

ANNEXES

Table des matières

1. Guides d’entretiens.....	2
1.1. Concepteur 1.....	2
1.2. Concepteur 2.....	5
1.3. Réception.....	8
2. Retranscriptions des entretiens	11
2.1. Conception.....	11
2.2. Réception.....	66
3. Grille d’entretiens des visiteurs.....	196
4. Photographies issues de l’observation du Beerstorium.....	197
5. Plan du site touristique « Discover Dubuisson ».....	205
6. Schéma recontextualisant l’objectif de la recherche	206

1. Guides d'entretiens

1.1. Concepteur 1

Thèmes :

1. Identification

- a. Pouvez-vous vous présenter ? (Nom, prénom, fonction à la Brasserie Dubuisson, ...)
- b. Depuis combien de temps exercez-vous ce métier ?
- c. Depuis combien de temps exercez-vous à la Brasserie Dubuisson ?

2. Description de la fonction

- a. Pouvez-vous décrire votre fonction ?
- b. Pouvez-vous décrire votre rôle vis-à-vis du musée (lancement, développement et jusqu'à aujourd'hui) ?

3. Musée Beerstorium de la Brasserie Dubuisson

- a. Quand est-ce que le musée a-t-il été créé ? Et dans quel cadre ?
- b. Pourquoi avez-vous choisi le nom de « *Beerstorium* » ?
- c. Pourquoi avoir réalisé un musée (en plus des visites de la brasserie déjà existantes) ? Quelles sont les motivations de la Brasserie ?
- d. Quels étaient vos objectifs en ouvrant le musée ? (Nombre de visiteurs, ventes et comportement : relation marque-consommateur à long terme)
- e. Quel est le but du musée ? (Souhaitez-vous augmenter le sentiment de confiance, d'engagement, de favoriser le bouche à oreille des visiteurs envers la marque, à créer de la relation ?)
- f. Qu'avez-vous voulu mettre en avant dans ce musée : l'histoire de la Brasserie, les interactions, le divertissement, etc. ? Quelle est la dimension que vous avez souhaité le plus développer : dimension ludique, éducative (ex : montrer les efforts environnementaux), émotionnelle, sensorielle, physique, ... ?
- g. Y-a-t-il une réelle demande/attente du consommateur (d'avoir un musée dans une brasserie, de profiter d'expérience, d'expérimenter d'autres formes muséales, d'expérimenter les outils interactifs et immersifs et technologies) ?

- h. Y-a-t-il, sur le marché de la bière, en Belgique ou dans la région, d'autres marques (concurrentes ou non) qui ont aussi un musée (de même type ou non) ?
 - i. Quel est votre avantage concurrentiel ?
 - ii. Avez-vous été attentifs à ces derniers en créant le Beerstorium ?
 - i. Quelles valeurs avez-vous voulu mettre en avant à travers ce musée ?
 - j. Quels sont les acteurs (internes ou externes) avec lesquels vous avez travaillé dans la mise en place du musée et de ses dispositifs ? Construction des infrastructures, conception de l'escape game et des énigmes, logiciels, lumières, décors, etc. ?
4. Dispositif interactif et immersif
- a. Pourquoi avoir choisi de réaliser un musée incluant une expérience interactive et immersive comprenant un espace game plutôt qu'un musée « classique » ?
 - b. Pourquoi avez-vous choisi les outils interactifs et dispositifs suivants : ?
 - Casque VR
 - Écran tactile
 - Animation 3D
 - Escape game, énigmes
 - Ambiance globale (jouer avec les sens : toucher, odorat, ouïe, vue)
 - Thématiques des salles
 - c. Pouvez-vous me décrire l'habillage narratif et son impact sur l'immersion ?
 - d. Comment immergez-vous le visiteur au sein de l'expérience ? Comment avez-vous pensé l'expérience du visiteur ?
 - e. Pourquoi avez-vous choisi d'utiliser les Trolls comme thème principal et file conducteur ?
 - f. Comment le dispositif permet d'immerger les visiteurs au sein du musée, de l'escape game et du monde des « Trolls » ?
 - g. Comment a été réfléchi le dispositif dans son ensemble, l'écosystème (avant/après le musée, photo souvenir, dégustation/téléphone avec CEO, restauration, visite de la Brasserie) ?

- h. Expérience transmédiatique, le musée comme un média ? Utilisation du smartphone, restaurant, etc. ? Comment le musée participe au processus de communication et d'expérience global de la brasserie ?
- i. Pourquoi avez-vous choisi de ne pas avoir un guichet au sein même du musée (guichet du musée dans le restaurant juste à côté) ? Pourquoi avez-vous choisi de n'avoir aucun membre du personnel dédié uniquement au musée pendant ses heures d'ouverture ?
- j. (Comment le musée sert à développer l'image, la réputation de la marque auprès des visiteurs et consommateurs ?)
- k. Comment le musée vous aide à gérer la réputation de la marque Dubuisson ?

5. Résultats

- a. Etes-vous satisfait des résultats obtenus grâce au musée (chiffre, humain, comportement, etc.) ? Considérez-vous que le musée a rempli vos objectifs pour la marque Dubuisson ?
- b. Quelle est la moyenne de visiteurs par an/mois/semaine/week-end/jour ?
- c. Quel est le type de public visitant le musée ? Age, genre, intérêt, famille, ...
- d. Est-ce que les gens y retournent ?
- e. Comment évaluez-vous l'efficacité de votre musée ?
- f. Quel est votre vision future pour le musée (changement de thématique, thèmes par saison, nouvelles pièces, ...) ?

6. Communication

- a. Comment avez-vous communiqué autour du musée lors de son lancement/inauguration ? Quels canaux, supports, formats et tone of voice ont été privilégiés afin de communiquer sur le Beerstorium ?
- b. Quel public cible visez-vous avec ce musée ?
- c. Quel levier utilisez-vous afin de communiquer sur le musée (divertissement, émotions, éducatif) ?
- d. Est-ce que la presse s'est intéressée au musée ?
 - i. Quelle a été la réaction de la presse ?

1.2. Concepteur 2

Thèmes :

1. Identification

- a. Pouvez-vous vous présenter ? (Nom, prénom, profession, ...)
- b. Pouvez-vous décrire votre profession ?
- c. Pouvez-vous décrire votre rôle vis-à-vis du Beerstorium ?

2. Global

- a. Pouvez-vous me décrire le Beerstorium ?
- b. Est-ce que vous pourriez me raconter comment le projet a été mis en place ?
- c. Comment fonctionnent le développement et la création d'un projet d'un tel musée? + Beerstorium
 - i. Quelles sont les étapes lors de la création : du brief à l'inauguration ?
 - ii. Quels sont les différents acteurs intervenants ? Différents corps de métier.
 - iii. À quel point le client intervient au sein du processus de création ?
 - 1. Création du contenu, choix des dispositifs, choix des décors, etc.
- d. Quels sont les différents objectifs de ces musées ? (chiffre d'affaires, notoriété, culture, image, fidélité de la clientèle, attachement à la marque, ...) + Beerstorium
- e. Que contient un cahier des charges dans un projet d'un tel musée pour une marque/entreprise ? + Beerstorium
- f. Quel est le rôle de Tempora au sein du processus de construction d'un produit culturel de marque ?
- g. Quels sont les particularités de ce musée de marque ?

3. Produit culturel de marque

- a. À quel point est-il différent de créer un musée comme un produit culturel de marque (pour une entreprise : Beerstorium, Heineken Expérience) ou un musée comme un simple produit culturel (musée d'art, de science, d'histoire) ?

- b. En quoi une marque est-elle légitime dans la construction d'un produit culturel de marque ?
- c. À quoi reconnaît-on un musée comme un produit culturel de marque ?
 - i. Quels sont les codes et les indispensables, pour une marque, dans un musée comme produit culturel de marque ?
- d. Comment vérifier si les visiteurs ont perçu le musée comme un produit culturel de marque ? + Beerstorium
 - i. Relation entre la marque et le visiteur

4. Rôle visiteur

- a. Quel rôle joue le visiteur dans ce type d'exposition/musée interactif et immersif ? (rôle actif au sein de l'expérience ? Implication ?) + Beerstorium
- b. Comment faire participer le visiteur au maximum au sein d'un musée ?
- c. Comment procéder pour laisser des espaces de libertés à ce dernier ?

5. Immersion

- a. Est-ce que vous pouvez me parler de la notion d'immersion au sein d'une expérience de ce type ?
- b. Comment faire pour immerger le visiteur au sein d'une expérience ? + Beerstorium
 - i. Lien avec l'habillage narratif ?
- c. Quelles sont les différentes méthodes pour y parvenir ? (dispositifs, décoration, couleur, son, personnel, etc.)
- d. Quelles sont les dispositifs qui favorisent le plus l'immersion ?
- e. Comment peut-on mesurer le degré d'immersion du visiteur au sein d'un musée ?

6. Interactivité

- a. Quels sont les dispositifs qui favorisent le plus l'interactivité ?

7. Dispositifs interactifs et immersifs

- a. Comment peut-on définir un dispositif de médiation culturelle interactif et immersif ?
- b. Quels sont les différents types de dispositifs interactifs et immersifs ? + Beerstorium
- c. Comment classer ces dispositifs ?
 - i. Quels sont les facteurs qui permettent de les classer ?

Dimension ludo-affective, cognitive, rhétorique, sociale, spatiale, temporelle

d. Comment choisir les bons dispositifs en fonction du projet ? + Beerstorum

8. (Innovation)

a. Quels sont les progrès technologiques des nouveaux dispositifs ? (3D > VR > IA)

b. Comment utiliser ces progrès technologiques de manière efficace ?

9. Gamification/Eduvertissement

a. Comment intégrez-vous la gamification dans le développement des expositions et musées interactifs et immersifs ? + Beerstorum

b. À quel point la gamification fait partie intégrante de ces nouveaux musées (interactifs et immersifs) ?

10. Habillage narratif (fil conducteur/encadrement de la narration/récit/storytelling)

a. Comment créer un habillage narratif ? + Beerstorum

b. Quels sont les différents types d'habillage narratif ?

c. Comment mettre en place cet habillage narratif ?

i. Lié au récit et au storytelling ?

d. Est-ce que l'habillage narratif permet d'immerger le visiteur au sein de la visite ? Et si oui, comment est-ce que cela fonctionne ?

11. Mémorabilité

a. Est-ce que la mémorabilité est-elle prise en compte dans le développement du musée, notamment au sein de la création du contenu (texte, image, photo) ? + Beerstorum

12. Autres

a. En quoi l'habillage narratif et l'immersion expérientielle contribuent-ils à la mémorisation et à la rétention des messages de marque dans un produit culturel ?

b. De quelle manière, l'habillage narratif et les dispositifs interactifs et immersifs contribuent-ils à l'immersion expérientielle du visiteur au sein du produit culturel de la marque ?

1.3. Réception

Profils des entretiens :

- Visiteurs du Beerstorium (musée de la Brasserie Dubuisson)
 - o Personnes ayant pris le ticket avec/sans dégustation
 - o Personnes de différentes tranches d'âge

Les entretiens sont des entretiens semi-directifs. Nous souhaitons réaliser une série d'entretiens avec des visiteurs du musée Beerstorium. Les entretiens seront anonymisés.

En plus d'être visiteur du Beerstorium, la personne interviewée a possiblement été aussi (pas une obligation) :

- Participant à la visite de la brasserie
- Consommateur à la taverne-brasserie « Trolls & Bush »
- Client à la boutique « Terroir des Trolls »

Thèmes :

1. Profil

- a. Quel âge avez-vous ?
- b. De quelle région venez-vous ?
- c. Quelle est votre profession ?

2. Discover Dubuisson

- a. Avez-vous déjà visité le Beerstorium auparavant ?
- b. Pour le Beerstorium, avez-vous pris le ticket avec ou sans dégustation ?
- c. Avez-vous réalisé la visite de la Brasserie Dubuisson ?
- d. Avez-vous déjà acheté quelque chose à la boutique « Terroir des Trolls » ?
- e. Avez-vous déjà mangé au « Trolls & Bush » de Pipaix ?

3. Expérience Beerstorium

- a. Parlez-nous de votre expérience au sein du Beerstorium.
 - i. Comment s'est-elle passée ? (pour vous et en termes d'environnement, de temps et d'espace)
- b. Quelle partie de l'expérience et du musée, avez-vous le plus appréciée ? Qu'est-ce qui vous a le plus (ou le moins) plu ?
- c. Quel dispositif (et pièce du musée) avez-vous le plus apprécié et pourquoi ? Le moins apprécié ?

- i. Qu'avez-vous pensé de l'escape game ?
 - ii. Qu'avez-vous pensé du casque de réalité virtuelle ?
- d. Qu'est-ce qui vous a le plus marqué pendant votre expérience ?
- e. Quels sentiments positifs avez-vous ressentis lors de votre expérience ?
Quels sentiments négatifs ?
- f. Est-ce que vous vous êtes amusé ?
- g. Avez-vous rencontré des difficultés au cours de votre visite ? Est-ce que quelque chose vous dérange ? Si oui, quelles parties/dispositifs, et de quelle manière ?
- h. Avez-vous senti le côté didactique/éducatif du musée ? Et si oui, comment ?
 - i. En termes d'informations, qu'avez-vous retenu de votre visite ?
- i. Dans l'ensemble, que retenez-vous de cette expérience ?
- j. Combien de temps avez-vous passé dans le musée ?
 - i. Sur quels dispositifs avez-vous passé le plus de temps ?
- k. Comment avez-vous vécu votre visite en tant que participant actif/acteur dans votre propre expérience ?
- l. Selon vous, qu'est-ce qui vous a aiguillé/orienté au sein du parcours du musée ?
 - i. *Si pas de réponse*, avez-vous remarqué les petits Trolls ?
 - ii. *Si pas de réponse*, avez-vous remarqué les phrases énoncées par le château ?

4. Musée

- a. Selon vous, qu'est-ce qui fait l'originalité de ce musée ?
- b. Quel est votre avis sur les marques qui créent un musée ?

5. Background

- a. Avant de faire la visite du Beerstorium, quelle était votre opinion sur la Brasserie Dubuisson ? Que pensez-vous de la Brasserie Dubuisson ?
- b. Etes-vous déjà client de la Brasserie Dubuisson ? Si oui, depuis combien de temps ?

6. Après l'expérience

- a. Reviendrez-vous faire la visite ? Et pourquoi ?
- b. En parleriez-vous à votre entourage ?

- c. Estimez-vous que votre opinion sur la Brasserie Dubuisson ait évolué après cette expérience ? Si oui, comment est-elle dorénavant ?

7. Expérience transmédiatique

- a. Quelle est votre perception de la taverne-brasserie « Trolls & Bush » (après avoir fait le musée) ?
 - i. Quel est l'apport de la taverne-brasserie « Trolls & Bush » vis-à-vis du Beerstorium (*et des autres éléments*) ?
- b. Quelle est votre perception de la boutique « Terroir des Trolls » (après avoir fait le musée) ?
 - i. Quel est l'apport de la boutique « Terroir des Trolls » vis-à-vis du Beerstorium (*et des autres éléments*) ?
- c. Quelle est votre perception de la visite de la brasserie (après avoir fait le musée) ?
 - i. Quel est l'apport de la visite de la brasserie vis-à-vis du Beerstorium (*et des autres éléments*) ?
- d. Quelle connexion faites-vous entre les différents éléments du site touristique de la Brasserie Dubuisson « Discover Dubuisson » ?

2. Retranscriptions des entretiens

2.1. Conception

Entretien 1 : Responsable communication et site touristique de la Brasserie Dubuisson

Du coup, ici je vais te poser quelques questions de base et après on va rentrer plus vraiment dans le vif du sujet concernant le musée. Est-ce que tu peux déjà te présenter, juste toi, ta fonction ?

Donc je te présente la fonction par rapport au musée. Donc je suis responsable du site touristique. C'est-à-dire que quand l'idée du projet du musée est née, il a d'abord fallu quelqu'un à la coordination de la mise en place du musée en interne. Donc j'étais détaché à cette mission et puis une fois que le musée était mis en place, il a fallu quelqu'un pour gérer l'exploitation entre guillemets et le développement de cette exploitation. Et la principale tâche qui restait ensuite était effectivement son développement. Et donc c'est comme ça que je suis devenu responsable du site touristique. Parce qu'en simultané de l'ouverture du musée, on a un magasin qui s'est ouvert. Donc il y a pour vocation évidemment, donc on vend des produits du terroir, il y a pour vocation évidemment d'avoir des retombées au niveau du tourisme. Et puis on avait les visites brasserie qui existaient depuis longtemps mais qui n'étaient pas spécialement supervisées. Et il fallait créer un projet global entre visites brasserie et visites du musée, magasin. Et donc voilà, c'est un peu comme ça que je suis devenu responsable du site touristique, en parallèle de ma fonction responsable communication de la brasserie. Et donc c'est un peu comme ça aussi que j'y suis devenu, c'est que j'avais déjà, entre guillemets, enfin le gros du job était de développer la visibilité du site. Donc c'est comme ça que j'y suis arrivé.

Donc depuis combien de temps est-ce que tu travailles à Dubuisson et aussi depuis combien de temps est-ce que tu travailles en tant que responsable communication ?

Donc chez Dubuisson, ça a fait 6 ans, 6 ans le 1er avril. Je suis rentré en tant que community manager pour la gestion des réseaux sociaux de la brasserie. Mais ce qui était en soi, je vais dire à l'époque, pas un mauvais recrutement par rapport à moi mais une mauvaise cible par rapport à ma position. C'est-à-dire qu'il n'y avait pas de responsable communication. Il y avait un responsable marketing, il y avait une responsable de tout ce qui est PLV, B2B, etc. Mais il n'y avait pas de responsable communication lui-même. Et donc, entre guillemets, ils ont recruté un community manager pour l'animation des

réseaux sociaux sans avoir, entre guillemets, sans voir les autres aspects de la communication qu'il y avait autour. De mon côté, j'ai une formation plus à 360°, plus stratégique. Et donc, j'ai rapidement finalement pris une place de responsable communication, c'est-à-dire avec un impact sur la communication presse notamment et un impact sur tout ce qui était campagne de communication. Et donc, je dirais que les choses se sont faites de fil en aiguille et je dirais qu'un an après ma prise de fonction de community manager, c'était plus ou moins officiel que je sois responsable communication.

Et puis voilà, ça s'est fait comme ça. Et puis le responsable du site touristique, c'est depuis son ouverture, donc en fin 2019 quoi, donc c'est ça. Maintenant, 4 ans déjà.

Donc, plus particulièrement par rapport au musée, quand est-ce qu'il est créé, et surtout dans quel cadre ?

Donc en fait, donc ici on est du côté brasserie et il s'avère qu'en face il y avait un château qui n'appartenait pas à la brasserie et qui tombait un peu en désuétude avec différents propriétaires, des éléments un peu de gestion qui n'est pas top et Monsieur Dubuisson voyait, entre guillemets, avec un peu de tristesse ce château tomber en désuétude, notamment parce que s'il n'appartenait pas à la brasserie en tant que tel, il appartenait à son histoire. Donc il faut savoir que la brasserie est la plus ancienne brasserie de Wallonie, l'histoire a commencé en 1769 par le premier de la génération de la famille qui a commencé à brasser pour le seigneur du château. Et donc cette bâtisse fait partie de l'histoire, c'est là où a commencé l'histoire de la brasserie et donc Monsieur Dubuisson se dit, ben tiens, j'ai ce bâtiment, j'aimerais pouvoir en faire quelque chose, j'aimerais pouvoir l'exploiter et donc il a poussé la réflexion. En simultanément, on arrivait à un cap très important pour la brasserie, à savoir qu'on passait en 2019 nos 250 ans, donc l'un dans l'autre c'était une très belle opportunité, une très belle occasion de se lancer sur un nouveau projet et de marquer malgré cet anniversaire historique un élan vers un avenir, vers un futur. Et donc c'est comme ça que le « prémisses » du projet est né, une fois que le bâtiment a été racheté par la brasserie, Monsieur Dubuisson s'est vite posé la réflexion de qu'est-ce qu'on allait y faire. On avait une taverne à l'époque qui était du côté brasserie, qui était pleine à craquer régulièrement, enfin même tout le temps. Et donc une volonté d'expansion de toute façon de cette activité ici sur site. Et puis une volonté de pouvoir montrer, partager le savoir-faire, donc en termes d'activité touristique on avait déjà les

visites de la brasserie, mais qui sont un peu contraignantes pour pouvoir montrer au grand public notre savoir-faire et notre passion, puisque c'est sur base d'une visite avec un guide, donc pour les personnes qui viendraient seules ce n'est que le samedi à 15h, ou sinon c'est avec réservation, planification et mise en place d'un guide. Et donc un élément un peu contraignant et difficile à gérer de manière générale, d'autant que c'est dans nos installations de production, les visites se font dans les installations de production et n'ont pas toujours non plus possible et idéales. Et donc c'était la volonté de se dire on va avoir un outil qui va proposer aux visiteurs, qui vont proposer aux gens du coin de découvrir notre savoir-faire, notre histoire et notre passion, parce qu'on a beaucoup à raconter, en plus une petite brasserie de Wallonie. Et donc c'est comme ça que l'idée du projet est née en tant que telle.

Ok super. Et donc plus particulièrement, pourquoi le nom Beerstorium ?

Donc c'est posé la question du nom du musée. La première chose qui avait été soulevée était la Dubuisson Experience. Mais on trouvait que ça faisait un peu bateau un peu général, avec je dirais aussi une connotation, je pense à Amsterdam où il y a la Heineken expérience. Donc voilà quelque chose de pas très original et de déjà existant. Or ce qu'on propose est vraiment dans le monde de la bière quelque chose d'assez original et d'assez... c'est du jamais vu même par rapport au monde de la bière. Et donc c'est posé la réflexion du nom et on a travaillé avec une société qui s'appelle Tempora pour le développement du musée, peut-être qu'on y viendra plus tard avec tes questions. Et on leur a un peu demandé eux quelles visions ils avaient de ça et comment ils voyaient le développement. Et on a eu un pitch avec différents noms etc. Et Beerstorium est né un petit peu d'une dérive d'un nom d'un musée déjà connu qui s'appelle l'Historium, qui est un musée connu à Bruges sur l'histoire. Et donc l'Historium est devenu Beerstorium, l'histoire de la bière et Dubuisson Beerstorium, l'histoire de la bière, Dubuisson. Voilà donc Beerstorium fait appel à Historium et qui fait appel à l'histoire de manière générale. Et donc on trouvait que c'était un nom accrocheur, il y avait bière dedans. Et donc storium fait appel à un espace, à un lieu et donc on s'est dit que ça matchait bien et on a quelque chose d'original par rapport à ça.

Ok d'accord. Donc tu as déjà évoqué un peu tout à l'heure, mais pourquoi ? Quel était l'objectif, le but avec le musée ? Tu as déjà parlé d'emmener les gens au magasin, au restaurant etc. Mais au-delà de ça, est-ce qu'il y avait encore d'autres éléments ?

Oui donc principalement. Donc je veux dire l'objectif va se décliner en plusieurs niveaux. En fait l'objectif, il poursuit un peu le même objectif que la brasserie poursuit depuis déjà quelques années avant même le Beerstorium. C'est-à-dire un partage au niveau de l'expérience autour de ces produits, de ces bières. C'est-à-dire qu'on a des établissements Horeca en Wallonie, on en a six actuellement dont deux historiques je vais dire, on en a un à Louvain-la-Neuve et un à Mons qui sont vraiment des établissements bien implantés et dans lesquels on a su créer une expérience. Et on a su utiliser cet établissement comme meilleure vitrine pour nos produits. C'est-à-dire que quand on passe la porte dans nos établissements, il n'y a pas meilleur endroit pour déguster nos bières. Et très souvent nos produits sont associés à ces établissements et ces établissements ont une possibilité de véhicules de notoriété très important. Donc ça c'est un peu la réflexion qu'il y a derrière, c'est-à-dire qu'on crée l'expérience pour le visiteur et avec cette expérience derrière, il va prendre la notoriété de nos produits et il va prendre un certain affect sur nos produits. Le Beerstorium, c'est un peu la même dynamique, c'est de pouvoir se dire, on veut proposer une expérience autour de la bière au visiteur, ainsi aussi lui apprendre des choses, lui permettre de comprendre comment on produit la bière, comment on fait la bière chez Dubuisson pour qu'il crée de l'affect et derrière pour qu'il se fidélise à nos produits, pour qu'il se fidélise à l'achat. Donc ça c'est le projet global je vais dire.

Maintenant autour de ça tourne pas mal de passion aussi pour la bière, de fierté mais dans le bon sens du terme, de ce qu'est notre entreprise, de ce qu'on représente, de l'histoire qu'il y a derrière, on est toujours dans la même famille depuis 9 générations, c'est un patrimoine dont la direction est très fière et fière dans le bon sens du terme, et à raison. Et donc la volonté c'est ça aussi, c'est de pouvoir le partager, pouvoir partager cette passion parce qu'ils ont une vraie passion pour la bière et pour les produits et c'est la même volonté qu'on va retrouver dans les établissements, c'est pouvoir dire regardez ce qu'est la bière, c'est quand même incroyable et regardez un peu ce qu'on peut vous présenter, ce qu'on peut vous montrer.

Donc il y a vraiment une sorte de développement aussi de relations de marque-consommateur dans tout cet environnement d'expérience ?

Bien sûr, bien sûr, l'idée est effectivement de, allez je vais dire, si on prend le point de vue financier pur et dur, un investissement tel que le Beerstorium n'est pas rentable. Donc la rentabilité, je vais me dire on ne compte pas dessus, on compte sur la relation qui va être

créée effectivement avec le visiteur qui va pouvoir on espère adhérer à nos valeurs, adhérer à notre histoire, adhérer à nos produits et se fidéliser. Mais maintenant, cette approche-ci comme je te l'explique est très mercantile, il n'y a pas que de ça quoi, il y a aussi vraiment comme je le disais juste avant un côté très passionnel, très fier de dire bah voilà ça c'est ce qu'on propose, ça c'est ce qu'on présente et c'est pouvoir le partager au plus grand nombre aussi en disant, on a une histoire, on a la plus ancienne brasserie de Wallonie, on a aussi un rôle à jouer par rapport à ça pour la transmission du savoir, du savoir-faire et de la pratique autour de la bière quoi.

Qu'est-ce que vous avez voulu mettre en avant dans le musée, donc vous avez parlé surtout de l'histoire, mais est-ce qu'il y a aussi un développement de dire on veut mettre surtout en avant le côté interactif, interaction ou divertissement, ou peut-être plutôt les dimensions éducatives, apprendre, comprendre ce que c'est la bière, qu'est-ce que sont les dimensions, ou alors c'est peut-être un tout ?

Oui c'est relativement un tout donc je vais déjà venir sur le côté interactif, bah on voulait quelque chose dans l'ère du temps et on voulait quelque chose d'innovant, comme je le disais on l'a fait pour le 250e anniversaire mais on ne voulait pas de quelque chose de poussiéreux entre guillemets, on ne voulait pas d'un musée traditionnel entre guillemets dans le sens où on se comprend qu'il peut y avoir une vision un peu poussiéreuse, donc l'interactivité c'est un peu symbole de tout ça, c'est un peu symbole de pouvoir dire on crée une expérience originale sans commune comparaison possible avec autre chose, l'interactivité c'est ce qui permet aussi d'arriver à un élément, voilà très particulier et dans l'ère du temps donc ça c'était l'objectif. Mais l'interactivité si on reste là-dessus on l'a voulu conviviale, parce que la bière est conviviale et on n'a pas voulu l'interactivité pour l'interactivité, on a voulu quelque chose qui soit agréable et qui soit partagé pour te donner une idée dans les préprojets, il y avait des préprojets avec tablettes etc. où chacun avait sa tablette et tout ça ne nous plaisait pas parce que c'était pas la volonté qu'on en avait parce que quand on boit une bière on la boit socialement, on la boit ensemble et donc on voulait pas ce côté-là donc ça c'est par rapport à la volonté de développer l'interactivité, on a aussi voulu dans cette convivialité développer un côté ludique, donc on a mis un escape game dans le projet à l'intérieur du musée avec des énigmes dans chaque pièce et donc ce côté ludique je pense renforce cette convivialité. L'objectif c'est de venir jouer, c'est de venir s'amuser, de s'imprégner de la bière, c'est aussi d'avoir une opportunité de vivre et consacrer l'expérience autrement qu'en venant visiter et en prenant les

informations. Donc ça c'est aussi je pense un point important c'est que ça rejoint un peu le concept d'originalité, d'éléments uniques et puis ce côté ludique et l'escape game c'est aussi pouvoir avoir une offre supplémentaire qui puisse, si quelqu'un veut visiter le musée il peut le visiter, si quelqu'un veut jouer il peut jouer, si quelqu'un veut faire les deux il peut faire les deux et donc pouvoir le vendre aussi comme un jeu ou comme un musée, donc ça c'était aussi en fonction du public, c'était aussi un élément souhaité.

Et du coup ça c'est dans les axes ludiques, on a parlé du côté didactique donc de l'apprentissage, c'est clair qu'il y a une volonté très didactique donc dans le projet on a vraiment essayé au maximum de simplifier les choses, de vulgariser mais sans trop vulgariser parce que tout ce qu'on dit reste correct, on ne fait pas de raccourci mais on vulgarise parce qu'on a l'intime conviction que si le visiteur sort de là en ayant compris comment la bière était brassée il va en ressortir en disant « ok Dubuisson sait brasser de la bière », une sorte de lien de cause à effet qui pour nous semblait important de pouvoir faire comprendre à tout le monde un petit peu comment brasser de la bière. Et ce côté didactique on l'a croisé aussi à certains endroits avec le jeu, c'est à dire que le jeu va permettre de comprendre donc si on prend l'exemple dans chaque pièce il y a une énigme et je prends l'exemple dans la pièce où on explique comment on brasse la bière. Donc chaque pièce a une énigme, chaque pièce a une thématique sur le lieu, dans la pièce où on explique comment on brasse la bière en fait pour trouver le code qui va ouvrir le coffre qui contient la réponse à la question qu'on pose, il faut partir à la recherche des quatre ingrédients constitutifs de la bière et donc ça l'un dans l'autre le joueur va être obligé de partir à la recherche de cette information là et donc va l'intégrer de surcroît parce qu'il va devoir mener une réflexion. Et donc on a croisé le côté ludique et didactique et ça nous semblait important de faire un jeu mais pas de faire un jeu pour dire de faire un jeu, vraiment il y a une réflexion derrière et le visiteur dans chaque énigme, dans chaque pièce doit prendre en considération les éléments d'information qui lui sont donnés et donc ça ça semblait un peu important.

Et derrière au niveau des autres thématiques en elle-même, ce qui est développé, ce qui est proposé, forcément on parle de l'histoire de la brasserie et de l'histoire de la famille avec pour volonté de montrer que ce qu'on raconte est authentique et prouver, montrer au visiteur qu'on n'est pas dans du marketing de la fausse histoire, parce que c'est un élément très courant dans le monde de la bière et du marketing, c'est l'utilisation des codes, de l'ancienneté, de l'histoire, du savoir-faire etc. qui sont souvent erronés. On va prendre des

exemples comme Leffe ou Grimbergen, il n'y a pas d'abbaye derrière, ce sont des éléments sur lesquels le marketing des brasseries vont énormément jouer pour finalement décrédibiliser tout ça parce que le public n'est plus dupe par rapport à ces messages et c'est très bien que c'est du faux. Et nous notre volonté c'était de dire ce qu'on raconte ce n'est pas du faux, il y a une vraie histoire derrière et il faut le voir pour le croire. C'est comme ça qu'on a voulu être très concret et matériel dans ce qu'on montrait, par exemple le fait qu'on soit à 9 générations, on n'avait pas d'autre option que de mettre l'arbre généalogique, le véritable arbre généalogique des générations qui succèdent avec l'explication de l'apport de chaque génération par rapport à la brasserie, à son produit etc. Tout ça ce sont des éléments qui pour nous semblent importants de matérialiser l'histoire, le fait que ce qu'on raconte il y a du concret, c'est du vrai, et ce n'est pas du tok, ce n'est pas de la fausse information.

Et puis on en a parlé, l'objectif était aussi au niveau bière de bien faire comprendre comment la bière était brassée, comment nous on l'a brassée aussi chez Dubuisson, quelles étaient nos valeurs par rapport au brassage : valeurs de brassage autour du respect de la tradition brassicole. C'est à dire que le brassage c'est un processus naturel, et donc à la brasserie on a cette volonté de rester dans ce processus naturel et dans le respect de ce processus, ce qui n'est pas toujours le cas ailleurs et dans les groupes industriels. Et puis vraiment véhiculer les valeurs autour du brassage, autour de l'entreprise.

Et puis parler d'histoire aussi, parler de développement de la brasserie, plus dans ce sens de développement puisque la brasserie aujourd'hui elle est ce qu'elle est parce qu'il s'est passé plein de choses dans l'histoire de la bière aussi, où finalement la brasserie a dû vivre l'histoire de la bière et s'adapter à l'histoire de la bière, et pouvoir le témoigner

Et puis forcément une notion de présentation des produits, donc avec le véhicule de l'image de nos produits sans être non plus tapageur, le but n'est pas d'avoir un outil commercial sur nos produits, comme de nouveau je pourrais faire le parallèle avec une expérience Leffe, que tu aurais compris que je n'aime pas beaucoup, mais on est très fort quand tu vas chez Leffe dans du produit, du produit, du produit. Dans le Beerstorium, j'ai peut-être ma vision des choses mais je ne pense pas que ce soit le cas, je ne pense pas qu'on soit produit, produit, produit. Et donc voilà c'est un peu tous les axes et toutes les choses, toutes les thématiques qu'on peut trouver dans le musée.

Il y a aussi du coup la dimension d'utiliser la communication comme tu as dit, avec montrer les nouveaux efforts environnementaux que la brasserie fait etc.

Bien sûr, tout à fait, ça fait partie de la pièce en quelle on explique le développement de la brasserie. Effectivement on a intégré cette notion dans le développement de la brasserie, parce que pour nous elle nous semble importante dans le sens où on a 250 ans d'histoire. Si demain on ne sait plus cultiver du malt ou si on ne sait plus avoir du houblon de qualité, ou si on ne sait plus travailler les produits normalement parce que comme je disais c'est un produit naturel et que le climat a un impact là-dessus on n'a pas de raison d'avoir 250 ans d'histoire. Et donc on voulait aussi montrer un petit peu tout ce qu'on entreprend dans notre réflexion, pour résoudre ces soucis écologiques même s'il y a encore énormément à faire.

Et du coup c'est vrai que dans le musée il y a différentes thématiques, différentes pièces et différents axes, plutôt sur du sensoriel pour certaines pièces plutôt sur du physique où on va devoir toucher les objets ou de l'émotionnel sur certaines, ça a été aussi une volonté de multiplier les moyens d'interaction etc. ?

Oui, au niveau des moyens d'interaction tout a été envisagé, mais c'est vrai qu'il y a du sensoriel notamment au niveau du jeu, et puis il y a pas mal de choses dans les écrans et aussi la réalité virtuelle. Donc effectivement on a exploré plusieurs pistes pour pouvoir le faire.

Est-ce qu'il y avait vraiment une réelle demande, une attente du consommateur qui a eu le sentiment de dire que c'est quelque chose de nouveau comme tu l'as dit ?

Non, il n'y avait pas tant de réelles demandes du consommateur et généralement les projets que lance la brasserie ne répondent pas ou n'attendent pas à une demande du consommateur. C'est-à-dire que si je reprends nos établissements Horeca par exemple, quand on lance le premier en 2000 tout le monde prend Monsieur Dubuisson un peu pour un fou de lancer un établissement avec une micro-brasserie à l'intérieur, sans qu'on vende de bières typées Pils et où on ne vendrait que nos produits. Donc les gens on leur regardait un peu en disant, mais ça ne viendra jamais, ce n'est pas possible comme business model. Et finalement on n'a pas attendu que les gens soient derrière pour pouvoir le faire, et c'est un peu la manière générale de proposer des choses et de lancer dans de nouveaux projets au niveau de la brasserie ça ne répondait pas spécifiquement à une demande.

Non plus sur le côté de ce qu'on voit comme de plus en plus le côté expérience, ces gens qui recherchent ce besoin d'expérimenter d'avoir des sensations, pouvoir en parler autour d'eux ça n'y avait pas non plus, ce n'était pas à penser se dire que maintenant les gens cherchent ça de plus en plus ce n'est pas du tout pensé là-dessus ?

Non, mais non sur l'expérience, c'est pensé par rapport au fait que nous proposons de l'expérience déjà depuis plus de 20 ans avec nos établissements, et qu'on sait que c'est quelque chose qui plaît et qui fonctionne et que le public est effectivement à la recherche d'une expérience mais ça revient un peu dans ce que tu dis, mais c'est la recherche de l'expérience, par rapport à notre propre expérience. Par rapport au fait qu'on développe ça depuis 20 ans, on n'était pas en attente de se dire, en 2018 quand on analysait le projet, on ne s'est pas dit qu'il faut qu'on propose de l'expérience, parce que les gens c'est ce qu'ils recherchent etc. Non, on le proposait déjà depuis longtemps, et on savait que ça marchait l'expérience. C'est pour ça qu'on s'est dit c'est un créneau qui peut fonctionner.

Tu l'évoquais tout à l'heure aussi sur le marché de la bière, il n'y avait pas encore de type musée interactif etc. Mais est-ce qu'il y a d'autres musées dans la région ou globalement en Belgique qui proposent déjà des musées et est-ce que vous avez été attentif à ça et quel est aussi votre avantage concurrentiel par rapport à ces musées ?

Effectivement il en existe, il en existe notamment à Bruges où il y a la brasserie, je ne saurais plus te dire, il y a la Brugse zot, ils ont leur expérience, il y a deux trois brasseries au niveau flamande qui ont cette expérience là qu'on a vécue, qu'on a visité, enfin pas moi en direct mais la direction, donc ce sont des choses qui existent mais qui n'ont généralement aucune mesure de comparaison entre ce qu'on propose et ce que eux font.

Je pense qu'en terme d'avantage concurrentiel qu'on a réellement, si on prend en tout cas les marchés, c'est à dire que premièrement et c'est indéniable on est la plus ancienne brasserie de Wallonie et une des plus anciennes de Belgique. On a une concurrence avec une brasserie qui s'appelle la brasserie Roman qui est une brasserie flamande, mais qui n'a pas la tradition, la charge de bière telle que nous on peut la véhiculer en tout cas dans notre image, dans notre esprit. Et donc on est, par rapport à cet aspect historique, la plus ancienne brasserie de Wallonie et on le revendique et on le clame haut et fort. Donc je pense que déjà, si on veut prendre le pli de l'histoire de la bière et si on veut prendre le côté patrimoine, le côté culturel de la bière entre guillemets, on est une des références à aller voir, donc ça c'est une première chose. Un point concurrentiel, un second point

concurrentiel, c'est que si on réduit le marché belge avec la part flamande, la part Wallonne, en Wallonie il n'y a rien de tel en tant qu'expérience, il y a des visites brasserie mais une expérience complète comme on peut avoir sur le site tant avec la visite de la brasserie qu'avec la visite du musée il n'en existe pas et même en termes de visite brasserie, une visite brasserie aussi complète que la nôtre il en existe très peu. Et donc tout ce qui est promotion du niveau du tourisme en Wallonie se fait au niveau des régions et non pas au niveau du fédéral. Et donc si tu veux nous on travaille énormément en partenariat avec Visit Wallonia qui est l'ASBL qui fait la promotion du tourisme en Wallonie. Et donc, pour eux on a un élément clé dans la photo touristique Wallonne globale, parce que la Wallonie c'est la bière, et la bière c'est Dubuisson le leader par rapport au marché et il y a très peu de brasserie qui s'investissent dans le programme de Visit Wallonia. On est pour ainsi dire presque les seuls, et donc c'est un peu aussi l'avantage qu'on a derrière c'est que sur le territoire Wallon, on a un peu fer de lance en termes de référence, après sur les autres, les concurrents qui auraient des musées etc. ils n'ont pas, ceux qui ont un musée n'ont pas la charge, n'ont pas l'histoire qu'on a derrière à présenter et c'est réalisé parfois plus ou moins avec pas la même sensibilité que nous, c'est à dire que comme j'expliquais on est sur un outil qui ne se voulait pas commercial, qui ne se voulait pas trop commercial, c'est à dire qu'on voulait pas être une expérience, comme disait la direction à l'époque « à la Disneyland ». Le but ce n'était pas d'en mettre plein la vue avec des moyens techniques, le but était d'avoir un outil concret, chouette à vivre, interactif, original, mais sans que ce soit tapageur, tant commercialement qu'au niveau de la technique etc. et que les éléments qui sont concurrentiels sont peut-être un peu plus à verser là-dedans je pense notamment, je crois que c'est chez Vanhonsebrouck, où sont comme on explique c'est pas des ... c'est de la projection ...

Oui je vois aussi ... un sorte d'hologramme ?

Oui c'est ça, ce sont des hologrammes, des générations qui parlent, c'est bien mais dans l'expérience il y a un côté qui est un peu fake, pas authentique et nous on ne voulait pas verser là-dedans.

Oui, il faut qu'il y ait une valeur ajoutée, ce n'est pas juste montrer on a de la technologie regarder.

C'est ça, c'était un peu plus l'objectif. L'objectif c'était d'être authentique dans ce qu'on propose malgré qu'il y ait de l'interactivité l'un et l'autre ne sont pas antonymes, mais je

veux dire c'était l'objectif et je pense que dans certaines expériences il y a ce côté peut-être plus de tapageur et plus commercial qui peut être moins intéressant.

En Wallonie, en Belgique vous êtes les seuls à poser ces dispositifs interactifs et immersifs pour une marque de bière.

Oui, tout à fait !

Sinon du coup, tu en as parlé aussi tout à l'heure par rapport aux valeurs de la brasserie. Est-ce qu'il y a vraiment d'autres valeurs que vous avez voulu mettre en avant dans le musée, que vous avez voulu transparaître et que le visiteur retienne en partant ?

Déjà la valeur familiale, mine de rien on est dans une brasserie qui est familiale et on le montre sur les murs dans l'arbre généalogique. Donc ça c'était je pense un élément qu'on voulait transmettre parce que la famille ça veut dire quand même beaucoup de choses au niveau des valeurs ça veut dire que il y a la bienveillance familiale, mais ça peut-être que ça ne se transmet pas dans le musée parce qu'on ne l'a pas formalisé mais ce que signifie la famille aussi ça veut dire qu'on est pleinement tenu mais pleinement indépendant dans la gestion, la production de nos bières. Être indépendant ça veut dire que c'est monsieur Dubuisson qui possède 100% des parts, c'est monsieur Dubuisson qui décide donc il n'y a pas de conseil d'administration auquel il faut rendre des comptes, qu'il faut rendre des dividendes etc. Les détails financiers qui peuvent parfois je veux dire, pourrir l'authenticité d'une entreprise, qui peuvent pourrir les valeurs d'une entreprise. Là monsieur Dubuisson c'est un vrai amateur de bière, c'est un vrai fan, même s'il est très bon gestionnaire, c'est la bière qui va avoir la plus-value la plus importante, la qualité est quelque chose qui est très important. C'est un tout qui est véhiculé par la famille qui n'est peut-être pas exprimé en tant que tel dans le Beerstorium, mais qui a pour but implicitement de l'amener. Donc oui au niveau des valeurs il y a tout ce qui est valeur de tradition sur la bière qui est important. Qu'est-ce que je peux dire aussi, on a le côté valeurs ce n'est pas vraiment une valeur, mais c'est l'innovation qu'on veut mettre en avant parce que on a certes 250 ans mais il y a quand même pas mal de choses pour lesquelles on était pionnier, je pense le nourrissage en tonneau pour lequel c'est reconnu nous étions les premiers, je pense aux établissements micro-brasserie en 2000 quand on lance la première les micro-brasseries on n'en parle nulle part, ça n'existe pas. Donc tout ça sont les choses qu'on voulait pouvoir transmettre, on voulait montrer aussi qu'on a une transparence vis-à-vis du consommateur. Beaucoup de brasserie font ce qu'on appelle brasser à façon, c'est

à dire faire brasser ailleurs, étiqueter et faire brasser ailleurs, ça nous c'est vraiment un modèle qu'on ne cautionne pas, parce qu'on trouve qu'il y a un côté trompeur pour le consommateur. Je vais de nouveau citer les mêmes parce que c'est facile de les citer mais ce n'est pas eux les plus problématiques parce que il y a un côté où c'est presque assumé. Si on reprend Leffe, ce n'est pas brassé par l'abbaye de Leffe c'est brassé pour l'abbaye de Leffe, et ce changement de dénomination veut absolument tout dire. Et ce sont des détails mais qui sont par rapport au consommateur qui sont assez interpellant. Ce n'est plus le cas mais Brussels Beer Project a très longtemps produit des bières ailleurs qu'à Bruxelles, il y a un côté qu'on trouve presque malhonnête dans la démarche maintenant c'est plus le cas ils ont leur propre brasserie. Donc d'où la volonté de transmettre cette information c'est qu'on a une transparence. On brasse tout ici ce qui est brassé ici est vendu sous nos appellations. Il y a ça aussi, on va avoir une bière qui va être vendue sous différentes appellations commerciales, à l'exception d'une bière mais on l'assume et on l'explique qui est la Bush qui porte un autre nom pour les Etats-Unis mais ça c'est une question de droit et on l'assume et on le clame haut et fort. Et donc dans ces valeurs de transparence c'est important de souligner de dénoncer parfois ce qui se fait un petit peu ailleurs c'est aussi une des grandes valeurs. On ne fait pas brasser à façon et on ne brasse pas à façon pour d'autres on n'a pas de business model ou quelqu'un vient toquer à notre porte en disant est-ce que vous pouvez me produire autant d'hectolitres de cette recette on ne le fait pas non plus.

