

La Borne Muséographique au cimetière du Montparnasse : une analyse rapporté par Olga Aranda Basave



Terrain d'observation :

Le cimetière du Montparnasse est situé dans le quartier du même nom dans le 14^{ème} arrondissement de Paris. Le terrain a une dimension de 19 hectares et il a été créé au début du XIX^{ème} siècle. Son importance réside dans le fait que nombreux personnages illustres ont été inhumés là-bas. C'est pour cela que cet endroit est devenu centre d'intérêt touristique et culturel. Ils ont été placés à chaque entrée, sur les panneaux pour aider les visiteurs à localiser les tombes importantes, y figure une liste de noms et à côté un plan du cimetière. Aujourd'hui il y a aussi une borne multimédia qui poursuit le même objectif. Dans le cadre du cours « Anthropologie et design » je me suis concentré, avec mon collègue Arnaud Wink, à analyser cet outil urbain.

L'étude d'un objet design demande, entre autres choses, d'examiner et d'inspecter les différents comportements des utilisateurs autour de lui. Cela signifie le regarder : percevoir l'ambiance, le caractère du terrain, le type de concurrence et le plus significatif, l'usage des individus sur lui. Les questions que je trouve correspondre à ce type de démarche sont :

Comment attirer l'intérêt de l'utilisateur pour qu'il le teste ?

Quelle serait la mise à disposition d'un objet numérique dans un endroit comme ce cimetière ?

On a essayé de comprendre le sens d'un cimetière dans la ville et aussi le rituel funéraire. Je trouve que de là suscite l'intérêt de regarder une tombe. Chaque religion et culture dans le monde proposent différentes célébrations des temps anciens à l'époque moderne, la fonction principale est de donner un sens et une signification au processus de séparation avec la personne qui est morte, tout cela pour accompagner les proches au cours de ce processus.

Comme conséquence de la croissance des villes, on trouve de cimetières dans les actuels zones métropolitaines. Ce qui nous concerne est la visite aux personnages illustres. Pour rendre hommage à ceux qui ont été admirés, permettre d'avoir un petit morceau de leur histoire.

Dès la première approche face à notre objet d'étude, on s'est rendu compte que sa mise en place ne répondait pas aux besoins des usagers potentiels. La première pensée qu'on a eue c'était que l'objet était en panne, il a réagi assez lentement quand on a touché l'écran. Environ sept secondes pour changer d'état. Après on a commencé à étudier la logique d'interaction de l'interface, elle montre un plan du cimetière avec quelques cercles jaunes qui en même temps contiennent des numéros apparentement noirs, cependant la résolution de l'image et aussi de l'écran nous empêchent de les lire. On a cliqué sur quelques noms, mais l'écran est resté fixe. On a du faire plusieurs essais et à la fin on a saisi que les cercles jaunes dans les listes correspondent aux cercles verts sur le plan, l'unique surface tactile est celle avec des boutons, il n'existe pas une manière de faire un zoom sur le plan ou sur les noms, il faut aller et retourner deux ou trois fois pour bien trouver la tombe, si tant est qu'on a réussi à lire l'information.

Les raisons de la difficulté à lire le plan : Manque de résolution et de luminosité de l'écran. Lente réaction du système aux demandes de l'utilisateur à raison du problème de tactilité. Faiblesse de l'information montrée. Mauvais sens de la carte du cimetière. Toutes ces obstacles nous ont démontré son inutilité par rapport au plan imprimé. Le fait de comprendre l'interaction nous a pris quelques minutes. La fonctionnalité de la borne est foncièrement moins efficace.



Par conséquent, on a décidé de centrer notre recherche sur les interactions des visiteurs en relation au plan imprimé situé en face :

- Comment les visiteurs se placent-ils devant ?
- Qu'est qu'ils font en cherchant une tombe ?
- Combien de temps leur faut-il pour se positionner dans le plan ?

