillère qui permet justement que la mobilité du genou soit, les articulations soient plus...

SimulationH : Parce qu'enfin je chaque fois je dois me baisser pour quelle que soit la... mais je sais bien que ma mamie ne pourrait pas se baisser, enfin elle a passé quatre-vingts ans et maintenant oui sa mobilité a vraiment.... Là **on a une petite rampe hahah, là je l'ai ressentie assez fort.**



Sophie : Et c'est déstabilisant ?

SimulationH : Oui. Mais ça même en cinquième secondaire, on était allé au musée, un musée non loin de Strasbourg, non loin des cimetières de la seconde guerre mondiale. Et il y a un événement... il y a une rampe comme ça, qui est bien plus inclinée, avec... pour souligner la montée du fascisme et du coup, dans ce musée-là, le moment donné où on prend la rampe, il y a tous les drapeaux nazis qui sont en contre-plongée et ça le... nous on avait 16 piges, donc c'était juste un peu comique qu'il y ait une rampe, mais... Là, déjà moi j'ai été surpris par la rampe parce que d'un coup... enfin ça m'a contrebalaancée. J'avoue que j'aurais bien aimé le savoir, même si elle était toute légère celle-là. Mais psychologiquement, cette rampe et ces drapeaux... toutes les personnes, même quand elles étaient jeunes qui avaient vécu cette montée du fascisme, de cette peur du nazisme, elles terminaient en pleurs, c'était ultra éprouvant parce qu'il y avait le côté physique en fait... enfin j'ai été déstabilisé par cette petite rampe. Et eux, il y avait tout un effet psychologique de... peut-être dans la contre-plongée de devoir monter, donc dans l'effort et dans la résistance, vu qu'il n'y a pas d'autres mots pour décrire... d'avoir tout ça. Je suis constamment en train... mon corps est en train de lutter.

Rah putain... (en s'accroupissant).

Sophie : Oui ça je ne pense pas que les personnes âgées sachent faire ça.

SimulationH : Non mais là c'est parce que j'ai la mobilité de mes genoux... fin je pourrais ne rien lire.

Ben Il faut pouvoir s'approcher quoi... Je vois encore si je m'approche assez.

Mais oui cette petite rampe une fois que je l'ai... ouais. Ouais c'est autre chose, une rampe avec 2 kilos dans chaque pied. Parce que je sens que mon pied part devant moi, enfin...

Après le monde est beaucoup plus calme... Une fois qu'on entend beaucoup moins, le monde est en paix... Parce que là oui, j'entends à peine les bruits de pas, les miens ou les vôtres.

....

Sophie : On va passer cette partie-là. Donc vous pouvez prendre les escaliers si vous préférez.

(Nous montons les escaliers)

SimulationH : Vous pourriez le refaire à la Sauvenière ce parcours avec les escaliers qu'ils ont dessinés, avec la première volée d'escalier où tu ne sais pas sur quelle volée, enfin...

Ça a été, mais en fait je suis quand même un peu essoufflée de cette volée d'escalier... Mais j'aurais pu... et on avait quand même un palier pour faire une pause 2 secondes, enfin il y en avait 2 même. Mais non d'une traite, je suis quand même un peu essoufflé.

Sophie : Vous vous reposez un petit peu.

SimulationH : Ouais, ouais j'observe aussi... tout est quand même beaucoup plus plat. Enfin là il y a plein de jeux de de différence de niveau et de couches...Mais avec... du moins avec ce film, il y a tout qui s'écrase... puisque là, c'est un geste architectural, ce sont les trucs qu'on dit oui là on a mis une double hauteur, ça va être génial, vous allez voir tout le bullshit architectural qu'on aime bien mettre... Après c'est chouette de faire des expériences comme ça, mais on en fait toujours trop aux études.

Ça m'a vraiment essoufflé cette montée de l'escalier. Je l'entends... enfin ça fait bizarre d'entendre ma respiration alors que je ne l'entendais pas jusqu'à présent.

...

SimulationH : Il n'y a que ça ici.

C'est bien qu'il y ait le grand soleil. S'il y avait eu des lumières zénithales venues du haut, quelques lanterneaux, ça aurait atténué bien... enfin on passe de 0 luxe à des 1000 luxes.

Sophie : Et ça va pour vous orienter ?

SimulationH : À quel niveau ?

Sophie : Au niveau du sens du parcours et tout ça ?

SimulationH : Ce n'est peut-être pas une... enfin je ne fais jamais trop attention au sens de visite.

Après, je vois qu'il y a chaque fois, en tout léger parce qu'ils ont quand même mis un peu un ton sur ton, donc il faut... enfin, il faut vouloir trouver, mais chaque fois ils mettent sens de la visite, mais il n'est pas très bien indiqué. Oui, non, ils ont choisi du gris sur une sorte de vert gris olive comme ça.