Super, très complet, tout à l'heure tu m'as cité Tempora donc on va réunir quels sont les acteurs internes ou externes comme Tempora avec lesquels vous avez travaillé surtout pour la mise en place des dispositifs et comment ils ont été pensés construction des infrastructures, conception de l'Escape Game, les énigmes, les logiciels, la lumière peut-être le décor, etc. ?

Donc premièrement par rapport au bâti en lui-même et aux infrastructures il y a un architecte qui décide les plans il y a un coordinateur de chantier qui met en place le chantier on a un entrepreneur avec lequel on travaille énormément et qui travaille très très bien. Ce sont des corps de métier avec lesquels on a l'habitude de travailler, ça c'est plus pour la partie mur gros œuvre. Après pour la partie concept intérieur décoration, d'abord on a fonctionné via un appel d'offre à laquelle plusieurs sociétés ont répondu, notamment Tempora. Tempora mot en particulier sur eux qui sont l'entreprise probablement leader en Belgique sur la scénographie, ils sont reconnus, ils sont très implantés dans le milieu et

ils ont de très très belles références, par exemple le musée de la Guerre à Bastogne c'est Tempora un exemple dans les musées récents qui ont été lancés. Ils nous ont remis à un projet qui nous semblait très chouette très intéressant c'est clairement leur projet qui se démarquait. Et puis dans le développement donc on a signé le tout avec Tempora et puis en est suivi la mise en place du chantier avec les différents intervenants. Donc voilà ce qui était convenu, c'est que Tempora rentre dans les lieux avec les murs peints, faits l'électricité prête etc. eux c'est vraiment l'aménagement intérieur mais ne fait pas tout ce qui était peinture etc. Et donc on s'est lancé voilà on s'est lancé avec eux, là chez Tempora forcément il y a eu énormément de corps de métier très différents c'est à dire qu'il y a des graphistes qui bossent sur le projet il y a des rédacteurs, il y avait une gestionnaire globale du projet, il y a des décorateurs, il y a des menuisiers parce que ce sont des meubles qui sont faits sur mesure, il y a des électriciens, il y a des techniciens audiovisuels, il y a des programmeurs informatiques. Donc c'est vraiment un champ très large de corps de métier qu'il faut coordonner. Généralement la plupart du temps ce sont des personnes internes à l'entreprise internes à Tempora, maintenant par exemple le concepteur global de la scénographie du musée lui était une sorte de consultant qui bossait pour Tempora et que Tempora avait mandaté pour mettre en place le projet en lui-même. Et si je reprends la partie Escape Game dont tu parlais c'était également un prestataire externe qui s'occupait du développement du jeu de la réalisation de tout ce qui était vidéo, visuelle qui soutienne le jeu tout ce qui est aussi la partie pratique du jeu en lui-même les outils, les instruments, le coffre etc. tout ça était sous-traité.

Qu'est-ce qu'il y avait dans votre cahier des charges, est-ce que vous avez déjà dans votre cahier des charges dit on veut une expérience originale et c'est eux qui sont venus avec l'Escape Game ou est-ce que c'est vous qui avez dit pourquoi pas un Escape Game ?

Non non, c'est eux qui sont venus avec la suggestion de l'Escape Game enfin je pense que c'est dans ce sens-là que ça s'est passé, oui je suis pratiquement sûr que c'est eux qui sont venus avec la notion d'Escape Game. Maintenant après du coup par rapport à cette organisation globale forcément la brasserie a été très impliquée tout au long de nos processus et par je vais dire mon intermédiaire donc comme j'expliquais en courant de l'année 2019 parce qu'on avait ouvert en novembre 2019, moi j'étais complètement presque détaché à la coordination interne de ce projet et donc on a été énormément actif, j'ai été énormément actif dans tout le projet. Parce que forcément quand il y a des choses à réaliser et qu'il y a le besoin de l'interne c'était chez moi que ça arrivait et parce que

chez Dubuisson on a généralement notre avis assez précis sur les choses qu'on souhaite une fois que c'était lancé après on avait vraiment un positionnement et on savait ce qu'on voulait. Par exemple par rapport à l'Escape Game qui a été lancé, qui a été mis sur pied on avait un premier projet qui ne nous plaisait pas du tout donc en fait, si tu veux par exemple dans la salle des familles c'était un peu une sorte de « qui est-ce » pour retrouver le gars avec une moustache et des lunettes et on est intervenu là-dessus on a dit non, écoutez, pour nous ça ne fait pas sens d'avoir un « qui est-ce » il faut que le jeu ait un lien, soit didactique, soit lié un minimum à ce qui est présent dans la pièce. Et on a ajouté aussi une notion là-dedans de dire il faut qu'il y ait un degré de difficulté, c'est-à-dire que si on veut le vendre comme un jeu il faut que le joueur puisse s'y retrouver et pas arriver sur un truc un peu bête et un peu enfantin et être déçu. Donc il faut que ça puisse s'adapter à tous, donc tout ça ce sont des impacts que nous on a eu chez Dubuisson sur base d'un projet qui était existant qui nous était remis et donc voilà ça a été des discussions et par exemple sur l'Escape Game ça s'est très bien passé. Parce que le gars qui la société qui était mandatée sur ce projet qui n'était pas qui ne faisait pas partie temporelle était soulagé un peu que ce soit notre position parce qu'ils avaient été volontairement soft pour être de ce qu'ils pensaient devoir être accessible et pas trop amener une surcouche d'un vrai Escape Game or nous c'était notre volonté donc ça c'est marqué quand même par rapport à notre organisation à la gestion du projet. Idem dans tout ce qui était les textes j'ai pratiquement tout réécrit, parce que Tembora travaillait avec une personne très douée tout à fait une ponte dans son métier mais quelqu'un qui, un historien, qui transmettait le fait pour le fait, et donc on avait quelque chose qui ne correspondait pas du tout à nos attentes et qui n'était pas du tout attrayant qui n'était pas du tout sans qu'on veuille et sans qu'on ne veuille avoir un message commercial mais on voulait pas avoir un message un peu chiant on était dans cette relation-là. Si tu veux on avait par exemple dans les textes qui viennent sur les générations, on avait par exemple un texte où il y avait un acte notarial qui décrivait la passation de telle activité à telle personne et en fait, lui avait rédigé deux paragraphes sur l'acte notarial en tant que tel signé à telle date par tel notaire etc. Or nous ce qu'on voulait transmettre c'était que cet acte notarial témoigne de la transmission de la brasserie du père au fils et nous on voulait quelque chose un message plus direct et donc tous les textes ont été retravaillés de manière beaucoup plus poussée de notre côté avec une relecture poussée donc tout ça on a connu un fort impact. Tout ce qui est audiovisuel aussi si on prend l'audiovisuel forcément il y a pas mal d'images qui sont tournées dans

la brasserie etc. Il y avait une coordination externe pour filmer mais tout ce qui était en interne était de mon côté quoi donc ça a été au niveau des interventions.

Sur le fond c'est surtout Dubuisson qui s'en est chargé ?

Sur le fond du message, oui finalement c'est surtout nous qui avons insisté sur les choses. Voilà il y avait les modules qui étaient présents prévus, donc si on prend l'exemple de la salle où on présente les familles il y a des écrans et dans ces écrans il y a une présentation de petites histoires et initialement je ne sais plus je ne sais plus exactement ce qui était proposé mais les histoires n'étaient pas du tout, ne nous semblaient pas spécialement très intéressantes très concrètes par rapport au musée par rapport à l'histoire. On a même là-dessus eu un impact en disant non là il faut qu'on raconte ça, il faut qu'on raconte ça, il faut qu'on raconte ça et pas ceci ou cela comme vous le gérer. Donc ça a été effectivement sur le fond ça a été quand même assez fort construit ils avaient mis toute la forme, toute la manière dont ça allait être présenté et puis derrière au niveau du fond on a quand même eu un gros impact là-dessus.

Et ensuite sur le dispositif interactif et immersif, donc c'est eux qui sont venus avec l'idée d'Escape Game, etc. Mais est-ce que vous savez expliquer pourquoi le choix de ces outils par exemple du casque VR qu'est-ce qu'il va apporter pourquoi avoir choisi ce dispositif ?

Ce dispositif, je pense que l'objectif était avant tout de créer l'expérience comme on en discutait et je crois que le casque VR permet de créer de l'expérience. En fait c'est un super exemple parce que le casque VR, qu'est-ce qu'il propose concrètement dans le casque on arrive dans les années 50 face à un pilier de comptoir entre guillemets fans de Bush et on est dans une pièce qui s'appelle le café la Bush qui en fait est une pièce qui existe réellement la brasserie qui est un élément qu'on voit quand on visite la brasserie et qui est une part entière de l'histoire. Puisque quand on était à l'époque à l'époque où il n'y avait pas d'autoroute en tout cas, la nationale ici était la seule route qui menait à la côte pour toute une bonne partie de Wallonne et ce petit café a pris une renommée et a un peu pris en fait il fallait s'arrêter à la Bush pour quand tu allais en vacances c'était ta première étape vers les vacances et tu dégustais une Bush. Et donc c'est un peu comme ça que la notoriété du produit s'est faite, la notoriété de la brasserie s'est faite via la Wallonie parce que c'était une sorte d'arrêt obligatoire sur la route des vacances. Et ça on avait une volonté de pouvoir le retransmettre, le retranscrire et puis on s'est dit tiens pourquoi pas finalement

arriver au plein milieu de cette époque-là avec des personnages etc. clairement la VR nous permet de le proposer de le produire et d'arriver à une chouette expérience finalement d'être face à cette personnalité qui va raconter avec humour aussi certains messages qu'on voulait faire passer. Mais ça permet de passer dans un autre monde, d'immerger vraiment, et ça nous permettait avec humour de passer effectivement certains messages. Donc typiquement ce sont des éléments qui nous paraissaient importants pour créer de l'expérience et pour que finalement le visiteur en retienne certaines choses de la meilleure manière possible.

Mais alors pourquoi vraiment le casque VR parce qu'en soit ce contenu-là vous auriez pu juste le diffuser sur un écran ? Parce que là il y a vraiment ce truc, on entre dans la salle, on s'assoie sur les sièges, pourquoi cette immersion qui a été choisie ?

Tu le dis toi-même donc c'est l'expérience elle est plus forte que si on est face à un écran, face à quelqu'un qui nous parle qu'est-ce que c'est ce gars. La personne est à table face à ce pilier de comptoir elle est dans le café la Bush, on la plonge 60 ans, 70 ans plus tôt ça c'est le côté justement immersif qui est très chouette c'est une expérience dans l'expérience que si on est face à un écran on a quelqu'un qui raconte. Mais on ne le raconte pas à moi on raconte sur un écran le diffuse dans la pièce il n'y a pas ce côté je suis moi face à cette personne qui me raconte des anecdotes avec laquelle je suis en train de discuter même s'il n'y a pas d'interaction dans les deux sens.

Et donc vous avez parlé tout à l'heure du choix de ne pas utiliser des tablettes mais il y a quand même des écrans tactiles pourquoi aussi ce dispositif-là ?

Les écrans tactiles permettent aussi aux visiteurs de sélectionner un peu les contenus qu'ils veulent visiter. Et puis l'écran tactile c'est un bon moyen pour proposer l'Escape Game aussi donc sur les écrans tactiles il y a systématiquement soit du contenu spécifique à la pièce soit le contenu jeu. Et donc le contenu jeu nécessitait que le visiteur puisse encoder des réponses puisse interagir avec les indices qu'on pourrait lui donner pour l'aider dans la résolution de l'énigme et donc c'était assez naturellement qu'on proposait ce dispositif mais qui était volontairement un dispositif fixe. Donc comme on disait on parlait de tablettes là ce n'est pas le visiteur qui a son compte sur une tablette et qui passe d'écran en écran c'est les écrans qui sont fixes, le visiteur vient à sa carte, passe son compte d'écran en écran pour pouvoir compléter le jeu et continuer à jouer. Ça avait aussi un côté important pour nous ça fait partie aussi de la pièce, ça fait aussi partie du décor.

Il y a ce côté convivial, tout le monde va être sur un écran.

Exact, tout à fait.

Pourquoi le choix de l'ambiance globale, on en a déjà parlé tout à l'heure, mais il y a quand même ce truc de toucher à un moment on est surtout sur de l'ouïe avec la musique, à un moment c'est plutôt la vue avec le casque VR, pourquoi du coup avoir mélangé, joué avec toutes les sens ?

Je pense que ça fait aujourd'hui partie d'un projet interactif, pour pouvoir vivre pleinement aussi l'expérience finalement, il faut que tout soit mobilisé, tu parles de l'ouïe par exemple, où il y a avec un casque possibilité de, je pense notamment quand on voit les étapes de production en fait les étapes de production sont expliquées par les membres du personnel de la brasserie. Et ils sont en circonstance ça permet d'entendre ce qui se passe dans la ligne de production ça permet de prendre cette information-là qui n'est pas disponible autrement que par l'entendre soi-même. Entendre les bouteilles qui s'entrechoquent ça permet de se rendre compte aussi de la dimension de tout ça de vraiment prendre le pouls. Après, dans le toucher je pense surtout qu'il y a au niveau toucher la partie relative à l'Escape Game, je dirais qu'il n'y a pas tant de volonté que ça de développer l'expérience au niveau du toucher l'expérience sensorielle touchée, c'était plus dans l'énigme ça se mettait bien ça amène un côté qui est très chouette ça amène un plus il y a ce côté toucher, mais ce n'était pas dans la poursuite de l'objectif.

Finalement, on a les 5 sens qui sont bien exploités.

Les 5 sens sont bien exploités, mais ça n'a pas toujours été dans la volonté de se dire on veut y aller et je pense que par exemple l'odorat je ne suis pas sûr qu'il soit exploité. L'odorat n'est pas exploité il n'y avait pas de volonté non plus d'exploitation des 5 sens pour pouvoir le faire.

Sauf si on prend la dégustation après.

Oui, il y a la dégustation qui permet avec la dégustation, il y a l'odorat qui est développé c'est vrai, mais de manière très concrète et utile. Je vais toujours revenir chez eux chez Leffe tu peux sentir les arômes des différentes bières. Enfaite, tu as juste l'impression qu'on te fout du colorant chimique dans le pif. Et ça n'a rien à voir avec l'expérience, ici par exemple pouvoir faire sentir quelque chose qui serait de synthèse parce que les

éléments perdent l'odorat etc. ça n'a pas de sens. Faire sentir la bière, ça oui dans l'expérience de dégustation parce qu'il y a de l'authenticité ce n'est pas du fake.

Et plus globalement chaque salle a des thématiques et intervient avec des dispositifs différents, plus globalement comment vous avez fait pour vraiment immerger le visiteur, je sais parce que je l'ai fait, mais il y a un habillage narratif global.

Donc oui l'habillage narratif global, en fait il y a deux axes principaux, il y a celui du jeu où l'habillage narratif est autour de la Cuvée des Trolls, où c'est le troll qui va expliquer le jeu c'est le troll qui a piqué du houblon, qui veut qu'on lui ramène son houblon, il a piqué la preuve que la brasserie existe depuis 1769, il veut que le visiteur lui ramène du houblon parce qu'il est fan de houblon pour pouvoir rendre la preuve qu'il a piqué. Et donc ça c'est un peu l'habillage narratif c'est tout autour du troll un peu espiègle, un peu marrant parce qu'on trouvait que le côté ludique était hyper chouette et puis qui d'autre que le troll pour animer ce jeu. Et puis admettons là aussi le troll a énormément de notoriété, c'est une figure qui est connue et ça nous permet aussi de gagner un certain avantage en termes de communication plus loin. L'autre habillage narratif c'est le côté château c'est le côté histoire où c'est le château qui a vu évoluer la brasserie en gros c'est un petit peu comme si le château parlait et donc dans chaque pièce il y a des miroirs sur lesquels des phrases sont écrites et qui témoignent de la thématique de la pièce. Donc dans la pièce où on va voir l'histoire le développement de la brasserie la phrase exacte je ne sais plus mais c'est en gros : de mes murs de mes fenêtres j'ai pu voir la brasserie s'agrandir se développer et avoir de nouveaux projets écologiques ce n'est pas exactement la phrase c'est un peu l'idée. Et donc c'est ça l'idée, c'est ça là le projet de narration dans le château en lui-même c'est ce côté château qui témoigne les murs qui témoignent de ce qu'il a pu vivre et de ce qu'il a pu traverser donc voilà ça c'est l'habillage qui amène les thématiques des pièces. Après le tout est une cohérence entre les panneaux, les panneaux muraux, ce qu'on propose dans les écrans c'est toujours la même organisation la même manière de fonctionner avec toujours les mêmes intitulés, et donc voilà c'est un peu la ligne globale.

Du coup on en a parlé juste avant il y a la dégustation qui arrive avec le restaurant etc. Comment ça a été réfléchi le fait que le dispositif, le musée vient s'intégrer dans cet écosystème. Donc on a avant/après le musée, il y a les petits photos souvenirs, la dégustation, le téléphone avec le CEO, la restauration etc.

Je vais dire tout ça répond d'abord à un aspect très pratico-pratique. En fait le départ du musée et l'arrivée du musée se font au restaurant, c'est pour nous en termes de gestion la possibilité de ne pas avoir quelqu'un dédié sur site. C'est à dire qu'en terme de fréquentation pouvoir couvrir un salaire temps plein qui serait juste dédié à ça pour nous n'était pas envisageable et je parlais de rentabilité mais encore moins rentable si on avait quelqu'un qui était 100% dédié à cela. Donc c'est la première raison logistique on ne doit pas dédoubler le matériel de service on ne doit pas dédoubler le personnel, tout ça est intégré. Ensuite je pense aussi que c'est une sorte de suite logique, c'est à dire que la taverne c'est l'endroit où nos produits vivent c'est le point d'orgue de la visite, c'est l'objectif et donc les gens quand ils arrivent dans la taverne finalement ils ont pris part à l'histoire, ils ont pris part à la vie de la brasserie mais ils arrivent dans le concret ils arrivent dans un lieu de dégustation qui est un lieu de dégustation autour d'eux tout le monde vient en fait boire des bières. Parce qu'ils n'ont pas nécessairement fait le musée etc. Et ils reviennent à la réalité même si l'expérience n'est pas finie ça c'était un côté aussi qu'on trouvait très chouette au-delà du côté très pratico-pratique. On a vécu l'expérience maintenant on est à la dégustation mais on est dans un cadre qui de nouveau un peu un cadre authentique de dégustation on n'est pas dans un faux bar qui ne sert qu'à ça. C'est aussi un peu l'idée.

On a le prolongement de cette expérience qui ne s'arrête pas juste au musée.

C'est ça.

Parce que finalement c'est vrai que c'est aussi l'originalité de dire on a les petits téléphones à l'ancienne on écoute et on continue même si on est dans la vie autour on continue d'avoir les conseils, on va sentir.

Tout à fait, comme je te dis c'est un plus la vraie raison de tout ça elle est très pratico-pratique mais c'est un plus de l'avoir comme ça. C'est un plus dans l'autre sens que les gens se disent c'est quoi ces téléphones sur la table qu'est-ce que c'est avec ces éléments, tiens ça fait partie de la visite. Et donc ça c'est ça permet d'attirer effectivement le consommateur.

Et même si le fait que le musée soit à côté du restaurant, le fait que la table ronde soit mise au milieu du restaurant ça a été pensé ça a été fait exprès ?

Bien sûr, une fois que le projet est né c'était évident et même la cuve qui se trouve au-dessus tout ça c'est central c'est un point d'orgue, c'est fait exprès évidemment.

Et ça fonctionne quand je suis allé avec ma copine on entendait des gens à la table derrière se demandaient ce que c'était.

Tout à fait, ça éveille la curiosité ça éveille la curiosité tout à fait.

Ensuite, est-ce qu'on peut dire que le musée aide à gérer la réputation de la marque Dubuisson, est-ce que ça y joue ?

On l'espère on espère comme je le disais que ce soit un véhicule de notre image, que ce soit un véhicule de notre savoir-faire de notre passion et que quand les personnes sortent du musée ils disent, ah ouais Dubuisson c'est ça et on sait qui est Dubuisson et on retient qui est Dubuisson ça c'est évidemment notre objectif.

Est-ce qu'on peut dire, est-ce que vous y pensez, ça n'a pas été évoqué, mais je l'évoque juste pour savoir votre avis, est-ce que vous pensez qu'il y a quand même une volonté de favoriser le bouche à oreille avec ce genre de musée qui sort un peu des cadres ?

En fait, le tourisme c'est énormément du bouche à oreille c'est beaucoup de gens qui vont dire ah j'étais là c'est super tout ce qui est d'ailleurs en termes de communication c'est souvent sous cette forme là que ça prend. Par rapport aux partenariats qu'on a avec c'est souvent des sortes de pubs rédactionnels ou des petits guides de choses à faire mais pas spécialement commerciale pas spécialement publicitaire. Il y a souvent un texte descriptif qui accompagne la promotion du lieu du projet et donc le tourisme c'est du bouche à oreille. Pour nous c'est un peu une évidence, et si je reviens au moyen de communication le projet autour du marketing d'influence c'est un peu ce que ça rejoint c'est un peu amener du bouche à oreille par nos propres soins et par nous-mêmes et souvent en tout cas comme ça qu'on conçoit les gens vont être sur le fil Instagram ils vont voir passer une belle photo de la terrasse, une belle photo du musée, ils vont dire tiens c'est sympa ça a l'air cool moi j'irai bien en tout cas dans l'activité touristique c'est fort là-dessus qu'on se base effectivement.

Et alors on va peut-être se répéter un peu parce que c'est un tout, mais est-ce que le musée finalement dans cet écosystème est pris comme un sorte de média un peu, qui va venir compléter avec les micro-brasseries, les restaurants, la visite de la brasserie, etc. et donc est-ce que ça va améliorer l'engagement du visiteur envers Dubuisson et que les gens

viennent un peu des ambassadeurs et donc ça rejoint le bouche à oreille ou ce n'est pas été pensé comme ça ?

Oui, si complètement, c'est pouvoir livrer au public un message qui va pouvoir répercuter aussi plus loin, par rapport au musée mais aussi par rapport par exemple aux visites de brasserie qu'on est en train de restaurer le parcours des visites de brasserie. Complètement si on donne l'anecdote du mot Bush beer par exemple c'est-à-dire que la Bush son nom lui a été donné en 1930 par son inventeur qui fait partie des générations pour lui donner une consonance anglaise donc Bush beer n'est autre que la traduction de bière Dubuisson. Nous en véhiculant cette information-là, certes il y a une information historique intéressante ce côté hyper accessible comme anecdote hyper simple, tu sais que Bush beer c'est bière Dubuisson. L'idée c'est l'anecdote de table, parce que les gens aiment bien quand ils savent quelque chose ils aiment bien pouvoir le partager, l'exprimer. Il y a aussi cette partie-là, je suis derrière une carte à choisir ce que je vais prendre, mais j'ai un truc à raconter sur la Bush beer, je vais peut-être la prendre. C'est implicite, c'est très loin comme mécanisme. Mais évidemment il y a cette volonté de pouvoir partager, et d'un autre côté aussi plus largement au-delà de ces anecdotes par ci par là, pouvoir dire j'ai visité la brasserie Dubuisson c'est génial je bois une trolle parce que j'ai visité la brasserie Dubuisson, c'est hyper cool et voilà on suscite aussi l'intérêt comme ça.

Tout ça participe à la communication globale de la brasserie.

Tout à fait !

Par rapport aux résultats, est-ce que au final, même si le lancement a été dans une période un peu compliquée sans aucun doute pour la brasserie, est-ce que maintenant après toutes ces années vous êtes satisfait des résultats obtenus ?

On ne l'est pas encore à 100%. Maintenant je vais te dire le premier vrai bilan qu'on a pu tirer c'est l'an passé parce que 2020 et 2021 ont été bien pourris par le Covid même un tout petit peu le début de l'an passé. On est sur une fréquentation globale l'an passé qui se boucle à 7500 visiteurs, c'est un premier pas dans notre cheminement l'objectif final de fréquentation du musée qui avait été calculé en termes de rentabilité c'est 20 000 visiteurs. Cet objectif on l'analyse, on l'étudie pour l'instant plus de manière globale touristique c'est à dire 20 000 visites entre le Beerstorium et les visites brasserie, ça c'est le premier step pour lequel on sera contents de notre performance, on sera contents de l'atteindre. Mais c'est un travail de sappe, de longue haleine qui sur les années Covid, nous a semblé être

construit pour être déconstruit systématiquement. On n'a pas su capitaliser sur les efforts fournis. On a deux produits qui sont complémentaires, le Beerstorium ça n'a pas toujours été très rose avec Tempora, etc. dans le développement lui-même. On s'est rendu compte que 20 000 visiteurs sur le Beerstorium par an c'était quand même très ambitieux, c'était quand même très costaud comme chiffre, ne fût-ce que par la capacité d'accueil du lieu. On considère que pour une bonne expérience il faut être une trentaine max sur les lieux sinon ça devient vite surchargé au niveau des éléments etc. Et donc 30 personnes, si on reprend dans les calculs qu'on avait fait 20 000 personnes à l'année ça fait une moyenne de 60 personnes par jour en sachant qu'en semaine etc. c'est beaucoup plus calme et que forcément on a beaucoup moins de visite et qu'on n'est pas à un lieu qui permette d'accueillir les groupes. 20 000 personnes c'est compliqué parce que dans le monde du tourisme, un élément qui est très important c'est tout ce qui est visite de groupe et 30 personnes on est un peu juste pour pouvoir se positionner sur l'aspect visite de groupe. Et donc voilà et puis on a un produit qui est complémentaire, mais qui a un côté aussi plus attirant c'est visite guidée de la brasserie parce que là on est dans le poumon, on est dans le cœur, que le musée il a un côté, je pense que dans l'image les gens ont encore ce sentiment qu'on n'est pas tout à fait dans la visite de la brasserie. Je crois que le produit que les gens vont préférer c'est la visite brasserie et c'est pour ça qu'on continue aussi ce développement là qu'on investit aussi sur les visites brasserie pour pouvoir améliorer le parcours tout en restant complémentaire et en ne mettant pas de côté le Beerstorium. Mais on a une approche qui est plus globale, cette approche a changé un petit peu, au début notre approche était plus ciblée Beerstorium, on va miser Beerstorium pour faire venir les gens au Beerstorium, parce que c'est cet élément qu'il faut rentabiliser. On a un peu faire marche arrière en se rendant compte que le message n'était pas suffisamment clair pour le consommateur, qu'en fait il fallait se dire qu'ils allaient visiter la brasserie et puis se rendre compte qu'il y avait l'expérience Beerstorium. Ce qui en termes de fréquentation globale est plus efficace en termes de fréquentation de Beerstorium est moins stratégique, dans le sens où, quand le visiteur va se retrouver face au fait qu'il peut visiter la brasserie il va se dire tiens, j'ai la visite guidée de la brasserie possible aussi on travaille sous forme d'un pôle touristique. Mais en même temps ce pôle touristique il est global et il a une dynamique qui a vraiment un objectif de faire la promotion globale du site et du lieu.

Est-ce que vous avez pensé à une combinaison, un sort de ticket qui pourrait dire on va faire l'un puis l'autre ?

Effectivement une proposition en ce sens c'est à dire que si tu fais la visite guidée de la brasserie et le Beerstorium, tu as une réduction de 3 euros sur ton package. Ce qui revient si tu veux faire le package de manière correcte c'est 15 euros pour les deux parce que d'un côté si tu fais la visite guidée de la brasserie tu fais la dégustation de l'autre tu peux faire les deux dégustations après ce n'est pas ça mais tu peux faire deux visites, une dégustation pour une quinzaine d'euros donc ça reste accessible. Donc oui il y a un produit croisé mais qui n'est pas vendu comme produit croisé qui n'est pas vendu comme achat des deux tickets qui est vendu comme vous avez acheté ce ticket-là vous avez droit à autant de réduction sur la visite du Beerstorium. C'est une piste qu'on pourrait envisager c'est ce produit croisé entre j'achète les visites brasserie et le complément.

Et alors on a parlé de chiffre des visiteurs etc. mais un élément qui est beaucoup plus compliqué à mesurer avec des KPI ou quoi que ce soit c'est toujours compliqué pour tout le monde, c'est le comportement, est-ce que vous savez voir, comme j'ai dit c'est difficile à visualiser, mais est-ce que vous savez voir que grâce au Beerstorium s'il y a une sorte de changement de comportement pour les gens qui vont plus aller au restaurant juste après ou plus acheter le petit paquet cadeau à la boutique etc.

Cette propension elle n'est pas liée au Beerstorium directement, on ne parvient pas à la lier au Beerstorium, parce que par rapport à la boutique on y est détaché maintenant ce serait intéressant quand même d'avoir l'analyser même par rapport au volume de l'Horeca et de l'établissement de la taverne. Il y a tellement de passages il y a tellement de monde, qu'identifier quelle est la proportion de visiteurs, on sait que derrière il y a un stop, un arrêt, les gens ne s'arrêtent pas à faire que la visite la plupart du temps ils passent du temps ici ils mangent, ils passent à la boutique. On l'identifie beaucoup plus facilement avec les visites brasserie parce que les visites brasserie, elles se déroulent à des moments T, qu'on connaît avec un lien direct avec la boutique, puisque les gens rentrent et ressortent par la boutique clairement on a des pics de vente sur les moments T où les personnes viennent visiter.

Est-ce que du coup avec les 7500 peut-être plutôt par week-end parce que c'est un peu compliqué mais une sorte de moyenne de visiteurs ?

En fait, on suit statistiquement mensuellement les visites, et donc on a la tendance annuelle. On la suit de manière forcément le split Beerstorium, visite-brasserie, on fait la différence entre ces éléments-là. On fait aussi le split entre les visites individuelles et les

visites groupes. Comme je disais les visites groupes ont un gros impact sur le volume de visites, et donc je vais te donner un exemple parlant c'est que juillet et août ne sont pas spécialement nos meilleurs mois parce que les visites groupes tombent en flèche parce qu'il y a moins d'organisation de visites groupes sur juillet et août. Or l'individu va augmenter mais va pas augmenter de manière suffisante à combler cette diminution quoi, et donc on suit ces tendances-là. On est sur des moyennes mensuelles et on suit l'évolution mensuelle, on est pas sur une tendance plus précise que ça.

Quel est le type de public qui visite le musée ? Est-ce que tu sais faire un petit profil ? Est-ce que c'est précis ou pas du tout ?

En fait, on fait l'étude sur base de notre web shop. Quand c'est vente en caisse etc. on ne s'ennuie pas à prendre le profil, on considère que bon maintenant la part web shop prend quand même un gros pourcentage de vente, donc on se base là-dessus pour pouvoir tirer les profils. Sur les profils on sait tirer les profils âge, les profils région surtout, les profils langue, linguistique voilà. Après c'est les profils sur base des réservations, on va aussi savoir âge : c'est plus étudiant/senior/adulte/enfant et enfin moins de 6 ans qui sont gratuits et enfants où il y a une petite entrée payante. Donc ça on sait tirer les profils en fonction des tickets : ceux qui prennent avec dégustation, ceux qui prennent sans dégustation. Et donc ça on fait l'analyse annuelle sur base des informations qu'on a sur le web shop, sur la plateforme de vente. Et voilà globalement c'est un peu ce qu'on s'analysait comme je le disais la provenance surtout.

Et du coup c'est quoi le profil vraiment type ? Est-ce que c'est très large ou est-ce que ce sont plus des pensionnés ? est-ce que ce sont plus des gens de la vie active ?

Ecoute je vais tout de suite prendre le rapport annuel, ce sera plus simple.

Oui c'est finalement une grosse partie qui va prendre sa réservation en ligne plutôt que de venir directement, les gens qui vont plutôt prévoir leur visite ?

Oui, généralement on est sur une proportion comme ça. Je vais arriver à mes stats comme ça on peut prendre un exemple, hop voilà il me l'a chargé, tu vois si on prend Mars par exemple. En Mars on est en kiff kiff ça va vraiment dépendre des mois, on est en ouais plus ou moins kiff kiff entre caisse et internet et le groupe. Donc un tiers un tiers un tiers entre les gens qui prévoient, qui planifient, les gens qui réservent sur internet et les groupes. Mais là on va prendre 2022, et les tendances 2022, ouais tu vois sur le

Beerstorium en fait les tendances sont différentes. Donc sur le Beerstorium on est sur des gens qui vont prendre leur ticket en caisse, donc on a 1600 caisse, pour 1200 internet, pour 857 groupes. On va comme ça en fonction et puis en visite brasserie on a en 2302 groupes 2302 personnes, 1406 via internet et 178 en caisse tu vois. Lié aussi au fait que la caisse si tu ne réserves pas ta visite brasserie de 15 heures, tu peux te retrouver sans ticket. Donc voilà, finalement il y a des deux par rapport aux tendances ça va dépendre du produit. Au niveau du profil, rapport 2022, tu vois on analyse les visiteurs par province, donc on a 64% qui viennent de la province du Hainaut, puis on a 10% Flandre Occidentale puis c'est le Brabant Wallon, Flandre Orientale et puis Bruxelles, Namur, Liège, Brabant Flamand, on sait les analyser. 70% de wallon 26% de flamand, donc par rapport aux visiteurs belges, 4% de visiteurs bruxellois. Et puis par pays on a quand même une belle présence à la Belgique mais quand on prend la France finalement il y a une belle fréquentation française. Et puis on répartit par type de ticket, tout ce qui est adulte avec dégustation par exemple c'est une fourchette large, donc ça va de 20 à 65 ans. On n'a pas tant la notion parce qu'on ne demande pas spécialement la date de naissance de la personne qui réserve. Et quand bien même ça reste la personne qui réserve on ne sait pas les personnes derrière qui suivent donc on connaît les tendances. Mais on ne sait pas globalement et puis on suit la proportion de dégustation, donc le plus important c'est hors jeunes et enfants c'est à dire qu'on ne prend pas les tickets qui n'a pas de dégustation incluse. Et donc on a 85% de gens qui vont prendre la dégustation, ce sont les chiffres qui nous intéressent principalement. Mais on n'a pas d'analyse beaucoup plus poussée au niveau du profil et des fréquentations.

Du coup vous ne savez pas dire si les gens retournent ?

Difficile à juger, on ne fait pas l'analyse en tout cas.

C'est quoi votre vision future, que ce soit au niveau résultat mais aussi au niveau changement thématique, changement de salle, l'évolution du musée ?

L'évolution du musée déjà la prochaine qui n'est pas implicitement liée au musée mais au lieu c'est qu'on va avoir des salles de séminaire. Donc on pense que des salles performantes pour l'organisation de conférences, de réunions, de meetings de séminaire avec notre offre qui est complémentaire tant au niveau du tourisme, au niveau du musée tant au niveau de la visite brasserie, donc pouvoir proposer un cadre de travail convivial avec possibilité de restauration, avec possibilité d'animation et de vie autour de ça. Ça

c'est le projet futur proche, on améliore tout ce qui est parcours visite brasserie pour que toute l'expérience générale sur site soit vraiment top et qu'on ait un beau produit vraiment de part et d'autre. Et puis en terme de long terme Beerstorium, les possibilités d'adaptation sont forcément l'adaptation du contenu, la vie de la brasserie continue et donc le contenu doit être adapté, il y a d'ailleurs déjà des contenus qui ne sont plus à jour. Maintenant ce sont des mouvements et des mises à jour qui sont vachement coûteuses et vachement importantes. Donc c'est pas toujours évident de les mettre en place, je pense par exemple on a eu la Frambush, elle n'est pas encore présentée dans le musée et puis voilà maintenant je pense qu'on va devoir sur 2024 l'adapter avec le changement packaging Cuvée des Trolls, etc. Mais on fera un tir groupé avec tout ça pour pouvoir procéder aux mises à jour. Et à terme pour pouvoir aussi modifier l'expérience ce serait de pouvoir retravailler l'expérience Escape Game, donc un nouveau jeu, une nouvelle énigme, une nouvelle manière d'appréhender les pièces, pour pouvoir faire varier ça et pouvoir dire vous avez joué mais c'est nouveau vous pouvez revenir. C'est aussi je pense un des arguments de l'Escape Game et la possibilité d'utiliser d'autres zones du parcours, il y avait les caves, il y avait aussi pas mal encore de possibilités de développement et de mise en place de parties scénographiques pour compléter l'expérience.

Enfin, dernier point général, comme tu es aussi responsable de communication, du coup tu t'es occupé évidemment de la communication du musée, comment est-ce que tu as géré et communiqué autour du lancement et l'inauguration du musée ? Quels canaux, quels supports, quels formats, etc. ?

Donc le lancement communication a été couplé aux 250 ans, avec grosse présence médiatique au niveau de la presse. Donc ça c'était l'objectif principal, donc on a eu le roi, donc on a pu surfer sur ce truc un peu de notoriété spontanée dans la presse aussi autour de l'anniversaire. Du coup on a pu un peu surfer là-dessus je vais dire. Ensuite les canaux de communication, on est sur du 360, on essaie d'utiliser vraiment un maximum de possibilités qui s'offrent à nous, on fait un travail important dans la presse en tout cas on essaye de faire un travail important dans la presse en radio, en TV, en presse écrite notamment grâce au travail de Visit Wallonia qui nous prémâche le boulot. Donc on a qu'à choisir dans un catalogue de choses qui nous sont proposées, on paye à des prix très intéressants certaines présences dans les médias. Donc ça c'est un peu la manière dont on travaille. On travaille en Web, campagne publicitaire web avec diffusion de vidéos, mais aussi diffusion de vidéos sur les réseaux sociaux pour des vidéos de notoriété. Mais avec

aussi un travail sur le référencement payant pour arriver en push sur des recherches particulières au niveau visite, etc. On travaille là-dessus, ce n'est pas toujours sur toutes les périodes de l'année par exemple le référencement payant, on va en faire sur les périodes chaudes où on sait que le nombre de recherches est important. Toujours en web, on travaille sur le canal Influenceur, mise en place de partenariats. Si pas on travaille à destination du grand public, on travaille sur du salon, on est présents sur des salons pour notamment convertir des groupes, pour pouvoir faire découvrir nos installations. On travaille sur ce qu'on appelle un levier de communication interne avec la brasserie, avec le groupe, les établissements Horeca, etc. on a la possibilité d'affichage, de distribution dans des points de vente qui sont très fréquentés, on utilise ce levier là aussi. Ensuite, on fait aussi, comme je dis c'est vraiment 360, on essaie d'être le plus complet possible. On a aussi cette année l'événementiel, donc le but de l'événement des 90 ans de la Bush est de venir découvrir les lieux. Mais ce jour-là ce sera un aperçu des lieux, ce ne sera pas une réelle visite, c'est pour voir que les gens puissent se dire tiens c'est sympa je reviendrai bien chez Dubuisson et j'ai une raison de le faire. Et donc pouvoir aussi bénéficier de ça et booster la fréquentation ce sont des éléments de fréquentation qu'on prendra en compte bien sûr même s'ils arrivent par un autre cadre un autre intermédiaire. Et on joue très fort aussi la notion de réseau, dans le tourisme l'objectif est de pouvoir profiter d'un tissu touristique régional, et donc on est très actif de nouveau auprès de Visit Wallonia, donc pour nous c'est payant dans le sens où en participant à ce qu'ils nous proposent en participant à leur événement en étant connu là-bas en étant un peu visage particulier. Ils savent qu'on est là, ils savent qu'on existe, ils savent qu'on collabore énormément donc du coup, si il y a quelque chose on prend le téléphone, on passe un coup de fil, moi je suis au bout du fil et je mets les choses en place. Et donc il y a une sorte de win-win, eux savent qu'on est partie prenante pour tout, ils savent qu'on a envie de booster la visibilité du tourisme wallon et donc on a par ce réseautage entre guillemets pas mal de possibilités, de retombées et de présences tant médiatiques mais aussi promotionnelles en tant que telles. C'est quand même eux qui gèrent la visibilité du tourisme wallon pour pouvoir dire à quelqu'un un opérateur touristique va voir chez Dubuisson, tu cherches un truc authentique, tu cherches un produit bière va voir chez Dubuisson, ils ont tout ce qu'il faut ça c'est important. Et réseau de manière plus locale, ici on est en discussion on a un site Your Nature qui ouvre ici à Antoing, qui est un site d'écotourisme qui va avoir plus de 1600 lits proposés qui va devenir un élément normalement clé du tourisme dans la région, qui sont intéressés de s'associer à nous. Parce que nous on complète leurs offres, ils ont des

offres sur site pour profiter sur site, mais pour eux si on fait venir le public dans la région et si on parvient à faire en sorte qu'ils restent c'est tout bénéfique pour eux, parce qu'ils vont vendre plus. On s'associe aussi avec des gens pour pouvoir faire la promotion du site tourisme.

Quel levier, quels Tone of Voice que vous utilisez pour communiquer sur le musée ? De nouveau c'est plutôt le côté historique ou c'est le côté divertissement ?

Divertissement et historique, on mixe les deux, on essaye de vendre le produit comme un élément dans lequel on va retrouver l'histoire mais de l'interactivité du jeu, ça va dépendre du public cible qu'on va attaquer. Le public jeu par exemple, on va forcément plus suivre le jeu maintenant le public cible global et de manière globale on présente le truc comme un ensemble. La définition c'est un parcours dans lequel réalité virtuelle interactivité et Escape Game se mélangent aux traces du passé, c'est un peu ça qui résume le truc mais c'est un peu la phrase d'accroche. Tout en présentant comme le lieu historique ou tout comme ça pour la brasserie.

Du coup au niveau public cible c'est difficile je suppose en fonction du média utilisé, mais comme vous avez dit c'est un peu large le public cible que vous visez ?

On tire large, même si au fur et à mesure des campagnes ça s'affine, je pense que le public qui a le potentiel pour bouger faire un peu plus d'activités un peu plus âgé. Maintenant je pense que chaque situation, chaque public à ses possibilités, j'entends par là on va prendre des étudiants, des gens qui sont en début de travail, des nouveaux travailleurs ceux-là ils vont pouvoir être ciblés sur une expérience plus enterrement vie de garçons, enterrement vie de jeunes filles. On peut avoir des publics « groupe » par exemple, il va être seniors en partie, c'est les seniors qui peuvent prendre le bus en milieu de semaines et venir visiter un musée que personne ne visite un mardi après-midi admettons, c'est un peu. Il va être de tout type, il peut être familial aussi, on fait de l'annonce dans ce qui est femme d'aujourd'hui, ça reste un chouette moment à passer en famille, même si on ne se vend pas par exemple aux écoles parce qu'on ne peut pas en termes d'éthique mais ça reste quand même...

Ok super, on est bon pour moi, très complet en tout cas, merci pour ton temps, clairement.

Avec plaisir.

Entretien 2 : Concepteur du Beerstorium

Tout d'abord, est-ce que vous pouvez vous présenter ?

Christophe Gaeta, je suis muséographe, scénographe et également scénariste de spectacles. Donc je travaille dans la scénographie depuis 1994 maintenant, c'est déjà bientôt 30 ans. Je conçois des musées, des expositions, parcours spectacles, principalement en Belgique mais j'ai même beaucoup de réalisations à l'étranger. Et je dirais mes activités c'est plus dans les musées que dans les expositions, même si je fais régulièrement des expositions.

Ok, d'accord. Par rapport au Beerstorium, quel a été votre rôle, est-ce que vous pouvez m'expliquer ?

Au démarrage du projet, quand il y a eu un appel d'offre venant de la brasserie, on a reçu les premières informations. Et mon rôle, comme c'est le cas finalement dans pratiquement tous mes projets, c'est d'abord d'essayer d'imaginer un concept muséographique. Donc un concept à la base, c'est de se dire, en analysant le contexte, c'est-à-dire le potentiel du lieu, ce qu'a priori il y a raconté, ce qu'a priori il y a de disposition pour raconter, c'est de se dire quel type d'expérience, quel type de musée faire. Ça, je dirais, c'est la première étape. Alors évidemment, pour illustrer l'idée, je dessine, j' imagine une scénographie. Mais elle est là au départ, surtout pour faire comprendre aux clients ou à l'institution si on est dans la bonne direction. Donc c'est plutôt, ça agit d'abord en termes de muséographie. D'accord.

Et puis alors après, une fois qu'on s'est mis d'accord sur un concept, alors je le dessine, je le mets en espace, je le traduis. Alors là, j'arrive plutôt en tant que scénographe. Et alors dans la plupart des projets, mais dans le cas du Beerstorium un peu moins, je m'occupe ensuite de la coordination. Mais ça dépend des cas de figure. Dans le cas du Beerstorium, comme moi j'étais sous-traitant d'une société spécialisée, qui ont leurs propres coordinateurs, finalement je n'ai pas coordonné les travaux par exemple. Ce que je fais pour mes projets propres.

Est-ce que avec vos mots, est-ce que vous pouvez me décrire ce qu'est pour vous le Beerstorium?

Alors le Beerstorium pour moi c'est un mix original entre ce qu'un musée traditionnel pourrait offrir et une expérience qui est plus du type d'une salle où le mot m'échappe tout à coup. On va dire Secret Room mais ce n'est pas ça.

Escape Game.

Escape Game en effet, donc en fait, on est arrivé à ça étant donné la dimension des lieux. Donc pour moi le Beerstorium c'est un lieu qui sur une faible superficie permet de vivre une expérience de deux types. Soit plus actives, soit plus classiques. Dans un même lieu. Je dirais que c'est un projet hybride entre un musée traditionnel et un musée nouvelle génération.