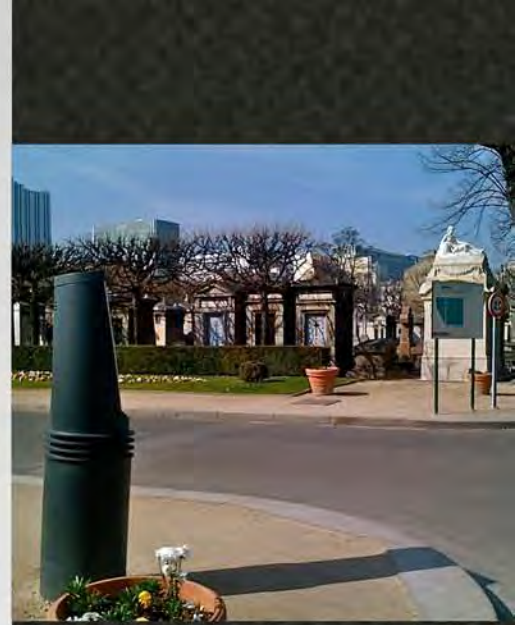
En observant le comportement des gens avec le panneau analogique, on peut trouver des indications correctes pour proposer un dispositif utile au cimetière. Les gens qui créent les images et la technologie ne sont pas forcément ceux qui les utiliseront, c'est en cela que ce type de recherche devient assez importante. Analyser la situation d'un endroit, permet de découvrir les possibles problématiques autour de lui et les nécessités que peuvent avoir soit les habitants qui le fréquentent, soit les visiteurs qui y vont pour la première fois. Savoir répondre à ces besoins est le travail du designer.

Nos observations ont commencé le mercredi quatorze mars. On a décidé de passer deux heures pendant le temps d'ouverture du cimetière, c'est-à-dire, de neuf à dix-huit heures du lundi au dimanche. Les lieux qu'on a choisis étaient les bancs situés devant la borne et le plan imprimé respectivement. Les dates d'observation sont les suivantes :

- Mercredi 14 Mars 12:00/14:00
- Samedi 17 Mars 10:00/11:30
- Mardi 20 Mars 16:00/17:30
- Samedi 24 Mars 14:30/16:30
- Mercredi 11 Avril 10:00/11:00

Quand on arrive au cimetière par la porte principale (située sur le Boulevard Edgar Quinet) on a constaté que plusieurs fois il y a des voitures stationnées devant et à côté de la borne. On comprend qu'elles sont propriété du cimetière et sont utilisées pour le gardien, les employés.

On trouve comme population : personnes en deuil, personnes qui visitent les tombes de leur morts, piétons qui utilisent le cimetière comme passage, voisins du quartier, et touristes. Quelques fois on a écouté des phrases en langue étrangère et on a supposé que ceux qui portent des vêtements sportifs et des sacs à dos sont plus probablement des touristes. Les visiteurs sont en majorité des couples et des touristes.

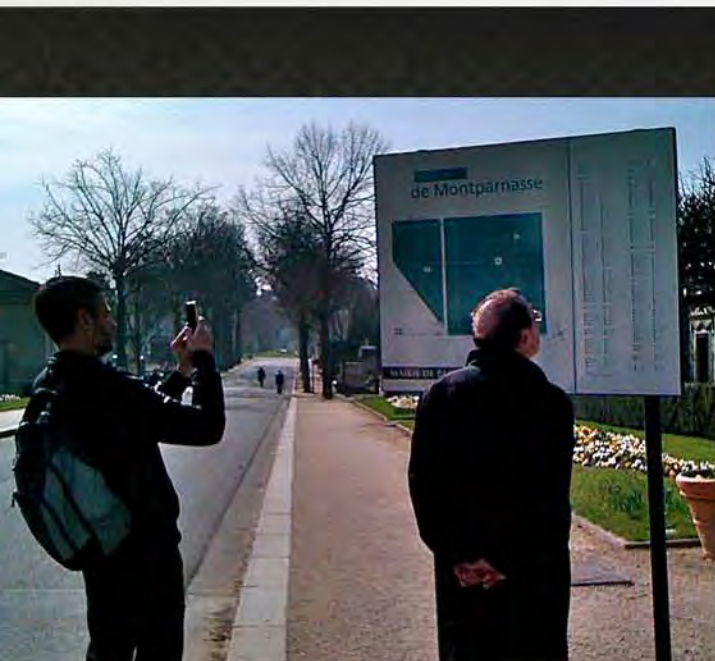


Les groupes de plus de cinq personnes sont rares. Le moment de plus grande affluence c'était le samedi midi, une centaine de personnes par heure en moyenne, moins pendant la semaine : vingt personnes environ. Quelque fois les visiteurs sont allés à la borne multimédia, à cause du grand nombre de personnes qui empêchaient la consultation de l'information. Ils sont restés environ moins d'une minute. On a observé uniquement quatre visiteurs à la borne qui n'y sont pas allés à cause d'une trop grande occupation du panneau imprimé. Les utilisateurs de la borne sont jeunes, entre vingt et quarante ans. Donc, c'est bizarre que quelqu'un se dirige automatiquement à la borne pour le consulter. Même les promeneurs du cimetière (qui marchent seulement sur l'avenue principale, qui utilisent le lieu comme passage) se sont arrêtés quelques instants à la carte pour lire les noms des personnages, attirés par la curiosité. Ce cimetière devient presque un musée.