SimulationH (Il regarde la loupe au niveau des pièces) : Je ne peux pas les voir, je ne peux pas les voir nettes, mais là, je les vois nettes sans mes lunettes.

....

SimulationH : Ce sont les premières chaises confortables, je vais pouvoir en profiter... Ah oui non pas trop en fait ahaha.



Sophie : Vous aviez remarqué qu'il y en avait d'autres ?

SimulationH : Ouais, je les ai regardés, mais c'est chaque fois des banquettes en bois. Du coup, là, vu que j'ai vu que c'était censé être du mousse, mais ce n'est pas si confortable... Et aussi, bon, on vient

faire la volée d'escalier. Donc là, j'ai ressenti quand même le besoin de vouloir m'asseoir... Je peux vous demander de la lire (l'étiquette de la peinture).

(Je lis donc l'étiquette).

SimulationH : C'est dur de se concentrer, genre vraiment... Il n'y a pas... il y avait la moitié des mots, même si... enfin j'ai essayé de me concentrer sur ce que vous disiez, mais mon cerveau, il était plus pris par... il est aussi plus pris, enfin après c'est peut-être parce que je n'ai pas l'habitude, mais du coup il était... il se contentait sur le fait qu'il y avait des choses aux pieds, il y avait des choses aux mains, il y avait des douleurs à gauche, à droite, il y avait des lourdeurs. Et comme vous n'étiez pas face à moi pour parler que vous étiez face au mur, c'était, ouais... ce n'est vraiment pas évident.... Ouais, non, ça demandait vraiment une concentration, enfin d'essayer de suivre ce que vous me disiez.

Parce que oui, l'aspect d'être dans ma bulle, il est toujours présent d'entendre si peu, enfin de ne plus entendre. Là, on entend quand même les petits gens parler en dessous apparemment...

Sophie : Ah c'est la télé.

SimulationH : Et elle gueule ou pas la télé ?

Sophie : On entend quand même fort oui.

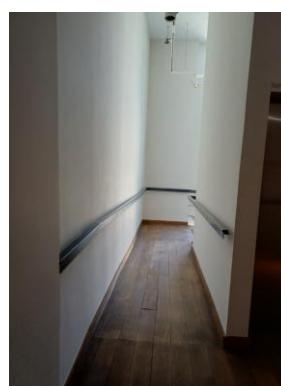
SimulationH : Ok ok.

...

SimulationH : En tout cas ça me fait transpirer.

...

SimulationH : C'est vraiment nécessaire d'avoir ces mains courantes.



SimulationH : Juste pour pouvoir garder l'équilibre vraiment... 2 kilos sur un pied, j'ai l'impression que ma jambe elle part. Mais après je suis vraiment gringalet, mais c'est...

....

SimulationH : Après genre... je n'ai pas envie de bouger la tête vu que j'ai une minerve.c'est tous mes yeux qui travaillent et qui regardent... ce sont mes yeux qui vont essayer de chercher l'information, mais pas ma tête alors que je pense que naturellement, j'aurais levé la tête pour voir ce qui était marqué.

Sophie : Là, il y a plus d'efforts à faire ?

SimulationH : Ici, il y a plus d'efforts à faire et oui, il y avait des noms aussi au-dessus des... là il y avait des choses écrites et j'ai juste levé les yeux, je n'avais pas envie de lever la tête parce que la minerve elle maintient, mais si je veux je peux quand même monter la tête.l

Et je traîne quand même plus les pieds aussi. Oui, je crois qu'il y aurait une micro marche et que je ne la verrais pas, je peux me prendre les pieds dedans parce que... enfin je ne sais pas si... je ne l'ai pas remarqué au tout début mais là je commence à le remarquer que ça commence à peser, ça devient pesant et mes pieds traînent.

....

SimulationH (en parlant d'une peinture) : Elle est floue de base celle-là ?... Ah non.

....

SimulationH : Après ça paraît bête, mais on voit tous plus mal quand il commence à faire sombre, donc ce n'est pas très malin d'avoir tant de pénombre. Après, je sais bien que souvent les objets, ils ne peuvent pas les exposer à trop de lumière, mais ils peuvent quand même les exposer à de la lumière... Mais là, ça je ne les verrai jamais. Ça, je vois à peine les mains. Je vois bien sûr en gris les... je ne sais pas comment ils appellent ça, le truc autour du cou et tout ça, et c'est parce qu'ils ont des vêtements que je sais que ça c'est une femme et qu'on est dans le cliché. Vous voyez là je vois plus de peaux donc d'office c'est une femme.



SimulationH : Je n'ai même pas vu la petite fille en arrivant.

Après je crois que les peintures n'aident pas, les peintures je crois qu'elles sont sombres de base.