Ok, intéressant. Dans ce type de musée, qui fait appel à l'immersion et à l'interactivité, quels sont les différents objectifs, même au-delà du Beerstorium en lui-même, dans les projets que vous avez travaillé, quels sont souvent les objectifs recherchés par les institutions, les marques ?

Alors les objectifs, ça dépend vraiment d'un projet à l'autre. Si on parle d'institutions publiques, l'objectif... D'abord il faudrait différencier quels sont les objectifs. Est-ce que l'objectif, si vous parlez de faire venir beaucoup de monde, ou de transmettre quelque chose ?

Justement voilà, pour moi ce sont deux types d'objectifs.

Alors je dirais que forcément, dans le cadre de projets plus privés, il y a souvent plutôt un objectif de soit faire venir du monde, beaucoup de monde, soit surtout que les gens qui viennent en ressortent en ayant conquis par la marque dans ce cas-ci, et en l'espérant en étant ambassadeurs de la marque. Ça c'est l'objectif. Que les gens aient passé un bon moment ici, et que du coup, ils s'approprient un peu l'image de la brasserie Dubuisson. Alors bien entendu ici, il n'y a pas que le musée. C'est un projet où il y a le musée, mais il y a le reste. Donc c'est une expérience plus globale.

D'accord. Est-ce que vous pouvez me résumer quel était le rôle de Tempora finalement dans la conception, ils ont été là depuis le début ?

C'est-à-dire que moi effectivement, et mon collègue d'ailleurs, collaborateur Didier Gernhardt, nous sommes tous les deux indépendants. Ça veut dire qu'on travaille de temps en temps pour des sociétés privées comme Tempora, mais moi j'ai mes propres projets, où mon collaborateur Didier donc est m'assiste dans ma mission. Alors ça arrive

effectivement souvent dans le cadre de Tempora, où en fait on intervient plutôt au départ, dans la conception. Ça veut dire que donc en fait, on est plus intervenus, moi je suis beaucoup plus intervenu dans la conception que dans la réalisation. Et même mon collègue Didier, qui lui dans mes projets intervient énormément dans la réalisation aussi, d'ailleurs suivre les plannings, les budgets, va en atelier, ce n'est pas le cas ici. C'est vraiment Tempora qui a assuré très fortement la partie réalisation. Mais moi encore une fois, quand j'interviens ici avec Tempora, je suis comme si j'étais de Tempora, même si je suis indépendant.

Alors pour être tout de même plus précis, il y avait une personne qui est vraiment salariée de Tempora, qui était aussi dans la phase conception, qui est le scénariste Henri Dupuis, une autre personne qui est plongée dans le sujet, dans le contenu et qui a dégagé les thématiques.

Dans le Beerstorium, en ce qui concerne les choix, les dispositifs, est-ce que c'est du coup vous ?

Non, ça c'est totalement mon job au départ. C'est vraiment dire qu'il y aura un interactif à tel endroit, qu'on fait un mapping près du piano, qu'à un moment donné on utilise des casques 3D, c'est mon travail principal.

Ça on va en reparler un petit peu plus tard si ça ne vous dérange pas. Et donc au-delà de dispositifs, vraiment dans la conception qui a décidé du fait, par rapport au fait que ce serait un musée interactif et immersif, c'est la brasserie qui avait cette idée-là ?

Au départ c'était notre proposition, je ne sais pas ce que les concurrents avaient proposé, mais ça c'était notre proposition de concevoir ce parcours comme une escape room sans que ce soit que ça. Une escape room c'est souvent très temporaire, c'est pour un public très précis, donc on n'aurait pas voulu appeler ça une escape room.

En fait l'idée, comme je le disais tout à l'heure, et j'ai eu le cas pour d'autres projets, on a trouvé d'autres solutions, c'est que les gens restent suffisamment de temps dans une des salles, dans chacune des salles, pour qu'il n'ait pas fait le tour en cinq minutes, parce que physiquement il y aurait moyen de faire le tour en trois minutes même. Donc il faut trouver un moyen. Et si ce n'est pas en mettant des objets ou du texte, il fallait raconter l'histoire sous forme de petites épreuves avec les trolls qui donnent une mission, et si on suit la mission, on a calculé le temps, alors du coup chaque personne allait rester dans la

salle, et donc on se dit, s'il reste autant de minutes additionnées, ça en gros ils en ont pour leur argent.

Très bien. En ce qui concerne le musée de la brasserie, juste le Beerstorium, qui on peut l'appeler un produit culturel de marque, un musée de marque, à quel point c'est différent pour vous, en tant que muséographe, de développer un musée comme un produit culturel de marque, ou juste un musée comme un simple produit culturel ?

Vraiment, c'est une très intéressante question. Donc c'est très intéressant comme question, mais j'ai d'abord envie de vous dire que pour moi il n'y a aucune différence. Parce que pour moi c'est un produit culturel, un produit culturel, une attraction culturelle. Donc dans la manière de concevoir l'histoire, le type d'expérience, pour moi ça ne change rien dans ma démarche. Je dirais qu'on essaye de demander plus clairement, peut-être on aurait pu encore nous demander encore plus clairement ici, quels sont les véritables objectifs de communication ? Justement, comme je viens du marketing et de la FUCaM, tous mes projets, même culturels, quel que soit le musée, même si je pars toujours, pour qui faites-vous le musée ? Quel type de produit, entre guillemets, en fait c'est un produit, quel type de produit vous voulez ? Je dirais même au niveau du prix, attention, quel prix vous avez ? Quel prix, c'est-à-dire aussi quel public ? Donc moi je réfléchis pour tous les projets que je fais plutôt dans une manière marketing. Alors je ne dis pas à tous mes clients parce que les musées parfois n'aiment pas entendre ça, parce que tous les musées ont besoin que les expositions et les musées font le faire.

Ok d'accord, c'est intéressant. C'est une question qui est un petit peu plus compliquée, mais en quoi une marque était légitime dans la construction d'un produit culturel ?

Je dirais déjà dans le cas des brasseries, de manière générale, on n'est pas dans le simple produit. Il y a tout de même un ancrage local, c'est un produit qui fait partie du patrimoine culturel. Donc il y a déjà cette légitimité-là par rapport à ce produit-là. D'ailleurs je n'ai pas fait souvent des musées de marque qui sont autres que la bière ou le chocolat. Une fois je l'ai fait pour deux fois dans le domaine financier, donc pour une société, un courtier en bourse, qui m'a commandé une exposition et qui avait des objectifs, oui forcément commerciaux, mais sa volonté première c'était plutôt de dire, pour expliquer à nos clients qu'on s'y connaît vraiment bien dans le domaine de la bourse, on a même la légitimité de faire une exposition didactique pour les écoles, pour les universités. Et alors j'ai dû concevoir un projet là aussi hybride, c'était à la bourse de Bruxelles, sur la bourse, où la

journée c'était visitable par des étudiants, par des familles, et le soir l'exposition devait servir de grand espace d'événementiel cocktail, donc il fallait que les deux soirs, mais ça a donc influencé la manière de faire la scénographie. On avait deux types d'éclairage, un éclairage pendant la journée, un éclairage le soir, donc la voûte de la bourse était éclairée différemment, plus événementiel. Par contre les dispositifs, donc les gens se promenaient dans l'exposition avec une coupe de champagne, et les dispositifs finalement étaient en arrière-plan, et la circulation avait été étudiée pour que s'il y a à un moment donné 400 personnes en un moment, ce n'est pas un problème.

Mais sinon, alors pour répondre plus clairement à votre question, la légitimité elle est culturelle, parce que c'est un produit qui fait partie du patrimoine, mais aussi pour moi, parce que ça augmente l'offre culturelle. C'est un sujet intéressant, pourquoi pas, donc pour moi c'est tout à fait légitime. D'ailleurs il y a énormément de brasseries qui le font depuis longtemps.

Ensuite, à quoi est-ce qu'on reconnaît un musée comme un produit culturel de marque ? Alors là j'ai une sous-question un peu plus complète. Quels sont les codes et quels sont les indispensables justement pour une marque dans ce musée de marque ? Comment est-ce qu'on va reconnaître ?

Comment on va repérer qu'on est dans un musée de marque ? Je trouve que si on le remarque trop, ce n'est pas bon. Si on matraque de logos où on a l'impression de venir plutôt à un événement organisé par la marque, alors on sent qu'on est dans un événement qui met principalement la marque. En général dans un musée de marque, c'est beaucoup plus fin que ça. Mais ça doit être présent tout de même.

Oui c'est ça. Parce qu'il y a quand même une volonté que, comme vous l'avez dit tout à l'heure, le visiteur en sortant du musée, il soit devenu un peu l'ambassadeur de la marque. Donc il faut qu'il soit conscient qu'il est...Après ici c'est aussi un cadre qui fait qu'on arrive, on est en face de la brasserie.

Il peut voir mille fois le logo du troll. C'est une chose comme il le voit en publicité. Converser avec lui dans un parcours, voir son enfant s'amuser en regardant à travers les œilletons et que son enfant après à la maison dessine un troll, ça c'est s'approprier la marque.

Clairement. C'est intéressant. Ensuite, en ce qui concerne le rôle du visiteur, justement on en parlait, quel rôle joue le visiteur d'une manière générale dans ce type d'exposition, de musée interactif et immersif, on est clairement là-dedans. Quel est le rôle que joue le visiteur ?

On essaye justement de lui donner un rôle actif. En fait dans une exposition ou un musée, il y a des moments où le visiteur est passif, donc très passif, par exemple quand il regarde une vitrine, il est très passif, je ne sais pas si je regarde la vitrine éventuellement, parfois il est très actif dans le sens où il y a un élément interactif, c'est-à-dire qu'il joue avec une borne par exemple, donc il doit faire des choix. Mais alors ce que j'essaie de faire, mais ça c'est plus rare, c'est quand on lui demande vraiment d'être participatif. Et là c'est quand on permet, je le fais dans quelques musées, où d'une certaine manière il laisse une part de lui-même dans le musée, il laisse une trace de lui. Par exemple ici, dans un musée que je vais bientôt ouvrir, tout simplement, c'est un musée sur la seconde guerre Mondiale, où on a vu ce que des soldats ont sacrifié pour des libertés, et bien à la fin, les gens doivent simplement écrire sur un Doctag,

comme un Doctag militaire en carton, écrire un mot, le mot qu'ils désirent, et venir l'accrocher sur les lettres géantes d'un mot. Mais ça c'est un acte.

Dans d'autres expositions, je dirais même quand on fait des interactifs où les visiteurs jouent à plusieurs, l'un contre l'autre, c'est déjà interactif mais un peu déjà participatif. Ou des interactifs où on demande aux gens, tiens, voilà quatre et quatre figures, quel est votre avis ? Et les gens doivent voter. Là, quand les gens font ça, on est dans l'immersion aussi en fait, parce qu'ils sont totalement concentrés. Parce que quand on parle d'immersion, ce sera peut-être un nouveau sujet. Actuellement, immersion égale projection sur des murs. Alors que l'immersion ça revêt énormément de choses. Bien entendu, dans le casque Oculus que vous avez ici à la brasserie, on est dans l'immersion visuelle. Mais pour moi, l'immersion de ce dispositif, elle n'est pas uniquement par le fait qu'on est en 360°, mais c'est parce qu'il y a, dans le scénario de la séquence, on se retrouve de ce côté-ci de la brasserie, dans le vieux café, et avec des gens, je dirais même les figurants, sont importants dans cette scène-là. Ils ajoutent à la véracité de la chose. Et ça, c'est de l'immersion. Enfin, c'est un autre sujet de l'immersion.

C'est très bien, on va rapidement y arriver. Vous l'avez notamment évoqué avec plein de manières, mais comment on fait pour faire participer au maximum le visiteur dans ce type de musée ?

Alors, comment on fait participer au maximum le visiteur, c'est d'abord en essayant de capter son attention dès le départ. Ça peut être de multiples manières. En fait, inversement, il ne faut pas l'endormir. Même une exposition, quand je fais très rarement des expositions, rien qu'avec des œuvres d'art, moi je mets toujours de la musique. Parce que s'il n'y a pas de musique, les gens s'endorment. Et ça ajoute une couche à la concentration. Donc, en fait, il faut attirer l'attention du début à la fin.

Il y a beaucoup de musées maintenant de plus en plus qui reviennent aux audio-guides. Parce que s'il est très bien fait, c'est un moyen que le visiteur reste accroché à ce qu'on lui raconte.

Mais votre question, c'était pour qu'il soit participatif ?

C'est ça, comment on fait participer au maximum le visiteur ?

En fait, moi je considère qu'un musée ou une exposition, elle peut être conçue comme un film. Quand vous allez au cinéma, il y a la première scène. La première scène, elle est importante. Si la première scène, vous n'attirez pas votre attention, vous ne rentrez pas tout de suite dans l'histoire. Donc, en fait, dans le scénario idéal d'un musée ou d'une exposition, il faut tenir compte de ça. Et donc, il faut des moments d'action, des moments plus calmes, d'avoir effectivement une variété d'expériences pour tous les publics. Mais à l'inverse, il faut éviter d'avoir tellement de choses où le visiteur ne s'y retrouve plus. Donc, il faut l'emmener, mais il ne faut pas qu'il se perde. Par exemple, si à un moment donné, les gens ne savent plus ce qu'ils ont à faire, par où ils doivent aller, ils participent moins.

Justement, par rapport à ça, je rebondis. Comment, du coup, comme vous dites, il ne faut pas non plus qu'ils soient omniprésents, tout ce qui se passe dans le musée, il faut quand même leur laisser des espaces de liberté. Comment on procède pour justement les immerger, en sorte qu'ils interagissent avec les dispositifs, etc., mais tous en laissant des espaces de liberté pour les laisser vivre leur expérience personnelle ?

En fait, vous avez d'abord le scénario de ce que vous voulez raconter, et puis je vais vous répondre sans donner d'exemples. Un exemple majeur, c'est le musée que j'ai fait à Gdansk sur la Seconde Guerre mondiale. Ça, c'est un immense musée, il fait 6 500 m²,

c'est d'ici jusqu'au bout de la brasserie. D'abord, c'est très très très grand, et surtout, ce sont des thématiques très dures, donc c'est sur les camps de concentration, c'est sur les exécutions, c'est sur la guerre. Et donc, à la fois, pour tenir en haleine le visiteur, il fallait varier, il fallait avoir des moments très forts, mais on a conçu le musée de manière à ce qu'il y ait 16 sections. C'est un peu comme si vous étiez dans une rue, il y a 16 salles qui sont réparties, et il y a effectivement une sorte de rue centrale. Il faut savoir que le musée est enterré à moins 16 mètres sous le niveau de la mer, donc ça veut dire que les plafonds sont très hauts, mais on est maintenant enfermés. Donc, ça veut dire que cette rue centrale, elle est, par contre, elle baignée par une lumière zénithale, une lumière du jour. Et chaque fois, vous rentrez dans une section qui fait parfois 400 m², plus ou moins 400 m², parfois elle est plus grande, plus petite, et alors vous ressortez. Et ça, c'est un moyen, à un moment donné, non seulement d'avoir un moment donné de repos et de réflexion, sinon vous êtes abattus après, il n'y a qu'à le dire, après quatre salles. Si vous passez toujours d'une forte émotion à une forte émotion, ce n'est pas bon, c'est comme au cinéma, c'est aussi à nouveau, c'est comme au cinéma. Il faut à un moment donné, après, avant la bataille, il faut voir les bateaux arriver, il faut l'action, et puis à un moment donné de répit, ils peuvent repartir. Donc, on essaie de faire ça dans le scénario, ça dépend encore une fois de la configuration.

Ici, dans le cas du musée, on ne peut pas réfléchir comme ça. Je dirais, le moment de calme, c'est quand on va ensuite en terrasse ou dans la brasserie, ou plus tard, s'ils vont se promener dans le parc. Là, il fallait être directement intense, parce que l'expérience est trop courte que pour se dire, à un moment donné, on va faire une zone qui se repose.

Oui, mais on peut quand même faire ce parallèle, vu qu'on a plusieurs salles avec des expériences qui sont séparées l'une de l'autre. On peut faire ce parallèle en disant, entre une salle et l'autre, le visiteur a fini, il a réussi son petit jeu. C'est un nôtre, donc là, il a son moment, ou alors dans l'énigme, il va pouvoir chercher la réponse dans l'ordre qu'il veut, c'est ça aussi, son espèce de liberté. On n'enferme pas dans un couloir en disant...

Exactement, et en plus, il n'est pas tenu à un timing. En fait, effectivement, il fait une première partie, et puis après, il est libre, et puis il retourne vers une deuxième étape de l'expérience. Donc c'est vrai que c'est un moyen, effectivement.

Ici, je fais aussi par exemple un parcours spectacle, donc c'est automatisé. Les gens rentrent dans une salle, il y a une séquence, j'en ai fait plusieurs. Mais là, vous pouvez

jouer sur l'intensité dans la séquence. Par contre, ils n'ont jamais rien à faire, parce que ce sont des salles de cinéma. Ce sont des musées, par contre, dans ce cas-là, qui sont très peu interactifs. Mais à nouveau, quand on propose ça, ou quand on demande de faire ça, ça correspond à un contexte.

Dans le cas de ce que je fais à Bouillon, là sur les croisades, c'est l'ancien archéoscope qu'on transforme, mais où ce sont toute une série de salles de spectacles. Pourquoi ils demandent ça ? Parce que les lieux ne sont pas gigantesques, et que si on commence à mettre... Ils n'ont pas de collection, zéro, rien, pas un seul objet. Et le moyen pour eux que ce soit rentable, c'est-à-dire faire rentrer 25 personnes toutes les 10 minutes, c'est de faire un parcours automatisé. C'est une attraction.

Ensuite, on va passer, comme vous l'avez déjà évoqué, à l'immersion. Parce qu'on est clairement là-dedans, je pense, avec le Beerstorium. Est-ce que vous pouvez juste, globalement, parler de la notion d'immersion au sein de ce musée ?

Au sein de ce musée ?

Vous pouvez d'abord m'expliquer la notion d'immersion globale dans ce type de musée, et puis après on peut parler plus en détail du Beerstorium.

Pour moi, quand on parle d'une expérience immersive, c'est tout simplement, en fait, une expérience où on est parvenu à faire en sorte que la concentration du visiteur est totale. Donc, vous voyez, ça peut être fait, du coup, de plein de manières. C'est ce que je dis souvent.

Alors, il faut savoir que les salles immersives, à l'origine, ça vient de quoi ? Ça vient de, je pense, fin du 19^e siècle, les panoramas. Vous voyez ce que c'est, les panoramas, comme le panorama de Waterloo. Et alors, pourquoi ? Donc, ce sont les premiers cinémas IMAX, historiquement. Et pourquoi c'est immersif ? Ce sont les salles-là, pas parce que c'est bien peint et très réel, c'est parce qu'en fait l'image est plus grande que ce que vous pouvez voir. D'ailleurs, le meilleur panorama qui existe, je pense que c'est en Hollande, la salle est gigantesque. C'est un panorama, mais en plus, il y a un toit à l'endroit, un toit au-dessus de la tête, pour empêcher qu'il voit. En fait, c'est quand vous ne voyez pas les arêtes de l'image. Alors, ce que je viens de dire, vous devez le prendre au sens très large. Quand vous ne voyez pas les arêtes de l'image, c'est parce que vous êtes absorbés par l'image. Donc, je vais vous donner un exemple. Vous mettez quelqu'un dans le noir total,

vous ne voyez pas l'image. Si vous mettez quelqu'un dans le noir total et que c'est tout à coup quelqu'un qui vous parle et qui vous raconte une histoire, et que là, c'est vous qui créez l'image. Quand on rêve, on rêve à 360 degrés. Donc, pour moi, l'immersion, c'est la capacité d'un parcours à rendre totalement la concentration des visiteurs. Donc, ça ne se limite pas à des projections.

Oui, bien sûr. Et donc, par rapport au Beerstorium, aussi ?

Alors, pour moi, le Beerstorium, maintenant, dans le cas du Beerstorium, on a tenté cette immersion à travers le jeu. À travers le fait que les gens allaient se concentrer et allaient du coup, bien sûr, quand ils rentrent dans la salle, ils regardent la salle dans leur ensemble. Mais le fait de leur dire, regardez d'abord là, puis là, puis là, puis là, du coup, ils font un trajet dans une salle. Donc, on est dans une salle, finalement, où normalement, vous avez tout dès le premier clin d'œil. Donc, la volonté d'immersion, elle est à travers le scénario et ce jeu d'énigmes.

Alors, je reviens un petit peu en arrière. Pour moi, l'immersion, elle vient une fois que vous arrivez sur le site. Parce que j'ai encore de faire une expérience, en plus, ici, il fait beau, c'est l'automne. Quand vous arrivez déjà de là-bas et que vous voyez ce parking sur la droite, ça commence. Parce que peut-être vous êtes habitué et vous en rendez plus compte. Mais pour les gens, pour le visiteur qui vient pour la première fois ou qui revient d'ailleurs pour ça, l'expérience commence dans le parking, de passer ce pont, de voir qu'après on pourra aller boire un verre et puis de voir cette maison dont c'est une ferme château. Tout le monde n'a pas une maison comme ça. Donc, le fait de rentrer dans la maison dans un lieu un peu inhabituel, ça fait partie de l'immersion. Alors, par contre, si on était rentré dans ce château et qu'on retrouve des vitrines avec des documents, on casse le rêve. Mais là, on tombe devant des fûts. Et quand on voit les fûts, on voit des trolls qui nous parlent, qui nous donnent mission. Donc, je dirais, on attaque le visiteur dès le départ. On essaye de le prendre dès le départ. Et puis, alors, l'autre moyen qui est l'immersion, c'est qu'on essaye de varier les expériences d'une salle à l'autre. Et donc, l'idée, je ne sais pas si on vous l'a expliqué, l'idée, c'était tout de même de recréer un peu le château comme si on était dans la ferme château, comme si on était dans des vrais intérieurs. Il y a le salon, il y a plutôt le cabinet de curiosité, le bureau et puis un peu la salle où il y a le piano et puis un peu la salle arrière avec la cuisine pour que les gens aient

même cette impression-là. Mais si on avait reconstitué tout avec un mobilier d'époque, autant aller au château de Beloeil. Vous voyez, ça n'a pas d'intérêt.

Et donc, en rentrant dans le château, comme vous le dites, et en commençant directement avec le petit troll qui suit la mission, les gens ont assez rapidement oublié un peu leur quotidien, leur tracat, etc. Et se concentrer pendant une heure et demie à 100% sur les jeux, l'expérience.

Et ça n'aurait pas pu le faire avec un texte qui allait expliquer quoi que ce soit. Il fallait, et alors malgré tout, arriver dans le hall d'une maison comme ça et tomber sur des fûts, normalement, l'éditeur c'est tiens, qu'est-ce que c'est ? C'est intrigant. On l'a fait en fonction du contexte et de l'histoire qu'on avait raconté. Pour un petit projet, on l'a fait autrement, bien entendu.

Ok, ok, c'est super intéressant. Donc voilà, la question suivante c'était comment faire pour immerger les visiteurs ? Mais je pense qu'on a bien répondu avec tous les aspects qui font l'expérience.

Et en résumé, parce que j'ai fait pas mal de conférences sur le sujet, il y a l'immersion par le multimédia, soit par l'interaction multimédia, mais il y a l'immersion même parfois à travers simplement les témoignages. Donc les témoignages et la présence de l'humain. À nouveau, vous allez visiter une mine de charbon. Bon, vous êtes en immersion dans l'espace, ok, mais si en plus vous êtes accompagné d'un vieux monsieur qui vous raconte comment ça se passait, là on est en totale d'immersion. Si vous vous promenez dans un lieu historique fait de vieilles pierres, seul, oui il y a un peu d'immersion, mais si quelqu'un vous le raconte, et en plus si c'est une personne qui a une légitimité, je ne parle pas d'un guide, je parle que quelqu'un qui a vécu l'histoire qu'il vous raconte, ça c'est de l'immersion.

Donc là on peut faire le parallèle avec le Beerstorium, avec justement les trolls qui nous racontent ?

Les trolls, ce sont des personnages qui sont légitimes, c'est pour ça qu'on les a choisis, ils sont légitimes, ils sont sympas en plus. Je dirais d'un point de vue marketing c'est tout de même l'élément qui est très connu pour la brasserie Dubuisson, ils avaient toutes les qualités, je ne vois pas quel autre personnage on aurait pu trouver, il n'y a pas de sens de prendre autre que le troll.

Du coup, au-delà du troll en lui-même, sa fonction je veux dire, on peut faire le lien avec, si vous avez dit, une personne qui...

Oui, moi je parlais plutôt dans certains sujets, des sujets notamment sur la guerre, où à nouveau la personne vous transporte dans son histoire simplement en l'écoutant.

Donc là on a quand même le parcours finalement, tout ce qui lie les différentes salles.

On s'attache à un personnage et dans ce cas-là c'est le troll.

On y vient là-dessus. Je lis un petit peu mes notes et c'est super intéressant ce que vous dites en tout cas, un grand merci. En ce qui concerne les dispositifs, on n'en a pas encore trop parlé, quels sont les dispositifs qui pour vous favorisent de plus l'immersion ?

Dans le Beerstorium on parle, ou bien en général ?

En général et dans le Beerstorium, toujours, à mon avis on peut répondre comme ça à toutes les questions.

Alors je vais essayer d'abord de commencer par de manière générale, il n'y a rien à faire. Pour moi en général ce sont des dispositifs, en général, de type plutôt filmique pour autant qu'ils soient sur des supports inhabituels. Donc c'est-à-dire, pas un écran 16-9e, j'essaye de ne jamais faire un écran 16-9e dans un musée. Et si c'est un écran 16-9e, au minimum il est mis à la verticale. Et en général pour justement que quelqu'une personne parle.

Moi j'adore le cinéma et j'essaye de construire les choses comme au cinéma. Et donc je sais bien que pour faire des effets wow au niveau de l'émotion, il n'y a rien à faire. Dès que vous disiez des moyens de ce type-là, c'est les moyens les plus efficaces pour un large public. Votre question c'était sur quels sont les moyens pour...

Quelles sont les dispositifs ou les méthodes qui favorisent l'immersion ?

Bon donc en priorité je pense que c'est ça malgré tout. Alors maintenant dans les musées vous pouvez, même les objets peuvent devenir un moyen de capter l'attention du visiteur de lui offrir une immersion. Mais dans ce cas-là ça dépend vraiment de la manière dont ils sont présentés. Si vous mettez sur des tables des objets même de manière très design pour moi, pour moi ce n'est pas grand public et ce n'est pas efficace. En général il y a des designers qui aiment bien faire ça. Entre designers ils vont dire oui c'est super, tu as fait ça magnifiquement. Mais en attendant dans la réalité moi je vois bien les gens, ils passent à côté, ils regardent et ils passent leur chemin.

Vous arrivez dans une pièce, vous avez des masques africains, vous les mettez sur une table, ok. Vous arrivez par contre dans une autre pièce, vous avez des masques africains qui sont sur des tiges, et que pour chaque masque africain il y a une lampe et qu'il y a même une variation dans la lumière et que c'est appuyé par le son lointain d'un tambour, vous présentez des collections mais vous êtes dans l'immersion, ça veut dire que même à travers les objets, tout en les respectant, il y a moyen de les mettre en scène pour que... et les objets ont tout de même un pouvoir, quand ils sont authentiques ils peuvent avoir un pouvoir tout de même d'attraction énorme sur les gens. Mais pas s'ils ne sont pas bien présentés, vous pouvez mettre un objet exceptionnel mais s'il n'est pas le présenté, les gens sont déçus maintenant.

Il y a un sorte de parallèle pour immerger les gens dans cette immersion avec l'objet, c'est intéressant ce que vous dites, il y a un sorte de parallèle avec la narration, le récit, on ne va pas juste mettre un objet tout seul, on va lui créer une histoire, on va lui mettre une lumière d'une musique comme vous avez dit etc. On crée une histoire pour un élément particulier.

D'ailleurs je parle des objets en deuxième position parce que j'ai toujours embêté quand je suis sur des projets où la qualité des objets est assez faible. Par exemple ici au Beerstorium, la maquette de microbrasserie, ça c'est un magnifique objet, c'est l'objet type Jules Verne, c'est l'objet qu'on photographie. Voilà, ça c'est vraiment un bel objet. Je pourrais vous donner beaucoup d'exemples d'objets qui ont été impressionnants dans des parcours. Je vous donne un exemple, dans une exposition, on avait trois robes. C'était à nouveau une exposition sur la guerre, l'après-guerre, et on avait trois robes d'enfants à présenter. La robe d'une fête avec des drapeaux alliés, donc américains et anglais, pour une petite fille belge qui avait été utilisée pour aller retrouver son papa qui était déporté et qui est arrivé à la guerre. Donc la maman lui avait fabriqué ça, une belle petite robe. On avait une robe, le même principe mais nazie, donc une petite fille, la maman lui avait fait une robe juste après la guerre en utilisant un drapeau nazi, mais détourné évidemment, pas pour pu, pour qu'on voit, mais avec ce qu'il y avait comme tissu. Et on avait la petite robe d'une fille dont on ne connaissait pas l'histoire parce qu'elle était morte à Auschwitz. Ces objets, ce sont des objets puissants par l'histoire. Ce qu'on a fait, parce que cette salle parlait de l'après-guerre, on les a mis dans le fond de la salle, ces trois robes, comme si les trois petites filles se donnaient la main.

Donc elles étaient exposées et quand on arrivait dans la salle, au loin, on avait l'impression de trois petites filles se donnaient la main. A mesure qu'on s'approchait, on s'appréciait que c'était simplement trois robes mises sur des mannequins et on lisait l'histoire. Et donc c'était très symbolique. Mais ça, ça fait partie de notre métier de trouver des moyens de présenter ça.

Ok, c'est intéressant. Donc voilà, pour les différentes méthodes d'immersion, on a parlé de la décoration, aussi ça joue les objets, les couleurs, le son, le personnel aussi.

J'ai parlé de multimédia, de la place de l'objet. Et alors, je dirais, il y a d'autres, mais le troisième principal, c'est le décor. Le décor, ce sont des techniques qu'on utilisait beaucoup il y a une vingtaine, trentaine d'années. Moi, j'ai commencé ma carrière où on était beaucoup, beaucoup dans le décor. Le problème, c'est que les décors, c'est ou bien ça doit être super bien fait, ou bien il ne faut pas le faire. Alors, parfois, il y a certains publics qui sont vite contents, mais en fait, le décor, il faut y aller à fond. Il faut que ça sente, qu'il y ait des odeurs, il faut qu'il y ait du son, il faut que ce soit vraiment très, très bien fait comme un décor, je dirais, mieux qu'un décor de cinéma. Parce que le décor de cinéma, quand vous allez dans les studios de cinéma, le décor, ce n'est pas aussi nickel, c'est parce qu'avec le filmé. Mais là, on est plus dans du décor de théâtre, et même au théâtre, il y a une distance. Il y a l'éclairage, là, vous êtes dans le décor. En scénographie, on est, donc ça veut dire que les gens touchent. S'ils touchent, et si ça fait toc-toc, voilà.

Donc, c'est vraiment un aspect très, dans le réel au maximum.

Ce sont plus les coûts des décors sont beaucoup plus coûteux en scénographie de musée que en théâtre aussi.

Oui, oui, parce qu'on peut faire du faux, on peut cacher, alors là, c'est impossible.

Là, on ne peut pas cacher, on est dedans.

Et aussi le personnel, vous en avez un petit peu tout à l'heure parlé, avec le parallèle, avec la mine, avec l'ancien mineur... C'est fini, donc ça fait partie aussi, clairement, de l'immersion.

Le personnel, ça dépend des projets, mais évidemment, dans les musées, c'est... Quoi qu'aux États-Unis, il y a une volonté beaucoup plus grande. Enfin, je ne vois pas, je vois peu d'exemples en Belgique, par exemple, d'utilisation pertinente, d'une application pertinente du personnel, à part dans l'accueil. Mais aux États-Unis, vous pouvez vous

prendre dans un musée des sciences, et puis il y a un vieux monsieur avec un perroquet sur l'épaule qui vient vous taper sur l'épaule et pour vous demander, tiens, en fait, vous savez que ce perroquet... Ça, aux États-Unis, c'est fréquent. Alors, parce que c'est une autre manière, ils ont beaucoup de bénévoles, et les bénévoles le font parce qu'ils sont détaxés, etc., donc c'est une autre manière de penser. Mais par contre, des gens, du personnel qui est vraiment impliqué dans le musée, ce sont des points à gagner énormément, énormément auprès du visiteur. Mais ça coûte très cher, donc ça ne se fait jamais.

Ok, une question un petit peu plus complexe. Je ne sais pas si vous avez une réponse claire et nette, on peut toujours essayer. Est-ce que c'est possible, et si oui, comment peut-on mesurer le degré d'immersion du visiteur ?

Maintenant, c'est beaucoup plus facile que d'avant, parce que les gens s'expriment sur les réseaux sociaux. Donc, en gros, sur TripAdvisor, vous pouvez tout de même analyser ce que les gens racontent. Si vous allez voir, justement, sur TripAdvisor, le musée que j'ai fait avec Danx, vous aurez bien compris à quel point l'immersion est présente. Maintenant, vous voulez dire un moyen vraiment de le mesurer au terme du parcours, à part si c'est un parcours libre où la durée moyenne est d'une heure et demie et que vous vous mettez à la fin de l'expo et que vous voyez que les gens partent après vingt minutes, c'est qu'il n'y a pas eu une grande facilité d'immersion. Je dirais, voilà, si les gens restent très longtemps dans un parcours, c'est qu'ils s'y sentent bien, ils ont beaucoup de choses à faire. Ça veut dire qu'ils ont voulu rester le plus longtemps possible. Maintenant, les gens ont tout de même leur timing. À nouveau, le musée que j'ai fait avec Danx, je me rappelle l'avoir fait une fois avec ma famille. Ma famille n'est pas nécessairement intéressée sur le sujet. On a fait le musée en minimum trois heures. Minimum trois heures. Et en rentrant dans l'usage, j'expliquais. J'expliquais et puis ils se promenaient un peu. Parce qu'il y avait vraiment beaucoup de choses à voir.

Ça ne répond pas tellement à votre question, mais là, c'est plutôt la taille qui joue. Mais comment mesurer le flux, à part simplement en observant les visiteurs ? Parce que c'est intéressant, en fait, votre question. Parce que regardez, tous les produits culturels qui sont vendus comme immersifs, sur Van Gogh, est-ce que dire qu'il y a autant de mètres carrés qui sont couverts d'images est la preuve que c'est très, très immersif ? Allez voir les commentaires. Si les gens me disent qu'on a payé 18 euros pour une séquence de 15

minutes, qu'il y avait des images partout, c'est peut-être invasif, mais ils n'ont peut-être pas été immergés. Donc, attention, il y a des shows comme ça qui sont très bien. À nouveau, je vois quand Luc Petit fait ses spectacles à Beloeil, et que je vois les gens qui automatiquement dès que la séquence se taisent à l'affût de la nouvelle surprise et à l'affût de la suite de l'histoire, parce qu'ils coupent ces histoires en différentes séquences, ça, c'est une immersion totale. En plus, ils sont dans le parc, les gens, là, ils sont en immersion totale. Donc ça, c'est de l'immersion.

À nouveau, comme je le disais tout à l'heure, c'est l'immersion, vous pouvez la calculer en analysant le degré de concentration des visiteurs. Et ce serait possible, d'ailleurs, si je retravaille sur des prototypes comme ça, si vous mettez, si vous proposez aux visiteurs une puce, une application, et qu'ils calculeraient combien de temps ils passent à tel endroit. On l'a fait pour un musée, ça s'appelle le MUDIA. En fait, le ticket d'entrée, il y a un QR code, et ce ticket d'entrée, vous devez chaque fois l'utiliser pour lancer une séquence. Et donc d'abord, ça reconnaît votre langue. Ça vous dit quelque chose, à Redu ?

Non, mais je suis en train de penser qu'au Beerstorium, il y a quelque chose comme ça aussi.

On l'a fait au Beerstorium ? Non mais c'est juste le ticket d'entrée. Ah mais si, oui, on l'a fait. Exactement. Oui, oui, juste, c'est vrai. C'est vrai, effectivement. Oui, et en plus, on l'a fait pour les différents bornes. Mais dans le MUDIA, on l'avait fait au MUDIA, mais au MUDIA, l'initiateur du MUDIA avait fait ça aussi. C'était remis à une banque de données parce qu'il récoltait l'information. C'est-à-dire, il pouvait dire que tous les gens qui étaient venus de telle date à telle date, il y avait autant de pourcents qui étaient restés sur cet interactif-là pendant autant de temps.

C'est intéressant.

Oui, oui. C'est intéressant parce que, encore une fois, ce monsieur était quelqu'un qui avait fait beaucoup de fortune dans les affaires, dans le marketing. Et donc, il avait conçu son musée un peu comme un produit marketing et il voulait analyser les choses en se disant que finalement, si après six mois, on s'aperçoit que cet interactif-là, chaque fois que les gens commencent, après 30 secondes, ils arrêtent, ça veut dire qu'il n'est pas bon.

Oui, voilà, c'est ça. Voilà. Ne pas remettre tout le musée en question.

Exactement. Donc, votre question est intéressante parce qu'en fait, finalement, il y aurait moyen de pister les gens et de se dire, tiens, il y aurait moyen. Il y aurait vraiment, techniquement, la technologie existe. Justement, même pour ces shows immersifs, pour voir est-ce que la position des gens, est-ce qu'ils vont rester à un endroit ou est-ce qu'ils vont se promener. Oui, c'est un peu espionner les gens, mais c'est un moyen de faire. Oui, après, c'est un autre moyen.

Sinon, on met une personne dans le coin du musée qui fait ça, mais c'est une idée plus... Non, c'est intéressant. Ensuite, on va passer aux dispositifs, dispositifs interactifs et immersifs. D'abord, avant de rentrer dans le détail, est-ce que vous pouvez m'expliquer pour vous ce qu'est un dispositif de médiation culturelle ?

Un dispositif multimédia ou un dispositif en général ?

Multimédia et en général.

Un dispositif de médiation, quand on me demande de travailler sur la muséographie d'un futur projet, ma méthodologie, mais qui est la méthodologie habituelle, je demande à l'institution de quoi voulez-vous parler pour cette salle-là ? Quel est votre fil conducteur général et comment cette thématique-là répond à votre fil conducteur ? Quand ils m'ont expliqué tout ça et qu'ils m'ont dit, oui, en plus, attention ici, pour cette thématique-là, on a beaucoup de collections. Ou bien pour une autre, là, on n'a qu'un objet. Une fois que j'ai ça, alors je décide de ce que sera le dispositif de médiation. Un dispositif de médiation, ça peut être, quand on n'a pas beaucoup d'objets, un grand interactif, mais qui raconte ce qu'il veut raconter. Parfois, quand on a beaucoup d'objets et qu'ils ont mission tout de même de les présenter, on va mettre en avant ce dispositif de médiation que sera l'objet, en le mettant en scène, comme je vous ai dit tout à l'heure, pour que ce soit ça. Le dispositif de médiation a en fait une fresque graphique, bien travaillée, c'est un dispositif de médiation.

En gros, la médiation dans le musée passe à travers les collections, le graphisme, le multimédia et éventuellement des installations artistiques. C'est tout ce qu'il y a dans la palette de la scénographie, tout est dispositif de médiation. La bande sonore, l'audioguide, c'est de la médiation. La médiation, c'est le moyen que vous utilisez pour faire passer un message de contenu.

Très bien. Vous venez de le citer. Est-ce qu'on peut faire l'exercice plutôt pour le Beerstorium ? Quels sont les différents types de dispositifs de médiation ?

Le premier, c'est le multimédia. Le deuxième, c'est la décoration des salles elles-mêmes, et je dirais le site. Le troisième, ce sont les éléments graphiques, même s'il n'y a pas trop de choses à lire. Il n'y a pas beaucoup de choses à lire. Le quatrième, ce sont les collections, mais il n'y a pas grand-chose. On savait que ça allait être une faiblesse, mais ce n'est pas dû à ... encore, dans l'histoire Dubuisson, au moins elle est longue et il y a des choses à raconter. En général, pour les brasseries, pour des sujets comme ça, il y a rarement des collections. Ici, c'est certain que c'est le multimédia qui est le dispositif de médiation.

Et justement, dans le multimédia, on a aussi plusieurs types. Est-ce que vous pouvez me parler spécifiquement du multimédia ?

En général, il y a le multimédia purement informatif. C'est-à-dire, finalement, c'est un multimédia qui fonctionne comme une sorte de banque de données, qui est graphiquement bien faite, mais qui a un accès à des données complémentaires. C'est le multimédia informatif. C'est interactif, mais c'est essentiellement informatif. Il ne serait juste une borne d'écran, un écran pour trouver de l'information. Ensuite, vous avez du multimédia interactif mais ludique, avec objectif ludique. C'est-à-dire, c'est à travers ce dispositif multimédia et la manière ludique qu'on fait passer l'information. Au minimum, c'est un quiz, mais ça peut être un jeu où il y a des interactions à faire.

Un musée qu'on a fait, un parcours à 100% interactif qu'on a fait à Bruxelles, sur la finance au quotidien, tout est interactif. Les gens reçoivent une tablette au départ. C'est comme un jeu de société, mais en trois dimensions. Ils doivent faire parfois des jeux. On a conçu ça d'ailleurs certains avec un prof de la FUCaM en gamification. Ils doivent d'abord faire un jeu qui n'a rien à voir avec ce qu'on veut raconter. Par exemple, faire des brochettes de fruits le plus vite possible. Le jeu est une excuse à leur expliquer comment ils sont influencés dans leurs achats.

Le deuxième cas de figure, ce sont des dispositifs interactifs très ludiques. C'est toujours pour du contenu. C'est pour amuser les gens, etc. Mais normalement, quel que soit le parcours, c'est pour apporter quelque chose aux gens. Sinon, ils ne peuvent pas faire Candy Crush. On n'a aucun jeu, aucune exposition qui est purement Candy Crush, pour passer son temps. Et alors, qu'est-ce que je dirais comme dispositif interactif ?

Oui, interactif et même immersif.

Et alors, je reviendrai avec la différenciation. Les dispositifs interactifs plutôt de type participatif. C'est-à-dire qu'ils ont une fonction toujours forcément de donner du contenu. Mais c'est parce qu'on incite les gens à participer à quelque chose, à une expérience ensemble. Ils interagissent avec l'espace. Par exemple, choisir le personnage à l'écran qui correspond le plus à ce que la personne a raconté.

Je ne sais pas si j'étais clair. Dans une exposition sur la 14-18, à la fin de l'exposition, on montrait quatre soldats. Chaque fois par rapport à une situation, l'un disait quelque chose, l'autre autre chose. Il fallait dire, moi j'aurais plutôt fait comme lui. Les gens voyaient le résultat des gens dans la salle et des résultats des gens qui étaient venus avant eux. Ça veut dire qu'il y en avait un qui était vraiment un gars très virulent pour la patrie, etc. Il voyait combien de gens étaient avant lui dans l'exposition, étaient plutôt d'accord avec lui. Ça, c'est un moyen de dire des choses, mais c'est un moyen de faire participer les gens de manière interactive. C'est ludique, mais c'est surtout, comme je vous l'ai dit tout à l'heure, la personne s'exprime sur elle. Pour moi, c'est une troisième catégorie.

Informatif, ludique et participatif.

Peut-être maintenant, je n'en fais pas beaucoup. Il y a des dispositifs qui sont purement immersifs, c'est-à-dire où c'est vous qui changez la luminosité d'une salle. Ça, je n'en ai jamais vu beaucoup fonctionner parce que malgré tout, dans la salle, il y a plusieurs personnes. Vous voyez, ce sont ces écrans où on dessine des choses en levant les mains, c'est ludique. C'est intéressant parce que c'est ludique, la personne s'amuse bien et les autres la regardent jouer. Ça, c'est parfois pas mal.

J'y pense que j'ai fait récemment le nouveau musée sur l'histoire de la bière belge à la Bourse, à Bruxelles. Belgian Beer World, il y a une partie où il y a un mur avec un rouleau.

Voilà, ça, c'est un exemple, par exemple.

Après, ça ne me fait pas d'avis personnel, mais moi, je trouve moins l'intérêt. Quand vous dites faire un dispositif pour, avec ce rouleau, je trouvais moins l'intérêt, la valeur ajoutée.

Oui, c'est ça le danger. Le danger, vous voyez, c'est que les gens se disent, ah, c'est une technologie, on l'utilise, mais on ne sait pas. En fait, selon moi, il ne faut pas faire ce chemin-ci. Qu'est-ce qu'on veut raconter et quelle technologie on utilise pour le faire ?

D'accord, c'est ce que j'ai eu avec le recul. Là, c'est vraiment juste d'utiliser une nouvelle technologie, des choix, c'est pour montrer. Et donc, au Beerstorium, par exemple, le casque VR, dans quel dispositif multimédia on pourrait le classer ? C'est vraiment juste simplement de l'immersif ?

Là, on est, oui, c'est vrai, il n'y a pas tellement d'interaction. Alors, pour le casque, on est dans l'interaction immersive, effectivement. Mais, comme je vous disais tout à l'heure, c'est pour moi, la première surprise est de se retrouver là, la seconde, c'est le scénario. Donc, on est plus dans la rencontre, comme vous le disiez, avec le vieux mineur ou n'importe quoi, même si là, ce sont des acteurs.