Pendant l'utilisation de la carte, les visiteurs visionnent premièrement la liste des noms, et après la carte. En signalisant avec le doigt, ils cherchent ou bien ils suivent le point de départ (où ils se trouvent) puis le chemin imaginaire pour arriver à la tombe. Nombreux visiteurs sont retournés deux et même trois fois au panneau imprimé (presque un quart). De ceux là, quelques uns ont décidé d'aller au bureau pour demander plus de renseignements. Ça veut dire que même si l'information est plus claire par rapport à la borne, c'est pas suffisant dans tous les cas. La quantité de données que quelqu'un doit se souvenir peut être assez compliqué pour l'apprendre par coeur, cela devient plus difficile si les tombes à visiter sont nombreuses. Ils restent plus d'une minute, environ deux.

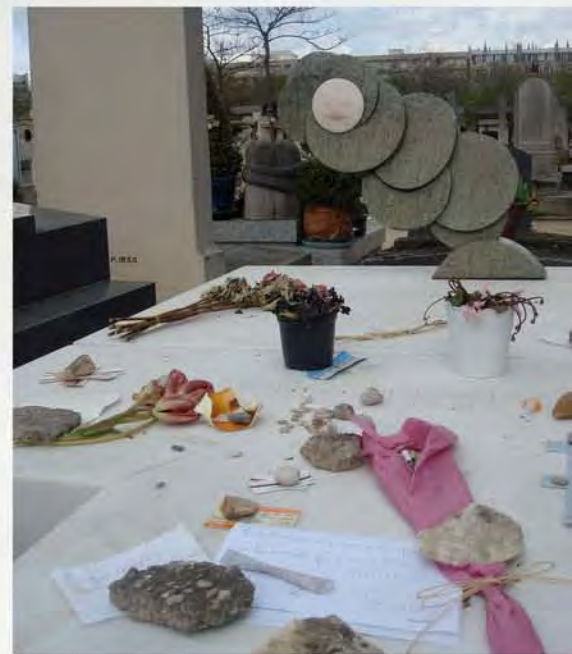
J'ai pu photographier deux visiteurs qui ont pris des photos de la carte analogique. Signal clair du temps actuel où l'utilisation de la technologie est déjà une habitude. Ils cherchent à avoir un plan sur le mobile, comme google maps, pouvoir faire zoom in, zoom out et se localiser tout le temps.

En relation à l'accessibilité au lieu, il n'existe pas des rampes pour faciliter l'accès aux handicapés. Pendant l'observation, j'ai regardé trois visiteurs en chaise roulante, un d'eux était tout seul, cela nous dit l'importance de faciliter la consultation aussi pour ces personnes.



On a réalisé une petite promenade dans le cimetière pour regarder aussi le comportement des visiteurs. C'était intéressant de trouver les démonstrations d'affection que les gens laissent sur les tombes : cigarettes, billets du métro, cartes, notes, fleurs. Comme si ces personnages étaient leurs proches.

Suivant la recommandation des employés du cimetière, je suis allée un mardi après midi visiter la tombe d'un peintre mexicain pas nécessairement connu au Mexique. Ils m'avaient dit que sa tombe est une des plus belles du lieu. C'était vrai. Même les tombes de gens pas fameux nous offrent une expérience esthétique, et pourquoi pas, profonde sur le sujet de la mort et la persistance de la mémoire.



Propositions :

De la même manière que les objets numériques qui utilisent la réalité augmentée, il faut proposer une ressource informationnelle qu'on ne peut pas percevoir, quelque chose en plus, qui n'était pas offert avant.

Entre nos propositions, on a pensé à :

- Un objet différent, avec une forme rectangulaire et une disposition horizontale.
- Une information plus intéressante des personnages, données moins connues, curiosités du site.
- Des animations similaires au google maps ou à l'iphone, qui montrent aux utilisateurs comment arriver aux tombes exactement.
- La possibilité de se créer un itinéraire favoris.
- La facilité d'imprimer ou bien de télécharger sur les portables, l'information des tombes sélectionnées.
- Un écran approprié pour la lumière du soleil. De navigation intuitive.
- Une signalétique précise pour indiquer la présence de l'objet et sa fonction.