...Est-ce que ce qui brille brille plus ? Mais non. Non, j'étais plus assailli par le brillant...

....

SimulationH : C'est la fin de la visite ? C'est ici qu'on attend les gens de l'étage qui ont fini et on descend ?

Sophie : Alors normalement il y a soit les escaliers là et l'ascenseur qui est là-bas.

SimulationH : Il y avait quelque chose spécial à voir dedans ? (en montrant la pièce des grandes statues). Des statues, et d'autres vieilles peintures. Il y a vraiment tout qui est mal éclairé en fait. Parce que là, ces œuvres-là, en tout cas, celle-là elle est beaucoup plus claire, donc je vois beaucoup plus de détails. Mais ces deux-là, enfin ça fait que du ton sur ton.

...

SimulationH : J'avoue que je cherche du regard dès que je vois des sièges, maintenant je les cherche du regard.

Et j'en ai eu directement vu un là dans le fond.

Ah on peut continuer par là. (en montrant les escaliers)



SimulationH : Ouais descendre les escaliers, c'est lourd.

Sophie : C'est un effort.

SimulationH : C'est lourd. Chaque pas est réfléchi. J'ai l'impression de plus subir mon corps que de le contrôler.

...

SimulationH : J'en ai marre de devoir me pencher... Alors naturellement, je mets mes mains derrière pour essayer de mettre le plus de poids derrière et pour me contrebalancer, parce que j'avais marre là de plier mes genoux.



SimulationH : Heureusement qu'il y a les dessins de Kroll. C'est le truc que je sais le mieux lire. C'est un peu plus grand, un peu plus contrasté. Mais bon chaque fois je me penche.

....

SimulationH : Ah il y a un ascenseur !

Sophie : Mais oui c'était pour descendre et normalement on doit continuer par là.

SimulationH : Ok, ok.

....

SimulationH : Par contre d'un coup le parquet qui grince c'est plus si dérangeant, c'est vraiment en arrière-plan, on l'entend à peine.

....

SimulationH (en parlant de la rampe) : Oui, ils veulent nous faire faire la boucle.

...

SimulationH : Il n'y a personne qui vient au musée le mercredi ?

Sophie : Mais même le vendredi, toutes les fois où je suis venue.

SimulationH : Et vous êtes venue samedi ? (il appuie pour appeler l'ascenseur mais c'est un qui amène juste à des sanitaires à un autre étage)

Sophie : Non... en fait ici, c'est pour aller juste aux toilettes vers le bas.

SimulationH : Ah bah en fait c'est un labyrinthe en plus. Après je peux aller aux toilettes, j'ai besoin de faire pipi. Je vais aller faire l'expérience des toilettes avec les poids.

Sophie : Et je vous disais que le premier dimanche de chaque mois, c'est gratuit, donc à mon avis, il n'y a plus de monde.

SimulationH : C'est bien ici ?



SimulationH : Sanitaire. J'ai deviné les lettres avant de pouvoir le lire.

...

Sophie : Mais on arrive à la fin de la visite.

SimulationH : On est au bon endroit ?

Sophie : Oui !

SimulationH : On prend la rampe... Je ne suis pas seul à être ébloui, même ça pour vous, c'est éblouissant quand même ?

Sophie : Oui, ça va encore.

SimulationH : Je plisse les yeux à chaque fois... Je me sens, je me sens quand même un peu agressé.

....

Sophie : Voilà on arrive à la fin, soit on prend les escaliers soit l'ascenseur ?

SimulationH : On va prendre l'ascenseur.

Sophie : On ressent fort ?

SimulationH : C'est bien qu'on puisse les retirer quand même.

....

SimulationH (en enlevant la tenue) : Ça fait du bien !

Oui ça m'a assoiffé quand même.

7.6.3. ENTRETIEN POST-VISITE (SimulationH)

SimulationH : Je suppose il y avait des choses qui se répètent à la longue.

Sophie : Oui, souvent les mêmes choses reviennent.

Alors donc maintenant on va on va passer au niveau de la casquette architecte et on va essayer d'évaluer l'outil donc si jamais il y a des commentaires positifs ou négatifs tout est à prendre, ce sont des résultats donc voilà et c'est justement pour évaluer l'exercice.

SimulationH : Ah il faut faire l'exercice.

Sophie : Et donc on va commencer par la question comment avez-vous vécu cette expérience, donc cette visite où vous étiez immergée dans la peau d'une personne avec un équipement qui simulait un peu une personne âgée ?