Ok, d'accord. Je vais passer aux choses les plus importantes. Ensuite, là, j'ai parlé de quelque chose qui est un petit peu plus compliqué à expliquer avec des mots plus simples. Dans mes recherches, j'ai trouvé l'habillage narratif, c'est le nom. Donc, je pense qu'on peut faire le parallèle avec le Beerstorium, justement, les trolls qui viennent nous expliquer, etc. On peut aussi voir ça comme habillage narratif, le fil conducteur, l'encadrement, la narration, etc. Est-ce que ça vous parle, est-ce que vous pouvez m'en parler dans les expériences ?

Oui, en fait, c'est... l'habillage narratif est un des moyens, à nouveau, de prendre le visiteur par la main dès le départ, comme dans un film, si la narration est bonne, même des films à faible moyen, mais à un moment donné, on va rentrer dans l'histoire. Donc, l'habillage narratif a été quelque chose de sous-utilisé dans le passé, mais je peux vous donner quelques exemples où grâce à cet habillage narratif, les gens se concentrent sur tous les dispositifs.

Par exemple, au Bastogne War Museum, il y a quatre personnages qui sont dès l'entrée présentés, un soldat américain, un soldat allemand, une infirmière et un jeune garçon. Ce sont les personnages, non seulement, qui vont parler dans l'audioguide, on les trouve même à côté des objets, et c'est des personnages qu'on retrouve dans les films. Eh bien, c'est ce qui marche le mieux, c'est ce qui fait le succès du projet. Voilà, j'ai d'autres exemples, celui-là est assez...

Très parlant, ce sont vraiment des fils conducteurs.

Et ici, on l'a dit tout à l'heure, le troll, c'était le personnage sympa avec qui on a envie d'être copain, mais qui un peu peut se foutre de vous aussi.

Oui, c'est ça, un petit peu malicieux.

Donc c'est parfait en plus.

Et donc, est-ce qu'il existe différents types d'habillages narratifs ? Parce que là on parle, on personifie ces habillages narratifs.

En fait, il peut y avoir, en fonction du projet, différents types de personnages. Dans le cas de Bastogne, forcément, c'est ceux-là qui ont été pris. Dans le cas du Mudia, on aurait pu faire un... Mudia, c'est un musée d'art, donc il y avait des interactifs partout, mais il y a des œuvres originales, 350 œuvres originales, donc des tableaux et il y a plein d'autres très très célèbres. Alors, on aurait pu faire un habillage narratif classique, c'est-à-dire une belle voix d'un commentaire super, mais ce n'était pas le concept. Le concept, la cible, ce n'est pas le spécialiste, parce qu'il ne va pas se taper du coude pour aller voir des tableaux, c'est la famille. Et la famille qui est dans les Ardennes, ou qui va aller dans les Ardennes, parce qu'il y a un musée et qui va promener dans les Ardennes. Donc on a fait l'audioguide en fonction. Mais c'est tout de même un musée où il y a des œuvres, et donc on avait envie d'avoir bonne presse.

Donc l'audioguide, c'est une spécialiste, comme une sorte de conservatrice de musée, et une petite fille. Et cette petite fille, elle pose des questions comme, entre guillemets, quelqu'un qui ne s'y connaît pas pose, mais même parfois des questions pertinentes, un peu pour mettre en difficulté le spécialiste. Mais c'est quoi finalement être quelque chose de beau ? Et alors là on sent dans l'audioguide que même la spécialiste est un peu embêtée. Donc c'est une histoire, même si ce n'est pas une vraie commissaire, mais donc l'habillage narratif c'est de se mettre, se dire, on se met à la place de ces gens qui ne vont pas souvent voir des musées, et qui sont un peu gênés parce qu'ils ne s'y connaissent pas. En fait, ne vous inquiétez pas, regardez, la personne, elle est là pour, elle est comme vous dans l'audioguide.

Donc voilà, là on a choisi ça comme ça. Maintenant, pour d'autres expositions, un habillage narratif, ce sera un bon audioguide avec une bonne voix, mais en prenant une personnalité célèbre. Donc si vous avez un musée, et puis que c'est Gérard Depardieu, vous n'avez peut-être pas lu, qu'il faut prendre soin. Si c'est Gérard Depardieu qui vous parle, ou si vous faites une exposition à Bruxelles sur la mode, et que c'est Angèle qui parle, ce sera un moyen de faire venir du monde, et c'est un habillage narratif qui, voilà,

il y a Angèle qui vous parle tout le long. Et c'est dans la manière de raconter l'histoire, le style, et la personne, les personnages.

Est-ce qu'on est forcément obligé d'avoir un habillage narratif avec des personnages, une personne ?

Non, non, parce que je pensais qu'on parlait des bandes-sons, mais l'habillage narratif, c'est votre storytelling du parcours. Moi, comment dire, c'est le scénario de base, c'est le découpage de votre parcours, qui ne doit pas être un découpage purement chronologique ou historique.

J'essaie de vous trouver des exemples. Oui, ce serait compliqué à expliquer pour la Bibliothèque Royale. Par exemple, la dernière exposition que j'ai fait, la Bibliothèque Royale, sur Toots Thielemans, le but, c'était, bien sûr, on respectait toutes les thématiques, mais c'était, en retraçant la vie de Toots Thielemans, c'était de comprendre comment se fait-il qu'il a su créer ce son, le son particulier pour lequel il est reconnu dans le monde entier. Et donc ça, on le dit dès le départ, vous allez découvrir, à travers les salles, comment s'est formé son son. Et son son, il vient de son enfance, il vient de ceci, il vient de ses rencontres, il vient d'avérer tout du personnage.

Et c'est comme ça, donc c'est notre scénario. Si je comprends votre question, l'habillage narratif, ce n'est pas juste prendre le contenu du sujet, c'est l'habillage narratif, c'est prendre le contenu du sujet et avoir une approche particulière pour le raconter. Ça va ?

Oui, oui, oui, c'est bien. Et finalement, au Beerstorium, vous allez me dire si je me trompe, j'avais déjà fait un petit entretien avec Gauthier. Lui, il me disait que pour lui, on ne parlait pas encore de l'habillage narratif à ce moment-là, mais lui, il me disait qu'il y en avait deux, il y avait le troll et il y avait aussi les petites phrases qu'il y a sur les fenêtres et sur les miroirs, etc., qui font parler le château.

Exactement, j'avais oublié, mais c'est vrai, c'est vrai, parce qu'à l'origine, effectivement, et ça vient de l'histoire même de la brasserie, c'est d'homme dingue que finalement, ils y rachetaient le château d'en face et ce château, lui, il était là depuis le départ. Donc voilà, en fait, on ne voulait pas faire parler les personnages du château parce qu'on ne les connaît pas, mais c'est le lieu. Le lieu, c'était pour lui, oui, effectivement, mais ça, je dirais, c'est plutôt du second degré. Je ne sais pas si les visiteurs le perçoivent, mais c'est vrai, j'avais oublié.

Donc on peut clairement dire que du coup, l'habillage narratif permet d'immerger, ou en tout cas, aide et une plateforme.

Oui, c'est un des ingrédients de base, à nouveau, comme au cinéma. Comme au cinéma, si c'est donc que des scènes d'action qui déroulent. D'ailleurs, moi, souvent, j'aime bien les films où il y a justement une voix off. Vous avez vu le film L'auberge espagnole ? Tous ces films où il y a un personnage qui est le fil conducteur et en fait, on est en permanence dans sa tête. Ça, c'est un moyen, je dirais, efficace pour se mettre à sa place et être dans ses chaussures.

Donc finalement, l'habillage narratif, c'est le moyen d'expliquer ou de vulgariser le scénario, en fait. C'est le liant de tout.

Exactement.

D'accord. Très bien.

Nous, on appelle ça plutôt le fil narratif. Le fil narratif et l'habillage narratif, c'est la manière qu'on va utiliser dispositif. C'est plutôt le fil narratif.

Le fil narratif qui est plutôt global.

Le fil narratif d'un parcours. Dans le métier, on parle de ça.

D'accord. On a bientôt fini. On va un petit peu parler de la gamification. On a un petit peu évoqué tout à l'heure. Comment est-ce qu'on intègre cette gamification dans ces expositions et dans ces musées interactifs ?

Encore une fois, ça dépend des sujets. Si vous faites un musée sur la Shoah, ce n'est pas évident de faire de la gamification sur le sujet. Ici, à Bastogne, dans le musée sur la Seconde Guerre mondiale que je fais, j'ai intégré de la gamification, vraiment. Mais comment dire ? En faisant attention de rester dans le respect.

Par exemple, on a un interactif où tout est conçu, le parcours, comme sur le Grand Quartier Général. Parce qu'on est dans une caserne et cette caserne a accueilli le Quartier Général des Américains pendant la Bataille des Ardennes. Donc c'était logique d'arriver à ça. Les salles sont souvent des grandes tables avec des projections mapping ou des interactifs autour. Il y a un interactif où on veut que les gens utilisent une caméra comme les caméras qu'il y avait sur les avions. Ils doivent pointer sur une table où il y a des photos aériennes qui ont été prises par ce type de caméra. Donc ils doivent pointer sur la

photo. C'est ludique. On doit pointer comme si on pointait un fusil, mais on ne pointe pas un fusil, on pointe une caméra. Donc c'est ludique, mais ce n'est pas choquant. On a un autre jeu. On doit remplir des containers avec soit des munitions, soit des médicaments, parce qu'il y a eu des parachutages. C'est pour apprendre la couleur des parachutages qui étaient utilisés pour envoyer tel ou tel colis. On ne l'aura pas fait avec des bombes. On dit, tiens, lancez des bombes.

Je dis ça, mais il y a quelques années, j'avais rencontré une société qui faisait uniquement de la gamification, des jeux interactifs. Et sur un projet 14-18, ils étaient venus nous présenter une maquette où on voyait des petits soldats belges jeter des grenades. Et il fallait jeter des grenades, le plus de grenades possible, dans des tranchées où il y avait des allemands. Ça, pour moi, c'est exclusion directe, parce que c'est ne rien comprendre à ce qu'on fait dans notre métier. Ce n'est pas utiliser un thème et puis le transposer dans l'univers des gamifications, c'est l'inverse. C'est prendre ce qu'il y a de bien dans l'univers des jeux et de venir utiliser les codes pour raconter ce qu'on veut raconter. Vous voyez ? Donc ça veut dire qu'il y a des sujets qu'on ne peut pas...d

Mais par contre, la gamification, c'est très utile pour les sujets ennuyeux. Donc le musée qu'on a fait à Bruxelles, ce n'est pas un musée, c'est le Wikifin Lab. Malheureusement, c'est full pendant des années parce que c'est sur réservation. Mais tous les jeunes devraient aller à cet endroit-là parce que ça vous apprend vraiment l'importance de gérer son argent au quotidien et au fur et à mesure de la vie. C'est un véritable jeu et c'est comme une plaine de jeux. On se marre vraiment et il y a des jeux et puis il y a un debriefing. Une fois que vous avez joué, les gens viennent dans la salle et il y a un gars qui a tous les résultats de tous les jeux. Vous voyez ? Qui avait voté pour ça ou qui a pensé devoir investir dans la crypto-monnaie ? Et donc dans ce cas-là, j'avais proposé ce parcours-là d'emblée parce qu'à nouveau un espace spécial assez restreint, un immeuble en étage, alors qu'il devait accueillir 50 personnes, il n'y avait aucune pièce qui pouvait accueillir 50 personnes à la fois, donc je dis faisons en sorte qu'il se déploie dans le bâtiment. Mais il fallait absolument des choses interactives et du mouvement, faire en sorte que les gens... En fait, l'attention est créée par le jeu mais par le fait qu'on ne reste pas à la même place. À un moment donné, on est à quatre autour d'une table, parfois on est tout seul dans un fauteuil en forme d'œuf et parfois on est autour à une autre table mais pas avec les mêmes personnes. En fait, c'est l'ordinateur qui choisit. C'est l'ordinateur qui vous dit sur quelle

case, entre guillemets, allez dans le musée. En fait, quand vous avez fini une partie, vous ne savez pas ce qui va se passer après.

Ça ajoute une immersion.

Et si pas, c'est un sujet, c'est trop fastidieux, si vous ne le faites pas sous forme de jeu, ça ne fonctionne pas.

Oui, c'est clair. Et au Beerstorium, c'est vrai que finalement, l'aspect de gamification, on retrouve quand même beaucoup. Avec la pièce escape game, je pense à celle d'avant aussi. En fait, finalement, quasi tout est lié au jeu.

Oui.

Une autre question sur la mémorabilité. Est-ce que dans le développement de ce type de musée, est-ce que c'est pris en compte, ce qu'on prend en compte, ce facteur de mémorabilité, de se dire, voilà, un des objectifs, donc on revient au début de l'entretien, on parlait d'objectifs, c'est qu'à la fin du musée, quand le visiteur ressort, il est retenu certaines informations, certaines anecdotes, par exemple, je prends un petit exemple de la brasserie, qui va pouvoir raconter autour de lui, donc il vient l'ambassadeur.

Alors, justement, dans le cas des musées comme sur les thématiques de la bière, moi, ce qui m'intéresse, je vais être honnête, c'est que les gens s'approprient l'histoire de la brasserie pendant qu'ils sont dans le parcours, et qu'en allant déguster après, ils dégustent différemment parce qu'ils sont appropriés. Et pour moi, la mémorabilité, c'est plutôt le fait du goût qu'on a eu en bouche, en buvant la bière après la visite. Et ça, je l'ai vécu moi-même au début de ma carrière, quand j'ai travaillé pour Côte d'Or.

J'ai fait un musée pour Côte d'Or. Je vous le dis sincèrement, j'ai mangé plus de chocolat, j'ai commencé à manger plus de chocolat après avoir fait le musée Côte d'Or. Et idem, quand j'ai travaillé pour Hoegaarden, je n'ai plus bu la bière Hoegaarden de la même manière, parce que j'étais rentré dans l'histoire, etc., je mettais des images sur les choses. Depuis cette époque-là, quand je fais un sabayon, je le fais avec une bière framboise, parce qu'à l'époque, on m'avait parlé de ça. Donc en fait, pour moi, je pense qu'on l'avait dit dans notre offre, le parcours, c'est tout un moment pour préparer à la dégustation.

Et d'ailleurs, j'allais dire maintenant pour les autres cas de figures, la meilleure manière que les gens retiennent des informations, oui, à la limite, qui retiennent des informations, c'est bien, mais ce n'est pas l'objectif principal. Ceux qui doivent retenir, ce sont des

émotions et des sensations. Ça, ils les retiennent dans 20 ans à près. Donc mes enfants, ils sont allés voir ce musée du chocolat, je me rappelle quand ils étaient petits, et sans, je ne savais même pas qu'ils allaient le voir. Ils sont arrivés dans mon bureau, je me rappelle, ils n'ont pas le même âge, donc à des années intervalles, fiers du paquet de chocolat qu'ils avaient eux-mêmes coloriés, idée que j'avais eu moi à l'époque pour le musée. Et pourquoi ? Parce que comme ils avaient fabriqué entre guillemets eux-mêmes leur chocolat, que pendant que le chocolat refroidissait dans le frigo, et quand le moment ils ont pris le chocolat dans le frigo, qu'ils l'ont mis dans le paquet qu'ils pendant cela avaient colorié, Côte d'or, c'est le chocolat qu'ils mangent en tout le temps. Alors ce n'est pas de la manipulation, c'est de l'appropriation et les choses, ce n'est pas comme si il y avait des cigarettes. Et donc c'est parce qu'ils ne se rappellent pas par une information, je ne sais pas s'ils se rappellent que le cacaoyer vient du Mexique ou n'importe quoi. Je pense qu'ils se rappellent le moment où ils ont vu le chocolat fondu, froid, ou de l'odeur.

Et ici, même chose, je pense que, j'espère, c'est parce que après avoir fait ce parcours, les gens se sentent un peu experts, s'installent, ils vont choisir la Surfine ou une autre, ils vont la boire, ce n'est pas comme s'ils avaient été dans un autre café qu'ils aient eu une Surfine.

C'est un ensemble d'expériences.

C'est pour ça que moi je trouve les visites de brasserie, ou tout ce qui est par rapport aux produits de bouche, ça a du sens, parce que les gens abordent le produit d'une autre manière culturelle qui les amène à faire partie de la famille.

On crée une relation intense.

C'est pour ça, sans dévoiler, je travaille avec d'autres brasseurs, je sais bien qu'ils n'ont pas besoin d'argent, et ils n'ont pas besoin plus de visiteurs pour leur finance, ils ont déjà un parcours, mais ils vont refaire le parcours parce qu'ils veulent que l'expérience soit meilleure. Donc ils veulent que le degré de satisfaction, ils n'ont pas besoin de visiteurs en plus, ils ont des réservations, mais ils veulent que maintenant 100% des visiteurs soient contents de l'expérience, parce qu'ils veulent qu'ils s'associent à un bon moment.

Oui, d'accord, j'ai fait la visite, donc je regarde ce souvenir. Ok, d'accord, chouette.

C'est bon ?

Je pense qu'on est bon de mon côté.

C'était intéressant.

Merci beaucoup, merci à vous, vraiment, pour votre temps.

2.2. Réception (Visiteurs Beerstorium)

Entretien 1

Bonjour, donc déjà de base vous n'êtes jamais venue, vous n'êtes jamais venue à la brasserie ici, vous n'aviez jamais mangé ici ?

Jamais, je ne connaissais pas du tout.

Ok, ok, ça va. Est-ce que juste vous pouvez me parler de ton expérience au Beerstorium ?

Alors, au départ j'avais l'impression que c'était un musée où on allait m'expliquer comment a été fabriqué la bière. Et puis rapidement on se rend compte qu'en fait il y a des énigmes, qu'on doit trouver des éléments, qu'on doit rechercher d'autres choses, et là on passe plus dans se dire, on fait peut-être un genre d'escape game, il faut trouver des éléments. Mais c'est vrai qu'au départ je n'avais pas du tout conscience que ça allait être ça, qu'il fallait rechercher des éléments, je pensais qu'on allait m'expliquer tout le développement de la bière, classique, comme un peu, comme on fait partout. Et au final, c'est une belle, un beau ressenti parce qu'on se sent investi et on découvre des choses tout en s'amusant.

Et qu'est-ce qui vous a le plus plu dans l'expérience ?

Les recherches des éléments, pour arriver à trouver le code du coffre. Et aussi j'ai bien aimé là où il y avait les livres jaunes, à reformer un mot avec les petites parties du livre, décoder le code dans la lampe, ça c'est ce que j'ai préféré.

Donc c'est vraiment un côté ludique, de recherche ?

Oui, de recherche, de décoder, des choses comme ça.

Et le moins plu, est-ce qu'il y a des choses que tu dis ça j'ai moins aimé ?

Le piano, je n'ai pas trop aimé.

Et pourquoi ?

Parce que déjà il fallait comprendre qu'il fallait se mettre de côté pour voir les touches, et le fait de devoir switcher de la musique à composer en retrouvant les notes sur le côté et taper sur les touches. C'est quand même trois éléments différents à devoir gérer, faire seul je pense que c'est impossible.

Et sinon, est-ce que tu as senti parfois un blocage ou une gêne dans certains dispositifs ? Que ce soit en termes de temps ou en termes de technologie où c'était parfois compliqué avec le QR code ?

Peut-être celui où il y a les jumelles à retrouver les ancêtres avec les dates, c'est celui où j'ai eu le plus de mal à comprendre ce qu'il fallait faire. Parce que je regardais plus la carte qui était posée que la carte qui était au mur, donc ça n'arrivait pas.

Est-ce que tu peux me dire et m'expliquer vraiment la chose qui t'a le plus marqué dans l'expérience ? Est-ce que c'est au global ou c'est juste une énigme ?

Non, globalement chouette, bon investissement, beaucoup d'idées différentes, on sent qu'il y a beaucoup de travail derrière. Moi j'ai vraiment eu l'impression qu'il y a eu beaucoup de boulot derrière. Dommage que la technologie lâche par moment, mais ça c'est indépendant de la volonté. Et non, franchement, peut-être faire comprendre plus dès le départ aux gens ce qu'ils doivent faire en fait. Parce qu'on est un peu perdu au début, on ne comprend pas trop que ce sont des trucs à trouver, de décoder. On pense qu'il faut juste lire et trouver des réponses en lisant en fait, que c'est plus qu'il faut bouger, qu'il faut chercher. Tu vois, si A ne m'avait pas dit lève des trucs, je n'aurais pas osé. Parce que tu as des étiquettes par endroits ne toucher à rien, donc on pense qu'on doit toucher à rien.

Oui, oui, oui, c'est ça, ok, je comprends. Oui, donc il y a quand même un blocage là-dessus.

Oui, c'est ça, les petits panneaux ne touchent à rien, on se dit on peut toucher à rien, donc du coup ça, on ne comprend pas.

Du coup, on peut clairement dire, est-ce que tu t'es amusé quand même ?

Oui, c'était chouette, c'était ludique, les pièces sont bien faites, c'est agréable, c'est lumineux, franchement, c'est bien fait, c'est beau.

Et en termes de sentiments positifs ou négatifs, qu'est-ce que tu as ressenti pendant l'expérience ?

Par moments, j'étais un peu perdue, c'est vraiment un sentiment un peu perdu, mais à la fin de chaque pièce, j'étais contente. Parce qu'on avait réussi, qu'on avait trouvé et qu'on avait compris comment il fallait faire. Et c'est vrai qu'on peut perdre beaucoup de temps à comprendre ce qu'on doit faire.

En termes de temps, comment tu as ressenti le temps que tu passais dans le musée ?

J'ai l'impression que ça me semblait plus long. Le fait qu'on mette du temps à comprendre ce qu'on doit faire, on a le sentiment que c'est un peu long. Et une fois qu'on a la mise en route, là ça va vite.

Et est-ce que tu as vraiment senti, tu as regardé ta montre ou quoi, ou est-ce que vraiment on s'est passé assez ?

Je me demandais quelle heure il était en fait, mais je n'avais pas conscience. Surtout dans la pièce avec le coffre là, le temps qu'on comprenne, le néon, etc., on met longtemps à démarrer. Une fois qu'on démarre, alors ça va, on cherche, on fait. Mais là j'ai eu l'impression que ça a duré super longtemps dans cette pièce.

Est-ce qu'il y a des choses en termes d'informations au-delà des énigmes ? Est-ce que tu as retenu des choses sur la brasserie, sur l'histoire ou alors que tu as été plus dans le jeu ?

Non, il y a des choses qui ressortent comme c'est toute une famille, une famille entière de génération en génération, qui sont neuf, les neuf mains. On retient quand même comment sont fabriqués les bières, quels éléments ils utilisent. Voilà, c'est ce que j'ai en gros le plus retenu.

En ce qui concerne le casque et la réalité virtuelle, qu'est-ce que tu en as pensé, est-ce que tu as aimé ?

J'ai trouvé ça un peu vieillot en fait, le film. Limite, c'est parce que c'est encore plus compliqué mais ça aurait pu commencer à l'époque et garder les limites le même décor en rajeunissant peut-être. Parce qu'on a l'impression de rester dans la vue de l'époque. On comprend que ça existe depuis très longtemps, les bières, mais du coup, je trouve que c'est un peu vieillot.

Vieillot, c'est vraiment la vidéo, le contenu ? Mais le fait que tu es immergée avec le casque.

Ah, immergée avec le casque, ça c'est chouette. Mais je pensais qu'à un moment, j'allais me lever et devoir marcher en fait. Mais c'est le fait qu'il y a des pas au sol. Tu vois, il y a des traces de pas au sol et donc je m'étais dit, on va devoir avancer.

Mais tu as quand même apprécié le fait qu'ils interagissent directement avec toi ?

Oui, ça c'est chouette. Ils te parlent, ils t'expliquent. Et puis ça bouge, elle sert. Ceux qui jouent au carte. Tu regardes aussi les peintures en haut. Et je me demandais si à la fin on allait me poser des questions sur ce qui était dit.

Donc le contenu, tu as trouvé ça un peu vieillot. Mais sinon, tu as bien aimé la manière dont c'est fait.

La manière dont c'est fait. Et on apprend des choses aussi quand même. C'est à la limite là où on apprend le plus sur l'histoire de la brasserie.

C'est un bon résumé. Est-ce que tu sais me dire ou pas pour toi ce qui t'a permis de t'orienter dans ton parcours ? Ok, les pièces sont un peu indépendantes, etc. Mais qu'est-ce qui t'a orienté ? Est-ce que tu sais me dire ?

J'ai suivi, limite là, on commence par la gauche alors que souvent on a tendance à aller vers la droite. Mais on se demande justement s'il y a un sens ou pas. On est un peu perdu au départ. On se dit est-ce qu'on doit aller à gauche, à droite ? C'est vrai que ce n'est pas important dans le sens où on le fait. Mais on a tellement l'habitude de faire des musées dans un sens en fait que l'on cherche les flèches.

Mais sinon dans le contenu, est-ce qu'il y avait pour toi un fil conducteur ou pas ?

Non.

Tu n'avais pas ? Tu n'as pas remarqué ? Si je te parle des trolls.

Non, parce qu'au départ moi je pensais du fait qu'on arrive et qu'on voit les énigmes petit à petit, on s'attend à ce qu'il y ait une chute. Et en fait, on se rend compte à la fin que non, ça nous fait découvrir la brasserie et la famille. Mais ce n'est pas comme une chasse au trésor où à la fin il y a un trésor.

Non, dans ce sens-là non. Mais du coup, est-ce que tu sais me parler de la manière dont... Là tu ne vas pas ressentir mais si je te parle, peut-être que tu vas me dire ok, si je te parle du troll qui te missionne au début quand tu regardes dans les gros fûts et qu'on regarde et le troll. Est-ce que du coup, maintenant que je te parle de ça, est-ce que tu vois le lien avec tout ou pas ?

Il devrait être un peu plus présent dans les pièces, le troll.

Parce que finalement, pour te le dire, il est présent sur toutes les tablettes. C'est parce qu'on ne fait pas attention parce qu'en fait quand tu scannes, il y a toujours le troll à côté qui te montre le texte.

Mais je trouve qu'il devrait avoir, tu vois, comme là tu as le troll. Il devrait avoir le bonhomme du troll en vrai en fait, dans chaque pièce. Peut-être qu'une seule fois, peut-être qu'un seul.

Tu n'y as pas repensé en fait ?

Non. Et tu vois au début vraiment on regarde et c'est le troll. C'est lui qui indique, et c'est vrai que sur les plaques il y est, mais on ne le retrouve pas du tout dans les décors.

Tu n'as pas repensé ?

Non.

C'est intéressant. Et est-ce que tu as fait attention aux phrases qu'il y avait sur les miroirs ?

Oui, j'ai lu quand même.

Sinon, en dehors de l'expérience, qu'est-ce qui fait l'originalité de ce musée pour toi ? Au global ?

Au global, je n'ai jamais vu la même chose ailleurs en fait. Le côté ludique, tous les musées de la bière que j'ai fait maintenant, c'était l'explication d'une personne qui explique comment on fait. Et c'est vrai qu'à force ça revient toujours, même les fûts, les machins. Là c'est complètement différent de ce qu'il y a ailleurs.

Et du coup, ça c'est peut-être un peu plus compliqué, mais c'est quoi ton avis sur le fait que une marque, la Brasserie du Buisson, elle crée un musée. C'est quoi ton avis sur les marques qui créent des musées ?

Je trouve ça génial.

Tu trouves ça génial, parce que tu vois il y a une différence entre une marque qui crée un musée et un musée de science ou d'histoire qui est sur un artiste.

Je trouve ça chouette, parce que ça explique justement là que c'est une histoire de famille, qu'ils ont racheté la ferme, qu'ils ont refait. Je trouve que c'est top. Ça devrait être partout

comme ça. Mais il n'y a que les anciennes brasseries qui peuvent faire les brasseries modernes.

Quand je dis marque, là c'est la brasserie, mais tu vois ça peut être, il existe... Par exemple la Vachequirit, ils ont aussi un musée sur l'histoire de la marque La Vachequirit. C'est ce principe-là. Sinon, là du coup, on dézoome encore. Et la brasserie Dubuisson, c'était quoi avant de venir faire un musée, c'est quoi ton avis, ton opinion ? Qu'est-ce que tu en pensais ?

J'avais une pensée positive, parce que rien que le personnage...Le troll, il est chaleureux, il est agréable. Et en fait c'est vraiment ça qu'on retient de Dubuisson, c'est le troll.

Du coup tu savais déjà que le troll c'était la brasserie Dubuisson ?

Oui. Peut-être à ton contact un peu plus.

Et du coup, est-ce que tu penses que tu vas refaire la visite ?

Avec des amis ou pourquoi pas. En me disant débrouillez-vous.

En lien avec ça, tu en parleras autour de toi ?

Oui, je dirais que c'est chouette.

Ok, chouette. Et tu penses aussi que ce que tu pensais sur la brasserie, ça s'est amélioré, ça a changé ton avis sur la brasserie après le musée ou pas forcément ?

Ça laisse une idée positive de la brasserie en tout cas. Tu ne te sors pas en disant...non. Oui. Et puis le fait qu'il y a le restaurant à côté, c'est chouette. C'est l'occasion de pouvoir faire les deux justement. Il n'y aurait que le musée tout seul, tu vois, et rien à côté. Peut-être qu'il n'y aurait moins, mais là tu as le musée, tu peux boire, manger un truc après. Ça, ça fait tout.

Oui, clairement. Et comme tu l'as vu dans la carte, tu regardais, tu vois que les plats, ils sont cuisinés avec des sauces de la bière.

Oui, de la bière, ça c'est ce qu'il faut. Ça va jusqu'au bout en fait, du début jusqu'à ton assiette. Ouais, c'est ça, donc tu passes tout... Allez, limite tu viens là, tu fais le musée, tu prends un apéro, tu manges et tu vas faire la brasserie. Tu passes une journée super sympa avec des amis ou quoi.

Parfait, merci.

Entretien 2

C'est parti. Ok, donc déjà, vous n'étiez jamais venu sur le site de la brasserie Dubuisson ?

Non, jamais venu.

Est-ce que vous pouvez m'évoquer, me parler de l'expérience au Beerstorium, de ce que vous avez vécu ?

En fait, je ne m'attendais pas à ce que chaque énigme dans les pièces était en deux parties. Ce n'était pas bien clair au départ, mais c'était un truc intéressant. Franchement, il fallait chercher, s'intéresser aux différents murs, aux différentes documentations qui étaient là. Ça permet de comprendre un peu mieux l'histoire de la société, de la brasserie.

Est-ce que tu t'attendais à une expérience comme ça ?

Non, pas du tout. Ce n'était pas expliqué explicitement que c'était en plusieurs parties qu'il fallait chercher la piste, mais c'est quelque chose qui est hyper intéressant.

Est-ce que tu sais me dire ce que tu as le plus apprécié dans l'expérience ?

En fait, la recherche est quelque chose qui te permet de découvrir. Une fois que tu as compris le mécanisme qu'il faut regarder le jaune pour avoir toutes les énigmes dans les dernières pièces, c'est assez facile. Mais dans les premières pièces, c'est vrai qu'aller regarder où est située la ferme, la brasserie, après voir les deux dates importantes pour voir effectivement le premier indice, après la recherche des éléments pour brasser, le résultat de la brasserie et avoir une bière d'exception. C'est pas mal, le thème est bien trouvé et on reste vraiment sur le thème de la brasserie.

Mais au-delà du contenu, dans le concept, c'est vraiment l'aspect recherche ?

Oui vraiment, c'est interactif. Quand on ne comprend pas, c'est qu'on est sur une mauvaise piste et il faut se remettre en question. C'est pas mal.

Et à l'inverse, est-ce que tu sais me dire si il y a une chose que tu n'as pas plu dans l'expérience ?

C'est dommage qu'il y ait un écran qui a été défectueux, que le laser ne fonctionnait pas pour l'eau. Mais sinon dans les pièces, c'est assez typique, c'est aussi assez focus sur la brasserie elle-même et pas sur d'autres brasseries en général. Donc c'est assez sympa. Et la mini-brasserie qui est en fabrication, c'est un bel objet. Et je trouve que ce n'est pas

mis assez en évidence dans la recherche en fait. Si on se base que sur la recherche interactive, on n'utilise pas cet élément-là alors que c'est un truc interactif. C'est dommage.

J'avais discuté avec la personne qui avait conçu tous les dispositifs. Il n'avait pas parlé du fait qu'il l'avait utilisé ou pas en interactif. Mais en tout cas, lui, il avait dit que c'était un super objet et ça le faisait penser à Jules Verne et les objets fantastiques. Et c'est vrai que ça fait un peu ça. Ce petit objet, tu peux faire une bière avec ça. C'est un petit objet mais hyper complexe.

C'est la première fois que je vois une brasserie en miniature. On voit les tuyaux, les cuves, on voit le cheminement mais ce sont des kilomètres et des kilomètres de tuyaux. Alors que là, on voit le fonctionnement étape par étape pour fabriquer après la bière. C'est un outil didactique. Et la cave, c'est un univers totalement différent. C'est pas mal. Le changement d'univers.

Et comme tu n'étais jamais venu à la brasserie, est-ce que tu as senti quelque chose ? Est-ce que ça t'as procuré quelque chose d'arriver dans un parking et de voir ce château, le resto, etc. ou alors non ?

La terrasse, une fois qu'on arrive, on passe le cours d'eau et on dit que c'est un super domaine. Là, il faudrait que je revienne en été pour profiter de la terrasse.

C'est clair. Est-ce qu'il y a un élément que tu peux me dire que cet élément-là, dans l'expérience globale, ça m'a marqué ? Ça peut être une des pièces, une énigme ou au global. Est-ce qu'il y a vraiment un élément qui t'a marqué ?

La mini-brasserie. Je le répète, mais c'est vraiment ça.

Est-ce que tu peux dire, après avoir fait, que tu t'es amusé dans le musée ?

C'était franchement intéressant. Franchement, on arrive. Dans la première pièce, les écouteurs fonctionnent. Après, on doit rechercher un peu le fonctionnement. Avec le badge, c'est intéressant parce qu'on peut aller regarder qu'est-ce qu'on a fait et on va rechercher les éléments qu'on a besoin pour cette énigme. C'est sympa. C'est vraiment une belle expérience.

Tu as bien vu aussi le côté badge autonome où c'est toi-même qui... ?

En fait, ce n'est pas un document papier. C'est interactif. Maintenant, on n'a pas le résultat. On a OK, c'est bon ou ce n'est pas bon. Un truc un peu plus...

Tu aurais aimé une sorte d'étape aussi, en mode j'ai réussi le premier et ça me dit 1 sur 4 ?

Voilà, après voir la première pièce, la deuxième pièce, voir où on en est dans l'évolution. Dans l'évolution de toute l'expérience. Profitez de cet outil interactif et justement la dualité du badge pour pouvoir plus prononcer l'expérience du jeu et de l'expérience à la fin.

Pour toi, tu as senti l'expérience du jeu, tu l'as vécue, mais t'aurais aimé qu'il y ait en plus peut-être une récompense.

Peut-être. Peut-être pas une récompense parce qu'on savait qu'on avait pris la dégustation après. C'est vrai qu'arriver ici, on a fait, mais le badge, on n'a pas... A la rigueur, il aurait fallu scanner, voir un résultat sur son téléphone, un troll qui fait félicitation ou pas.

Oui, c'est ça, mécanisme de récompense, mécanisme du jeu. Dans le concept de la gamification du jeu, en fait, on aime bien, nous, les humains, avoir une réponse, tu aimes bien que ça ait été acté.

Oui ici, le jeu, l'expérience par le QR code à visualiser. Et en fait, c'est là, mais c'est pour plus une utilisation interne à la brasserie pour voir combien de clients, qu'est-ce qu'ils ont fait. A la rigueur, mais le client en lui-même, à part l'utilisation de l'écran, n'a pas un retour individuel.

Oui, tu aurais aimé plus ?

Oui.

Ok, oui, je comprends. Et en termes de sentiments, est-ce que pendant ton expérience, pendant que tu faisais les différentes énigmes, est-ce que t'as éprouvé des sentiments du joie ou autre ?

D'incompétence, à un certain moment. On a dû chercher quand même certains éléments. Et après, la mécanique, peut-être que je n'ai pas rentré non plus tout de suite dans la mécanique du jeu, mais c'est vrai que le prendre dans ce sens-là, c'est certainement quelque chose que je conseillerais, mais en expliquant la situation, pour que j'ai des connaissances, qui viendrait, oui, certainement.

Ok, oui, tu aurais préféré qu'à la base, avant de rentrer dans le musée, on t'explique que tu allais vivre pour être directement dedans ?

Oui.

Alors que là, peut-être que la première énigme, tu étais un peu perdu parce que tu ne savais pas que c'était vraiment une énigme ?

Le troll, quand il nous explique, il n'y a pas une... la double mécanique de l'énigme n'est pas expliquée. Et après, on sait qu'on va faire tous les pièces. Après, l'élément jaune qui est prédominant dans tout. Mais la mécanique même. Et après, on est vite perdu. Si on est effectivement, on passe d'un côté du château à l'autre côté, et en fait, la sortie, c'est au milieu. Donc il n'y a pas de sens. Et là, c'est un peu compliqué. Par contre, l'expérience du casque virtuel, c'est magnifique.

Ça, tu as aimé la VR ?

Là, c'est une belle expérience. Un peu long, mais c'est nécessaire. Mais on est vraiment immergé et c'est intéressant.

Qu'est-ce que t'as apprécié dans le casque VR, quelle est la mécanique dans le casque de réalité virtuel que tu as apprécié ? C'est quoi, en précis, que t'as apprécié dans la vidéo ?

L'histoire. Et après, on est immergé. Et ça m'a assez étonné, parce que dans la pièce, c'est quelque chose d'assez château. Alors que là, on arrive dans une taverne. Et c'est vrai que c'est complètement différent.

En fait, pour mettre du contexte, la taverne, c'est le café. Et il existe encore de l'autre côté. C'est l'ancien café qui existe de l'autre côté.

Mais je n'ai pas assez d'historique avec la brasserie peut-être pour ça. Mais franchement, c'est superbe.

En fait, quand tu dis côté immersif, c'est comment que tu t'es senti immergé ?

L'interaction, le client qui nous parle et qui nous explique en fait tout l'historique de la brasserie, c'est quelque chose de très intéressant. C'est une belle approche.

Et juste avant, tu me parlais du troll au début.

Oui, l'explication du concept devrait être un peu plus étayée. Dans le sens où il faut commencer par la droite ou par la gauche. Et sur chaque pièce, il y a une énigme à résoudre en deux temps.

Est-ce que pour toi, t'as compris ce qui t'a aiguillé dans toutes les expériences, dans toutes les pièces, les quatre pièces avec les énigmes ? Est-ce que tu as capté la chose qui t'a aiguillé et qui t'a orienté ? Est-ce que tu as compris un lien entre tous ou pas ?

Non, non. C'est chaque fois sur la brasserie. Il y a la première pièce qui était sur l'histoire de la brasserie, la deuxième pièce sur la fabrication de la bière. Au milieu avec le virtuel, la réalité virtuelle est plus basée sur l'historique racontée. Et après, la dernière pièce, c'est sur d'une part la recette avec la bière et après sur la bière qui est avec les trois éléments.

Si je te parle du troll au début, dans la première salle où on entre et qu'il y a ces tonneaux qu'on regarde et le troll qui nous raconte, est-ce que ça tu l'as retrouvé après ? Est-ce que tu as vu cet élément en fil conducteur, cet élément narratif ?

Non. Et après, je ne comprends pas. On ne m'a pas expliqué pourquoi le symbole de la brasserie, c'est un troll, par exemple. Je n'ai pas capté que le troll était le symbole de la brasserie.

C'est en lien avec la Cuvée des Trolls, et du coup, c'est le Beerstorium qui veut jouer avec ce personnage qui te missionne et qui te challenge.

Mais il n'est pas assez présent en fait.

Tu trouves qu'il n'est pas assez présent ?

Oui, dans la première pièce, il est là, mais en fait dans les autres pièces, à part l'écran interactif, il n'y est pas. Il n'y est pas pour t'expliquer que l'histoire, c'est là. C'est ça qui manque. Sur chaque pièce. Parce que chaque pièce est thématique. Et en fait, à la rigueur, la pièce avec Saint-Arnould, c'est peut-être le moment où il me paraît le plus présent. Simplement parce que le jaune, on le voit sur les livres.

Donc tu n'as pas identifié vraiment le fil conducteur du troll ?

Non.

En fait, tu vois ce qu'il lie les différentes pièces pour donner la réponse, c'est le troll qui nous missionne au début. Donc le troll, quand on regarde la vidéo, il montre un coffre et

il dit, venez m'aider à découvrir le secret de la brasserie. Et donc en fait, lui il te missionne et après tu le retrouves, comme tu l'as dit, sur les écrans. À chaque fois que tu tapes, lui il est à côté, il a son avatar, il te montre le texte et il te montre la réponse. Il est toujours là. Mais toi tu ne l'as pas ressenti ?

Non, parce que le fait d'avoir l'écran en plat... L'écran serait un peu plus incliné, on le verrait peut-être plus.

Quand il y avait l'écran, tu lisais plus sur le texte et les commandes que de faire attention au troll qui était à côté.

Moi je n'ai jamais fait attention à ça. Oui, mais il y avait peut-être une position ou un indice, mais sinon pas du tout.

C'est intéressant, tu vois, parce que c'est ça qui lie tous les trucs.

Alors que tu le mettrais sur l'entrée ou bloc A, B. Pas mettre un numéro parce que visiblement il n'y a pas d'ordre à prouver les indices. Par contre, l'évolution, on ne sait pas si on a fait l'indice A ou l'indice B. Alors qu'on a le code individuel, ce n'est pas indiqué.

Et est-ce que tu as rencontré des difficultés dans le musée que ce soit en termes de technologie, ... ?

A part les difficultés techniques à un certain niveau. La photo était compliquée. Même s'il y avait des éléments dans d'autres pièces pour pouvoir les détecter, la photo est compliquée. Avec les neuf mains, c'est compliqué.

Oui, ok, oui. Vous avez dû recommencer, oui.

Le fait de recommencer, ce n'est rien. Mais en fait... Ok, j'ai fait deux bonnes réponses, une bonne réponse, mais je ne sais pas par rapport à mon épouse, un challenge.

Oui, c'est vrai. Tu aurais aimé qu'il y ait un challenge, vu qu'on a chacun une carte, d'avoir un petit concours ?

Oui, à la rigueur. Je ne sais pas comment, mais...Oui, c'est possible. Je ne sais même pas si c'est important de récompenser, mais c'est dommage de ne pas profiter de la technologie, de ne pas le mettre.

Ok. Est-ce que tu as remarqué les phrases sur les miroirs ?

Oui, mais il faut vraiment être devant le miroir pour voir. On ne peut pas être sur le côté, parce que après, ça fait un effet... c'est intéressant. Oui, c'est bien, c'est en trois langues. On sait directement que là, c'est la première en français, en néerlandais, et en anglais.

Est-ce que tu as compris que les phrases, c'était le château qui parle ?

Non.

Parce qu'en fait, les phrases sur les miroirs, c'était le château qui évoque l'histoire de la brasserie, car il est là depuis toujours. On le personnifie.

Il faudrait le mettre sur les tonneaux avec le troll.

Oui, c'est un autre élément narratif.

Faire parler le château et dire... Moi, je suis dans le miroir pour vous aider. Un truc comme ça.

Ok. Et la salle escape game, ça t'a plu, ça ?

J'ai aimé rechercher, ce n'est pas évident, mais bon, après, il faut se mettre dans le concept. c'est sympa.

Tu as aimé cette mécanique ?

Oui.

Tu trouves que le musée est quand même original ?

Oui il est original, bien sûr. Oui, c'est quelque chose que je m'attendais pas à voir,

Et du coup, dans ce côté original, est-ce que tu sais même décrire pour toi ce qui fait l'originalité du Beerstorium ? Avec tes mots.

L'originalité, c'est qu'on a aussi bien l'histoire de la brasserie que la fabrication de la bière sur des éléments qui peuvent être rébarbatifs, dans le sens où ça demande de la lecture, de l'attention, de la recherche. Et il y a beaucoup d'éléments à devoir lire et observer, alors que quelqu'un qui ne va pas être intéressé, un jeune, il va pouvoir être pris plus dans ce jeu interactif. Donc ça permet d'avoir une visite intéressante dans un milieu familial, qui pour un adolescent ne sera pas intéressant, mais il va pouvoir se mettre dans le jeu, parce qu'il va se mettre à l'écart, il va trouver lui-même quelque chose d'intéressant, les petits vont pouvoir tout de suite trouver des choses intéressantes dans les autres pièces.

C'est ça que tu as aimé, c'est le côté jeu. Tu n'es pas obligé, si tu ne t'intéresses pas à la bière, tu peux quand même jouer, réussir les énigmes sans lire les panneaux instructifs ?

Même si on a raté une pièce, on va dans une autre, mais on peut recommencer une autre. C'est sympa aussi. C'est un effet jeu sans un effet néfaste non plus. Ce n'est parce qu'on a raté une, qu'on ne peut pas la recommencer ou qu'on ne peut pas passer à l'étape suivante. Ça, c'est intéressant aussi.

Est-ce qu'il y a des choses qui t'ont marqué, en plus du jeu, tu as retenu des infos sur la brasserie ou pas ?

En 1769, c'est quand même pas mal. Après, c'est sympa d'avoir l'histoire de la famille des neuf générations. C'est quand même sympa.

La Brasserie Dubuisson est une marque, quel est ton avis sur les marques, que ce soit une brasserie ou même autre chose, qu'importe, une marque qui crée un musée ? Par rapport à un musée scientifique, un musée d'histoire, un musée de culture fait par un artiste, quel est ton avis, toi, d'une marque qui crée un musée ?

C'est quand même une société, une brasserie qui a plus de 200 ans. Ce n'est pas une brasserie qui a 15 ans et qui nous fait un musée ou une chocolaterie à 10 ans et qui dit, ici, je suis dans un truc touristique. Donc, 200 ans, c'est bien. Il y a d'histoires à raconter. Le château appartenait, après, ils ont vendu pour pouvoir aller en face et ils l'ont racheté pour pouvoir faire un coin d'histoire. Et je trouve ça positif dans l'ensemble. Et c'est comme j'ai dit au départ, moi, j'arrive du parking avec les étangs, une belle terrasse. Ça m'incite à revenir et à dire à mes connaissances de venir, oui, bien sûr.

Comme tu viens de le dire, c'est un élément que tu parles rapidement à ton entourage ?

Et alors revenir avec des connaissances, oui, bien sûr.

Avant le musée, tu connaissais la brasserie Dubuisson. Est-ce que tu peux me dire, c'était quoi, la relation et l'opinion que tu avais sur la brasserie avant le musée ?

C'était une brasserie régionale, familiale, avec des bières différentes, de caractère. La Bush même, c'est un peu compliqué. Mais la troll, c'est sympathique. Il y a différentes bières de saison et bières un peu originales. C'est sympathique.

Tu étais déjà client de la brasserie ?

Oui.

Maintenant, tu as fait le musée, que tu as même mangé. Est-ce que ta relation avec la brasserie a changé ?

Elle s'est améliorée dans le sens où j'ai l'impression que je ne connaissais pas, que c'était si vieux. Ça m'a rajeuni un petit peu. C'est pas mal. Les bières trappistes, c'est excellent, mais que c'est fait 100 ans après, ce sont des éléments qui sont remis en relation et ce n'est pas fatalement courant. Ça te remet en contexte. Oui, ça nous permet de remettre en échelle.

Maintenant que tu as mangé à la taverne et que tu as fait le musée, est-ce que tu sens qu'il y a une connexion entre les deux ?

C'est une récompense, on a trimé assez dans le musée pour pouvoir manger et déguster les bières. C'est une superbe relation.

Ok, parfait. Est-ce que tu sens un univers sur le site de la brasserie avec les différentes activités ?

Ils ressentent maintenant le besoin de créer cet univers pour pouvoir justement donner un sens plus écologique, plus environnemental qu'ils veulent mettre en avant. C'est quelque chose qui, avec le cadre, une terrasse en bois, un restaurant qui est ouvert sur l'extérieur, et une vieille bâtisse qui a été retapée et qui n'est pas fatalement chauffée à l'excès. C'est cohérent. C'est une image cohérente. C'est un ensemble qui reste cohérent et c'est une expérience cliente qui est intéressante.

Chouette, parfait. Merci.

Entretien 3

Est-ce que tu avais déjà fait le Beerstorium ?

Oui.

Est-ce que tu as pris avec dégustation ?

Oui.

As-tu déjà visité la brasserie ?

Oui, au 90 ans de la Bush.

As-tu déjà été à la boutique Terroir des Trolls ?

Oui, aussi.

As-tu déjà mangé au Trolls & Bush ?

C'était la première fois que je mangeais au Trolls & Bush. L'autre fois c'était au 90 ans mais c'était juste les croquettes en préambule du Trolls & Croque.

Est-ce que tu peux me parler juste de l'expérience que tu as vécue au Beerstorium ?

C'est chouette, c'est un chouette concept, après c'est sûr qu'au début tu lis un peu plus les infos. Par exemple moi j'ai les deux fois fait dans le même ordre le Beerstorium, donc j'ai commencé par la pièce de la famille avec les générations, puis la pièce du coffre, puis la VR. Ca par contre on ne comprend pas trop qu'il faut la faire en dernier, moi je l'ai fait au milieu les deux fois, je ne m'en rappelais plus. Et puis après la pièce avec les bouquins, et après le piano. Donc au début je m'intéressais quand même aux générations, c'est quand même impressionnant qu'il y a neuf générations qui succèdent, que c'est resté dans la même famille. Puis, après je trouve que la salle où il y a le coffre, là tu rentres vraiment dans le jeu, tu comprends que tu dois trouver les indices pour ouvrir le coffre, donc là tu commences à chercher. Tu comprends qu'il faut fouiller dans des sacs pour toucher un numéro au fond du sac, au milieu du malt, ça c'est vraiment un peu un côté escape game je trouve. Puis, au fur et à mesure on se prend dans le jeu du coup on lit moins les infos, mais c'est très chouette et au final on comprend que la finalité c'est plus comprendre que pour la brasserie ces valeurs c'est principalement la famille, les ingrédients, les matières premières, et puis après c'est les bières qu'ils ont produit au fur et à mesure, qui est aussi l'essence même, et ce côté écologique qu'on comprend dans la salle des bouquins, qui est

quand même une transition importante pour cette brasserie. Moi, ce que je trouve très intéressant dans le virstorium c'est qu'à la fin tu te retrouves dans une espèce de cave qui est vraiment avec les tonneaux et cette finalité de dire « je peux faire une photo de groupe », c'est vraiment un plus dans l'expérience, parce que tu repars avec un souvenir de ce que tu as passé comme moment.

Ça te garde un souvenir de cette expérience là, ça permet de retracer ça... ?

C'est ça parce qu'après vu qu'il y a trois photos, c'est un peu un photomaton, tu te souviens que ce jour-là on a fait cette brasserie et puis après on a mangé ça. Et après voilà c'était dommage la deuxième fois de pas avoir les téléphones, mais la première fois quand j'ai fait la dégustation également, il y avait les téléphones et ce principe de t'appelles Hugues et t'es en ligne avec lui, il t'explique ce que tu dois ressentir en goûtant la bière, c'est vraiment un plus et quelque chose d'intéressant. Et en plus t'es au milieu du resto du coup tout le monde se dit « ah qu'est ce qui se passe avec les téléphones et tout, c'est quoi ce truc », et donc ça incite les gens à se demander pourquoi il y a des gens qui dégustent en plein milieu du resto avec des téléphones.

Donc ça te donne envie et ça crée une connexion entre la visite et le restaurant ?

Oui entre la visite et le Trolls & Bush et ça incite un peu les gens à y aller également. Après déjà rien que les tickets sont au Trolls & Bush, donc déjà tu dois aller dans le restaurant pour avoir les tickets donc ça t'incite à rester au restaurant après pour manger un bout ou quelque chose comme ça.

Qu'est ce qui t'a le plus plu dans l'expérience ?

Le côté de pas s'ennuyer parce que je trouve que dans certains musées tu as beaucoup de choses à lire beaucoup ou des vidéos mais que tu n'as pas forcément un casque pour écouter la vidéo du coup tu as plusieurs vidéos en même temps. Par exemple à Chimay, c'est ce qu'on a eu et du coup tu perds le fil puis c'est moins interactif. Enfin moi je compare à Chimay parce que c'est plus récent que j'ai fait. C'est beaucoup moins interactif où tu as juste des petites lampes qui s'allument où sont les moines où sont les bazar mais c'est moins bien fait je trouve. Là, au Beerstorium, c'est vraiment un tout autre concept où il ne faut pas aller avec l'esprit du « je vais voir comment se fabrique une bière », non c'est vraiment un côté interactif, un côté beaucoup plus joueur en fait. Après je trouve dommage qu'il n'y a pas trop de lien entre les pièces, c'est vraiment à chaque fois tu

redécouvres une nouvelle pièce, c'est un peu comme un escape game tu trouves une nouvelle ouverture, ben c'est un tout nouveau concept qui est là et du coup c'est chouette qui à chaque fois un nouveau concept mais au final ben ça amène une cohésion d'équipe que tu ne fais pas individuel et tu te dis pas moi j'ai plus de points que lui machin et tout et du coup il n'y a pas de système de points, il n'y a pas de système de classement. Parce que je pense que ça ne se prête pas à cet endroit-là, mais c'est vrai que ben avoir une finalité des quatre pièces ça pourrait être sympa.

Mais du coup ce que tu as aimé, quand tu compares par exemple tu me disais à Chimay, ce que tu as aimé c'est vraiment d'être impliqué et d'être acteur de ton expérience ?

C'est ça, pas être devant des panneaux à juste lire parce que au final au bout de deux panneaux tu arrêtes de lire parce que tu en as marre. Et devant des vidéos qui t'expliquent très lentement comment se fait la bière etc. Non c'est vraiment un nouveau concept où tu es beaucoup plus actif et où tu retiens une meilleure expérience au final. Au final, tu retiens vraiment tout le musée tout le processus et les activités que tu as faites. Par exemple, moi, entre la première et la deuxième visite, il y a des trucs que j'avais oublié et puis je me suis souvenu. « Mais oui c'était dans ce cadre-là il y avait un chiffre », je me souviens qu'on avait galéré mais le cadre en fait il était de l'autre côté parce qu'il y a eu un ascenseur entre deux. Et du coup, tu te souviens et c'est intéressant.

Tu as vraiment agi toi donc ça te marque plus que juste lire quand tu agis ...

C'est plus marquant de juste lire bêtement.

C'est toi la star de l'expérience que tu vis...

Ouais c'est plus marquant et c'est un bon moment en famille également c'est moins individuel.

A l'inverse, qu'est-ce qui t'as le moins plu dans l'expérience ?

Ce qui m'a le moins de plu en fait c'est la VR je pense. Parce que la VR je trouve c'est intéressant après tu te retrouves dans un petit bar installé comme ça et tu écoutes ce qu'ils disent. Mais après je trouve qu'il y a un gros décalage entre cette VR et la première vidéo qui t'introduit le Beerstorium. Parce que la première vidéo qui t'introduit le Beerstorium c'est vraiment le troll de la Cuvée des Trolls qui parle dans sa langue et tu as la traduction en dessous. Et qui te dit il y a un trésor, il y a un secret, et donc là tu rentres dans le jeu, tu dois découvrir un secret. Et au final tu comprends qu'il y a plusieurs secrets dans cette

brasserie. Et je ne vois pas trop le lien entre ça et la VR. Et vu qu'il n'y ait pas indiqué que la VR faut le faire en dernier et que au final la VR t'invite à aller faire la dégustation. Je pense que la VR a plus un lien avec la dégustation qui s'amène après qu'avec vraiment le musée.

Il n'y a pas de sens et ça, ça manque peut-être une petite indication, ce n'est pas obligé de mettre des numéros au salle par exemple après je pense que c'est aussi le fait que s'il y a plus de monde que le monde se distribue dans les salles disponibles en fait je pense.

Qu'est-ce qui t'a le plus marqué dans l'expérience ? Ça peut être un détail comme au global.

Le plus marqué, moi j'irais que c'est le coffre avec cette salle vraiment atypique de cette mini brasserie ancienne qui je pense n'est pas assez mise en valeur. On pourrait mettre même des diffuseurs de fumée ou quelque chose comme ça ou un petit son derrière, ou même expliquer réellement le fonctionnement parce que je ne pense pas que c'est vraiment expliqué. Il y a des cadres et tout, mais c'est moins réel par rapport à cette petite installation. Et ouais vraiment cette salle du coffre parce que c'est la salle où au final je pense que tu passes le plus de temps et qui te marque parce que tu dois additionner les chiffres que tu trouves en fonction des ingrédients. Et je trouve que ce concept de coffre c'est vraiment plus côté escape game au final que vraiment dans les autres pièces, c'est beaucoup plus du visuel la recherche comme la pièce avec les loupes où il faut viser la brasserie pour avoir les deux identités puis après lire. Ou le piano là c'est aussi du visuel et les livres aussi que là c'est vraiment de la recherche même physique, parce que tu dois trouver le laser derrière l'eau tu dois trouver le 4 sur un cadre et ce n'est vraiment pas évident tu dois aller mettre tes mains dans le malt.

Tu fais appel à tes sens ?

A vraiment tous tes sens, oui.

Ok super, du coup, est ce que tu peux dire que tu t'es amusé pendant l'expérience ?

Oui je me suis bien amusée, c'est un bon souvenir que je gardais avec mes parents et je ne vais pas en garder un mauvais souvenir et tout je l'ai même fait deux fois donc ça montre que j'ai bien aimé.

Super, est ce que tu peux me dire pendant l'expérience, si tu as ressenti des sentiments positifs, des sentiments négatifs de frustration ou de joie ou de rire ?

La première fois que je l'ai fait cette salle du coffre à un moment j'ai été frustrée de ne pas trouver le 4 dans le cadre-là là en plus on a fait une défaillance au niveau du coffre donc voilà. Je trouve qu'il y a certains indices qui ne sont pas assez mis en avant ou pas assez bien expliqué. Après le truc très positif c'est que tu te prends au jeu et tu ne regardes plus le temps passer, tu ne t'ennuies pas, et du coup tu enchaînes les salles et limite à la fin tu te dis c'est où la suivante quoi. Tu es pris dans le jeu et tu as envie de poursuivre les énigmes.

Tu n'as pas senti le temps passer ?

Non je ne me suis pas ennuyée, tu apprends des trucs en jouant donc ça c'est vraiment chouette.

Est-ce que du coup tu as senti que tu as retenu des choses grâce à ce dispositif, en termes de contenu et d'informations ?

Oui, en termes de contenu et d'infos, on retient déjà l'essentiel des 3/4 valeurs de la société. Chaque salle est une valeur pour moi, et après tu retiens à force de chercher l'eau le malt l'orge, tu retiens que c'est les quatre ingrédients qui sont nécessaires. Et après, tu apprends le dicton de la famille où tu dois trouver le mot piano dedans pour après jouer au piano. Et puis t'as le lien vraiment avec toutes les bières aussi. Et même le saint le Saint-Arnould qui n'est vraiment pas évident à trouver par contre, il faut comprendre qu'après avoir fait l'alliance des livres il faut regarder les bibelots, ce n'est pas évident. Mais je trouve ça vraiment chouette.

Est-ce que il y a quelque chose où tu avais senti un blocage, ça t'a dérangé ou tu as rencontré une difficulté que soit un dispositif en termes technologiques, une tablette ou que ce soit dans les énigmes, quelque chose qui t'a dérangé une difficulté ?

La deuxième fois il y avait un laser qui n'était pas bien orienté après grâce au miroir on peut deviner vers où il pointait. Puis après ben il y avait un rétro qui était défaillant aussi. Et la VR je trouve qu'il n'y a pas assez d'explications, parce que dans les autres salles tu dois scanner pour démarrer le jeu et là, la VR il faut juste mettre le casque et si tu as du bol d'avoir un bon casque qui commence directement, parce qu'il y a des casques qui étaient défaillants également. Ca voilà après vraiment ce qui m'a bloqué dans l'expérience je pense que il n'y a pas réellement eu de blocages.

Est-ce que pour toi tu as senti quelque chose qui t'a aiguillé et orienté entre les différentes salles et dans l'expérience globale, un lien entre les salles ?

Dans la salle entre le livre et le piano il y a à chaque fois la couleur jaune qu'il faut chercher ça je pense que ces deux-là sont un peu liés. Après je pense que la salle des générations, c'est vraiment une salle indépendante en soi mais c'est quand même un peu lié à la salle du coffre où en fait le trésor c'est les 9 générations. Donc je pense qu'en fait la liaison se fait deux par deux. Après non je n'ai pas trop vu de liens, à part peut-être à chaque fois le design des questions, où c'est le troll qui te pose la question et où la réponse à chaque fois. Peut-être plus un lien digital que réellement décoratif.

Et donc par rapport à ce que tu dis pour renforcer ce point-là, du coup le troll, quand tu arrives tu regardes dans les tonneaux dans les casques et le troll te missionne et il te dit qu'il faut découvrir le secret il te challenge. Est-ce que du coup quand je te dis ça est-ce que tu vois le lien avec le reste ou pas ?

Oui, le troll il te missionne puis c'est lui qui te demande de trouver les réponses et après voilà après à la fin moi je trouve peut-être ajouter le troll sur la photo ça pourrait être un plus. Mais par exemple la VR j'ai pas du tout retrouvé le troll. Mais c'est vrai la VR, limite le gars buvait une Troll, il y aurait eu le troll, le gars il buvait une Bush donc c'est plus orienté vers la Bush que le troll réellement. Et je trouve qu'il n'y a pas assez de déco par rapport au troll, par exemple un troll en bois ou tu vois des petits autocollants des trucs comme ça. Mais il n'y a pas vraiment de touche de troll, ou même les trolls farceurs un peu tu sais qui pourrait monter au rideau ou pendre aux lustres ça pourrait être un ajout d'un fil conducteur mais à part digitalement je ne vois pas la liaison.

Mais tu l'as quand même vu sur les tablettes c'est lui à chaque fois qu'ils posent les énigmes...

C'est lui qui pose les énigmes c'est lui qui initie mais ça manque d'une fin. A la fin de l'expérience tu ne retrouves pas le troll, parce que même à la dégustation c'est Hugues qui te parle au téléphone.

Il faudrait qu'il annonce quelque chose une fin ou une récompense ?

Oui voilà, au dernier scan que tu fais par exemple dire c'est bien tu as tout trouvé. Un truc qui clôture bien l'expérience avec le troll et qui boucle la boucle de la mission de départ,

parce que le troll il introduit puis il te pose les questions que tu dois répondre et puis après tu te retrouves dans un bar à pas trop comprendre.

Est-ce que tu as remarqué les phrases sur les miroirs ?

Oui.

Et est-ce que tu les as lues ?

Oui j'en ai lu certaines.

Est-ce que tu as compris un peu ?

Non, je ne sais pas trop.

Pour expliquer, le troll c'est l'habillage narratif principal, il te donne une mission il te pose des énigmes, et l'habillage secondaire qui est vraiment moins important mais ce sont en fait les phrases sur les miroirs qui sont dans toutes les salles. En fait les phrases c'est le château qui parle les phrases ils permettent de personnifier le château. Et le château il est là depuis toujours donc le château il parle, c'est lui il a vécu toute l'histoire de la brasserie Dubuisson et de la famille. Donc il est là depuis toujours et - on personnifie le château et c'est lui qui s'exprime en disant que j'ai vu telle génération passer là j'ai vu tel grand-père construire ça tu vois.

En fait au début, je lisais au début j'ai lu par exemple là où il y avait les tonneaux avec les trolls d'introduction là j'ai lu ce qu'il y avait sur les miroirs, j'ai lu là où il y avait les neuf générations mais à partir du coffre où j'ai commencé à mettre dans le jeu j'ai arrêté de lire les miroirs.

Au global, qu'est-ce qui fait pour toi l'originalité de ce musée ?

Vraiment l'interaction vraiment le fait que ce n'est pas un musée juste explicatif ou tu es pas du tout acteur et que tu es juste là à lire et à regarder. Tu es vraiment pris dedans et il y a vraiment des salles qui te permettent de vraiment switcher ton cerveau en mode « je suis pas là pour juste lire je suis là pour vraiment jouer et être actif ».

C'est quoi ton avis sur les marques qui créent des musées ? Tu vois comme tu l'as dit et des musées de science des musées d'art ou ça va être de la lecture etc. ou un artiste qui propose ses œuvres, mais une marque qui crée un musée c'est quoi ton avis sur ce point ?

Pour moi déjà, il faut pas mal de contenu pour créer un musée parce que tu ne peux pas créer un musée sur base de rien. Donc il faut déjà se dire que ben la marque il faut quelques années d'ancienneté. Alors si tu crées une marque maintenant bah si tu fais son musée ça n'a aucun sens, à part si c'est vraiment une marque hyper innovatrice et que pour expliquer le processus de comment cette marque a été créée et que ça a mis longtemps à être créé, là d'accord. Mais ce serait vraiment un petit musée. Pour moi une marque qui crée un musée ça doit être une marque qui est déjà ancrée depuis pas mal d'années. Qui est légitime à faire un musée et après ben ça dépend la taille du musée. Par exemple, le musée de de Chimay, il est tout petit par rapport à Dubuisson par exemple. Et puis je trouve qu'il faut quand même être une marque d'un produit intéressant, je ne sais pas une marque de chaussettes, personne ne va aller voir ce musée.

Donc tu connaissais déjà la brasserie Dubuisson évidemment. Et c'était quoi ton opinion avant de faire le Beerstorium, c'était quoi ton opinion avant ?

C'était une marque de bière, comme les autres. Il y a juste que ben c'est une marque de bière qui fait de la bière forte, tu ne passes pas toute une soirée à boire leur bière parce que sinon tu ne marches pas droit. Et je trouve qu'il y a des bières qui ne sont pas assez mises en valeur, par exemple la blanche je l'ai découverte en allant dans le shop de la brasserie. Je trouve qu'elle n'est pas du tout mise en avant alors qu'il y a quand même beaucoup de monde qui boit des blanches. Pour moi la brasserie avant c'était de la Bush, même la Cuvée des Trolls, moi je n'avais pas trop fait les liens avec cette brasserie Dubuisson pour moi la Cuvée des Trolls c'était une marque à part entière. Et en fait là, j'ai appris que non elle appartenait à Dubuisson.

Et du coup après que tu as fait de le Beerstorium, est-ce que ton avis a changé ?

Tu comprends que c'est beaucoup plus générationnelle. Avec cette idée de génération et de famille, tu comprends qu'en fait au fur et à mesure des années, il y a eu des initiatives de certains membres de la famille pour faire des bières pour toucher d'autres parties du monde, et pour agrandir. Mais l'essence de la brasserie reste la Bush, je pense. Et du coup il y a une espèce de respect dans la famille de respect des anciens, de respect des anciennes bières et de continuer à les mettre en avant celle-là, au détriment des nouvelles entre guillemets. Et donc voilà bah mon avis a changé, parce que j'ai compris que la Cuvée des Trolls faisait partie de la brasserie et qu'il y avait beaucoup plus de bières que ce que je

pensais. Je pensais qu'au final c'était que la Bush et la Pêche-Mel, et je n'avais pas compris que c'était plus que ça.

Ok même si tu l'as déjà faite deux fois, est-ce que tu penses que tu pourrais refaire la visite ?

Dans deux-trois ans peut-être, histoire d'oublier un peu. Après je pense que les énigmes elles sont tellement tordues parfois, que même là en un an j'avais zappé certaines étapes. Par exemple là où il y avait les livres j'avais Saint-Arnould, j'ai encodé Saint-Arnould sur la tablette je n'ai pas compris qu'il fallait faire une deuxième étape, et ça c'est une mécanique que tu comprends après qu'à chaque fois il y a deux étapes avant de trouver l'indice.

Et est-ce que tu en parleras dans ton entourage de cette expérience ?

Oui, j'ai embarqué mes parents là, et j'embarquerai sûrement mon frère, je pense que ça peut lui plaire également. Puis ce système de se dire voilà le matin, on fait ça à une heure une heure et demie, et puis après tu prends la dégustation un peu en apéro et puis tu restes manger là. C'est vraiment chouette qu'il y ait un resto à côté, parce que ça te fait une bonne activité complète dans la journée, ça incite aussi.

Justement par rapport à ce que tu viens de dire, ce lien-là, et combiner tout ça. Toi qui a déjà fait aussi la visite de la brasserie, qui a déjà été à la boutique. Est-ce que tu peux me parler des connexions pour toi et l'apport de toutes ces choses ensemble, est-ce que ça a vraiment un apport ?

Ça se complète, pour moi ça se complète. Après il faut comprendre que le Beerstorium et la visite de la brasserie c'est des choses totalement différentes. Que le Beerstorium c'est beaucoup plus interactif et beaucoup plus à apprendre ce qu'il y a derrière Dubuisson au final. La visite de la brasserie, c'est beaucoup plus voir les installations en fait, c'est plus voir l'embouteillage voir les cuves de stockage, le process. Après ça change des brasseries de standard comme la Brugse Zot, c'est un peu la même chose entre guillemets, parce que tu visites vraiment les brassins, l'embouteillage etc. après Brugse Zot c'est encore différent mais c'est vraiment l'essence même de la brasserie que tu visites. Et je trouve que ça se complète parce qu'au final tu te dis là comme j'ai dit au matin tu fais le Beerstorium, tu vas manger puis à 15 heures tu fais la brasserie, puis après tu te dis bah je prendrais bien une Blanche avec tiens, car tu ne le trouves pas dans le commerce normal. Et donc dans

le final tu as déjà fait quatre entités en une journée de l'entité Dubuisson. Et puis nous si on rentre ici à Mons on peut toujours passer au Brasse-Temps prendre l'apéro là-bas.

Du coup tu es d'accord qu'il y a vraiment un vrai apport de chaque chose différente...

Ça se complète.

Avec le Beerstorium comme tu dis, tu n'apprends pas les mêmes choses et donc il y a vraiment un intérêt à faire tout et à découvrir mais indépendamment c'est chouette mais quand tu les fais ensemble, tu en apprends plus.

Tu vois une cohésion également, parce que dans la brasserie c'est aussi un peu le troll qui te présente. Parce que c'est une Cuvée des Trolls qui parle, qui arrive, qui est sale, qui se lave et puis avec les copines et tout ça, je me souviens un peu la vidéo, « ah je suis avec les copines ah ouais un petit coup de lavage hop hop hop et qu'est-ce que je vais avoir aujourd'hui est ce que ça va être la Bush, est ce que ça va être une Cuvée des Trolls... ». Et c'est vraiment sympa aussi de personnifier une bouteille, c'est aussi un concept assez original quoi, c'est chouette.

Parfait, merci beaucoup.

Entretien 4

Tout d'abord, quel âge as-tu ?

Alors, du coup, j'ai 21 ans.

Tu viens de la région de Tournai, c'est ça ?

Oui.

Donc, le Beerstorium, tu ne l'avais jamais fait l'expérience avant, c'est bien ça ?

Pas la visite entière, du coup j'avais vu un peu vite fait, en me baladant, mais pas vraiment visiter avec le QR code et tout ça.

Ok, donc là tu l'as fait sans dégustation, je suppose ?

Oui, mais j'aurais bien voulu.

La visite de la brasserie, tu l'avais déjà faite ?

Oui, mais ça, je l'ai faite il y a plus longtemps. Ce n'est pas très récent.

Et évidemment, je suppose que tu as déjà été à la boutique du terroir ?

Oui.

Et tu as déjà mangé au Trolls & Bush, je suppose ?

Oui, et goûté toutes les bières.

Est-ce que tu peux juste me parler globalement de ton expérience au Beerstorium ?

En fait, c'était cool parce que je connaissais quand même la brasserie d'avant, mais j'ai quand même appris plein de nouvelles choses, même si je connaissais plusieurs trucs. En fait, j'aimais bien le fait que tu aies l'aspect...Ça fait visite, mais tu vois, des fois c'est un peu pompant, tu fais que lire et tout, mais là en plus il y avait l'escape game. Moi, déjà toute seule, je me dis que c'est cool parce que ça faisait un petit défi en plus derrière. Et je me dis pour les parents, qu'ils viennent avec leurs enfants, parce que c'est vrai que des fois, je me souviens quand j'étais petite que mes parents ils allaient visiter, ou même du vin ou n'importe quoi, des fois c'est un peu embêtant, et du coup là ça apporte un côté plus amusant. Et il y avait des trucs, par exemple, la salle avec l'arbre généalogique, avec tout ce qui était raconté et tout ça, en fait tu as l'impression un peu de mieux connaître la

famille, et du coup comme ils insistent beaucoup sur le côté tradition et tout ça, c'était intéressant à ce niveau-là aussi. Puis, ça avait plusieurs aspects. C'était bien parce que tu avais des liens entre ce que tu voyais en physique, puis les trucs sur les vidéos, c'était assez varié.

Super. Et est-ce que tu peux nous dire du coup ce qui t'a le plus plu dans l'expérience ?

C'est plus de manière générale le fait, comme je viens de dire, que par exemple tu avais le truc avec la micro-brasserie, tu le vois en physique, mais à côté t'as une petite vidéo qui t'explique aussi, donc tu peux comparer vu que l'objet est devant toi. Après les énigmes c'était sympa aussi. Moi la salle de brassage, je n'ai pas vraiment pu la faire parce que là comme ils sont en travaux, du coup il y avait des trucs qui collaient plus sur les énigmes, parce qu'il y a des trucs qu'ils ont dû enlever parce qu'ils sont en train de faire l'ascenseur.

Ils s'étaient occupés là peut-être ?

Je l'ai un peu faite, mais du coup par exemple pour les énigmes ça n'allait pas, parce que tu avais des trucs, tu devais aller dans un coin de la pièce, mais du coup il y avait des trucs qui avaient été déplacés, donc du coup ça correspondait plus, mais les autres énigmes ça marchait quand même.

Du coup, ce qui t'a plu, c'est le côté original de la visite ?

Oui, ça se démarque des autres musées, et ce n'est pas trop chiant. Le temps il passe vite en fait.

Ok, tu n'as pas senti le temps ?

Non vraiment, j'ai quasiment passé deux heures là-bas, je ne pensais pas que j'allais passer deux heures.

Super, parfait. Qu'est-ce qui t'a le plus marqué ? Ça peut être une énigme, une pièce ou global ?

J'ai deux trucs principaux qui m'ont marquée. Ce sont deux trucs que je n'ai pas su faire à fond, mais c'est quand même ce qui m'a le plus marqué dans certains trucs. En fait l'énigme dans la salle qui est en travaux, tu vois le fait d'aller chercher dans les sacs de grains, tu utilises aussi le toucher et tout ça, c'est sympa. C'est parce que je l'avais déjà vu quand j'avais été faire le reportage, tu vois dans la pièce où tu as la musique, là ce n'était

pas allumé, j'entendais la musique mais je ne voyais plus, mais j'avais vu avant et je m'étais dit que c'était chouette aussi.

C'est le mapping, c'est ça que tu veux dire ?

Oui, quand tu vois toutes les Bush passées avec les dates et tout ça.

C'est sur le mur au fond, en 3D, nous aussi Samedi, ça ne marchait pas. Je vais le notifier.

Je me suis dit que c'était parce que ce n'était pas ouvert officiellement, du coup ils n'avaient peut-être pas allumé.

Globalement tu as quand même su faire les énigmes ?

Oui, on sait que là ils sont en travaux, donc forcément c'est dommage.

La pièce que tu as plus appréciée, c'était celle avec la musique, ou celle de l'escape game ?

Les deux, celle avec la musique et celle avec la micro-brasserie. C'est surtout que la déco dans cette salle-là, la déco était vraiment très poussée, et tu étais vraiment dans l'ambiance.

Qu'est-ce que tu as pensé du casque de réalité virtuelle ?

J'ai trouvé ça sympa, mais peut-être un peu long. C'est un peu dommage que quand tu avais le casque, là tu étais dans l'ambiance, mais que dans la salle en elle-même, ça faisait quand même assez vide.

Tu l'as faite en dernier celle-là ?

J'ai faite à la fin, oui.

Tu as fait dans quel ordre, toi ?

Ca je me suis justement demandé. Quand je suis rentrée, j'ai commencé par faire les tonneaux forcément. Puis, je ne savais pas trop par où partir, donc j'ai commencé par la salle à manger, puis j'ai été dans la salle brassage, puis j'ai été dans la bibliothèque, puis dans la salle de musique, puis j'ai fini par le casque VR.

Tu as fait d'abord à gauche ?

J'ai noté justement, j'ai cru comprendre que c'était parce eux, ils voulaient laisser libre aux gens, mais moi je trouve perturbant de ne pas avoir de parcours à suivre. Il y avait des moments où c'était mieux de voir certains trucs à un autre moment.

Tu t'es vraiment posé la question, tu étais un peu perdu au début ?

Je me suis dit, je vais où ?

Est-ce que tu aurais aimé, par exemple, que dans le tonneau, le troll le dise lui-même ?

Par exemple, il montre les petits houblons sur les salles, limite qu'il aurait eu un parcours tracé, ou alors il était mis « suivez le jaune », et ça aurait été bien à la rigueur qu'il y ait des petites traces de pas jaunes pour faire le parcours sur les salles.

Des traces de pas du troll ?

Oui voilà. Moi je m'attendais vraiment à voir ça par terre, et puis je me dis, merde, y a pas ça.

Je comprends clairement. Qu'est-ce que t'as le moins aimé, peut-être un problème technique, mais sinon en dehors de ça ?

C'est de ne pas savoir trop où aller au début.

Et peut-être la VR aussi le côté long ?

Après, y a des trucs où j'avais noté aussi qu'il y avait sur les bornes tactiles. Tu en avais, par exemple, dans la salle à manger. Je trouvais que les écritures restaient assez longtemps, et que ça pourrait s'enchaîner plus vite, parce que quand c'est trop long, après tu décroches un peu. Par contre, il y avait des endroits où c'était bien aussi, dans la micro-brasserie, quand tu vois sur l'écran comment ça marche, t'as envie de regarder en vrai où c'est, et là par contre ça défilait assez vite.

Le timing des tablettes, l'enchaînement ?

Oui. Peut-être revoir un peu ça.

Est-ce que tu sais me décrire certains sentiments positifs, négatifs pendant que tu jouais ?

En fait, j'avais l'impression d'avoir devenu un enfant. Au début avec le petit troll qui parle avec un langage un peu bizarre. Le fait de retourner enfance, pour les petits ça plaît, mais pour les grands aussi, parce que ça amène un truc en plus. J'ai trouvé ça mignon.

On peut dire que même si tu étais toute seule, tu t'es quand même amusée dans le musée ?

Oui, parce que vu que je n'ai pas vu le temps passer, j'ai quand même bien aimé. C'était chouette. Les énigmes, etc.

C'est un mécanisme de recherche où tu enchaînes les indices.

Du coup, tu fais plus attention à certains détails que tu ne ferais pas forcément attention sinon.

Cette question est peut-être un peu redondante, si on ne parle pas des problèmes techniques, parce qu'on espère que normalement c'est corrigé, mais est-ce qu'il y a eu d'autres difficultés que tu as eues ?

J'avais mis en point négatif le fait qu'il n'y ait pas vraiment de sens de visite, les bornes tactiles qui sont des fois un peu trop courtes, un peu trop longues, le flou, et la déco de la salle VR qui faisait vide à côté des autres.

C'est vrai. Est-ce qu'en termes d'informations de contenu, est-ce que tu sens que tu as retenu des choses par l'expérience ?

En vrai, ouais, parce que... Je vais encore une fois à prendre l'exemple de la salle brasserie. Tu vois par exemple le processus de brassage, tu le vois à travers la micro-brasserie, mais tu le vois aussi à travers la vidéo où ils expliquent, et du coup là ça amène un petit côté un peu plus humain, car tu vois les gens qui travaillent ici, et tout ça c'est sympa aussi. Après tu le revois aussi sur le schéma, donc le fait d'avoir plusieurs fois les infos, mais de manière un peu différente, ça te fait retenir des choses. J'ai trouvé que les infos, même si ça pourrait sembler que ça se répète, tu avais quand même à chaque fois une plus-value selon le support que tu avais, les infos étaient finalement plus complémentaires que répétitives.

Comment tu as vécu le fait d'être un sorte de participant actif, d'être acteur de ton expérience ?

C'est justement c'est ça qui fait éviter le côté un peu barbant des musées, où tu es juste passif, et là tu es vraiment dedans, et du coup tu es d'office plus impliqué, le temps passe plus vite.

Est-ce que tu as ressenti quelque chose qui t'a permis de t'orienter et de t'aiguiller entre les différentes salles, même juste un lien entre les différentes salles, est-ce que tu as ressenti quelque chose ? Un fil conducteur entre les différentes salles ?

Forcément parce que le sujet ça reste le même, mais chaque salle c'était sur un aspect plus précis, et donc tu vois quand même qu'il y a plusieurs choses qui sont accordées à travers le parcours, même si l'ordre n'est pas vraiment clair, mais tu te rends compte que ça va ensemble.

Par exemple, si je parle du troll, est-ce que tu vois le lien un peu par rapport à toutes les salles ?

Oui, tu as le petit troll qui revient à chaque fois, tu as ça aussi. En physique tu aurais par exemple les traces de pas ou quoi, ça ferait encore plus fil conducteur que le reste. Comme ça tu as la petite trace. Par exemple, j'avais trouvé ça sympa dans la salle bibliothèque, tu voyais vraiment le passage du troll. Peut-être le rendre un peu plus concret, ou limite un petit troll qui est caché dans une salle, qui dépasse ou un truc ainsi, pour rappeler.

L'avoir en physique au-delà de juste en digital ?

Parce que là c'est surtout les bornes, et comme j'ai dit, dans la salle de la bibliothèque, c'était un peu plus concret.

Tu avais peut-être tendance aussi, à juste lire les informations, pas forcément voir le troll qui était à côté sur la tablette, il y a toujours le troll qui montre le texte.

Il est là, mais tu le vois sans le voir. Le troll en fil conducteur, ce serait bien de le ressentir aussi à travers autre chose que les énigmes.

Au début, dans les tonneaux, c'est lui qui te missionne et qui te challenge en disant c'est parti, viens découvrir le secret de la brasserie, et tu es parti. Et ça tu trouves qu'on ne le sent pas assez ?

Après ce que j'ai trouvé dommage aussi à la fin de la visite, le fait d'aller dans les 4 endroits, tu t'attends à ce qu'il y ait un endroit où on te fait une petite conclusion et où tu as une récompense, où tu vois le trésor. Et là tu vas dans les 4 salles, tu as toutes les infos,

c'est chouette, mais il faudrait aller encore plus au bout avec une vraie conclusion. Personnellement, je pensais que les casques VR, c'était la conclusion. Et je me suis dit « ah non ce n'est pas ça. ». Ou alors revenir aux tonneaux et un système où, comme il y voit, si ton QR code est scanné, tu as fait les 4 énigmes, mais quand tu le rescannes, tu as un autre truc pour finir et de rappeler ce truc du troll.

Oui, d'avoir un cheminement aussi. Dire, j'ai réussi pas pour rien, mais j'ai fait 4 sur 4, donc le troll me félicite, il ouvre le trésor ou quoi, peu importe.

Oui quelque chose comme ça.

Je suis d'accord avec toi aussi là-dessus. Et est-ce que tu as remarqué les phrases sur les miroirs ? Est-ce que tu as un peu lu ça ?

Oui, après, c'est vrai qu'il y en a dans les salles, mais dans la salle des tonneaux, c'était juste avant de partir. Les autres, je trouvais que les énigmes amenaient à regarder les miroirs.

Est-ce que tu as capté que c'était le château qui parlait ?

Je me demandais si c'était le château ou si c'était Joseph ou un ancêtre. Je ne savais pas si c'était le château ou un ancêtre.

C'est le château et ils ont voulu personnifier le château qui est là depuis le début et qui a vu toute l'histoire sous ses yeux. C'est moins évident à distinguer.

Pendant tout le truc, je pensais que c'était vraiment un ancêtre. Après, j'ai commencé à penser à ce truc de château qui parle parce qu'à la fin, j'ai failli passer à côté des tonneaux et je ne l'ai pas vu tout de suite. Mais dans la salle des tonneaux une phrase dit « j'ai été racheté par... » et donc là tu comprends.

Si on dézoome un peu, par rapport au musée à l'expérience au global, qu'est-ce qui, pour toi, fait l'originalité ?

Pour moi, c'est clairement le côté escape game que tu retrouves à travers tout le musée. Je suppose qu'il doit y en exister ailleurs, mais je n'ai jamais vu, c'était toujours escape game ou musée, mais là mélanger les deux, c'était original et sympa. Comme j'ai dit tantôt, c'est bien parce que même les enfants peuvent s'amuser en visitant une brasserie alors que à la base, ça peut peut-être ne pas les emballer à mort. Tu apprends vraiment à

connaître... Tu as un peu ce sentiment, je trouve, quand tu sors, limite comme si c'était l'histoire de ta propre famille parce que tu as vraiment plein de détails sympas.

C'est quoi ton avis sur les marques qui créent un musée ? Qu'est-ce que tu penses de ça ?

Je pense que la marque de manière générale, son activité, elle doit être adaptée à créer un musée. Je ne sais pas si tu vois Distriboissons. Les Distriboissons, ils ne vont pas faire de musée. Par exemple ici, c'était vachement pertinent parce que même par rapport à d'autres brasseries, ce n'est pas forcément pertinent de faire un truc. Mais là, comme c'est vraiment la plus ancienne brasserie de Wallonie, tu sais que tu as une grosse histoire derrière tout ça, tu as le château, tu as le cadre, tu as tout. Là, ça se prête vraiment bien à faire un musée, mais ça ne va pas être le cas de toutes les autres brasseries qui sont plus récentes. Parce que là, tu as vraiment ce côté historique.

Pour toi, il faut que ce soit assez concret, un produit qui parle aux gens, plus une marque qui a de l'histoire ?

Et que ce soit cohérent aussi avec les valeurs parce que là aussi, ils sont clairement sur les valeurs de la tradition. Donc là, tu le retrouves vraiment à travers le musée.

Est-ce que tu étais déjà cliente avant ?

Oui, depuis toute petite, de par ma famille.

Est-ce que tu penses que tu reviendrais la faire même avec d'autres gens, la visite ?

Je me dirais peut-être à la rigueur avec mes petites cousines pour faire découvrir à d'autres personnes ou quoi. Mais après, moi, personnellement, c'est comme ça pour n'importe quel musée, je fais la visite une fois et c'est bon, je connais le truc. Mais je trouve que ça peut être sympa d'amener des plus jeunes pour finir la visite. Du coup, que ce soit plus une expérience commune en famille, tu ne vois pas forcément sous le même angle.

Ok, donc tu en parlerais volontiers à ton entourage, à des amis ou quoi que tu voudrais découvrir ?

Oui, c'est ça.

Ok, chouette. Et pour finir, toi qui a déjà été mangé à la taverne-brasserie, qui a déjà été à la boutique, qui a déjà fait la visite, etc. Est-ce que pour toi, il y a vraiment un lien, une connexion qui se fait entre tous ces différents éléments du site touristique ?

Oui, parce que tu peux faire une journée entière ici. Tu peux arriver dans la matinée et dire on va faire la visite de la brasserie. Après la visite de la brasserie, tu fais la dégustation, comme ça, ça fait ton apéro, après tu vas manger un bout en face, puis tu vas faire le Beerstorium, et puis tu repars au magasin pour avoir tes souvenirs. Donc tu peux vraiment faire une journée Dubuisson entière.

Et tu trouves qu'il y a vraiment un apport et que c'est vraiment intéressant. Ça se complète vraiment les différentes expériences ou pas tellement ?

Oui, parce que ce ne sont pas du tout les mêmes aspects que tu vas voir que ce soit au Beerstorium ou dans la visite de la brasserie. Dans les deux, ce qui se répète peut-être, c'est forcément le processus de brassage parce que ça, il l'explique ici aussi. Mais sinon au niveau de l'histoire, tu ne vois pas ça du tout du même angle. Donc si, ça se complète, à part ce truc de brassage, peut-être un peu répétitif. Mais d'un autre côté, pour ceux qui ne font que le Beerstorium, il faut aussi leur expliquer. De toute façon, il y a tellement de trucs à voir que s'ils se disent que cet aspect-là ils l'ont déjà vu, ils peuvent le revoir plus tard.

Pour toi, ça se complète quand même, c'est intéressant. Finalement, la visite de la brasserie et le Beerstorium, on a quand même le processus de brassage. Tu vois par exemple, la brasserie, tu le vois en concret. Alors qu'au Beerstorium, c'est un peu plus schématique...

Tu peux décider de faire ce que tu veux. Je me dis à la rigueur, ce que tu peux faire, moi, si j'avais fait au matin la visite de la brasserie, quand je serais arrivée à la salle de brassage, j'aurais quand même regardé le truc avec la micro-brasserie parce que ça fait super intéressant, mais je n'aurai peut-être pas regardé la vidéo entière, parce que ça fait un peu long après. C'est juste la vidéo que j'aurais zappé, perso, mais le reste, j'aurais quand même regardé.

Donc pour toi, on peut quand même faire les choses indépendamment les unes des autres et aimer les moments.

Tu peux tout faire ensemble ou tout faire partie par partie.

Tu es d'accord sur le fait que par exemple, si on va manger au Trolls & Bush après avoir fait la visite de la brasserie, tu vas potentiellement plus apprécier le moment parce que tu vas plus comprendre, parce que dans les plats, il y a des sauces à la bière que tu as eu le temps de découvrir pendant quelques heures.

Ce n'est pas un bête restaurant. Là, tu as été vraiment plus sur place, tu as la bière qui est produite juste à côté. Et puis le cadre aussi qui est très beau.

Ok, parfait, c'est nickel. Merci à toi.

Entretien 5

Bonjour, il n'y a pas de mauvaises réponses. Donc déjà, est-ce que tu peux me dire ton âge ?

20 ans.

20 ans, ok. Donc vous venez de où en France ?

Pont Lévesque dans le Calvados, en Normandie.

Ok, cool. Et donc, comme tu as dit, tu n'es jamais venu à la brasserie avant ?

Jamais, non.

Donc tu viens de découvrir, et là vous avez pris avec dégustation.

Oui, on n'a pas encore la dégustation.

Oui, ça va, parfait. Est-ce que déjà, tu peux juste me parler de ce que tu as vécu dans l'expérience ? Comment tu l'as senti ?

Bon, l'Escape Game, c'était vachement sympa. Après, ce que je trouve dommage, c'est qu'on n'a pas pu visiter l'usine de production aujourd'hui. Parce qu'on devait, mais le monsieur qui devait nous faire la visite est malade, donc on n'a pas pu voir. Mais sinon, non, l'histoire de la brasserie, c'est sympa. Après, on n'a pas pu tout retenir non plus.