SimulationH : Rafraîchissant, ça c'est sûr... Au niveau de... voilà juste refaire des enfin... D'un coup, chaque petite étiquette devient un obstacle. Je crois que ce qui m'a le plus surpris, c'est la toute petite rampe, parce que je ne l'avais pas du tout vu venir et elle est... ce n'est pas comme les autres rampes où je sais que je vais devoir faire un effort. Mais là, c'est toute petite rampe parce qu'en plus je tournais sur moi-même à ce moment-là, je me suis vraiment laissé surprendre. Et je crois que c'est la première fois que ça m'a vraiment fait... enfin parce que oui, je suis tout léger, donc moi les poids me faisaient vraiment partir. Et ça, ça a quand même été le plus déstabilisant, on va dire. Alors qu'elle est vraiment, elle est minime. C'est vraiment ça le fait d'avoir tous ces poids fait que la surprise a été quand même amplifiée au niveau de mon équilibre de manière générale. Et pourtant, c'était quand même assez au début, non ? c'était avant les escaliers. Après les escaliers, je sentais vraiment que ça devenait lourd. Et dès que je m'arrêtai 2 secondes, je sentais que je soufflais plus fort. Mais oui, non, c'est rafraîchissant parce que... enfin, les choses, elles sont un peu mises n'importe comment et tout ce qui est trop bas, c'est vraiment trop bas, tout ce qui est trop haut... c'est des choses, ce sont des informations en tout cas qui ne passent pas, donc... mais oui, ça nous reconditionne à ok que tout ce qui est important doit être d'un mètre à un mètre 50 entre guillemets, j'exagère.

Sophie : Comment vous êtes-vous approprié l'outil ? Donc, à quel point vous avez trouvé que c'était intuitif ou pas de l'utiliser, de se l'approprier dans le cadre de l'exercice ?

SimulationH : Oui, il y avait des fois des... la chose que j'ai plus exécutée, c'était vérifier si c'était l'outil qui me faisait percevoir des choses. Comme je vous l'ai dit, il y avait tous les contrastes, enfin tous ces méga, ces grands rayons de soleil au sol qui m'éblouissaient bien plus que... du coup, vraiment à chaque fois je m'amusais à les retirer pour être sûr que c'était bien ça en fait qui me jouait des tours. Et bon et ça vous m'avez dit que des personnes du troisième âge avec qui vous avez pu... en tout cas ont été aussi choqués. Donc voilà, si les 2 choses se croisent, c'est peut-être que quand même cet outil, il touche quelque chose de juste. Et les poids mis... ouais je crois, enfin je crois que le celui qui manquait c'était au niveau des genoux, parce qu'en fait, l'outil m'empêchait de certaines choses, même mes genoux en bonne santé, faisaient que moi, je pouvais toujours m'accroupir, je pouvais toujours... Mais qu'à la fin, j'en ai vraiment marre de me plier de quatre-vingts degrés juste pour dire d'être un peu plus bas et pouvoir enfin lire. C'était... ça devenait lourd, on va dire psychologiquement, pas spécialement physiquement, mais devoir faire toujours le même geste pour enfin vouloir lire cette petite étiquette ou le truc de Kroll vu que c'était quand même le plus drôle, qui essaie de tourner un peu ses œuvres mal éclairées en dérision. Du coup ça, je crois que ça aurait été vraiment bien parce que je sais bien qu'une chose que les... enfin se relever même de sa chaise c'est quelque chose où... enfin on voit tous nos grands-parents qui s'appuient, qui se tiennent, c'est non négligeable la perte de mobilité de l'articulation et la perte du muscle qu'on a et qui arrive à tout le monde après le temps... c'est pour ça qu'il faut continuer de faire du sport. Sinon cette perte de muscle, elle arrive bien plus tôt que si on les avait

entretenus. Et du coup ça, parce que moi j'avais toujours des genoux fonctionnels, vous avez bien vu, je m'accroupissais toujours. Sinon je serais passé presque à côté de tout. Parce que même si on était là pour parler de l'expérience ressentie, une personne âgée qui va au musée, elle n'est pas là pour parler de l'expérience ressentie. Non, elle est là pour parler de l'œuvre et ici j'ai l'impression que c'était juste un pastiche de tout, je ne sais pas s'il y avait vraiment un sens de... mais de survoler de ce qu'on a vu dans le musée, je ne sais pas vous dire de quoi ça parle... S'il y a Kroll qui se moque des œuvres d'art, et ça, heureusement.

Mais oui, à ce niveau-là, au niveau de l'outil en lui-même, il y avait... par contre, ce qui, enfin, ce qui marchait bien pour ma part...parce que du coup j'avais 10 kilos sur moi, moi je pèse que cinquante-cinq kilos donc ça rajoute pas mal, et ça personnellement je ressens...enfin je me sentais beaucoup plus chancelant. Les escaliers, je commençais à être beaucoup moins en contrôle, donc je pense que dans l'outil en tant que tel pour la déambulation, il fonctionne très bien... Mais voir un musée, ça reste vouloir acquérir des connaissances ou profiter de toiles de peinture ou quoi... ce n'est pas pour rien que je vous ai demandé de me lire le passage, c'est que je pourrais enfin m'asseoir sur un truc plus ou moins confortable. C'est la première banquette qu'on voyait un peu, un peu en cuir avec un peu de mousse. Et en fait, quand je me suis assis, j'étais quand même comprimé par cet outil et du coup, vous me parliez, mais je ne vous écoutais qu'à moitié, mon cerveau était quand même assez obnubilé par toutes ces prothèses qu'on venait de lui ajouter, donc il essayait de s'habituer, donc ça faisait beaucoup d'un coup.