Oui, bien sûr. Mais tu as aimé le côté Escape Game.

Oui, le côté énigme.

Tu as vraiment aimé.

Oui.

Ok, cool. Est-ce qu'il y a autre chose que tu as retenue, que tu as apprécié en dehors de l'Escape Game dans le musée ?

Non.

Il n'y a rien d'autre que tu retiens ? Que ce soit les tablettes, ou le caque VR et tout ? Est-ce que tu as apprécié ça ?

Ce que j'ai le plus aimé ?

Oui.

La vidéo avec le... comment ça s'appelle, le truc qu'on a sur les jeux ?

Le casque VR ?

Oui, c'est ça.

Casque de réalité virtuelle ?

Oui, ça c'est bien.

Qu'est-ce que tu as bien aimé, du coup ?

Du fait que ce soit raconté par quelqu'un, que ce soit sous une vidéo. Après, comment argumenter, je ne sais pas, mais...

Le côté que tu rentres dans cette discussion.

On a l'impression de se sentir dans le café.

Oui, c'est ça. Donc ça, tu as bien aimé. Et ça, tu l'as fait en dernier ?

En dernier, oui. Enfin, avant dernier, on a fait une autre salle après.

OK. Et l'ordre, tu as fait quoi comme ordre, du coup ?

L'ordre, on a fait la salle à gauche. On a fait d'abord la salle des tonneaux. La salle à gauche. Après, la salle avec la farine qu'il fallait. Et puis après, on a fait le casque VR. Et puis on est reparti dans l'autre sens.

OK, cool. Est-ce qu'il y a autre chose qui t'a vraiment marqué pendant l'expérience ?

Non, pas spécialement.

Qu'est-ce qui, pour toi, fait ce musée ? Qu'est-ce qu'il a comme différence par rapport à un simple musée ? Je ne sais pas si tu as déjà visité d'autres brasseries ou même d'autres producteurs.

C'est la première que je vois. J'ai même des oncles et tantes qui produisent de la bière en France et qui brassent eux-mêmes, mais je n'ai pas encore été là. C'est vraiment la découverte.

Mais par rapport à un autre musée, je ne sais pas si tu as l'habitude ou tu en as déjà fait des musées, même avec l'école ou quoi, d'autres musées plus classiques, tu vois, avec simplement du texte ou des vitrines.

Du fait qu'il y a des images et que le fait que ce soit sous des énigmes avec les jumelles, tout ça, c'est vachement plus vivant que lire un texte et devoir répondre à des questions.

Oui, tu as été quand même pris dedans, tu as voulu participer.

Oui c'est ça, c'est vivant.

Et vous avez du coup fait les énigmes tous ensemble ?

En groupe, oui. En groupe de trois, parce qu'après, c'est trop nombreux.

Chouette. OK, cool. Est-ce que tu as ressenti des sentiments positifs ou négatifs, que ce soit de la joie quand tu as réussi une énigme ou de la frustration par rapport à certains trucs ?

On est contents de finir et puis surtout finir avant les autres. Tu as aussi un esprit de compétition, le fait de faire ça sous cet aspect.

Tu as senti ce truc-là de...

À qui va gagner.

Cool. Et tu n'étais pas trop frustré qu'à la fin, il n'y ait pas vraiment une sorte de récompense ou quoi, par rapport au début, le troll, dans le tonneau, qui t'explique qu'il y a un secret à découvrir. Qu'est-ce que tu en as pensé, au final ?

C'est l'introduction avant de se mettre dans le bain de l'Escape Game.

Est-ce que tu as senti du coup... Tu vois, au début, il parle d'un secret à découvrir. Est-ce que tu as senti que tu as trouvé le secret ou... Ou alors justement, tu dis que ça manquerait...

Le secret, je dirais... Je n'aurais pas empoigné ce mot-là, mais... Je ne sais pas comment dire, mais... En fait, le résultat final, on ne sait pas vraiment ce que c'est. C'est plus comme ça que je le mettrai.

En fait, c'est finalement tout ce que tu as vécu.

On trouve des énigmes, on apprend un peu l'histoire, mais quand on parle de secrets dès le début, on s'attend à une réponse à la fin. Et on ne l'a pas, en fait.

Donc, tu as peut-être un peu déçu de ça.

Oui, voilà. Ok. Qu'est-ce que tu en as pensé à chaque fois des petits trolls qui au début te racontent, comme on vient de la dire dans le tonneau, puis après, sur les tablettes. Qu'est-ce qu'on a tendu à penser de ça ?

C'est cool. Et puis même du fait que quand on est bloqué, les enveloppes, pour s'aider, je trouve ça cool. Au moins, on ne stagne pas, on ne passe pas trop de temps dans la même pièce, et c'est sympa.

Tu as senti qu'il y avait une continuité entre les différentes pièces avec ce troll-là, ou tu ne l'as pas trop senti ?

Non, pas forcément, parce que du coup, par le fait, on peut prendre dans n'importe quel sens.

Oui, c'est vrai.

Il y a une continuité dans chaque pièce, mais entre les pièces, pas encore.

Ok. Et vous avez passé combien de temps, pendant la visite ?

On a bien passé 30 minutes, 40 minutes (plutôt +1h en réalité), parce qu'à côté de faire les escape games, on a mis aussi du temps à voir ce qu'il y avait à côté.

Et pendant que tu t'es occupé, tu as senti le temps passer, ou tu étais tellement dedans que tu n'as pas fait attention.

Non, pas forcément.

Comme tu disais tout à l'heure, vous êtes quand même amusés, entre vous ? Cet esprit de compétition...

Oui c'est sympa.

C'est chouette. Et ça a été au niveau des problèmes techniques, il y a eu des soucis, ou il n'y en a pas eu ?

Non, rien. Tout fonctionne.

Parfait, merci.

Il n'y a que le laser, qui n'était pas dans le miroir.

Oui, le laser bleu, qui doit ricocher dans les miroirs.

Il n'était pas en face du miroir. Donc tant pis.

Est-ce que tu penses que tu as senti que tu avais retenu des trucs ?

J'ai retenu une date, 1997, ça c'était dans la salle avec le laser bleu, justement. Après, dire à quoi elle correspond.

Et sinon, est-ce que tu penses que tu as retenu certaines informations sur la brasserie, au général, tu penses, ou juste tu as vécu l'expérience ?

Sur la brasserie, c'est la seule qui brasse la bière la Bush.

Mais ton avis sur un musée comme ça, qui est interactif, tu penses que ça va être mieux pour les gens de retenir des informations qu'un simple musée, comme tu disais, où on lit et on en a vite marre.

Le fait que ce soit vivant, c'est... Disons qu'on se sent plus dedans que de lire un texte sur un tableau et puis regarder une image, une vidéo. Le fait de vivre le moment présent, on est plus dedans.

Tu te sens plus impliqué que c'est juste une vitrine avec des vieux objets.

Oui c'est ça, oui.

Ok, cool. Tu penses que t'en parleras autour de toi, ton entourage, tes amis, ta famille ?

Oui, le but, c'est... Nous, on est en voyage scolaire, donc on a un dossier à réaliser sur notre voyage. On va devoir aussi exposer ça et forcément, on va en parler.

Du coup, tu m'as dit que tu n'étais jamais venu, mais est-ce que tu connaissais avant de venir ?

Non, du tout. Je ne connaissais pas du tout la brasserie. Nous, on est quand même à 6 heures de route d'ici.

Tu ressens que tu en retires une bonne image de la brasserie ?

C'est sympa, même quand on arrive, le cadre est quand même assez joli. Ça donne envie.

Oui, le château... Ok, chouette. Super, bah parfait. Merci à toi.

De rien.

Entretien 6

Donc, déjà, est-ce que tu peux me dire quel âge tu as ?

J'ai 20 ans.

Ok. Donc vous venez de Normandie, ça ?

C'est ça, dans le Calvados.

Ok. Et du coup, vous êtes en étude de ?

BTS Agricole. BTS Axe.

Ok, ok. Tu ne connaissais pas du tout la brasserie Dubuisson avant ?

Non.

Tu n'avais entendu parler ?

Non.

Est-ce que tu peux me parler de ce que tu as vécu, l'expérience, comment tu l'as vécu, ce que tu en as pensé ?

Alors avant, j'étais en B.U.T., génie bio-agro-alimentaire. Du coup, j'ai déjà fait de la bière. Donc, je connaissais un peu le procédé, mais pas en détail comme ça. Et surtout, ce qui est bien dans cette visite-là, c'est que c'est vachement ludique. Je vois qu'on n'est pas trop scolaire en agricole et c'est vachement intéressant de travailler comme ça, plus que juste lire ce qui est accroché sur le mur.

Clairement. C'est ça que tu as apprécié, c'est ce côté. On fait un jeu.

Oui, c'est ça. On apprend, mais en jouant.

C'est par rapport à un bête musée où on a des plaques à lire ou une vieille vitrine avec des vieux objets.

On est allé visiter la mine, je pense que celle-là a été plus appréciée que la mine.

La mine de ?

Lewarde.

Ah oui, je l'ai fait il y a longtemps, en effet.

Ah, c'est scolaire, scolaire.

On suit le guide, on ferme sa bouche.

C'est ça.

Ok, cool. Est-ce que tu peux me dire la chose qui t'a le plus plu dans le musée ici ?

Je pense que c'est la mini brasserie. C'est hyper intéressant et surtout stupéfiant d'avoir fait ça.

C'est un très bel objet.

C'est clair.

Et dans cette pièce-là, tu as aussi apprécié le concept d'escape game ?

Oui, c'était le plus ludique justement parce que c'était de la recherche comme un vrai escape game.

Oui, c'est ça, il faut mettre les mains.

Regarder dans un microscope.

Tu as déjà fait des escape game avant ?

Oui, je suis un grand fan d'escape game.

Donc là, tu as kiffé ça. Est-ce que tu peux me dire du coup, il y a évidemment la microbrasserie, mais en dehors de ça, ce qui t'a le plus marqué dans l'expérience ? Ça peut être une pièce ou un des jeux ?

Un des jeux, c'est dans la même pièce que la micro-brasserie. Le jeu, c'était celui qui demandait plus de réflexion aussi. Le jeu avec les miroirs, ça c'est typique.

Il y avait eu un petit souci avec les miroirs ?

On a réussi à trouver quand même.

Oui, c'est vrai, il faut regarder juste en dessous et c'est tout.

Oui.

Super. Et oui, vous l'avez fait à combien de personnes ? Vous avez fait un petit groupe, c'est ça ?

Oui, c'est ça. Nous, on était trois sur notre groupe et c'est bien parce que même si tu n'y arrives pas, au final, tu ouvres une lettre et puis tu as la réponse. Tu as quand même la satisfaction d'avoir réussi.

Oui, c'est ça. Oui, tu as quand même une petite récompense entre vous. Il disait que finalement, vous avez eu une petite compétition entre vous aussi. Ça, tu avais aimé dire finir plus vite.

Oui, voilà. Après, il y en a qui trichent toujours.

Il y en a qui arrivent toujours à trouver des combines.

Oui, voilà.

Est-ce que tu peux dire que tu t'es amusé pendant la visite ?

Je me suis éclaté.

Cool, chouette. Et en dehors des petits problèmes techniques, est-ce que tu as senti des difficultés, des blocages à certains moments ?

Oui, au niveau des casques VR. Si tu ne sais pas qu'il faut rester sur le VR avec écrit français dessus, tu ne démarres jamais. Au départ, je regardais partout. J'ai fait merde. Et après, on m'a dit...

Sinon, tu peux attendre longtemps. Et ça, la VR, tu as bien aimé ?

Oui, le petit film.

Tu avais déjà fait une fois un casque VR ?

Oui, une fois, mais c'était nul. Et là, tu étais dedans.

Qu'est-ce que tu as bien aimé dans la vidéo ?

Le fait que le mec nous parle en face, déjà. Ça nous rapproche vachement.

Oui, il a interagi avec toi.

Et puis tu as vraiment l'impression qu'il est en face de toi. Tu discutes vraiment avec lui.

Ok, cool. Et ça, tu l'as fait en dernier ?

Je l'ai fait dans le milieu. J'ai commencé à gauche. Et après, je suis revenu.

Ok, ok. Moi aussi, la première fois, j'ai fait comme ça. Mais je pense que le mieux, c'est de finir par la VR. Parce qu'à la fin de la vidéo, ils disent... Maintenant, allez déguster.

Oui, maintenant allez boire un coup. Et du coup, obligé de m'arrêter là. Et puis de remonter au musée.

Est-ce que tu as l'impression d'avoir retenu des informations ? Ou peut-être retenu plus d'informations que dans un musée classique ?

Oui, c'est clair. Au niveau information, par contre, il y a beaucoup quand même. Je ne suis pas trop scolaire. Je retiens plus avec les images. Et justement, le fait de travailler comme ça, c'est... Je retiens plus que vraiment lire. Je lis un texte, il faut que je le lise trois fois pour retenir.

Dans le jeu, dans l'énigme, du coup, ça te permet de retenir des informations plus facilement, que si tu dois lire pour lire ?

Oui, c'est ça. L'histoire du houblon, malt, levure, eau. Ça, c'est retenu.

Oui, ça rentre facile.

Oui.

C'est ça. Mais c'est ça qui est chouette aussi. C'est que tu peux le faire de deux manières. Ceux qui aiment bien vraiment classique, ils vont lire tous les panneaux.

C'est ça, et ceux qui aiment jouer, ils jouent.

Oui, c'est ça. Même des enfants pourraient s'y retrouver aussi.

C'est bien construit, vraiment.

Et au niveau du temps que tu as passé dans le musée, vous avez pris combien de temps ?

Alors, on est rentrés... une heure.

Une heure, ok. Et tu as senti le temps passer pendant la visite ?

Ah bah non, pas du tout.

Tu as été complètement déconnecté ?

Oui, c'est ça.

Ok, magnifique. Et au début, tu vois, il y a les petits trolls qui te parlent dans le premier tonneau. Est-ce que tu as ressenti un peu ce cheminement, cette connexion dès le début avec le troll et sur toute la visite après ou pas tellement ?

Sur le troll qui nous parle, non. Mais juste le fait qu'il explique au départ celui qui n'a jamais fait ce genre d'expérience, ça l'aide vachement.

C'est ça, parce qu'au début, ils te missionnent un peu avec le secret, là. Et après, tu as capté que sur toutes les tablettes, à chaque fois, il était à côté à montrer et tout, ou pas trop.

Oui si j'ai vu.

Et je ne sais pas si tu as vu les phrases sur les miroirs.

Non je n'ai pas vu.

Et du coup, est-ce que avec tes mots, tu sais me dire ce qui fait l'originalité d'un musée comme ça, par rapport à un musée de science ou un musée d'histoire ?

C'est le fait qu'il soit moderne et accessible à tous. Parce que, comme tu l'as dit, un enfant s'y plierait aussi. Et si j'emmène mes parents là, ils seraient très contents de le faire aussi. C'est vraiment pour tout âge. Alors qu'un autre musée, on le voit bien, ils se tiennent bras dessus, bras dessous, c'est mou. Là, ça bouge. Et c'est un univers qui plait aussi la bière, forcément.

Ça s'apprête bien. C'est un projet qui parle.

Oui qui parle à tout le monde

Et tu as senti que tu étais vraiment actif, acteur de ce que tu as vécu ?

Oui, j'étais au centre du jeu.

Tu as senti ça ?

Oui.

Tu ne connaissais absolument pas la brasserie avant. Et tu en ressors quoi comme opinion ?

Je la conseille. Pour chaque fois qu'on repart en Belgique.

Tu vas revenir avec des petites bières, un petit panier bien rempli.

Oui voilà.

Tu penses que tu vas en parler à ton entourage d'expérience même de la brasserie ?

Oui, à mes parents.

Super, parfait. Merci !

Entretien 7

Déjà, est-ce que tu peux me dire quel âge tu as ?

J'ai 19 ans.

Et donc vous venez du Calvados, c'est ça ?

Oui, enfin moi je suis de Lorne mais j'étudie dans le Calvados.

Donc tu ne connaissais pas du tout la brasserie avant de venir ici ?

Non.

Tu n'avais jamais entendu parler ?

Non, pas du tout.

Et là vous avez pris avec dégustation, c'est ça ?

Oui, c'est ça. Pour ceux qui ne conduisent pas. Donc j'ai tout fait pour me faire emmener.

Tu as bien fait, tu ne vas pas regretter.

Oui, je pense.

Est-ce que tu peux juste me parler de ton ressenti sur l'expérience au Beerstorium ?

J'ai bien aimé le fait qu'il y a un Escape Game et tout. Après je n'avais jamais fait des Escape Game avant, mais je pense qu'il aurait fallu faire des étapes, arriver dans une salle. Parce que là on arrive et il y a plein de salles. Je pense qu'il aurait fallu mais sinon c'est cool. On a appris des choses et c'est drôle quoi. On apprend tout en s'amusant tous ensemble. Du coup c'est sympa.

Du coup tu as quand même senti un petit blocage en disant que quand j'arrive il y a plusieurs salles ?

Je ne savais pas où aller en fait. Je savais déjà qu'il fallait que je mette la carte pour que je regarde dans les tonneaux. Mais après je ne savais pas où aller.

Du coup tu as fait quel ordre ?

J'ai été d'abord à la salle juste avant le piano.

Ok, à droite.

Et après j'ai fait le piano. Après je suis ressortie, j'ai fait la salle de côté où il y a des loupes là. J'ai fait ça. Après je suis sortie et j'ai fait... Il y a un truc avec un code là, un coffre. Donc j'ai fait ça. Mais, on était tous là du coup c'était chiant qu'on ne se trouvait pas. Ça m'a saoulé. Je suis partie faire le truc...

Le casque VR ?

Ça c'était super bien par contre.

Tu as adoré ça ?

C'était mon atelier préféré.

C'est ça qui t'a le plus plu ?

Je n'avais jamais essayé les lunettes et franchement j'ai adoré.

Et qu'est-ce que tu as aimé du coup ?

Déjà c'est super, tu as l'impression d'être avec les gens. Et puis on a appris des trucs. Et puis nous on est normands donc vos accents et tout ça...

Ça te parle ?

Oui. Ça nous parle.

Tu as aimé qu'ils te parlent directement, et que c'est en interaction et que t'as l'impression de toi d'être dans cette époque-là ?

Oui c'est ça.

Ok, chouette. Et en dehors du casque VR du coup, qu'est-ce qui t'a le plus marqué dans l'expérience ?

Je ne sais pas. Après quand on est descendu en bas à la cave, j'ai beaucoup aimé. Même le truc il y a des photos, pour qu'on puisse faire des photos, ça j'ai adoré. Parce que ça fait des souvenirs.

C'est clair. Et sinon, au global, tu vois, par rapport à un bête musée, où on va juste lire les informations...

Non c'est chiant, ça c'est chiant.

Est-ce que tu peux m'expliquer la différence ?

C'est intuitif déjà, on vient chercher par nous-mêmes. Alors que quand on est dans un musée, tout est déjà marqué. C'est intuitif. Et puis le fait qu'on soit en groupe, là on est en classe. Quand je me dis qu'on peut venir en famille et tout ça, ça peut être des bonnes... Enfin chez moi, on est une famille qui est très jeu-société et tout ça. Donc je pense que c'est un truc comme ça.

Oui, donc ça te parle.

Oui, c'est ça.

Tu es vraiment dans le jeu.

Oui, nous on est vraiment au jeu, oui.

Et donc là, tu as l'impression vraiment d'avoir été acteur de ton expérience, par rapport à juste lire. Tu as l'impression d'avoir vraiment été acteur ?

Oui, puis on apprend par nous-mêmes et ça nous fait chercher. Parce que dans un musée, on ne cherche pas, donc en fait on s'ennuie. Là, c'est vite intuitif.

Oui, c'est ça. C'est beaucoup plus actif et dynamique.

Oui, voilà, c'est ça.

Et vous avez quand même fait une sorte de petite compétition entre les groupes aussi ? Ça t'a bien aimé, essayer de trouver plus rapidement.

On a toujours été comme ça. Je pense que c'est toutes les classes.

C'est chouette. Et du coup, tu trouves que tu t'es quand même bien amusée dans l'expérience ?

Ah oui, je me suis super bien amusée.

Ok, super. Et est-ce qu'il y a eu, à part tu vois l'ordre, tu me disais l'ordre si tu avais un peu bloqué. À part ça, est-ce qu'il y a eu d'autres choses qui t'ont un peu bloqué ou tu as senti des difficultés ?

Au niveau du piano, cette pièce-là, là, on a eu du mal à trouver. Mais bon, après on a trouvé parce que en plus mon copain, sa belle-mère est belge. Donc il connaît un peu les produits locaux d'ici. Donc il nous a aidés, mais sinon non. Bon, on essayait d'ouvrir le moins d'enveloppes possible, mais bon, on ouvrait en fait.

Et finalement, et dans la pièce du piano, l'écran, il était allumé du coup ?

Oui, il était allumé.

Est-ce que tu sais le temps que vous avez passé dans le musée ?

Oh, pas du tout. Je ne sais pas, on a peut-être mis une heure.

Tu as été déconnecté ?

Ah ouais, totalement. Alors là, totalement.

Tant mieux. Est-ce que t'as l'impression d'avoir retenu plus d'informations, ou tu vois, justement, on en parlait juste avant par rapport à un autre musée, des informations que t'as lu, que t'as appris ?

Ah oui. Oui, parce que le fait que ça soit nous qui cherchons, on retient plus facilement que si on a tout comme ça devant nos yeux, on ne retient pas.

Ok, ouais. Donc tu as l'impression d'avoir quand même bien retenu pas mal de trucs ?

Ah oui. Et même il y avait une sorte de petit télé avec le ramassage du houblon. Ça, même avec notre prof, on n'avait jamais vu. Et c'est super intéressant de voir ça, surtout que nous on est tous agriculteurs, donc c'est notre domaine et franchement on n'avait jamais vu. C'est super intéressant de voir ça.

Ouais, c'est ça de voir des vidéos et tout.

Ouais.

Par rapport au tout début, tu vois, quand tu rentres, tu as les tonneaux et tu as le petit troll. Est-ce que après tu as senti le lien avec le troll qui te missionne et qui t'explique ?

Oui, tu as l'impression qu'il te suit partout. C'est ton ami en fait dans l'aventure, je trouve.

Ça t'as senti ça, ouais ?

Ouais, j'avais l'impression d'être avec un pote et qu'il me disait ce que je devais faire, quoi.

Ok, cool. Ouais, c'est lui qui te disait, vas-y fais cette énigme-là.

Ouais.

Est-ce que t'as senti, genre, à la fin, peut-être un peu frustré que tu vois au début, il te parle d'un secret à découvrir.

Oui.

Et à la fin, il n'y a plus vraiment finalement de résultat. Est-ce que t'as l'impression d'avoir eu un remord par rapport à ça ou non ?

Moi, non.

Est-ce que tu vois au début, il te montre un coffre et au final, à la fin, quand tu fais les quatre, il n'y a pas de...

Ouais, mais moi, du coup, je n'ai pas fait celle du coffre. Du coup, peut-être que du coup, ça m'a... Je me suis dit, bah non. Puis j'ai terminé par les vidéos, le casque VR. Et après, je suis partie directement dans la cave. Donc, non, ça ne m'a pas... Ça ne m'a pas gêné.

Et est-ce que t'as vu sur les miroirs, les phrases ?

Oui. Alors, par contre, incapable de les retenir. Mais oui, je les ai vus.

Et t'en as lu quelques-unes un petit peu ?

Oui.

Le miroir, c'est genre le château qui parle, tu vois. Ils ont fait parler le château. Est-ce que ça, tu l'as compris en lisant ou pas du tout ?

Non, pas du tout. Je n'avais pas ressenti ça comme ça.

Il n'y a pas de mal. Est-ce que tu peux me dire, avec tes mots à toi, ce qui fait l'originalité de ce musée ?

Bah, déjà, c'est le musée de la bière. Je pense que même un enfant... Parce que, bah, nous, après, on est adultes. On boit de la bière, on sait ce que c'est. Et puis, on est agriculteur, donc on sait à peu près comment ça se cultive et tout ça. Même un enfant qui ne boit pas, qui ne connaît pas, bah, il peut vite apprendre. En fait, c'est à tout public. Et ça, je trouve ça cool.

Une famille pourrait venir le faire. Et les parents ont potentiellement à lire plus ces infos. Les enfants puissent faire les jeux et les énigmes ?

Ouais, voilà, c'est ça. Donc, tout le monde s'y retrouve. Et c'est ça qui est sympa, parce qu'un musée lambda, un gamin, franchement, il se fait chier, quoi. Bah oui, il s'ennuie.

Tu sais quelle est la pièce où tu as passé le plus de temps, dans les quatre ?

C'est celle avec le piano.

Et du coup, tu en retires une bonne image, maintenant, de la brasserie Dubuisson ?

Après, je ne la connaissais pas, donc je n'avais pas de mauvaises images. Mais oui. De toute façon, toutes les brasseries. A partir du moment où il y a de la bière. Mais oui, puis ça permet de découvrir aussi des bières que nous, on n'a pas en Normandie.

Et tu penses que, du coup, tu vas en parler à ton entourage, à ta famille, et tout ?

Ouais, je vais en parler avec mon frère. Et puis, bah, on va en parler, je pense, aussi avec les parents de mon copain. Parce que je pense que, du coup, on va aller souvent en Belgique, alors...

Ouais, donc ils reviendront peut-être le faire aussi.

Ouais, peut-être. Bah, si ça se trouve, ils l'ont déjà fait.

Ok, chouette. Super, merci beaucoup.

Entretien 8

Tu n'avais jamais entendu parler de la brasserie Dubuisson ?

Non. Pas du tout.

Donc est-ce que tu peux me dire quel âge tu as ?

J'ai 20 ans.

Ok. Et vous êtes de Normandie ça ?

Oui c'est ça, du Calvados.

Vous êtes en ?

En formation à l'école, en BTS. Je suis originaire des Pays-Bas.

Ok d'accord. Est-ce que tu peux me parler simplement de ce que tu as ressenti, de l'expérience que tu as vécue juste avant au Beerstorium ?

C'était intéressant avec les énigmes qu'il fallait trouver. C'est ludique et puis on apprend, c'est intéressant.

Ça t'a senti le côté ludique par rapport à un musée plus basique ?

Oui voilà.

Ça t'as bien aimé ?

Oui.

Ok, c'est cool. Qu'est-ce qui t'a le plus plu dans l'expérience ?

Pouvoir s'entraider avec les autres pour trouver les énigmes et avec les indices

Vous avez fonctionner en groupe ?

Oui, à deux.

Et il y a une des pièces ou même un des jeux que t'as le plus apprécié ?

Celui où il fallait trouver le code avec les livres écrits en jaune et dans le miroir. Ça oui.
Et le piano aussi.

Et c'est quoi que t'avais aimé dans ces pièces justement ?

Le fait de suivre les indications pour trouver l'info.

De chercher par toi-même ?

Oui.

Et vous avez fait un peu de compétition entre les groupes pour savoir qui allait trouver en premier ?

Non, pas du tout.

Et est-ce qu'il y a autre chose qui t'a marqué ? Tu as l'impression que tu as retenu plus de chose par rapport au reste ?

Descendre dans la cave. Oui.

Tu as bien aimé la décoration, l'ambiance ?

Oui, l'ambiance dans la cave.

Qu'est-ce que tu as pensé de la pièce escape game, celle avec le coffre ? Est-ce que tu l'as faite celle-là ?

Oui.

Avec la microbrasserie, qu'est-ce que tu en as pensé de ça ?

C'était bien pour retrouver, mais le coffre ne marchait pas. Donc on n'a pas pu finir. Mais oui, jusqu'au coffre, c'était pas mal.

Et tu avais déjà fait des escape game avant ?

Oui.

Et donc tu as retrouvé cet aspect-là ?

Oui.

Tu as recherché, il fallait mettre sa main dans le malt...

Voilà, c'est ça. Ça c'est sympa.

Oui, il faut regarder le microscope et tout. D'avoir toi été acteur et d'avoir toi vraiment fait...

Oui, ça c'est...

C'est ça que tu as aimé.

Voilà.

Et est-ce que tu penses que tu t'es amusé pendant la visite ?

Oui, tout à fait.

Et est-ce qu'il y a des choses qui t'ont bloqué ? Tu as eu des difficultés à certains moments ?

Pas spécialement, non.

Il n'y a pas eu de problèmes techniques ou des trucs qui t'ont sorti de l'expérience ?

Non. A part le coffre qui ne s'ouvrait pas malgré le code.

Ah ouais ? Le code était bon du coup ?

Oui, le code était bon mais le coffre ne s'ouvrait pas et aucun groupe n'a réussi à l'ouvrir. Je ne sais pas si quelqu'un l'a dit mais...

Mais sinon tout le reste, les écrans tactiles, ils fonctionnaient ?

Tout fonctionnait bien, oui.

Est-ce que tu as l'impression d'avoir retenu des choses ?

Oui, oui. J'ai retenu l'histoire un peu de la brasserie.

Et tu as l'impression que tu as retenu potentiellement plus de choses que si c'était un musée avec des choses à lire ?

Ah oui, certainement. Oui, sûr.

Et qu'est-ce que ça m'expliquait, pourquoi ?

Parce que c'est varié. Les informations, on les capte, c'est varié par le casque de réalité virtuelle et par un peu de lecture aussi. C'est varié, donc on enregistre plus facilement les informations.

Et le casque de réalité virtuelle, tu avais déjà fait ça avant ?

Oui, mais pas dans le cadre d'un musée.

Et ça, tu as bien aimé ?

Oui.

Tu as bien aimé ce moment-là ?

Oui, ça m'est vraiment dans une autre ambiance.

Le fait qu'on te parle directement à toi, tu as senti qu'il y avait de l'interaction...

Oui, d'être vraiment dans l'espace, il y a longtemps.

Oui, c'est ça. Et tu sais le temps que tu as passé, vous avez passé pendant l'expérience ?

Oui, je dirais euh...*regarde sa montre*, une heure et demie, deux heures je crois. En tout cas à l'intérieur.

Oui, comme tu regardes ta montre, tu n'as pas senti le temps passé, tu ne t'es pas rendu compte ?

Non, non.

Tu as enchaîné tout ?

Oui. J'ai pris le temps de tout faire.

Oui, c'est ça. Et est-ce que tu as vu au début, tu vois, dans le premier tonneau, il y a une vidéo avec un troll qui t'explique. Et ça tu l'as ressenti après dans le musée ?

L'histoire du troll ?

Oui.

Non, pas forcément. J'ai plus ressenti le lien par rapport aux bières, en fait, qui s'étaient basées là-dessus pour le nom de leurs bières. Mais sinon, non, pas vraiment.

Parce que tu vois au début, dans le tonneau, il t'explique, il dit, on va découvrir un secret, il te missionne, en fait, il t'envoie, est-ce que du coup, ça tu l'as après tu ne l'as pas ressenti dans les énigmes ?

Non, non.

Parce qu'à chaque fois sur les tablettes, tu vois, il était à côté, il montrait, mais ça, tu n'as pas trop...

Je n'ai pas trop fait le lien à chaque fois avec le départ non.

Et est-ce que tu sais me dire, toi, avec tes mots, ce qui fait pour toi l'originalité de ce musée-là par rapport à, tu vois, un musée de science, un musée avec des tableaux, enfin tu vois, qu'est-ce qui fait l'originalité de ce musée-là ?

Déjà le fait qu'on peut consommer la production, de l'histoire, enfin, c'est... Oui, ça fait que c'est intéressant parce que, on sait, comme on consomme, on sait d'où ça vient, quoi, l'histoire qu'il y a derrière, et c'est intéressant.

Ok. Et le fait aussi que du coup, c'est interactif, que c'est avec des jeux.

Oui, exactement. Et la dégustation à la fin aussi, ça rend les choses intéressantes.

Ça t'a apprécié avoir du concret, quand t'en as entendu parler, pouvoir déguster.

Oui voilà.

Et comme tu ne connaissais pas la brasserie, tu en retires quoi comme avis ?

C'est une belle entreprise familiale qui a bien évolué tout le temps, et puis, enfin, tous les entrepreneurs de n'importe quel secteur rêvent d'atteindre un niveau comme ils le font ici.

C'est vrai. Et tu penses que tu pourrais revenir faire la visite, si une fois t'es avec ta famille, tu en reparlerais volontiers ?

Oui, c'est sûr. Avec la famille, si on a l'occasion de passer dans le coin, oui, je pense que ce serait une visite à faire.

Ok, cool. Et là, vous allez manger, du coup, après, là, vous allez manger ici, ouais.

Oui.

Et vous allez passer à la boutique, ou tu ne sais pas ?

Oui, on va passer à la boutique.

Ok, cool.

Je vais chercher des produits.

Et du coup, tu ressens comment, tu vois, le fait qu'ici, on est sur un site avec la brasserie, tu as tout sur place, t'as un musée, t'as une boutique, t'as un restaurant ?

C'est génial.

Comment tu interprètes ça ?

Oui, c'est bien. On est dans une bulle un peu. On est vraiment dans l'ambiance de découvrir et puis de profiter ici.

Ouais, c'est ça. Parce que même, tu vois, les plats, il y a des sauces faites avec la bière et tout, donc ça crée vraiment un truc. Donc tu dis, ouais, une bulle, finalement.

Oui, voilà.

Parfait. Merci beaucoup.

Entretien 9

Vous ne connaissiez pas du tout la brasserie avant ?

Non, non, non, on vient de Normandie donc au départ on s'est positionné pour visiter la brasserie Combier donc plus proche de Lille que là. Mais elle ouvre que le samedi et le dimanche au visite, donc on repart samedi matin donc ce n'était pas possible. Et donc votre brasserie est arrivé en deuxième au niveau des brasseries à visiter parce que justement il y avait ce côté ludique avec l'escape game. Nous on a des jeunes qui ne sont pas très lecteurs d'accord, qui ne sont pas habitués à visiter des musées et autres. Donc ce principe d'escape game, ça les a obligé à réfléchir à travailler ensemble et ça soude les personnes entre-elles.

Ils sont en formation BTS nos jeunes et dans le cadre de la formation BTS, on a un module d'initiative locale et l'objectif c'est à l'initiative de l'établissement et nous on s'est rendu compte que nos jeunes manquaient d'ouverture d'esprit. Donc on les oblige d'accord à aller donc dans une autre région agricole que la Normandie pour découvrir les problématiques et avoir des références autres que la Normandie. Si on prend la Normandie par exemple, on a un prix du foncier qui est très très élevé, qui s'élève de tous les ans de 2-3-4 % et maintenant il n'y a pas un hectare de terre qui s'achète à moins de 2000 euros. Donc dans le nord c'est aussi important c'est bien plus évident parce que c'est en lien avec la densité de population. Mais du coup ils sont trois jours en immersion culturelle avec nous où on les oblige à faire des visites qu'ils ne ferait pas de même ou par eux même. Parce qu'ils sont exploitants, ils sont soit fils d'agriculteurs donc il y a du travail sur les exploitations il n'y a pas forcément des vacances organisées. Et puis ils aiment s'amuser mais ils sont plutôt d'extérieur dès qu'il y a de la lecture ça leur pose problème, parce que ça demande un effort et c'est des jeunes qui veulent être toujours plaisir quoi. Là, on a la découverte et on a le plaisir donc c'est top.

Parfait, vous vous êtes formatrice ?

Oui voilà je suis formatrice, et j'ai la conduite du suivi pédagogique des BTS Axe. J'interviens en premier en tant qu'enseignante mais j'ai aussi la conduite pédagogique.

D'accord est-ce que vous pouvez me parler un peu de ce que vous avez vécu dans l'expérience ?

Alors, il y a toujours des meneurs d'accord qui vont plus vite que les autres il y a des suiveurs et puis à ceux qui justement veulent travailler par eux-mêmes et donc ils restent en retrait et qui sont en décalage, comme ça ils réfléchissent aux énigmes par eux-mêmes, et ils attendent soit que le premier est trouvé ou pour bêtement voilà. Donc on a celui qui va vite on a celui qui n'a pas envie de le faire et donc qui suit et puis qui passe de salle en salle sans être trop dans l'action et puis on a celui qui veut vraiment être dans l'action et qui s'attarde.

Vous avez quand même aussi participé ?

J'ai participé et la lumière bleue là ça n'a un peu... on a essayé on s'est penché on a regardé on a vu si on cachait on s'est dit on peut orienter les miroirs ils sont trop ce n'est pas possible donc c'est forcément une solution et il a fallu Tom, qui est le dernier qui lui justement est un retardateur parce qu'il veut réfléchir par lui-même, qui à un moment par rapport à l'angle de la lumière à d'ici ça se propage en lumière ici ça doit aller là ça va là ça va se refléter là et dit voilà les planches y'a que là donc c'est forcément là et c'est vrai qu'il y avait un point et on l'a tous vu ce point. Mais on n'a pas eu pas la curiosité ou la malice de dire c'est forcément là donc on l'ouvre.

Et est-ce que vous pouvez me dire ce qui pour vous vous a le plus plu dans l'expérience, ce que vous avez le plus apprécié ?

Le travail de groupe, la cohésion entre eux, c'est ça qui est sympa. Parce qu'on voit qu'il y a ceux qui sont de terrain, il y a ceux qui sont matheux qui réfléchissent. Et par exemple il y a aussi pour le chiffre qui était caché dans le houblon par exemple on a dans le groupe des personnes qui ont des problèmes de vue. On a un daltonien qui était incapable de voir le chiffre et Tom, par exemple qui porte des lunettes et bien, je lui dis mets-toi loin ou moins loin et on voit bien le quatre, il ne voyait pas donc avant il dit mais je ne le vois pas je ne le vois pas donc je lui ai dessiné avec un doigt il s'est rapproché et là il l'a vu.

Donc c'est vraiment collaboration, complémentaire ?

Oui pour moi la collaboration elle est essentielle. On apprend quand même énormément de choses parce que je trouve que la salle où on retrace l'évolution de la brasserie Dubuisson au travers des générations et bien eux ils sont forcément intéressés par ça, parce qu'ils sont sur des exploitations souvent familiales. Transmise de génération en

génération. Chaque génération finalement participe au développement de l'entreprise. Moi j'ai beaucoup aimé cette salle-là.

C'est ça que vous avez préféré ?

Oui, c'est la salle où on doit lire le plus, ce n'est pas celle sur laquelle ils se sont plus attardés. Mais de voir la pierre qu'a apporté chaque génération à l'édifice c'est important. Et j'ai beaucoup aimé la salle avec le piano parce que moi j'aime la musique et j'aime la musique classique.

Ça vous a parlé ?

Oui ça m'a parlé.

Et qu'est-ce que vous avez pensé de la salle avec le casque de réalité virtuelle ?

Moi je l'ai écouté en néerlandais, j'aurais pu l'écouter en français avec l'accent et tout et ça j'ai bien bien aimé. Par contre c'est vrai que la frise du coup on ne la voit pas, elle a disparue. La frise de l'estaminet dans le bar ?

Oui en fait l'estaminet il est de l'autre côté de la rue là-bas. C'est un ancien estaminet qui maintenant n'est plus. C'est un énorme restaurant ici, mais c'est le véritable estaminet qui est en face.

Non je trouve qu'on apprend des choses sur les dates etc. Il y a le côté accent, il y a le côté ne dérange pas etc. J'ai trouvé ça très bien.

On est vraiment plongé, on est avec eux.

Après dans la salle où il y a le coffre, peut-être que c'est moi qui n'ai pas réussi à activer mon QR code mais il y avait des micros que l'on posait à l'oreille et ça je n'ai pas réussi à les faire fonctionner. Je ne sais pas si c'est parce que le QR code ne fonctionnait pas, ou qu'il avait été trop activé ou je ne sais pas.

Donc ça, ça vous avez peut-être un peu sorti quand même aussi de l'expérience ?

Par contre on ne peut pas visiter la brasserie, on ne pouvait pas visiter la brasserie avec le guide, parce qu'on s'y est pris trop tard. Donc on a pris l'escape game, mais ne serait-ce que cette petite vidéo où l'on voit toute la formation, toutes les étapes de la fabrication d'une bière, jusqu'à la distribution, c'est top quoi.

Oui et puis en plus vous finissez avec la dégustation.

Voilà c'est ça.

Donc c'est du concret clairement.

Ce qui est important, c'est qu'on voit la fabrication, on voit la stratégie commerciale, on voit le développement par rapport à la découverte de certaines bières comme la Pils, etc. Et comment eux ils ont réagi ou d'autres ont suivi. Donc on a la technique de production, on a la stratégie commerciale, on a la stratégie de distribution, on a les menaces qui peuvent peser sur un système. Ce qui manque un peu ce sont les coûts. Et on n'a aussi pas les quantités.

A la toute fin quand vous sortez dans la cave, dans le couloir, vous avez les quantités.

Je ne suis pas allée là, parce que j'ai été trop longue au début. Et je trouve que la culture du houblon par exemple, la cueillette du houblon, nous on a trois, quatre exploitants sur notre secteur qui sont en train de développer le houblon parce qu'on a une multiplication donc des brasseries artisanales sur notre secteur depuis un petit moment. Et la cueillette du houblon, alors le film est bien, on voit mais on ne sait pas s'il le coupe avec une serpe ou avec un ciseau, on voit là où il est ouvert, on voit les grandes tiges, enfin le pliage tomber, on sait pas comment c'est coupé quoi.

Je pense que c'est avec une serpe qu'ils coupent.

Donc faudrait peut-être dire voilà, et puis avoir des chiffres. Par exemple là on voit une houblonnière, est-ce que c'est suffisant par rapport à la production ?

Non c'est 5% de la production.

Donc après voilà, je ne sais pas si c'est écrit quelque part, je n'ai pas forcément tout lu, mais le temps de productivité d'une houblonnière, le temps d'exploitation d'une houblonnière, les tonnages tout ça on n'en a pas trop.

Je pense que justement se faire amuser veut avoir un côté beaucoup plus léger à mon avis, pas trop de surchargé d'informations, de lecture, même si il y a quand même les deux axes que l'on veut faire de vous, on peut lire et apprendre beaucoup de choses mais en fait on peut aussi venir simplement s'amuser en jouant.

Oui c'est ça. Moi je le dis toujours, derrière le côté ludique il faut avoir le côté augmentation des acquis, des compétences, peut-être une défaut professionnel.

Non mais vous avez tout à fait raison. Et du coup au niveau du temps, comme vous l'avez dit tout à l'heure, vous n'avez pas senti le temps passer en fait ?

Non, non. Je pense qu'on a des jeunes qui l'ont fait en 1h, mais ils n'ont pas lu, ils ont joué et puis voilà. Mais c'est vrai qu'on peut facilement y passer 1h30-2h, en plus le parc extérieur est très joli.

Et vous avez senti que vous avez retenu quand même pas mal d'informations, plus que dans un musée classique justement ?

Je ne fais jamais des visites de musée classique sans un guide. Parce que déambuler dans un musée, ça ne me parle pas trop, je ne vais pas savoir forcément sur quelle œuvre m'attardait. Quand on a un guide conférencier, on est toujours mieux. Donc là on n'a pas de guide. Mais l'écape game, fait qu'on est obligé quand même de bouger, etc.

Et en parlant de ça, un parallèle avec un guide, le troll au début qui vous missionne quand vous regardez dans le tonneau, est-ce que ça vous avez senti quand même la continuité ou le lien avec ce troll ?

Oui, c'est le plaisir, c'est ludique, c'est léger.

Et finalement on pourrait faire le parallèle avec un guide conférencier qui nous explique tout, et là le troll qui nous missionne et qui nous suit avec toutes les énigmes, je ne sais pas si vous avez remarqué, mais sur les tablettes, à chaque fois le troll est là, c'est lui qui nous pose des questions, dans un sens très ludique.

Oui, non, je trouvais ça vraiment très bien.

Et je ne sais pas si vous avez vu sur les miroirs, il y avait des phrases. Est-ce que vous avez compris qui s'exprimait sur les phrases ou pas trop ?

Alors c'était la fin, c'étaient les dernières phrases « Opina », là, c'est ça.

Oui, il y avait ça aussi, mais même dans toutes les pièces en fait, il y avait des miroirs et des phrases.

Bah c'est la famille !

En fait c'est le château qui parle, qui a vu toute l'histoire.

Oui, c'est ça.

C'est moins évident. J'aime bien poser ces questions, mais je sais que c'est moins évident à comprendre. Et donc vous avez senti clairement que dans votre expérience, vous avez été vraiment acteur de votre expérience.

Et je pense qu'effectivement ça peut plaire à toutes les générations. On peut y aller dès sept-huit ans accompagnés et il y a le plaisir. Donc il y a l'image, il y a le caractère, il y a la manipulation quand même. Il y a... Tous les sens finalement sont sollicités. Donc il y a la vue forcément. Alors l'odorat...

La dégustation.

Bah oui, et puis l'odorat par exemple, celui qui fouille dans le sac pour avoir le chiffre à la fin, il a forcément les odeurs. Je pense que tous les sens sont sollicités.

Oui, clairement. Et est-ce que votre avis sur la brasserie, au final, vous pensez que vous en ressortez avec un bon avis ?

Ah oui, oui. C'est un avis très positif. Alors nous au départ, on était partis pour la visite de la brasserie. Le caractère professionnel, production, transformation, valorisation via la transformation. Et finalement, normalement, si vous voulez, le MILE, c'est organisé par les jeunes et c'est eux qui montent le projet. Et donc à un moment, on a dit qu'est-ce qu'on va faire comme visite, etc. La feuille s'est trouvée égarée et à 15 jours, j'ai dit mais est-ce que vous avez réservé, etc. Non. Du coup, je m'en suis occupée pour être sûre que tous les jours qu'on ait des activités. Il aurait fallu s'y prendre un peu plus tôt et du coup, on n'avait pas de guide conférencier pour ce matin, pour la visite de la brasserie. Mais on nous avait déjà proposé l'un au l'autre. Et c'est vrai que quand j'avais proposé la visite de cette brasserie, j'ai dit bon, moi j'ai choisi la visite de la brasserie et dans la classe, j'ai bien vu que deux, trois disaient oh, ça aurait été plus sympa l'escape game. Donc là, je pense qu'ils ont passé un bon moment.

Et est-ce qu'avec vos mots, vous savez m'expliquer ce qui fait l'originalité de ce musée-là en particulier ?

Et bien le jeu, c'est le jeu au service d'informations, d'augmentation de savoir, c'est le jeu. Je pense que c'est intéressant. Moi, j'ai visité plein de musées. C'est le premier musée que je visite où il y a un escape game en parallèle.

Oui, c'est assez unique. Et vous pensez que vous allez en parler facilement à votre entourage, à la famille, les amis ?

Moi, je vais dire, si vous allez en Belgique, voilà, attardez-vous.

Parfait.

Non, il n'y aura pas de souci pour ça.

Super. Un grand merci à vous. Merci beaucoup pour votre temps.

Entretien 10

Alors, est-ce que tu avais déjà fait le Beerstorium avant ?

Oui. Je l'ai fait au porte ouverte l'été passé, au 90 ans.

Ok, mais tu ne l'avais pas fait en entier ?

Pas fait en entier, mais on n'avait pas joué le jeu de l'enquête, etc.

C'est un ticket avec dégustation ?

Oui, tout à fait.

Tu avais déjà visité la Brasserie Dubuisson ?

Oui, au 90 ans, j'avais fait la visite de la brasserie.

Est-ce que tu as déjà acheté quelque chose à la boutique du Terroir des Trolls ?

Oui, j'ai acheté.

Et tu as déjà mangé au Trolls & Bush de Pipaix ?

Plusieurs fois.

D'accord. Est-ce que déjà, tu peux simplement me parler de ton expérience au Beerstorium ?

Franchement, le fait de l'avoir fait d'une manière...La dernière fois qu'on l'avait faite, il y avait plein de monde. C'était les portes ouvertes, là, on n'était qu'à deux. C'était déjà beaucoup plus zen. Et puis, ça nous a permis de... Je trouve ça assez sympa, franchement. J'ai bien aimé. Même si on a dû chipoter un petit peu pour essayer de comprendre. Je trouve ça assez sympa.

Ce n'était pas si évident que ça...

Ce n'était pas non. On peut se poser des questions, on peut se faire aider aussi. Pour pouvoir bien comprendre les étapes.

Ok. Et qu'est-ce qui t'as le plus plu, qu'est-ce que tu as le plus apprécié au Beerstorium ?

Peut-être qu'on l'avait déjà fait, mais je trouve que la réalité virtuelle, avec le gars qui parle avec son accent, c'est assez sympa. Finalement, on l'a déjà fait, mais en refaisant, ça n'a pas été gênant de le refaire.

C'est ça que tu as le plus apprécié dans le musée ?

Oui, c'est ça je trouve.

Et pourquoi le casque de réalité virtuelle ?

C'est surtout qu'il y a une histoire, et qu'il y a une mise en scène, il y a de l'humour, etc. Donc, même si on est un peu plus passif, on écoute une histoire. C'est ça qui est intéressant et ça rappelle un peu les choses qu'on avait vues avant. Donc, c'est un peu aussi un résumé de ce qu'on a pu lire ou parcourir avant.

Ok, oui. Et vous l'avez fait dans quel ordre ?

L'ordre, on a fait la première salle pour entrer, puis on a fait à droite. Puis on est revenu faire la salle avec les ancêtres. Puis on aura fait la partie technique.

Donc, le casque de réalité virtuelle, c'était...

L'avant dernier, avant de descendre.

Et dans le casque de réalité virtuelle, c'est une interaction, finalement. Ils te parlent à toi. Ça t'a remarqué ça ?

Oui, comme si on était rentrés dans le bistrot et qu'on commande un verre, le gars nous interpelle, ils commencent à faire l'histoire de la bière.

Au-delà de ce casque de réalité virtuelle, est-ce qu'il y a quelque chose d'autre qui t'a marqué dans l'expérience ?

Moi, j'ai bien aimé l'arbre généalogique avec toute la famille, qui a apporté quoi dans la famille.

Et du coup, l'escape game, vous avez eu un peu de difficultés, quoi ?

Oui, mais on n'est pas des grands amateurs, enfin, c'était la première fois que nous avons fait ça. Donc, on n'a pas les mécaniques. Après, on a compris qu'en utilisant les enveloppes, ça permettait de construire le truc. Mais avant, on n'avait pas capté... On pensait tout de suite pouvoir trouver la réponse. En fait, moi, j'ai mis la réponse de la première question, alors que c'était la première question, engendrer une deuxième, une troisième, qui permettait de répondre à l'énigme. Donc, je n'avais pas trop capté ça.

Tu n'avais pas capté cette articulation de plusieurs cheminements pour arriver à la réponse ?

Oui, oui. Je pensais que l'on me demanderait la réponse de la première énigme. Enfin, la sous-énigme pour arriver à la réponse finale.

Ça, ce n'était pas assez clair pour toi, du coup ?

Non pas clair du tout.

Ok. Et oui, et finalement, l'escape game, vous n'avez pas réussi. Enfin, vous l'avez réussi avec les enveloppes ?

Les enveloppes, à la fin, ils donnent la réponse. On n'était pas bon, ils nous manquaient 3 chiffres.

Oui, donc ça, tu as peut-être moins apprécié cet aspect-là, parce que c'était trop compliqué pour vous.

On s'est dit qu'on n'était pas bon pour ça.

Est-ce que tu as senti un sentiment positif ou négatif pendant l'expérience, que ce soit, tu vois, comme de la frustration de ne pas avoir réussi ou un rire parce que c'était chouette ? Est-ce qu'il y a un sentiment positif ou négatif que tu as senti pendant l'expérience ?

Je crois que le sentiment que j'ai. C'est que ça m'a permis de rentrer dans le détail. Ce n'est pas finalement boire une bière, c'est comprendre ce qu'on boit, quoi. Donc, on est de plus en plus à réfléchir, à mettre un sens aux choses. Et là, je trouve que ça met un sens. Ce n'est pas simplement une bière parmi d'autres, c'est une bière où l'on comprend, c'est le lieu, c'est l'histoire. C'est ça que j'ai bien aimé. Ça contextualise vraiment...

Ça donne du sens à un produit.

Ce n'est plus une bière parmi d'autres, quoi.

Oui, d'accord, dans ce sens-là. Oui, tu as senti que... Quand tu dis ça, je rebondis là-dessus, tu as senti que ta relation avec la brasserie et le produit...

Oui, c'est comme quand tu vas à Orval et que tu visites Orval, tu t'appropries le lieu. Et si, bah oui, tu t'appropries le lieu, l'histoire et...

Tu n'es plus juste un client et tu as une relation privilégiée parce qu'en fait, tu connais la famille maintenant, tu connais comment on fait... ?

Non, je dirais plus que quand on boit ça, quand on va le reboire, on l'a bu à la dégustation, mais quand on va le reboire dans quelques mois. On aura toujours cette vision, peut-être ce parcours qu'on aura fait et les points qu'on aura retenus.

Ok, est-ce que tu peux me dire que tu t'es amusé pendant la visite ?

Oui, tout à fait. C'était récréatif.

Et en dehors de l'escape game, est-ce qu'il y a eu d'autres difficultés que tu as rencontrées au cours de la visite ? Même que ce soit une difficulté en termes de technique, tu vois, un truc qui ne marchait pas ?

Oui, des fois, ça ne marchait pas. J'ai même des fois changé carrément d'écran, parce qu'ils ne marchaient pas.

Ah, les écrans tactiques, il n'y en avait qui ne marchaient pas ?

Oui.

OK. Tu as l'impression que ça t'a sorti parfois de l'expérience ?

Non, comme il n'y avait personne, on a pu basculer de l'un à l'autre.

En termes d'informations, tu as l'impression d'avoir quand même retenu pas mal de choses de ta visite ?

Oui, tout à fait, le nombre de générations, le nombre de houblons utilisé. C'est répété plusieurs fois, donc quelque part ça permet d'accumuler, de dire OK, j'ai retenu. Et après le fait, d'avoir la dégustation, on te le redit à nouveau. La Surfine, il y a trois houblons, moi j'aime bien la Surfine, je ne savais pas qu'il y avait trois houblons différents.

Donc, est-ce que tu penses que le fait d'avoir un musée comme ça qui est interactif et immersif est quand même assez particulier et original, est-ce que tu as l'impression que ça t'a permis de mieux retenir les informations que dans un bête musée avec une vieille vitrine poussiéreuse ?

Clairement. J'ai vraiment retenu de l'information. Et puis l'information arrive par différents canaux et donc finalement c'est une redite mais dite différemment, et ça permet d'ancrer l'information.

Tu ne te laces pas.

Non.

Par rapport à un musée où tu vas lire des plaques et à la fin tu as juste plus envie de les lire parce que c'est long. Comme tu dis, c'est plusieurs canaux, la vidéo, le jeu, etc. Ok. Combien de temps vous avez passé dans le musée ?

On n'a pas passé une heure, je pense. A mon avis 50 minutes.

Parce qu'il y a des choses que vous avez déjà faites ?

Oui, et puis on n'a pas fait toute l'histoire. Là où il y avait les générations, on n'a pas fait toute l'histoire. Parce qu'en fait, quand tu démarres, tu vois le temps qui passe, on a passé la photo suivante.

Sur la tablette ?

Les contenus, oui. On s'est dit, on va continuer et si on a le temps, on revient. Finalement, il était l'heure qu'on s'était dit.

Oui, d'accord.

On aurait pu retourner le faire après.

C'est vrai, mais ça, ce sont des contenus additionnels.

Je ne pense pas qu'on a été une heure.

Et du coup, tu as senti le temps passé ou pas du tout pendant la visite ?

Non, non, ça passe vite.

OK. Et quel dispositif, quelle pièce sur laquelle vous avez passé le plus de temps ?

À mon avis, c'est la dernière, avec le coffre.

Et le fait que vous étiez tout seul aussi.

Oui, on était plus à l'aise.

Et est-ce que tu m'expliquais comment tu as vécu le fait d'être vraiment participateur actif, acteur de ton expérience ?

Qu'est-ce que ça apporte ?

Qu'est-ce que tu en as pensé de ça ? Parce que, comme je le disais, par rapport à un simple musée où tu vas juste lire des infos, tu n'es pas pris dedans.

C'est quelque chose qu'on ne fait pas souvent. Tu te prends au jeu, tu as envie de tester, voir. Et en testant, tu apprends de l'information. C'est une belle expérience par rapport à cet aspect un peu jeu, ramener sur un ton de jeu c'est sympa.

Oui, c'est ça. C'est le jeu qui permet d'apprendre.

Ce n'est pas comme une bête musée, quand tu prends connaissance d'information. Là, par le jeu, tu prends l'information. Tu dois te concentrer, essayer d'avoir un petit challenge à relever.

Oui, c'est clair. Et selon toi, entre toutes les pièces, est-ce que tu as senti quelque chose qui t'a orienté et aiguillé dans ton parcours ?

Non, ce n'est pas moi qui l'ai senti. Je n'ai pas regardé. Quand on est rentré, ce n'était pas clair. Quand j'ai commencé la première salle, c'est logique. Mais après, est-ce qu'il faut partir à droite ou à gauche ? Je n'ai pas trop capté.

Oui, dans l'ordre, tu étais un peu perdu ?

Ce n'était pas évident.

Et au-delà de l'ordre, vraiment en termes de lien des pièces, est-ce qu'il y a quelque chose ? Tu peux me dire que non. Tu peux me dire que tu n'as rien senti.

Non je n'ai pas capté.

Le troll, tu vois dans la première salle, tu regardes dans les tonneaux et tu as le petit troll qui t'explique. Est-ce que du coup, maintenant que je te le rappelle, tu l'as senti dans toutes les pièces ou pas ?

Oui, je l'ai senti sur les écrans dans chaque pièce, mais pas plus que ça.

Du coup, quand tu arrives dans le musée, le troll t'explique, il te missionne. Il te dit qu'il faut découvrir le secret de la brasserie, etc. Et en fait, dans chaque pièce, sur la tablette, tu as le troll qui te montre. Et c'est lui qui te pose la question. Ça, tu n'as pas forcément capté ça ?

C'est l'animateur, c'est lui qui fait l'animateur, mais ce n'est pas naturel. Je n'ai pas mis plus d'attention que ça.

Est-ce que tu as remarqué les phrases qui étaient sur les miroirs ? Est-ce que tu les as lu un peu ?

Oui je les ai lu la dernière fois, mais comme on était dans le jeu et que finalement dans le jeu, on était plus à regarder un miroir et voir en face ce qu'il y avait. On n'a pas pris le temps de sortir du jeu et de prendre d'autres informations, on est resté dans le jeu.

Et si tu te rappelles de ce que tu avais lu la dernière fois, est-ce que tu te souviens de qui s'exprime à travers les phrases ?

Est-ce que ce n'est pas à chaque fois les ancêtres ?

C'est le château. C'est une personnification du château, qui a vu toute l'histoire devant lui.

Non, je n'ai pas capté.

Ce n'est pas grave, c'est très compliqué à capter. Est-ce que tu sais m'expliquer avec tes mots ce qui fait pour toi l'originalité de ce musée ?

En fait c'est un mélange pour moi d'une expérience, d'une explication d'une production commerciale ou industrielle mélangé à un jeu, mélangé à une histoire, à un lieu. Donc c'est vraiment un mélange pour moi de plein de choses différentes qui, finalement, se mettent en place, naturellement, tout se met en place et on n'est pas ni dans une histoire, ni dans un business, on est dans un concept finalement, on rentre dedans, je trouve.

C'est assez fluide. Tu te prends rapidement au jeu.

Oui vraiment. Et du coup, cet aspect-là, tu as conscience que peut-être pour des familles, même des enfants, en fait on peut le faire pour tout le monde ?

Je ne sais pas, si les enfants. Nous ça nous a semblé compliqué. Les enfants, ça me paraît. A moins qu'on joue avec en disant, tiens, il faut trouver une lettre, une couleur, chercher un livre jaune ou quoi. Sinon, pour les enfants je ne sais pas.

Oui, parce que peut-être les parents vont être plus intéressés par le contenu et les enfants par le jeu, mais c'est vrai que c'est fort compliqué. Bon après, tu vois, peut-être que justement les enfants l'aspect recherche, ils auraient trouvé plus facilement.

Et ça aussi, tu as senti que, finalement, dans ce musée-là, ça utilise tous tes sens, en fait ?

Oui c'est vrai.

Ça utilise tous tes sens, l'odorat, avec la dégustation, la vue, l'ouïe.

Oui.

Ensuite, quel est ton avis sur les marques qui créent des musées ?

Moi, je pense que c'est bien, ça permet aux gens d'aller un peu plus loin que le produit qu'ils achètent. Donc, s'ils sont intéressés, quelque part, je vais mieux comprendre. Je trouve que c'est une démarche qui est assez positive. Par exemple, on a fait le musée du chocolat, le long du Rhône. Quand on revoit passer quelque part cette marque-là, il y a un lien, plus qu'un lien d'une dégustation.

Oui, c'est ça. Tu as l'impression que ta relation à changer avec la marque que tu dis, voilà, je la connais, tu as plus d'affinité, tu sais que tu es plus attiré d'aller voir ses produits, ce que tu connais, comment c'est fait. Ok. Et avant de faire le Beerstorium, c'était quoi ton avis, ton opinion sur la brasserie ?

C'est quelque chose qui est connu, avec tous les restaurants, tout le monde les connaît. La brasserie, je ne sais pas.

L'image que tu avais avant et puis après ?

Avant, on connaissait que les produits, les restaurants, mais maintenant on connaît derrière, que ce n'est pas un truc qui a été créé il y a trois semaines. Il y a tout ça, tout un passé, ancré dans la région. C'est vraiment du positif, la marque est valorisée.

Je suis d'accord. Et, tu penses que tu reviendrais faire la visite du Beerstorium ou pas ?

J'y ai pensé par exemple avec mon groupe d'amis là, j'avais l'idée de sortir, on pourrait organiser, voir un team building, on peut dire tiens. Peut-être plus en famille, mais on peut le faire avec d'autres personnes et le vendre autour.

Donc tu en parlerais volontiers à ton entourage ?

Oui.

Tu avais déjà mangé au Trolls & Bush, quel est l'apport du Trolls & Bush vis-à-vis du Beerstorium ?

Parce que si tu veux continuer, tu as tout ce qu'il faut à côté, tu ne te poses pas la question, c'est un grand restaurant avec de la place. Et je trouve que de faire le Beerstorium sans faire la dégustation, je trouve que ça ne serait pas logique, ça serait malheureux de ne pas

faire la dégustation, c'est la suite logique. Alors qu'on connaît des bières, mais on va déguster avec les commentaires et ce qu'on a vu dans le musée, c'est vraiment un plus.

Pour toi, la dégustation, avec ces commentaires, ça a été vraiment une prolongation et la suite...

Oui tout à fait, c'est encore vraiment un plus, mais ce n'est pas la cerise sur le gâteau, mais c'est vraiment une partie du gâteau.

Oui, ça fait vraiment partie de l'expérience. Alors que si tu viens manger à la taverne Trolls & Bush après,...

C'est différent.

Et tu vois, finalement, la brasserie, elle a développé un site touristique, tu vois, entre la visite de la brasserie, le Beerstorium, le Trolls & Bush, maintenant, il y aura les salles de séminaire, etc. Est-ce que pour toi, il y a vraiment des connexions logiques qui se font entre toutes ces expériences, au global ?

A mon avis entre la brasserie, le restaurant et le Beerstorium, oui. Le fait d'avoir des salles, ça peut être différent. On travaille sur l'aspect, on a une partie professionnelle et on a une partie publique. Tu fais du réseautage après. Mais selon les trois autres (hors salle de séminaire), ça paraît cohérent oui.

Toi qui a fait la visite de la brasserie, et maintenant le Beerstorium. Est-ce que tu as l'impression que les deux sont complémentaires ?

C'est tout à fait complémentaire. C'est deux choses différentes. La visite de la brasserie c'est la partie industrielle entre guillemets. C'est à partir du site. C'est le site, le process, etc. Par contre, le Beerstorium, c'est tout à fait autre chose, l'histoire, l'aspect ludique. C'est vraiment... Ce n'est pas redondant.

Il n'y a pas les mêmes informations ?

Ah non tout à fait.

C'est-à-dire que les deux, tu peux les faire de manière isolée. Et si tu les fais ensemble, t'as l'impression d'avoir mieux compris encore la brasserie.

Oui, oui.

Et du coup, le restaurant je crois que ça ajoute encore parce qu'en fait, tu vas déguster les bières dans un contexte de consommation.

Tu termines tranquille. Oui.

Et puis, tu as les plats qui sont faits avec des sauces, avec les bières, etc. Tu restes dans l'ambiance.

Oui.

Parfait. Merci beaucoup.

Entretien 11

Alors du coup, tu avais déjà visité le Beerstorium avant ?

Oui.

Au 90 ans, c'est ça ?

Oui c'est ça, pour la fête des 90 ans.

Mais ce n'était pas au complet ?

Non, il y avait trop de monde, pour faire tout.

Tu as pris avec dégustation ?

Oui.

Tu avais déjà visité la brasserie ?

Oui.

Et tu avais déjà acheté quelque chose à la boutique du Terroir des Trolls ?

Oui.

Et tu as déjà mangé au Trolls & Bush de Pipaix ou jamais ?

Pas celui de Pipaix, non. Non, à Mons, mais pas à Pipaix

Ok. Déjà, est-ce que tu peux simplement me parler de ton expérience au Beerstorium, globalement ?

Globalement, ça change de ce qu'on fait. C'est une expérience différente de ce qu'on fait d'habitude. Le fait de devoir participer soi-même, à chaque fois mettre le QR code pour avoir les infos et découvrir un peu à la fois l'histoire de la brasserie, ça c'est nouveau.

Et ce côté qui change par rapport à un musée plus classique ?

En fait, d'habitude, souvent, on a juste les panneaux et beaucoup de lectures que finalement, ici, il y a cette partie-là, celui qui veut faire que de la lecture, il y a moyen, mais on découvre quand même plus en participant à tous ces petits jeux qu'on nous propose.

C'est ça, c'est à travers le jeu que tu vas apprendre.

Ouais, qu'on découvre d'autres choses.

Et qu'est-ce que t'as le plus apprécié dans le musée ? Que ce soit au global ou une pièce ou un dispositif précis ?

Moi, les deux choses que j'ai vraiment le plus aimées, c'est la petite brasserie miniature et puis l'expérience 3D dans le vieil estaminet, avec le casque de réalité virtuelle. Ça, c'est vraiment les deux trucs que j'aime le mieux.

Et du coup, pourquoi le casque de réalité virtuelle ? Qu'est-ce qui fait que tu as apprécié ça ?

Parce que c'est une première expérience pour moi, déjà, de réalité virtuelle. Et puis, c'est étonnant de simplement, avec un casque, de se retrouver dans une autre pièce. Et puis, cette ambiance estaminet à l'ancienne.

Oui, et le fait que tu es dedans, en fait.

Qu'on est dedans. Oui, parce que j'essayais, en étant dans l'estaminet, de regarder si je voyais mes mains, en fait. Mais non, en fait, j'étais vraiment dans la pièce et je ne me voyais plus, moi, dans la situation réelle.

Il parlait à toi comme si tu y étais vraiment...

Oui, d'être le client et ressortir de ça. Pendant que j'y étais, je me disais, oui, mais attends, tu es assis dans un fauteuil, là. Et je bougeais mes mains et maintenant, je ne les vois pas, en fait. Avec ma carte, avec le QR code. Je ne vois plus rien de ce qui se passe.

Ça t'as bien plongé dedans, ça.

Oui, oui.

Ok, chouette. Et au niveau de l'escape game, tu avais expliqué que ça avait été compliqué de le finir. Qu'est-ce que tu en as pensé ? Est-ce que ça t'a plu quand même ? Ou non, c'était trop compliqué ?

Oui, parce qu'on a cherché, mais finalement, il y avait des choses qui étaient vraiment compliquées à comprendre. Comme j'avais bien compris, par exemple, pour le houblon, que ça se trouvait sur ces quatre panneaux. Impossible de trouver un chiffre là-dedans. C'était difficile. Et alors, ça, et puis alors, les levures. Je n'ai pas compris où je devais aller trouver... Non, les levures, c'est dans le microscope. Non, l'eau. L'eau, avec le truc

impossible de... Je voyais bien les petits miroirs au plafond. Et en fait, finalement, quand j'ai su qu'il fallait soulever le truc pour voir le numéro, j'ai bien vu sur la palette que le miroir donnait un point bleu sur un truc, mais je pensais que c'était le système qui reprojetait la lumière bleue.

Le numéro, quoi. Ah oui, tu n'avais pas pensé qu'il fallait soulever.

Non, je n'ai pas osé toucher ce truc-là.

Tu as vraiment apprécié d'avoir ce système de manipulation, du toucher ?

Ah oui, oui. Et ma première réaction, je voulais aller vers les pots de houblon. Je me dis, tiens, ça va être en dessous. Mais il était marqué « ne pas toucher ». Ah mince, ce n'est pas là. Oui, la première chose, c'était aller vers les pots. Donc après, dans le malt, finalement, on va aller chercher le numéro. Ça, c'était sympa aussi.

Oui, tu as les odeurs aussi. Oui, c'est vrai, ce n'est pas évident. Oui, parce que tu as des objets que tu ne peux pas toucher parce qu'ils sont collés. Et d'autres, justement, on t'encourage à aller les toucher.

Oui, et alors du coup, comme les pots, on ne pouvait pas aller toucher le houblon, j'ai été toucher les sacs pour essayer de voir s'il y avait un numéro sur le sac. Et là, je n'ai pas trouvé. Et c'est après, quand on est allé chercher les indices supplémentaires, qu'ils ont dit qu'il fallait mettre la main dans le sac de malt. Donc là, on l'a trouvé. Mais sinon, pour le houblon, j'avais essayé de manipuler les sacs entassés, les autres sacs en jute.

Ok, d'accord. Voilà, tu as quand même été plongée dedans.

Oui, oui, oui.

Et qu'est-ce qui t'a le plus marqué dans l'expérience, en dehors peut-être du casque de VR et de la mini-grasserie ? Est-ce qu'il y a autre chose qui t'a vraiment marqué aussi ou pas ?

J'ai beaucoup aimé toute l'histoire de la famille. En fait, je trouvais ça bien. Et ça, j'avais eu l'occasion plus, comme il y avait beaucoup de monde qui faisait tout ce qui était réalité virtuelle, la première fois passée. Donc j'avais pris mon temps plus de voir vraiment cet arbre généalogique et la progression, toutes les modifications, vraiment l'évolution et l'apport de chaque génération au fil du temps.

Et est-ce que tu sais m'expliquer si tu as senti un sentiment positif ou même négatif pendant l'expérience, que ce soit la frustration parce que tu n'as pas réussi quelque chose ou de l'amusement ou de la joie, est-ce que t'as senti des sentiments ?

C'était gai, mais en même temps, je me disais, on est vraiment trop nul, quoi. Parce qu'avec le piano, on a galéré. Après, on a dû aller jusqu'aux dernières indices pour regarder sur les touches.

Vous avez ouvert toutes les enveloppes, en fait.

Parce que, piano, on n'avait pas vu qu'avec les lettres, il fallait fermer un mot. Donc on avait mis le nom, mais en suivant les lettres dans l'ordre qui y était. Donc on n'avait pas vu piano, mais on savait qu'il y avait un truc à faire le piano. Alors j'étais là à essayer de lire les notes, comme si, tu sais, on sait faire, par exemple, il y en a qui font une partition, qui mettent sur leur maison « domicile adoré ». Alors je me dis, tiens, peut-être qu'en lisant les notes, ça va nous donner un nom. Mais non, ça ne nous donnait pas. Donc on a dû aller aux dernières indices pour dire, il faut lire sur les touches.

Ok, vous n'avez pas vu ça.

Et donc, après, quand on avait ça sur les touches, alors on est allé chercher laquelle, sur l'écran, laquelle avait les trois levures et les trois houblons.

Oui, oui, d'accord. Mais vous n'aviez pas joué du piano, quoi. Vous n'aviez pas, avant de voir qu'il y avait des indices sur les pièces.

Ah si. Oui, mais j'y bas, ça ne fait pas de musique. Après, je me dis, je vais essayer de lire la partition pour voir si ça me fait une phrase, en reliant les do, mi, sol. Et ça ne voulait rien dire. Donc on a dû aller aux dernières indices. J'ai trouvé qu'on était quand même un peu nuls. Donc c'était peut-être plus de notre génération. On était peut-être un peu trop vieux.

Oui, peut-être de manipulation. Et tu te sentais que tu étais quand même amusé ?

Ah oui. Bah oui, parce qu'on a cherché quand même.

Oui, c'est chouette. Donc en lien avec ça, tu dis que tu as quand même rencontré pas mal de difficultés au cours de la visite.

Bah oui, dans ces deux pièces-là, oui. Après, il y a des choses où on a été... Comme on essayait de faire à deux, trop vite. Comme mon mari, il dit, ah oui, c'est Saint-Arnould. Alors en réponse, il met Saint-Arnould. Bah non, il n'avait pas tout lu. Avec Saint-Arnould, il fallait regarder, aller à la lampe, avoir le code de hiéroglyphe et aller refaire le mot. Mais ça, c'était gai, parce qu'après on a regardé, on a trouvé le mot. Mais des fois, tendance à vouloir aller trop vite.

Trop vite. Et ouais, en fait, cette mécanique de la double...

Ouais, presque double tâche.

Quasi dans toutes les pièces, c'est ça. Ton mari m'a dit la même chose, il a envie à chaque fois de mettre le premier.

Tout de suite.

Mais en fait, non, la première réponse, t'amener à la deuxième réponse, voir une troisième.

Après, dans l'autre pièce de la famille, là, une fois qu'on avait cerné la ferme, mon mari, il a repéré, il m'a dit. C'est le monsieur comme ça. Mais il fallait, finalement, c'est plus facile d'être à deux. Et dire, ah bah c'est lui et c'est lui. Et moi, alors, j'allais lire les textes.

Ouais, travailler en équipe, ouais. Et à un niveau problème technique, ça a été, ou il y avait des petits...

Oui, bah là, les casques, moi j'ai dû en tester, mon mari a trouvé tout de suite un bon. Et moi, c'est au troisième. Il y en a deux qui n'allaient pas. Et au troisième, ça a été...

Et en termes d'informations pures et dures, tu vois, en termes de contenu, t'as senti que t'as retenu pas mal d'informations de la visite ?

Ouais, quand même. De la façon dont c'est fait, ouais. Sur la fabrication, sur l'histoire de la famille.

Et du coup, tu as conscience que par rapport, comme tu le disais toi-même, à un musée où tu vas simplement lire des infos ou avoir une vitrine poussiéreuse d'objets, tu vois. Par rapport à un musée classique comme ça, t'as l'impression qu'avec ce musée interactif, de jeu, d'escape game, etc., tu vas potentiellement mieux retenir les infos ?

Ouais, je pense.

Tu penses ?

Oui. Je pense qu'on va plus loin. Ou alors des choses où on serait passées à côté. Par exemple, tout ce qui est par rapport à l'écologie, on va dire maintenant... Tu vois, dans la première pièce-là dans la bibliothèque.

Oui.

J'aurais eu juste un panneau qui me dit, on conserve machin-truc. Ouais, OK.

Mais tu n'aurais pas lu.

Mais là, finalement, d'avoir recherché et dans ce tableau, avoir été chercher les pièces, les machin-truc... Bah du coup... On a appris plus conscience. On serait peut-être passées à côté.

Oui, donc à travers le jeu, tu retiens mieux parce que t'as une démarche autre que simplement lire pour lire ?

Oui, voilà, c'est ça. Parce que l'expérience fait qu'on retient mieux les infos.

Et combien de temps vous avez passé dans le musée, tu penses ?

50 minutes. Mais aussi parce que toute l'histoire familiale, on ne l'a pas relue parce que... Mais finalement, on a refait le casque VR. Mais l'histoire familiale, on ne l'a pas relue parce que ça, on y avait consacré du temps la fois passée. Donc ça aurait peut-être été un peu plus long.

Oui, oui, ça, mais tu n'as pas senti le temps passer quand t'étais dans la visite ?

Ah non, non, non.

C'est passé super vite, quoi.

Ah oui, oui. Oui, et puis alors, peut-être, parfois, on a trop vite baissé les bras et donc on est vite allé chercher tous les indices. On aurait peut-être pu passer plus de temps.

Et est-ce que tu peux m'expliquer comment t'as vécu le fait d'être dans ce type de visite, d'être un participant actif et acteur de ton expérience ? Comment tu as vécu ça ?

Bah, c'est bien parce qu'on va à son rythme, quoi. En fait, c'est ça. En plus, comme c'était tranquille, on n'était vraiment pas bousculé de dire, bah, il y a quelqu'un d'autre qui le fait, alors je dois attendre. Donc, on avait même fait à son rythme. Oui, on pouvait même

revenir en arrière si on voulait, à un moment, on a le temps encore, on va revoir tel ou tel truc.

Mais là, dans la visite, on a du rythme. Mais le fait que c'est toi qui fait la visite ?

On gère. On gère soi-même. Oui, oui, c'est ça. Plutôt qu'une visite guidée, parfois, qui peut se faire. Là, ouais, tu gères et tu prends le temps que tu veux, suivant avec les thèmes, finalement, qui t'intéressent.

Oui, aussi, c'est vrai. Ensuite, est-ce que dans le parcours du musée, là, tu peux me dire oui ou non, si tu le ressens ou pas, est-ce que tu as l'impression qu'il y a une connexion entre toutes les pièces et entre toutes les visites ? Est-ce que tu as senti quelque chose qui t'a aiguillé, qui t'a orienté dans le parcours, qui est en lien avec toutes les pièces ? Pas forcément dans l'ordre, mais dans le contenu, dans l'histoire, dans la mécanique ?

Finalement, non. Au départ, on dit, voilà, faites comme ça.

Non, tu n'as pas ressenti ?

Non, pas vraiment.

Tu ne peux pas dire non. Et du coup, je vais te donner la réponse et tu me diras ce que tu en penses. Tu vois, au début, quand tu rentres dans la première pièce, il y a les tonneaux et tu regardes, il y a le troll qui, en fait, te missionne et c'est lui qui t'explique qu'il faut faire les trucs, qu'il faut faire les énigmes pour découvrir le secret Dubuisson qui est dans un coffre. Est-ce que du coup, maintenant que je te le dis, tu le ressens dans toutes les énigmes ou pas ? Le troll.

Le personnage lui-même ?

Parce qu'en fait, il était, tu n'as peut-être pas dû le remarquer, mais il était sur chaque tablette.

À chaque fois, sur les tablettes, c'est lui qui présente. Oui, c'est lui qui présente. C'est vrai, dans les énigmes eux-mêmes, non, mais c'est lui le fil conducteur.

Mais ça, tu ne l'as peut-être pas tout de suite ?

Non, c'est parce que tu le dis. C'est vrai que c'est lui qui est le petit personnage qui guide. Mais finalement, par rapport au thème des énigmes, ce n'est pas forcément des choses en rapport spécifiquement avec la troll.

Et aussi, par rapport à ça, c'est vrai que je lui ai demandé à des gens, tu vois, ils parlent d'un coffre Dubuisson, avec le secret Dubuisson. Tu as complètement zappé ça à la fin, je suppose. Parce qu'en fait, il n'y a jamais...

Un secret, il n'y en a pas vraiment. Ils nous disent que finalement, c'est une offre génération.

Oui, voilà.

Mais il y a un secret particulier.

Il n'y a pas vraiment un vrai coffre avec un secret. Parce que le coffre de l'escape game, ce n'est pas celui-là, le coffre du secret. Il n'y en a pas, en fait. Tu as oublié ça. Moi aussi, je n'ai pas fait la réflexion, mais c'est en refaisant. Je me dis, mais en fait, ils parlent d'un coffre qu'il faut découvrir à la fin, et il n'y a jamais ce coffre.

Le dernier coffre que tu ouvres, c'est celui où tu vois les 9 générations.

En fait, je pense que le secret, il n'y en a pas un secret en un mot, et c'est juste tout ce que tu as appris, en fait.

Oui, c'est ça. C'est ça, c'est l'histoire globale.

Est-ce que tu as remarqué les phrases dans les miroirs ?

Oui.

Tu les as lu un peu ou pas ?

Oui.

Est-ce que tu as compris qui parlait sur les phrases qui est l'énonciateur ?

Qui s'est dressé à nous ?

Oui. C'est le château.

Ah, c'est le château lui-même.

Parce qu'en fait, le château, il a vu toute l'histoire. Enfin, il personnalise le château. Mais ce n'est pas évident. Mais est-ce qu'avec tes mots, tu peux me faire un résumé de ce qui, pour toi, fait l'originalité du musée, de ce musée-là ?

C'est vraiment le fait que tu vas à ton rythme, que tu prends le temps que tu veux dans l'endroit que tu veux. Si tu veux chercher, chercher vraiment le truc sans aide, tu vas y passer beaucoup de temps. Ou alors tu dis, non, c'est trop dur pour moi. Je vais jusqu'à la fin de tous les indices et puis on me la donne finalement la réponse. C'est plus ça, je pense, de pouvoir chacun aller à son rythme et prendre du temps là où ça l'intéresse. Et puis être actif de sa visite. Peut-être seulement la personne passive qui passe de pièce en pièce et qui lit plus ou moins les infos données.

Tu as envie de réussir quoi.

Oui, tu as envie d'aller voir ce qui se cache derrière ce qui a été organisé.

Et c'est quoi ton avis sur toi, les marques qui créent des musées ? Mais qu'est-ce que c'est quoi ton avis sur une marque qui crée un musée ? Qu'est-ce que tu en penses tout ça ?

Je trouve que c'est chouette pour mieux comprendre vraiment qui ils sont. Et après il y a une attache. Comme forcément quand on a fait Valrhona, c'était pareil. Il y a une attache après parce qu'on a vraiment été au cœur de leur entreprise, on a compris leurs valeurs, la façon dont ils fonctionnent et du coup...

C'est ça, quand tu revois les produits après, t'as l'impression que ta relation a changé clairement.

Oui, voilà. On va dans un resto, je pense maintenant aussi, on va aller dans un resto, on va voir les bières, on va dire tiens c'est là, tout comme quand on va dans des restos avec ce chocolat où on se dit tiens c'est avec le chocolat de là où on a visité.

Ça donne plus de sens.

Voilà. Il y a un petit plus quoi.

Tu as l'impression d'être un peu privilégiée aussi, tu dis bah moi je connais, je connais l'histoire de la famille.

J'étais au cœur du truc, je sais d'où ça vient.

Avant de faire la visite du Beerstorium, c'était quoi ton opinion sur la brasserie ?

Je connaissais leur produit le plus célèbre, la Bush, mais voilà, c'était une brasserie comme il y en a plein en Belgique et c'est tout. Je n'avais pas conscience que c'était vraiment une

histoire familiale qui durait depuis si longtemps où chacun avait un peu à la fois développé l'affaire et tout ça.

Maintenant que tu as fait le Beerstorium...

J'ai plus conscience de l'histoire. Sinon je connaissais leur produit le plus ancien de la marque.

Donc tu as vraiment une amélioration de la relation avec la brasserie.

Voilà, on peut dire ça.

Est-ce que tu penses que tu reviendrais faire la visite même si tu l'as déjà fait une fois et demie ?

Pas forcément, non. Mais par contre, d'en parler avec d'autres en disant tiens si vous allez dans le coin, faites-le, ça vaut la peine.

Tu le recommanderais ?

Voilà, le recommanderais à d'autres.

Ok, chouette. Donc par rapport à ce que je te demandais au tout début, tu vois si tu avais déjà fait la visite de la brasserie, le Trolls & Bush, etc. Par rapport à la visite de la brasserie que t'as déjà fait et que maintenant tu as fait le Beerstorium, est-ce que t'as l'impression que ça vaut vraiment le coup de faire les deux ? Tu as vraiment l'impression d'avoir une connexion entre les deux, que les deux sont vraiment complémentaires ?

Pour moi, c'est vraiment intéressant de faire les deux. Parce que dans la brasserie, c'est aussi très original la façon de le présenter où c'est la bouteille qui raconte son histoire. Je trouvais ça vraiment très original aussi. La façon dont était présentée la visite de la brasserie, la rencontre aussi avec les métiers, le brasseur, le laborantin, dans la cave aussi, la personne vraiment qui nous a expliqué pour ce qui vieillissait en fut et tout ça. Ouais, c'est chouette de faire les deux. C'est bien le Beerstorium, mais si on a l'occasion de faire les deux, c'est encore mieux.

Tu as l'impression que tu peux faire les deux indépendamment, que tu vas apprendre des choses et que ça va être cool, mais si tu fais les deux, tu vas mieux comprendre.

C'est encore autre chose. Je pense que la brasserie, sur la fabrication, c'est chouette, mais si on veut vraiment l'histoire de la brasserie, il faut aller au Beerstorium.

Du coup, même si tu n'as jamais mangé au Trolls & Bush, tu as quand même pris la dégustation. Si on rajoute ce troisième point du site touristique, est-ce que tu penses que, clairement, ça vaut le coup aussi de manger au Trolls & Bush ? C'est une sorte de consécration à la fin ?

Oui, ça peut. Oui, ouais, ça peut l'être. C'est vrai qu'on a déjà fait l'expérience, mais pas à celui qui est là, à la brasserie, dans un autre de leur chaîne. Donc, si, je pense que ça vaut la peine de le faire aussi.

C'est ça, une fois que tu as découvert tout, là, tu passes en consommation, tu dégustes et tu...

Ouais, ouais, c'est intéressant de le faire un peu en conclusion des deux autres visites.

Et du coup, la dégustation, tu as l'impression que ça faisait vraiment partie de l'expérience ? Ou c'était un truc en plus ? Comment tu as ressenti ça ?

Non, c'est chouette parce que, déjà, c'est la famille qui explique. Donc, on a la voix, quand même, d'un de la famille. Donc, on reste dans cette expérience où c'est, voilà, c'est la famille elle-même qui te décrit. Et puis, on fait beaucoup plus attention puisqu'il explique d'avoir, d'abord, au niveau de l'odorat, au niveau de la vue, de la bière. Peut-être qu'à la déguster comme ça, nous-mêmes, on ne ferait pas autant attention à tous les points... Tu passerais à côté de choses, ouais. Ouais, de l'odorat, de la vue, avant de goûter. Ouais, c'est vraiment le petit plus, quoi.

Et alors, la boutique aussi du terroir, ça vient aussi dans ce site touristique, un apport en plus ?

Ah oui, bah oui, ça complète la visite parce qu'il y a des produits, sinon, qui sont peut-être plus difficiles à trouver chez n'importe où on va acheter sa bière. Et que là, vraiment, ils sont mis en valeur et on peut les trouver plus facilement, quoi.

Donc, tu as senti qu'il y avait vraiment une connexion entre tous sur le site touristique ?

Oui, c'est cohérent d'avoir tout... Et c'est complémentaire, d'avoir tout en un, d'avoir tout sur place.

Parfait. Merci beaucoup.

Entretien 12

Alors, du coup, est-ce que tu peux me dire quel âge tu as ?

J'ai 23 ans.

Tu viens de ?

Mouscron.

Et donc là, tu es en dernière année de ?

C'est ça pour devenir prof de langue de Néerlandais et Anglais.

Ok, nickel. Tu avais déjà fait le Beerstorium avant ?

Jamais.

C'était la première fois.

Mais j'ai déjà visité ici plusieurs fois le...

Ouais, la brasserie. Donc là, oui, vous avez pris la dégustation. Tu avais déjà fait la visite de la brasserie ou pas avant ?

Jamais.

Tu n'as jamais fait la visite de la brasserie, non. Mais tu es déjà venu manger ici au Trolls & Bush ?

Oui.

Ok, cool. Et tu as déjà acheté un truc à la boutique ?

J'avais déjà acheté un décapsuleur comme ça, et un pack comme ça Bush de Noël.

Ok, cool, donc t'es déjà un client de la brasserie.

Voilà.

Est-ce que tu peux juste me parler de l'expérience que t'as vécu au Beerstorium ?

Ok. Donc, tout d'abord, oui, on était à 4 pour faire ici le petit Escape Game. On a trouvé ça très chouette d'avoir un petit personnage au tout début, le petit troll, qui nous a alors indiqué un peu ce qu'il fallait faire pour nous mettre en contexte. Donc on a commencé dans la pièce juste à droite, où il fallait repérer les petits livres en jaune, etc. Ça s'est bien

passé, on a vraiment fait ça d'une manière autonome, on n'a pas eu besoin d'indices quoi que ce soit. On a vraiment tout fait tout seul là, donc on a trouvé la réponse, etc. C'était chouette. Donc c'était « la transition », le mot qu'il fallait choisir. Ensuite, on s'est dirigé après avoir résolu l'énigme dans la pièce juste en face avec le piano. Là, on a eu un peu plus de mal. On avait trouvé le mot piano, enfin un peu mélangé, mais on n'avait pas trop compris avec la partition ce qu'il fallait faire. Moi, personnellement, je joue du piano, donc j'avais facilement su savoir ce qu'il fallait jouer. Je ne sais pas si c'était un problème ou quoi, mais quand on avait joué, je ne sais pas s'il devait y avoir un son.

Non, c'était bien avec les touches.

Oui, il y avait Néerlandais, français et anglais.

En fait, quand vous appuyez sur les touches, il y avait un texte qui apparaissait sur le côté, vous n'avez pas vu ?

Ah non, c'est ça qu'on avait loupé alors. Ok.

Et du coup, vous n'avez pas ouvert les enveloppes pour avoir les indices ?

Non, non.

Parce que tu vois les petites enveloppes sur le contacteur des indices ?

Oui, c'est ça. Ce que nous, on avait fait, c'est qu'on a commencé à taper tous les noms de bières pour trouver. Mais c'est vrai que c'était vraiment à droite du piano ou à gauche ?

En gros, quand tu appuies sur une touche du piano, sur la touche d'à côté, en gros, quand tu appuies sur la touche, elle s'abaisse. Et donc là, tout à côté, il y avait des lettres et ça formait une phrase.

On aurait dû être plus vigilants. On avait loupé.

Tu pouvais jouer, c'est très bien, mais par rapport au son, c'était avec les touches. Ce n'étaient pas les touches en combiné, il fallait regarder et créer une phrase avec les touches, une par une, mais pas en jouant.

C'est vrai qu'on ne l'a pas vu, on ne l'a pas remarqué. Ensuite, on s'est dirigé vers la pièce où il y avait toutes les générations Dubuisson. C'était sympathique aussi, donc on avait repéré sur la carte. Ensuite, effectivement, il fallait bien regarder au bon endroit. C'était bien flou autour, donc il fallait bien viser. Et ensuite, on a additionné, ça s'est bien passé

aussi. Et on a aussi eu du mal avec la dernière pièce, là avec le malt, l'eau, etc. Donc on avait trouvé l'eau, on avait trouvé... En fait, il y avait juste un indice qu'on ne trouvait pas, c'était dans le sac. C'est vrai que c'était dans le sac, grâce aux indices sur la tablette interactive. Mais en fait, quand on allait dedans, on sentait qu'il y avait du plastique, je ne sais pas trop.