Sophie : D'accord. À quel point vous avez trouvé que c'était facile ou difficile de vous mettre à la place des seniors ? Donc est-ce que l'outil vous a aidé à vous mettre à la place de ces personnes ?

SimulationH : Indéniablement... Il y a toute une partie moi de l'expo que je n'ai pas pu voir par manque de luminosité, parce que c'était trop haut, parce que c'était trop bas, parce que j'en avais marre de me baisser... Après, c'est vraiment chouette que vous ayez fait le même exercice avec des seniors, puisque vous allez pouvoir recroiser toutes les bêtises que je vous raconte, parce que je ne m'en rends pas compte... J'ai, on va dire j'ai subi quelque chose. Ce n'est pas pour être péjoratif, mais voilà, j'ai fait l'expérience de quelque chose, mais je sais bien que moi le côté chancelant et tout ça... au vu de la dernière fois que j'étais, j'ai essayé d'aller me promener avec ma grand-mère et qu'on a dû écourter la balade parce qu'elle venait de se faire réopérer, on n'était plus sur un revêtement stable dans la rue et du coup on avait dû écourter la balade parce que d'un coup ça l'avait fatiguée beaucoup plus que ce qu'elle avait anticipé. Donc je suppose que même s'ils n'ont pas l'expérience que j'ai pu avoir, ça doit, ...enfin je suppose dans... d'office il doit y avoir les parallèles qui sont faciles à faire. Donc ça... me rendre chancelant et avoir limité ma vision, ça, je suppose... que sans trop m'avancer... je crois que ça m'a réellement mis dans la peau de ce que ma grand-mère pouvait vivre. Fin bon, on parle ici plus d'expérience de vivre plutôt... mais est-ce qu'on peut en faire une généralité, c'est vous qui nous le direz en croisant les informations.

Sophie : Y a-t-il un moment où vous êtes senti différent de d'habitude ? Est-ce que votre perception a été influencée par ce que vous venez de faire ?

SimulationH : Je pense la manière dont vous avez posé la question, j'avais envie de... je ne pense pas que la première chose à laquelle j'ai pensé... Par rapport à cette question-là, la première chose qui est venue à mon esprit et ce n'est pas le but de votre question, je pense. J'ai plus pensé au côté social qu'on n'a pas pu faire l'expérience parce qu'il n'y avait aucun contraste, si ce n'est vous qui étiez là avec moi. Et du coup, je n'ai pas de point de comparaison. Je n'ai pas vu de petits jeunes déambuler courir après moi qui me bousculaient et d'un coup j'aurais dû attraper quelque chose. Donc là j'ai... clairement j'étais... on était dans notre petite bulle, il n'y avait personne, mais je ne pense pas que c'était ça que vous aviez en tête au niveau du point de vue différent.

Sophie : Oui mais c'était quand même très intéressant, mais je voulais dire est-ce que ça a été différent d'une visite que vous auriez pu faire par vous-même ?

SimulationH : Ça clairement, clairement parce que d'habitude quand je fais les visites avec ma copine par exemple, c'est pour... dès qu'on peut, on s'assied, on raconte notre vie et tout ça. Là, vous écouter avec ce truc sur la tête, on vous entend beaucoup moins, c'est quand même un effort supplémentaire. Je ne sais pas si je gueulais, j'avais vraiment l'impression de crier, mais peut-être, peut-être ce n'était pas le cas.

Mais oui, écoutez, tenir la conversation si on si on était des personnes qui se connaissent réellement et qu'on voulait juste raconter comment mon lundi pluvieux, comment je l'avais passé devant la tv, je crois que ça aurait été un effort supplémentaire, donc ça, on n'a pas pu en faire l'expérience... Mais je ne voyais quand même pas grand-chose, donc je ne m'intéresse quand même pas un peu plus aux expos quand je lis et là il m'aurait fallu je ne sais pas combien d'heures pour essayer de lire et d'essayer de prendre... bien qu'il n'y avait pas beaucoup de textes, mais c'était au moins voire juste ce qui était affiché... rien que le temps qu'il me fallait chaque fois pour me rabaisser. Et puis après, j'avais chaque fois un petit jeu de la tête, parce que ça empêche... enfin ce film m'empêchait de faire un réel focus et du coup, il fallait bouger la tête en même temps que de forcer sur la rétine... J'avais l'impression de... avant de mettre mes lunettes tout le temps, j'ai vécu pendant 3 4 ans, je mettais que mes lunettes en classe. Et du coup, j'avais l'impression de revenir en arrière où, il y avait le bus qui arrivait au loin, je vais forcer sur mes yeux pour essayer de modifier et de forcer, enfin j'aurais été fatiguée à la fin de la journée si le but c'était vraiment de visiter.

Sophie : Parfait, qu'avez-vous appris ou découvert grâce à cet outil ?

SimulationH : Appris, ça m'a permis déjà de me remémorer un certain passé, mais je crois que c'est quand même l'équilibre, c'est la chose qui m'a le plus marquer, comme il y avait, ce que j'ai déjà évoqué cette petite rampe que je n'avais pas vu venir qui elle m'a vraiment fait prendre conscience parce que d'un coup mon corps a dû forcer sans qu'il le sache. Je crois que c'est quand même... enfin ce qui m'a marqué le plus, c'est vraiment cet équilibre constant qui est dur à... qui est quand même un peu à maintenir ... les escaliers, bah bien sûr, monter autant, c'est un peu plus fatigant parce qu'il y a des efforts supplémentaires, mais c'est surtout le descendre. Le descendre, là je me sentais vulnérable. Et là si je n'avais pas la main courante pour m'aider à aller droit, il aurait suffi d'une petite différence... parce qu'en plus on a pris des vieux escaliers, les vieux escaliers en bois qui sont entre guillemets pas aux normes, là j'aurais pu facilement tomber. Sans main courante, oui, et un couple qui va un peu plus vite que moi, qui me frôle, j'aurais pu... enfin je vois bien une scène d'une vieille petite mégère de 70 ans qui fait que râler et qui d'un coup râle parce qu'on l'a touché, parce que oui en fait là... fin c'est vraiment le truc qui m'a le plus marqué, c'est l'équilibre qui devient beaucoup plus difficile, sauf quand c'est vraiment un truc tout plat et que...qu'il n'y a pas de problème, on sait où on va.

Sophie : Est-ce que dans votre pratique professionnelle, cet outil vous serait utile ? de se mettre en immersion physique ?

SimulationH : Dans la pratique ?

Sophie : Oui.

SimulationH : Si l'architecte était subsidié par des subsides pour qu'il prenne le temps de faire ça, oui, indéniablement, mais on va beaucoup trop vite. Le monde dans lequel on vit fait qu'on produit, on ne fait pas de la recherche quand on fait un bâtiment, on produit. Et ce sont des choses, ce sont des choses qui nécessitent du temps, de la compréhension, de la compassion, de l'empathie. Et enfin, j'ai quand même fait... Moi, j'ai fait 3 différents bureaux, autant du privé que du public, dans le privé, tout le monde est pressé, donc on va le plus vite possible. Dans le public, tout le monde est en retard, parce que ce sont des subsides. Par rapport à la pratique, les problèmes de la pratique... il y a d'autres problèmes dans la pratique qui doivent être résolus avant qu'on puisse espérer... enfin quand je vous dis, enfin je suis 100 pour 100 honnête avec vous quand je vous dis que les plus vieux que je dois rappeler qui seront vieux avant moi et que... ou qui seront chaises roulantes avant moi et que je dois être aussi sec que ça...

Et c'est le joker chaque fois que j'ai quand ils ne veulent pas parce que... je l'ai vécu déjà plusieurs fois, alors que ça fait que, comme je vous ai dit, je rentre dans ma quatrième année. On a très peu de règles à suivre, à part fouter une rampe et respecter un rayon d'un mètre 50 et mettre la porte, une porte d'un mètre, enfin un bloc porte d'un mètre qui est espacé 50 centimètres du sol et une toilette PMR de temps en temps. Là, je travaille sur l'extension d'un aéroport. J'ai enfin pu appliquer tout ce que j'ai appris sur ce sujet-là parce qu'on avait l'aberration où il y avait les toilettes PMR dans les vestiaires, mais s'il y avait réellement une personne en situation de handicap qui avait besoin de cette toilette PMR, je ne sais pas où elle se change. Je ne sais pas où elle se change, je ne sais pas où elle se douche parce qu'on parle des vestiaires avec des douches, etc. Donc, là, j'ai fait non, c'est bon, on fait un vestiaire PMR à côté où il y aura le vestiaire avec des zones de transition pour vraiment la partie vestiaire où on se change si la personne veut s'asseoir sur un banc plutôt que rester sur sa chaise. Et puis après, il y a une vraie toilette avec une douche, avec le tout le bazar, enfin, parce que là, les gens qu'on se contente d'appliquer les normes qui... vraiment, on n'en a pas beaucoup dans notre pays. Et donc oui, si la pratique architecturale était assez poussée et assez empathique de nos jours, un outil comme ça, enfin, faire cet exercice-là serait d'office bénéfique pour tout architecte, mais la pratique architecturale en Belgique, elle est loin pour arriver à quelque chose d'un peu mature et empathique à cette échelle, ça c'est un peu, oui, c'est un peu la tristesse du monde où on est parce que... on ne passe pas beaucoup de temps sur les avant projets et ce genre de questionnement-là vient pendant l'avant-projet, mais les avant projets, ils vont vite, ça va vraiment vite.

Sophie : Et si vous deviez concevoir un musée, cet outil vous aurait-il été utile ? Enfin vous aurait-il aidé ? Et si oui pourquoi ou sinon pourquoi ?

SimulationH : Je crois que rappeler... comme je vous avais dit, j'avais été sensibilisé à cette histoire de contre-jour, de contraste et tout ça. Ça m'a permis de m'en rappeler, parce que vraiment c'était... je ne sais pas si d'autres personnes avec les lunettes avaient été assez marquées ou si c'est juste les seniors qui vous en avaient parlé, mais... Ça paraît bête, mais un éclairage suffisant, se rendre compte que, quand c'est sombre, c'est sombre, on ne voit vraiment rien. Mais oui, très clairement, rien que pour se rappeler de sa propre condition... marcher, ça paraît normal. Et puis d'un coup, avec ces poids-là, la rampe va déstabiliser, descendre les escaliers qui n'étaient pas aux normes, ça m'a... oui, c'était autre chose.

Donc, ça remet les... ça renforce aux architectes à penser à leurs sens et je ne sais pas si vous, en en ingé Archi, on vous sensibilise réellement à parler de vos sens quand vous parlez des projets d'architecture, mais en bachelier, c'est inexistant. Non, c'est, et c'est parce qu'on va penser au sens et qu'on se dit ok, visuellement, qu'est-ce que je vois, qu'est-ce que je ressens, qu'on peut commencer à parler des personnes en situation de handicap... Non, penser aux 5 sens en même temps que se dire ok, je dessine ma magnifique table haute où les gens pourront manger en mange debout devant ma fenêtre. C'est le cas classique, si je ne pense pas à une personne PMR qui est assise, en fait, cette table haute, elle est juste au niveau de la magnifique vue de ta magnifique baie vitrée. Donc en fait, il n'y a que les personnes valides... parce que même un senior, il ne va pas aller sur la chaise haute, il sera mal assis. Donc en fait, il n'y a que les personnes de 14 à cinquante-cinq ans qui vont apprécier ta magnifique baie vitrée avec le mange debout et les tables hautes. Et l'autre moitié de la population... Alors que c'est... les seniors, c'est eux qui ont le plus de temps actif et qui peuvent le plus profiter des espaces publics, etc., donc il y a quand même cette ambivalence... Non, c'est sûr, l'exercice que vous m'avez proposé, ça remet les sens au centre de l'attention, en tout cas au moment donné où on les met, je n'entends rien, je ne vois plus grand-chose, marcher c'est un peu plus compliqué, mais oui.

Sophie : Ok, est-ce que vous leur feriez dans un autre projet qu'un musée, enfin dans un autre, pour un autre projet ?

SimulationH : Déjà dès qu'on parle de choses spécifiques, pour les hôpitaux, les homes pour personnes âgées, puisque c'est quand même toujours quelque chose qui se fait, même si vous allez trouver dans

les modèles scandinaves, il y a beaucoup plus d'expérimentation, ils essaient de rendre ça intergénérationnel, enlever le côté institution du home qui est d'une tristesse inouïe. Et non les... ça paraît bête, mais toutes les infrastructures de sport où il faut imaginer que... enfin ce qui connecte les générations, c'est papa, maman ou.... qui ne savent pas s'occuper de leurs gosses parce qu'ils sont pris. Du coup, c'est papi ou mami qui va accompagner au foot... enfin je parle de buvettes de foot, mais quand... enfin, si on essaye de penser auquel bâtiment est occupé par des gosses ou qu'est-ce qui amène des gosses quelque part et qu'on se dit ah bah c'est peut-être papi ou mamie qui va amener le gosse parce que papa et maman ne sont pas là, ou sont occupés par le travail. D'un coup, il y a moyen de venir retisser du lien sur d'autres infrastructures que celles qu'on pense ou qui sont labellisées vieux. Ça, c'est indéniable que si on arrive à sensibiliser des gens qui font des buvettes de foot, je prends allez... je prends ce cas typique parce que c'est... il y a souvent quelques marches qui surplombent le terrain... C'est, je crois qu'on peut commencer à discuter de ce genre de choses aussi quoi.

Sophie : Alors avant la visite, on a parlé de votre manière d'imaginer la conception d'un musée. Maintenant que vous êtes passé par cette visite avec l'outil, est-ce que ça changerait votre processus de faire ?

SimulationH : Je pense que je penserai dès... il faut qu'on ne se sente pas perdu. Est-ce qu'il y a vraiment moyen de faire un bâtiment, enfin de l'architecture où on n'est pas perdu, ça je ne sais pas. Bon, si c'est une grande boîte vide où tout est visuellement lucide, d'office on n'est pas perdu. Mais je crois qu'ici, on est dans des vieux bâtiments et on ne va pas se mentir, on ne savait pas où on était, même avec un plan, c'était dur. Vous m'avez dit « oui, non, attends, pas cet ascenseur-là parce que cet ascenseur-là ne va qu'en bas. Ah là, il y a un ascenseur. Ah non, parce que cet ascenseur-là, il est hors service, même si on peut le prendre pour monter. » C'est un labyrinthe... Donc, je repense à l'atrium euh, quand je vous parlais du bâtiment au Danemark qui rassemblait toutes les associations pour tout plein de type de handicap mais au moins avoir quelque chose... un point de repère visuel... Imaginons, toutes les fenêtres autour de la cour étaient ouvertes. Mais en fait, là, j'aurais pu me repérer par rapport à l'extérieur, mais ici, ils ont quasi toutes les fenêtres étaient fermées. Donc vraiment, on était dans ce labyrinthe un peu enfermé, plus aucun contact sur l'extérieur parce qu'il faut préserver les œuvres... Oui, penser boîte noire, ok, il faut préserver les œuvres, mais il faut garder un contact sur l'extérieur pour qu'il fasse en sorte que ça puisse nous aider à nous repérer, mais ça devait être... je repense à mon père qui s'est déjà perdu dans un autre appart parce qu'il était un peu labyrinthe. Il a presque commencé à paniquer parce qu'il a ouvert 3 portes et chaque fois, il y a les toilettes, le placard et qu'il me dit « elle est où la sortie... » Je suppose qu'en vieillissant, peut-être on devient moins patient, ou plus patient, je ne sais pas, mais... Enfin même moi j'étais déjà frustré là de ne pas trop comprendre, Je me laissais balader comme un petit enfant, mais j'avais aucun point de repère.

Donc non, je crois qu'un repérage facile... peut-être au final ce qui m'a le plus marqué en dehors de l'aspect sensoriel de tout. Ouais, c'est vrai que vous m'avez posé la question pendant la visite, si vous avez du mal à vous orienter, je vous disais non parce que je me faisais balader en fait, ... mais quand on a commencé à jouer avec les ascenseurs, où est-ce qu'il est l'escalier... Moi, je n'avais rien suivi, j'étais concentrée sur autre chose.

Sophie : Une dernière question, maintenant vous passez par le avant, pendant et après l'expérience, qu'est-ce que vous gardez de cet exercice ? Est-ce que ça vous a éveillé à certaines choses ? C'est un peu la conclusion en fait.

SimulationH : Merci déjà pour l'expérience, pour ce rappel, pour ouais ce rafraîchissement quand même de la mémoire. Mais, j'espère pouvoir un jour faire un musée. Non, mais ce sont des chouettes projets qu'on nous fait imaginer, mais il y a peut-être 0.005 pour 100 des gens qui ont une chance. Mais c'est sûr que je repenserais à 2 fois, quand on remettra des rampes.

Mais donc pour conclure, cette expérience a été véritablement rafraîchissante. Elle m'a permis de renouveler mon ressenti du monde, en rompant avec le quotidien et en proposant une autre manière de percevoir notre environnement.

Elle a également remis en lumière à quel point nous sommes dépendants de nos sens, en particulier de la vue, pour comprendre le monde tel qu'il nous est présenté. Sans la vue, une grande part de cette compréhension devient inaccessible, et notre perception dépend alors fortement de nos interactions sociales pour combler ce manque. Je pense notamment au moment où je vous ai demandé de lire un texte pour moi : un geste simple, mais révélateur de cette dépendance.

J'ai aussi découvert à quel point l'équilibre peut devenir fragile lorsqu'on cumule plusieurs "petits handicaps". Une légère baisse de la vue et une diminution de la motricité ont failli me faire chuter sur une rampe pourtant très peu inclinée, mais non signalée. Cela montre bien que de petites inaccessibilités peuvent, ensemble, poser de vrais problèmes.

Dans ce cas précis, la scénographie mériterait d'être pensée plus attentivement en prenant en compte les sens — mais aussi le bon sens. Par exemple, certains textes étaient placés trop haut, d'autres trop bas, parfois mal éclairés, et le parcours manquait d'intuitivité, au point où l'on peut s'y perdre.