Quand vous avez plongé dans un sac de malt, il y avait du mal, du coup le grain, vous l'avez senti ?

Non, on n'a pas senti le grain.

Vous n'avez pas plongé dans mon sac, alors ?

Sérieux ?

En gros, il y a plein de sacs. Et il y en a un qui est ouvert, et là-dedans, il y a du grain, du malt.

Ok, on n'a pas senti le grain, ou alors...

C'est bizarre, parce qu'en fait, en gros, il y a plein de sacs qui sont mis tout autour, et il y en a un parmi eux qui a vraiment du grain dedans. Les autres, ce sont des faux, comme tu dis, avec un sort de plastique. Il y en a un, il y a du grain. Et en fait, au fond, si tu mettais ta main tout au fond, tu sentais, tu pouvais sentir un chiffre en dessiné.

Ah oui, comme ça.

En fait, tu découvrais comme ça, tu vois, à l'aveugle, en mode, tu dessinais, etc.

Mais vraiment, moi et un autre, on fouillait dans tout le truc, et on était là, bah, on ne trouve pas, c'est bizarre. C'est vrai, mais du coup, avec le tout dernier indice qui montrait la réponse, bah du coup, on l'avait trouvé, et puis on a su faire la suite.

Ok. Donc pas évident sur ça, ouais.

C'est ça. Bon, et ensuite, on a eu l'expérience VR qui était, je trouve, assez sympathique. Je pense que les autres, ils avaient un peu moins apprécié parce que c'était un peu plus long. Mais moi, j'aimais bien la mise en scène parce que, bah voilà, ça me met vraiment en contexte. On est un peu dans l'ambiance estaminet, c'est très chouette.

Ouais, et le fait qu'on te réponde directement et qu'on te parle à toi, quoi.

Oui aussi, ouais, c'est ça. Qu'on a apprécié. Voilà, ça m'était vraiment en contexte, je trouve. Et, bah ensuite, bah oui, la petite séance photo, c'est toujours chouette. On a bien l'apprécié.

Ouais, chouette. Vraiment cool. Tant mieux. Et tu sais me dire, c'est quoi le truc qui t'a le plus plu, du coup, dans toute l'expérience ? Ça peut être un truc au global, comme une expérience en particulier ou un jeu, vraiment.

Bah c'est vraiment être en équipe et chercher la même chose tous ensemble. Je pense qu'on était un bon nombre pour justement faire l'expérience parce que je pense, à partir de 6, 7, ça aurait été un peu plus compliqué.

Ouais, c'est vrai.

Des personnes qui seraient mises à côté n'ont rien, n'ont pas fait grand-chose. Je pense 4, c'était l'idéal.

4, c'est bien, ouais.

Comme je disais, la première pièce pour nous, c'était la meilleure parce qu'on avait vraiment tout fait tout seul. Mais oui, l'idée de faire un Escape Game comme ça, je trouve ça génial pour apprendre un peu plus sur l'histoire de la bière. Et franchement, comme je disais, les photos, c'est toujours sympa.

C'est chouette pour avoir gardé un souvenir.

C'est ça.

Et du coup, l'Escape Game en soi, tu en as pensé quoi, même si vous avez un peu galéré et tout ? Tu en avais pensé quoi ? Je ne sais pas si tu en avais déjà fait avant ?

Alors, j'en avais déjà fait un, mais je pense qu'il y a plus de 5, 6 ans à Tournai. Mais ce n'était pas du tout par rapport à la bière. Mais j'étais encore jeune, donc je n'arrivais pas à grand-chose parce que j'étais accompagné avec des adultes. Et ici, refaire l'expérience d'Escape Game, c'était très chouette. Ça met encore une fois en contexte, parce qu'on est vraiment confronté à des informations qu'il faut mettre ensemble par rapport à l'histoire ici. Mais voilà, moi j'ai vraiment apprécié.

Cool. Et qu'est-ce qui t'as le plus marqué dans l'expérience ?

Je pense la première pièce avec la transition.

Ouais donc, clairement tu peux dire que vous êtes amusé pendant la visite ?

Oui, oui, vraiment c'était très chouette. Encore une fois, on avait vraiment l'esprit d'équipe, on cherchait toujours la même chose. Enfin, c'était de la coopération en fait, c'est ça qui est chouette.

Et est-ce que tu penses, tu sais me dire si tu as senti des sentiments que ce soit positifs ou négatifs, tu vois, que ça peut être de l'amusement mais aussi la frustration par rapport à certains trucs qui vous ont bloqué ou autre chose ?

Dans la pièce, on avançait bien donc on se sentait vraiment poussé. La deuxième, ce qui nous avait bloqué, on était là devant la partition et du coup, comme je disais, on ne trouvait pas la réponse et on était là, mais tiens c'est bizarre. En plus, on voyait bien français, anglais, néerlandais. On essayait sur les trois et on était là, mais tiens, il devrait y avoir un son ou quoi qui sort. Donc c'est assez frustrant mais c'est vrai qu'on ne l'avait pas vu tout de suite et on aurait dû le remarquer. Dans la troisième salle avec les générations, il fallait vraiment bien viser. Donc on a testé plusieurs dates donc ça aussi c'était un peu bon, un peu... pas vraiment frustrant mais fallait un peu... comment dire... Essayer plusieurs réponses. Ce n'est pas forcément négatif, c'est juste...

Oui je comprends.

Et pour le dernier avec le sac, là on était vraiment dans le flou. On était là, mais tiens, c'est bizarre, on ne l'a peut-être pas assez chargé.

Oui, c'est étonnant. Pourtant, d'habitude, les gens, c'est plus le houblon qu'ils ont du mal à trouver. Le chiffre dans le houblon, vous l'avez trouvé, le numéro 4.

Oui, c'est ça, parce qu'il y avait les quatre tableaux, c'est ça ?

Ce n'est pas ça ? Ah non !

Bon, encore une fois de la chance. En gros, j'ai eu un chiffre 4 en jaune dans une des feuilles mais c'est très léger. Ce n'est pas évident à voir.

Non, c'est dit, il y a quatre tableaux, c'est quatre. Ça marche aussi ?

Bien joué. Du coup, non, il y avait un chiffre 4, mais c'est pas mal. Vous avez réussi, c'est bien. Trop marrant. Et en termes d'informations pures, en termes de contenu au-delà de

l'aspect, de comment c'est créé, etc. Tu as l'impression que t'as retenu beaucoup d'informations dans ta visite ?

Je dirais oui qu'on était plus emballé de faire le jeu que de rester à résoudre l'énigme et de commencer à lire. Avec aussi la tablette interactive, il y avait aussi à chaque fois des vidéos ou des explications. À un moment donné, on avait fait la première vidéo et puis on s'est dit, bon, on va passer à autre chose. Et c'est peut-être un peu malheureux parce qu'il y a des informations qu'on a un peu retenues. Par exemple, les 9 générations, la transition. Mais sinon, pour le reste, c'est un peu...

Vous n'avez pas été dans le détail du contenu, mais sinon, est-ce que tu dirais quand même, est-ce que pour toi, t'as l'impression que tu retiens mieux des informations avec un concept comme ça de chercher du jeu, on va chercher par nous-mêmes, on est acteur de notre expérience, qu'un musée avec que des tablettes à lire et des vieux vitrines poussiéreuses, tu vois ?

Moi, j'aime bien avoir l'explication de quelqu'un qui montre par exemple des œuvres ou je ne sais pas. Je trouve ça toujours intéressant. Mais maintenant, le fait d'être plongé dans un jeu et qu'on doit vraiment jouer nous-mêmes avec les informations, effectivement, ça nous force, entre guillemets à lire, à jouer avec les informations. Donc, je pense que ça nous permet de retenir un peu plus. Parfois, on se demandait aussi, par exemple, au tout début, on a le petit personnage du troll. On s'est dit, tiens, c'est dommage de ne plus revoir vers la fin pour une conclusion ou quoi. Ou alors, quelqu'un qui nous accompagne, comme on disait tout à l'heure à table, après chaque énigme résolue, une genre de conclusion ou une réaction. Qu'est-ce que vous avez retenu de ça ? Moi, je vous donne encore un petit résumé et on passe à la prochaine salle. Ça serait très intéressant.

Mais tu as remarqué quand même qu'il y avait le troll à chaque fois sur l'écran à droite, c'est lui qui explique l'énigme.

Oui, c'est ça.

Tu as remarqué ça sur les tablettes, à chaque fois c'est lui qui te montre ?

Oui.

Mais oui, tu aurais aimé avoir une conclusion après chaque, en disant, bien joué, vous avez réussi ou que lui te félicite ?

Oui, c'est ça.

Je pense que ça, peut-être, il le fait, mais d'avoir vraiment une conclusion finale ?

C'est ça. Comme dans la vidéo qu'on avait vue, tout est lui. Effectivement, ce serait dur de mettre à chaque fois des lunettes pour justement mettre... Mais oui, en fait, quelque part un fil rouge, un peu similaire que dans la première pièce qui nous explique...

Tu n'as pas senti assez ce fil rouge pour toi ? Il n'y avait pas cet élément, ce fil conducteur tout le long ?

Je pense. Surtout vers la fin, on se disait, bien tiens, est-ce qu'il y a une fin ? Est-ce que, certes, il y avait la salle avec le casque VR. Et on ne sentait pas que ce n'était pas vraiment une conclusion.

Oui, oui, je comprends ce que tu veux dire. Parce qu'au tout début, le troll, quand il te missionne et quand il te dit, viens m'aider à trouver des secrets, etc., il montre un coffre en mode le coffre et le secret de la brasserie. Et finalement, on ne l'a pas. Enfin, il y a le coffre dans la pièce escape game, mais ce n'est pas celui-là dont il parle. Et finalement, on ne le voit jamais ce coffre. Je suis d'accord avec toi, pour moi aussi, ça manque. Il y a un vrai truc en mode, vous avez fait 4 sur 4, entre guillemets. Je suis d'accord avec toi. Il manque celui conducteur, il est là au début et on le perd vite.

C'est ça.

Non mais c'est intéressant. C'est intéressant, c'est un avis qui revient souvent. Et vous avez passé combien de temps dans le musée, là ? Tu sais dire ?

Je pense qu'on est arrivé ici à 15h35 ou 40. Et puis je pense que quand tu as reçu le SMS...

Vous avez fait une bonne heure ?

C'est ça.

Tu n'as pas vu le temps passé ?

Non, non, ça va vite. Et encore une fois, c'est vrai qu'on n'a pas pris le temps de regarder les explications. Donc forcément, il y a du temps qui...

Ouais, mais c'est déjà très bien. Et en soit, tu as oublié le temps qui passe. Donc voilà, tu es rentré dans l'expérience.

Oui, mais ça va super vite. On s'est vraiment amusé.

Et la pièce sur laquelle vous avez passé plus de temps, tu sais dire ou pas ?

Du coup, je pense que c'est celui avec le malt qu'il fallait chercher. Parce qu'on avait très rapidement trouvé l'indice avec le microscope, l'eau aussi. Et puis on a dû commencer à chercher avec le houblon. Bon là, on s'était au pif, mais on a trouvé le carton. Et c'est vrai que le dernier, on cherchait, on cherchait, mais... Je pense que c'est la pièce où on l'a cherché le plus.

Ok. Et comment tu as vécu le fait d'être vraiment, d'être vraiment acteur de ton expérience et participant de ton expérience actif ?

Ça nous permet aussi de choisir par quoi est-ce qu'on commence. C'est ça qui est intéressant. Comment est-ce qu'on gère nous-mêmes les infos. Parce qu'on peut très bien appuyer sur toutes les indices et passer à autre chose. Et le tous, c'est d'être joueur. Mais ouais, moi j'ai bien aimé.

C'est cool. Et est-ce que tu as vu les phrases qu'il y avait sur les miroirs ?

Oui.

Tu les as lues vite fait ou pas ?

Dans la première salle, mais après...

Et tu as capté c'était qui qui parlait à travers les phrases, tu vois.

Non.

En gros, c'est le château qui parle parce qu'il a vu passer toutes les générations. Je pose pour voir mais jamais personne ne capte.

J'étais tellement focalisé sur les énigmes que...

Ne t'inquiète pas. Et du coup, en sorte de conclusion, tu sais, avec tes mots, tu vas me résumer ce qui fait l'originalité du Beerstorium, du musée interactif ?

Ok. Je pense que ce qui est particulier par rapport à les autres brasseries qui présenteraient leur histoire, c'est vraiment l'escape game. C'est vraiment quelque chose d'original. Et que quelque part, on peut gérer nous-mêmes cette visite, etc. Et on a aussi le temps de

faire cette visite. Après aujourd'hui, on n'était qu'un seul groupe à le faire. Je ne sais pas si parfois il y a aussi plusieurs groupes qui passent en même temps.

C'est très calme.

C'est très calme. Mais je pense que...Allez, je partagerai l'expérience à d'autres personnes.

Tu le referais volontiers ou même en parler à tes proches ?

Voilà, j'en parlerai à mes proches. Et si jamais je dois les accompagner, je serai là, mais je ne participerai pas forcément à l'énigme. Je les laisserai faire.

Ok, ok.

Mais c'est une très bonne expérience. C'était très chouette.

Et c'est quoi ton avis sur une marque, pas forcément une brasserie, une marque. Tu vois, Nike, Vache Kiri, et tout, bref, n'importe qui crée un musée ? Qu'est-ce que tu penses que c'est des marques qui créent un musée?

C'est vrai que quand on pense au musée, on pense généralement à tout ce qui est œuvre artistique et tout ça.

Oui, science, histoire.

Voilà, exactement. Et ici, on a vraiment un musée sur la bière et en plus une bière locale. Donc c'est vraiment tout près. Je trouve que c'est une belle initiative. Et je pense que c'est quelque chose qu'il faut un peu promouvoir parce que c'est important de savoir d'où viennent ces bières. Et quelque part, je pense que ça peut permettre d'enrichir le goût. Parce qu'on sait d'où ça vient, son histoire, etc.

Après, quand tu regoûtes le produit, tu as l'impression d'être plus proche de la marque aussi. D'avoir une meilleure relation parce que tu connais l'histoire, parce que tu connais la famille maintenant.

C'est ça. Comme par exemple un artiste, on écoute sa musique. Si on connaît sa biographie, son histoire, ça nous marque un peu plus. Je pense que c'est la même chose avec la bière.

Et du coup, c'était quoi ton opinion avant, et avant de le recevoir et maintenant que tu l'as fait ? Tu as l'impression qu'elle a évolué ou...?

Oui, quand même. On se sent un peu plus proche qu'avant. On sait maintenant qui l'a fait. On a vu les personnages avec l'arbre généalogique. On se sent un peu plus proche.

Et du coup, tu n'avais pas fait la visite de la brasserie, mais tu es déjà venu ici au Trolls & Bush. Et tu avais déjà acheté dans la boutique. Est-ce que pour toi, tu as l'impression qu'il y a vraiment un réel intérêt à avoir une connexion entre tout ça? Ce site touristique avec la brasserie, avec le musée, le restaurant, la boutique, la brasserie en face. Pour toi, comment ça marche ? Est-ce que c'est vraiment légitime d'avoir une connexion comme ça ?

Ce n'est pas nécessaire, mais c'est mieux, je pense. Comme je disais, on se sent un peu plus proche de la marque maintenant.

Tu trouves que c'est logique et que chaque chose a un apport ? Tu viens manger, mais avant, tu as été pour comprendre l'histoire.

Et par la suite, peut-être faire la boutique.

Tu as l'impression qu'indépendamment, tu peux profiter des choses, mais si tu les fais ensemble, tu as mieux comprendre ?

Oui, je pense aussi.

Ok, cool. Parfait. Merci.

Entretien 13

Est-ce que tu avais déjà visité le Beerstorium avant ?

Pas du tout, c'était la première fois.

Mais la brasserie Dubuisson, tu connaissais ?

Je connaissais, je suis venu manger deux fois ici.

Tu es déjà venu manger ici mais tu n'avais jamais fait la visite en face ?

Non plus.

Et tu as déjà acheté un truc à la boutique en face ou jamais ?

En face, non. J'ai déjà acheté ici mais en face, non.

Tout simplement, est-ce que tu peux me parler de ton expérience au Beerstorium ?

J'ai vraiment bien aimé. L'idée d'aller à une salle, c'est une énigme. L'introduction avec le petit troll était cool. Ce que je n'aime pas, c'est les casques VR. Ça me donne mal aux yeux de ouf. Je n'ai pas trop apprécié mais l'idée est sympa. Ça fait aussi une petite histoire. Sinon, j'ai bien aimé. C'était vraiment sympathique.

C'est quoi que t'as le plus aimé dans l'expérience ?

Les énigmes en soi. De devoir réfléchir à trouver dans les salles les indices et les réponses aux énigmes. C'est vraiment la recherche des énigmes.

Être acteur et travailler ensemble ?

C'est ça que j'ai bien aimé.

L'escape game, la salle qui est plus escape game, c'est la salle avec le petit coffre. De cette salle-là, t'en as pensé quoi en particulier ?

Comme pour les autres, c'était recherche d'indices. On a essayé de faire sans les enveloppes pour les réponses. Mais pour celle-là, on a un peu galéré. On a trouvé très rapidement l'eau et la levure. Pour le malt et le houblon, on a dû garder les enveloppes parce qu'on a galéré. Sinon, l'idée est super bien. C'est même la salle avec les télescopes qui étaient dans le miroir. C'était vraiment super bien coincé. J'ai vraiment bien aimé toutes les salles.

Et du coup, le casque VR, ça fait mal aux yeux ?

Ça je n'ai pas trop aimé.

Ça peut être un peu long aussi.

La longueur, ça allait. Moi, ça me fait mal aux yeux directement dès que je le mets.

Tu n'étais pas plongé dedans ?

Non du coup.

C'est quoi qui t'as le plus marqué ?

Du coup, le casque VR.

C'est ça qui t'as le plus marqué ?

Oui, c'est ça le plus.

En dehors de ça, est-ce que tu as l'impression d'avoir ressenti des sentiments positifs ou négatifs, que ce soit de la frustration, ou du rire parce que vous êtes amusé ? Est-ce que tu as l'impression d'avoir ressenti des sentiments ?

J'ai passé un bon moment avec mes copains. Franchement, c'était... On a passé au moins une heure là-dedans. Donc, non, c'était vraiment une super heure à passer en famille ou entre copains. C'est vraiment super chouette à faire. C'est agréable.

Tu n'as pas senti le temps du coup passer ?

Non, franchement, quand j'ai agréé de l'heure en ce temps, je me disais, il est déjà quasiment 17 heures. C'est passé super vite.

Tu t'es clairement amusé ?

Je me suis amusé là-dedans, oui.

Est-ce que vous avez rencontré des difficultés ?

Pour la salle avec le coffre. Et aussi pour la salle avec le piano, la salle musicale. Là, en fait, au bout d'un moment, on a tapé les sortes de bières au hasard. Parce qu'on ne trouvait pas le lien entre piano et le fait de le trouver Surfine. Ça en a un peu galéré. On a trouvé au hasard. Franchement, moi, je faisais le lien. Et après, d'un coup, on s'est dit, on a la réponse. Mais c'était au hasard. Et ouais, pour la réponse du coffre. Parce qu'on ne trouvait

pas le numéro. On a commencé à faire les chiffres au hasard sur le code, puis j'ai regardé l'enveloppe. Il faut avoir la réponse qu'on ne trouvait pas non plus. Dans les énigmes compliquées, parfois... Pour le piano compliqué, le coffre, on ne trouvait pas le chiffre dans le sac où il fallait fouiller pour trouver le 6. On ne l'a pas trouvé.

En gros, le 6, il y avait un des sacs, dedans, il y avait du grain, du malt. Et quand tu plongeais ta main, tout au fond, il y avait un 6 en relief. Et du, tu touchais, tu découvrais à l'aveugle.

Ça, on ne l'a pas du tout.

Et du coup, le piano, il ne fallait pas jouer. Tu pouvais jouer si tu voulais pour le plaisir. Mais en gros, quand tu appuyais sur une touche, du coup, elle s'abaisse, et tu voyais sur le côté, il fallait regarder, sur la touche d'à côté, il y avait une syllabe, et toutes les syllabes, ça faisait une phrase. La phrase te donner l'indice pour trouver la Surfine.

Ok, non, je n'aurais jamais trouvé.

Mais ça, vous n'avez pas ouvert les enveloppes, du coup, pour...

Pour Surfine, non. Ils ont tapé au hasard. Ils sortaient des bières par cœur.

Et ça a été en termes de bugs, tu vois, technologie ou quoi, tout fonctionnait ?

Oui, non, tout fonctionnait.

Et même pour l'eau, pour trouver l'eau, c'étaient bien les reflets dans le miroir ?

J'avoue que l'eau, je l'ai trouvé directement sans les miroirs. C'est le premier truc que j'ai trouvé.

Et je ne sais pas si du coup, t'as fait attention, est-ce que le laser bleu reflétait bien dans les deux miroirs, ou pas ?

Je sais qu'il y avait un laser bleu dans un des miroirs, juste au-dessus du coffre, et le deuxième miroir, aussi, qui était au-dessus de l'eau, j'avoue que je n'ai pas fait attention à ça. Je n'ai pas fait attention, mais comme on a trouvé l'eau directement...

Pas de soucis. Et est-ce que, en termes d'informations pures, en termes de contenu, t'as l'impression que t'as retenu pas mal de choses pendant la visite, ou pas ?

J'avoue que j'ai retenu l'essentiel des questions et des réponses, des énigmes, parce que je n'ai pas forcément trop jusqu'à y aller dans les salles, j'avoue. Je sais qu'il y a 9 générations qui sont succédées, des trucs comme ça, mais le gros... Dans le détail, je ne saurais pas dire, mais dans le gros, un petit peu.

Et est-ce que t'as l'impression que ce type du musée, comme tu disais, de la recherche, escape game, tout ça, va te permettre de mieux retirer une info qu'un bête musée de sciences avec des grands trucs à lire, des trucs poussiéreux dans des vitrines, tu vois ?

Ça va permettre de se mettre plus dedans directement, même pour les plus jeunes ou ceux qui sont plus réticents. Mais j'avoue, comme on en a discuté avec les autres, un accompagnement, même si c'est 2-3 minutes d'explication à la fin de l'énigme, ce serait intéressant, parce que là, en ce moment, on faisait les énigmes, puis on passait à ce suivant, c'est en lire dans le détail tous les panneaux qu'il y avait dans la salle. J'avoue qu'on n'a pas retenu grand-chose, mais un accompagnement, ça aurait été vraiment sympathique, même si ce n'est pas très long.

Je comprends ce que tu veux dire. Et par rapport justement à cet accompagnement, est-ce que t'as senti qu'il y avait quand même quelque chose qui t'aiguillait, qui t'orientait pendant le parcours, ou pas du tout, justement ?

En ce sens, on a vu l'introduction avec le troll, et après, on passait de salle en salle, et c'est moi un peu qui ai dit qu'on commence par la droite, sinon, on aurait peut-être pris vers la gauche, donc il n'y a pas vraiment de fil conducteur. Ce qui aurait été sympa, c'est que le troll qu'on voit au début, il nous suit de salle en salle, et qu'à la fin, il nous fasse une petite phrase pour la fin, ou un truc comme ça.

En fait, il est là dans toutes les salles...

Avec la couleur jaune ?

Oui il y a ça, mais en fait, sur la tablette, je ne sais pas si ça a marqué, mais à chaque fois, il est à côté, il montre la question.

Mais on l'entend plus parler, on l'entend parler seulement au début. Ce n'est pas assez, quoi.

Oui, je suis d'accord avec toi aussi, on en parlait aussi tout à l'heure, malheureusement, à la fin, il n'y a pas une sorte de conclusion.

Oui, c'est ça, on a vu la vidéo dans le casque VR, et puis on passe dans la cave, mais il n'y a pas de transition entre la fin de l'énigme avec le coffre-fort et le reste de la visite.

C'est ça, parce que le troll, il te missionne au début d'aller résoudre les énigmes.

Oui, c'est ça. Mais finalement on ne le revoit plus.

Je suis d'accord avec toi, ça a un truc qui manque, et beaucoup de gens le font remarquer, c'est clair. C'est dommage qu'il n'y ait pas eu le conducteur. En fait, tu l'as capté, mais tu dis, mince, ils n'ont pas poussé assez.

En fait, je suis parti du principe de commencer par la droite, et du coup, on a fait comme ça, mais si au final, on a commencé par la gauche, on aurait fait la gauche, puis le coffre-fort, et on aurait dû revenir dans les autres salles pour la suite. Il n'y a pas vraiment d'indication là-dessus.

Non, il n'y a pas vraiment d'indication. Tu sais sur quel dispositif vous avez passé le plus de temps, la salle ?

La salle où on a passé le plus de temps, je pense que c'est là, avec le télescope. Le télescope pour voir les indications. Je crois que c'est là qu'on a duré le plus longtemps. Je pense. Je n'ai pas les statistiques.

Est-ce que tu as remarqué les phrases sur les miroirs ?

Je n'ai pas tout lu. J'en ai lu quelques-unes.

Et tu as capté, c'était qui qui parlait à travers ces phrases, ou pas ?

Je suppose le troll, du coup.

Du coup, c'est le château qui a vu toute l'histoire.

Ah oui, au travers les fenêtres et tout ça.

Mais ne t'inquiètes pas. C'est compliqué, personne ne capte.

J'avoue que je n'ai pas fait attention au début et j'ai lu un peu vers la fin les miroirs, parce que je savais qu'il y en avait toujours. Et puis c'est difficile de lire parce que la façon que tu positionnes devant le miroir, ce n'est pas directement sur le miroir, c'est un peu en décalé. Du coup, c'est difficile de lire. Du coup, je ne faisais pas trop gaffe à ça.

C'est vrai. Selon toi, serais-tu me faire un résumé de ce qui fait l'originalité de ce musée ?

J'ai déjà fait plusieurs musées dans ma vie. C'est la première fois que je l'ai fait sous forme d'Escape Game. Complètement seul, il n'y avait personne dans le musée, il n'y avait personne à l'accueil, personne dans les salles qui surveillaient. On était vraiment qu'à quarte dans tout musée. Oui, le côté interactif de l'escape game avec le fait de scanner les QR codes, etc. C'était vraiment sympathique. Après, dans un vrai musée, je m'attarde de plus sur les petits textes à côté ou sur des oeuvres. Là, j'ai vraiment juste joué l'escape game et pas fait trop attention à ce qui m'entourait. Je sais que dans la salle du coffre-fort, on avait lancé deux, trois vidéos sur l'explication de comment on crée de la bière. À chaque fois, on voyait le temps. C'était vraiment très long les vidéos, du coup, on coupait et on ne faisait pas plus attention que ça.

Mais du coup, c'est un bon système qui marche pour des familles aussi. Il y a des gens qui vont moins être enclin à jouer. Ils vont lire tout ou ils vont juste s'amuser comme vous l'avez fait.

C'est ça. Je pense que chacun arrivera dans l'optique de passer un bon moment, soit de vouloir apprendre plus de choses. J'avoue que vu que c'est un truc qui est organisé depuis pas longtemps, c'est une petite visite sympathique. On va découvrir quelque chose. J'ai appris qu'il y a une heure ou deux que c'était avec un Escape Game. Ça m'a attiré le fait de faire un petit jeu comme ça.

Tu étais surpris ?

Plus le fait de jouer que le fait d'apprendre.

Ok, d'accord. C'est cool, intéressant. C'est quoi ton avis sur les marques pas forcément brasserie. C'est la marque Dubuisson, par exemple. Une marque qui crée un musée. C'est quoi ton avis sur ça? On a l'habitude de plus voir des musées de science, des musées d'histoire, des musées d'artistes. C'est quoi pour toi? Une marque qui crée un musée.

La marque, de ce que j'ai appris, ça fait 9 générations que ça existe depuis 1700 et quelques. J'ai quand même retenu des choses. Du coup, comme la brasserie a été créée il y a plus de quasiment 200, 300 ans, je trouve le fait intéressant de raconter l'histoire au travers d'un musée. Et puis même après, c'est le fait d'apprendre comment on crée de la bière, comment sont les techniques de cette brasserie en particulier. Moi, je trouve ça super intéressant. Après, c'est forcément si une marque date de 10 ans qui a fait un musée sur son histoire, il n'y a pas grand-chose à dire.

Elle ne serait pas légitime oui.

Ici, il y a 200 ans d'histoires à raconter, c'est quand même intéressant.

Du coup, c'était quoi ton avis sur la brasserie avant de faire le Beerstorium ?

Je connaissais juste d'ici venir manger. Je ne connaissais pas plus du tout. Je sais que ça avait quand même eu le renommé puisque la Cuvée des trolls, j'en vois même à Comines. C'est que ça avait quand même une grande portée. J'ai vu la carte à la fin de la visite dans la cave que dans le monde entier, la brasserie Dubuisson est quand même connue. Je savais que c'était quand même une grosse entreprise en soit. Je n'ai pas découvert plus de choses puisque, comme je l'ai dit, je me suis pu se garder sur le jeu.

Tu n'as pas l'impression que ton avis est changé ou que ton opinion est changée sur la brasserie, finalement?

Non, parce que je savais déjà que c'était quand même une grosse entreprise puisque la Cuvée des trolls, même à Comines, tout le monde connaît, Rasta Trolls, pareil. Une première soirée, la Trolls, Rasta Trolls. Je connais depuis que j'ai 16-17 ans. Ça a confirmé mes idées que c'était quand même une grosse entreprise.

Tu n'as pas l'impression que tu as ton lien avec la brasserie et que le produit s'est amélioré dans le sens où, par exemple, quand tu vas voir une Trolls, tu vas te sentir plus proche de la marque en disant que tu connais l'histoire. Tu apprécies plus le produit ou pas forcément?

J'aime bien les bières de base. J'avoue que juste quand je vais en boire, je me dirais, oui, je me rappelle, j'ai fait un Escape Game avec mes copains et j'ai passé un bon moment. Ça me rappelle de bons souvenirs. Ce sera plus de souvenirs positifs que négatifs, c'est sûr.

Tu recommanderais volontiers l'expérience du coup?

Oui franchement, oui.

Est-ce que tu serais prêt à la refaire carrément?

Oui, même avec d'autres personnes. Vu que je connais les énigmes, forcément, ce n'est pas la même chose. Moi, je m'impliquerais moins. Voir les autres chercher, voir leurs raisonnements. Ça serait super intéressant. Je le referais volontiers.

Et c'est quoi ton avis sur le fait qu'il y ait une connexion qui se fait sur le site touristique ici? Tu as un musée, tu as un restaurant, tu peux visiter la brasserie en face, une boutique. C'est quoi ton avis sur ça? Comment tu appréhendes le fait de faire l'expérience, de maintenant venir ici boire un coup, manger après?

Je trouve que c'est super positif. Par exemple, si on était venu un peu plus tard faire la visite, on s'est sûrement venu manger après, et on aurait passé un... pas un meilleur moment, mais un moment bien plus long. Comme là, on profite de l'Happy Hour, donc on profite, on rigole. Au final, ce ne sont que des bons souvenirs de cette journée. Après, visiter la brasserie, je ne l'ai jamais fait. La boutique, je ne l'ai jamais fait non plus là-bas. Donc, je ne serais pas dire vraiment mes avis là-dessus. C'est une super expérience, en tout cas, de faire la visite puis venir ici, avec la dégustation qui est incluse dans la visite.

Super. Un grand merci.

Entretien 14

Tu peux me dire déjà quel âge tu as ?

J'ai 24 ans.

24 ans. Tu viens de ?

Blaton.

Et là tu es en dernière année ?

Oui, je suis en dernière année de Régenda Sciences Humaines.

Ok. Tu n'avais jamais visité le Beerstorium avant ?

Le Beerstorium, jamais.

Tu connaissais la brasserie ?

Oui, la brasserie, oui.

Tu avais déjà fait la visite de la brasserie en face ?

Non, je ne l'ai jamais fait.

Mais tu étais déjà venu ici au Trolls & Bush ?

Oui, régulièrement, régulièrement.

Et tu as déjà acheté des trucs à la boutique en face ou pas ?

Oui.

Ok, cool. Déjà, est-ce que tu peux commencer par juste me parler de ton expérience au Beerstorium ?

Au Beerstorium, en tout cas, j'ai déjà fait plusieurs visites de brasserie, etc. Et je trouve que l'idée de, par exemple, avoir des trucs en VR ou ce genre de chose ou un escape game, je trouve que ça rend l'expérience quand même assez intéressante, même très différente de ce que j'ai pu connaître avant. Et donc, je trouve que c'est un gros point positif. Après, moi, de ce que j'en pense, je pense qu'il manquait un peu d'un accompagnateur. Parce que, voilà, on est des groupes... J'imagine quand on part au Beerstorium, on va avec des gens qu'on aime bien, qu'on apprécie. Et on a plus souvent envie de faire des bêtises que suivre vraiment le guide ou ce qu'on nous impose comme chose. Et je pense qu'avoir un

accompagnateur, ça permettrait d'avoir quelque chose de différent ou être beaucoup plus... On nous apprendrait plus de choses. Parce qu'au final, quand on est ressortis de là, le problème, c'est qu'on n'a pas vraiment appris... Il y a les grands mots qui sortent par rapport, par exemple, à l'escape game. Mais j'avoue que moi, je n'ai pas pris le temps de feuilleter le livre ou les livres ou m'intéresser à comment fonctionnaient, je ne sais pas, les méthodes de fabrication ou, par exemple, la famille, en général, Dubuisson. Je ne me suis pas vraiment attardé là-dessus. On ne s'est plus attardé sur... Ah oui, on doit faire l'escape game.

Oui, tu n'as pas l'impression d'avoir, avec ce dispositif particulier, d'avoir mieux retenu une information que si c'était un musée plus classique, un musée d'histoire de science avec des gros longues trucs à lire ?

Je ne dis pas qu'il faut un musée classique. Je dis juste avoir un accompagnant. Il arrive, il nous dit vous devez faire telle salle, vous devez faire l'énigme, etc. Ok, vous avez le champ libre. On finit l'énigme. Après, il nous dit 5 minutes, pourquoi, par exemple, la transition, pourquoi la Surfine, enfin, voilà. Moi, j'aurais voulu des explications à l'oral. Parce que je trouve que quand on fait une visite de musée, c'est beaucoup plus intéressant d'avoir ça que de lire des écritures.

Finalement, dans cet équilibre, vous, vous avez été beaucoup plus enclin vers le jeu et donc vous avez un peu délaissé...

Le jeu a marché. Je pense que le jeu a marché après ce qui est à côté, forcément, on n'a pas retenu vraiment beaucoup de choses.

Et par rapport à cet accompagnement, tu disais... Tu as senti qu'il y avait quand même quelque chose qui t'a aiguillé, orienté entre toutes les salles ou pas tellement ?

Ce qui nous a orienté vers toutes les salles. Parce qu'il y avait une cohérence, tu veux dire, entre toutes les salles.

Est-ce que tu as senti un fil conducteur ?

Un fil conducteur. Au début, le petit truc, le petit bonhomme de la troll, je trouvais ça super intéressant. Enfin, en tout cas, je trouvais que c'était vraiment... Ça prenait, tu vois. Parce que, bah, déjà, il parle dans une langue. Ça commence bien les choses. C'est un petit personnage qui ne serait-ce que pour les pauvres enfants qui accompagnent les parents, qui aiment bien la bière, je trouve que c'est vraiment ludique. Après, de là à dire

qu'il y a un fil conducteur, moi, je pense qu'il y en a un. Ouais, c'est la bière. Mais je ne vois pas le fil conducteur. Parce qu'on passe quand même d'un truc de transition écologique à la Surfine. Oui, certes, on utilise des produits biologiques pour le faire, mais est-ce qu'on pense vraiment à ça ?

Non, il n'y a pas vraiment de lien comme ça.

Ouais, voilà. Et après, on part direct, famille Dubuisson. Donc, oui, dans le sens où moi, je m'en fiche de dans quel sens on le fait. On l'a fait dans un certain sens, d'autres l'ont fait dans un autre sens, peut-être. Mais dans le sens où il y a vraiment... Ce sont des thèmes assez différents. Après, est-ce que c'est un mal ou est-ce que c'est un bien ? Ça, je ne sais pas le dire. En tout cas, nous, ça permet de voir plusieurs horizons sur la brasserie.

Du coup, clairement, pour te le dire, et enfin, on va en reparler. Tu vois, ce que la brasserie essaie de faire, et qui, à mon avis, n'est pas assez loin dans ce qu'ils ont voulu faire, c'est le troll, justement, au début, qui... Tu arrives là, tu regardes, il te missionne, il t'explique... C'est lui qui te missionne sur toutes les différentes pièces, et tu parles du secret, Dubuisson. Et après, on le retrouve aussi sur chaque tablette, dans toutes les salles. Dans toutes les salles, c'est lui qui montre la question, tu vois.

Il montre la question.

Est-ce que ça, tu as senti que c'était assez ou pas ?

Il montre la question, mais nous, on lisait la question. On ne voit pas le petit bonhomme. Moi, ce que j'aurais aimé, c'est vraiment le petit bonhomme qui arrive, qui fait 'bla bla'... et hop, il raconte. Et alors, on lit... Tu vois, ce n'est pas obligé d'être quelque chose de hyper travaillé, etc. Mais au moins, qui nous dit, ah bah, c'est le troll qui nous parle, qui nous dit, voilà, ce qu'il faut faire.

Qu'il était à côté, ça ne t'a pas marqué ?

Voilà, exactement. Là, on cliquait, on scannait, on lisait la question, quoi.

Et aussi, par rapport à la fin, il n'y avait pas vraiment de conclusion du troll.

La fin, la conclusion, la conclusion, elle est inexistante. On arrive, on a le VR. Moi, je trouve que c'est sympa. Franchement, ça, c'est un truc... Je n'ai jamais vu ça, quoi. En tout cas, pour des bières, ça, je n'ai jamais vu ça, quoi. Et je trouve que ça, c'est hyper intéressant, mais il faudrait que ce soit davantage plus travaillé, dans le sens où, voilà, on

écoute un vieux poivreau qui est aussi sur une table et qui est en train de raconter sa vie, quoi. Et alors, il dit... 'C'est le patrimoine...'. Bon, c'est sympa. Mais est-ce que c'est exploité, l'outil que tu as entre les mains, je ne pense pas. En tout cas, moi, j'aurais vu plus de choses, des interactions. Surtout qu'en plus, on dit, il y a moyen de faire des trucs où tu choisis néerlandais, français, anglais. Il y a moyen, je pense, de faire plusieurs choix possibles ou faire un questionnaire à la fin, un truc, tu vois, qui dit, voilà, est-ce que tu as bien écouté ou est-ce que tu as bien lu ? Et là, tu es récompensé pour avoir cherché beaucoup plus loin que...

D'accord, ouais.

Moi, je pense comme ça. Après, c'est parce que moi, je vois le truc pédagogique dans le musée. Je suis peut-être davantage plus orienté vers ça, tu vois, parce que c'est ce qu'on voit. En tout cas, dans ce que je suis en train de faire, c'est ce qu'on voit. Donc moi, je vois le truc pédagogique. Est-ce que ça intéresserait peut-être des familles qui arrivent ? Pas sûr. Mais moi, j'aurais voulu peut-être un petit question pour un champion à la fin où c'est le troll qui arrive et il dit, oh, est-ce que tu as bien compris le secret de la Trolls ? Et alors, il te pose des questions. Et là, ça récompense davantage plus la lecture, etc. Et même peut-être que vous voudrez refaire la visite pour savoir, ah oui, j'ai m'intéressé et à la fin, j'aurai le plus de points.

Oui, un sort de score ou simplement le... Peut-être simplement dire 1 sur 4, 2 sur 4, 3 sur 4, 4 sur 4.

Exactement.

Et si tu as fait 4, alors tu as le secret.

Moi, je pense que c'est ça.

C'est quoi le truc qui t'a le plus plu dans l'expérience ?

Ce que j'ai préféré ? Je pense l'utilisation de...pas de nouvelles technologies, parce que... Je ne dirais pas ça, mais... Enfin, la manière dont ça a été utilisé. Par exemple, les casques VR, ou ne serait-ce que mettre sa tête dans un tonneau pour voir le petit troll. Enfin, je trouve que ça, c'est formidable.

C'est ça que tu as aimé, l'utilisation de la technologie ?

Ça, j'ai trouvé ça cool. J'avoue que l'Escape Game aussi, c'était sympa. De mettre ça sous forme d'Escape Game pour que ça rend le truc beaucoup plus ludique. Qu'on a plus envie de s'investir.

Et du coup, le casque de réalité virtuelle... Tu peux m'expliquer pourquoi tu as aimé le casque de réalité virtuelle ?

Je trouve que ça change vraiment. Surtout si on veut raconter une histoire, ou peut-être, ou peut-être, ne serait-ce que la création de Dubuison. Enfin, franchement, je trouve que l'utilité de ramener des nouvelles technologies ou des trucs comme ça, ça à sa place. Après, la manière où ça a été utilisé, par exemple, j'aurais aimé une télé. C'était la même chose, quoi. Une télé avec le bonhomme qui parle et qui dit... 'C'est un produit culturel.'

Mais finalement, en fait, ce qui change, c'est qu'on s'adresse vraiment à toi, et que tu es inscrit dans la pièce.

Oui, c'est sûr que j'ai l'impression d'être dans la pièce. Après, est-ce qu'il n'y a pas moyen de trouver quelque chose de plus utile avec le casque ? Je pense que si.

Aller un petit peu plus loin, en fait.

Aller un peu plus loin avec le casque. Après, ce qui m'a plu, c'est vraiment l'utilité du casque. On me le propose, je le mets, je suis intrigué par le casque. Voilà, on me dit... Assieds-toi dans un siège, je te mets le casque, hop, tu as le son qui vient, t'as tout qui est avec. Juste, voilà, la vidéo, pour nous mettre une vidéo entre guillemets YouTube ou un truc du genre, tu vois. Enfin, est-ce que ça m'a été utile ? Non, je ne pense pas, mais est-ce que l'action ou tout ce qui tourne autour a été utile ? Oui, je pense que oui. En tout cas, ça m'a intrigué. J'avais envie de le mettre pour savoir ce qui allait se passer.

Oui, bien sûr. Et tu sais me dire, c'est quoi la chose qui t'a le plus marqué dans l'expérience ?

La chose qui m'a le plus marqué dans l'expérience ? Je pense que c'est, au final, et on en parlait, je pense que moi c'est la première énigme, parce que vraiment, c'est vraiment un indicateur de comment... ça montre ce qui t'attend après, et je pense que ça c'est vraiment quelque chose de bien, c'est positif. On commence, on a un escape game, il faut réfléchir. Ah ouais, c'est comme ça qu'il faut réfléchir, machin chouette. Donc, voilà, on voit une première chose, on sait comment ça va fonctionner, et ça nous montre une idée de comment, où le Beerstorium, du coup, veut nous amener. C'est-à-dire qu'on va aller de

salle en salle, vraiment comme un escape game, et on doit essayer de chercher les énigmes, etc. Surtout que je trouvais que, entre guillemets, c'était vraiment l'énigme qui fait vraiment le plus... Enigme d'escape game, dans le sens où t'as des livres, t'as des chiffres.... Ah ouais, il faut associer les deux, machin chouette. Moi, je trouve que ça, c'était vraiment bien, parce qu'on n'est pas plus perdu, c'est des choses qu'on connaît, je pense que les escape games, c'est quelque chose qu'il y a de plus en plus. Moi, j'ai eu l'occasion de faire des escape games avec des potes, et je pense que c'est quelque chose qui est vraiment...

Oui, ça t'aime bien, cet aspect-là.

Ouais, j'aime bien, c'est super. Mais il ne faut quand même pas non plus me perdre, tu vois. Il faut être accroché à quelque chose que tu connais. Et je pense que ce genre d'énigmes-là, comme la première salle... Après la première salle, je ne sais pas si je l'ai expliqué, mais nous, on a commencé par la bibliothèque. Et je trouvais que la bibliothèque, c'était vraiment la salle qui faisait... Voilà, vous êtes dans un escape game, et je pense que c'est peut-être même la salle avec laquelle il faut commencer. Enfin, je ne me serais pas vu commencer avec je ne sais pas quelle salle, tu vois, mais je pense que c'est vraiment la première salle avec laquelle on a commencé. Voilà, après, ce qui m'a plu de d'autres, je pense que c'est vraiment l'effort qui a été fait dans le sens où, au début, on est vraiment plongé dans l'histoire, il y a le petit troll. Et ça, je trouve que, pour nous, c'est que des enfants, c'est très intéressant. Après, nous, adultes, ça ne nous fait toujours pas marrer. Je pense que d'avoir un petit troll qui parle un peu plus une langue, où c'est plusieurs langues mélangées, etc., on essaye de reconnaître les mots, et là, ça se passe. Moi, je trouve que, voilà, ça, c'était vraiment bien. Et après, le reste, on a... Malheureusement, par exemple, je pense que pour... Il y a surtout une en particulier. Je pense que celle avec le piano, on n'a vraiment pas compris. Et au final, c'est parce que je connaissais les bières qu'on a su déverrouiller... Parce qu'on ne comprenait pas comment ça marchait. Et voilà, ça, on a fait un peu au pif. Mais par contre, je trouve que dans l'ensemble, les énigmes sont assez intelligentes. Moi, je trouve que, voilà, ça a été bien fait. Après, bon, avoir aussi avec les familles, comment ça marche. Et nous, je pense que sur les quatre salles qu'il y a, majoritaires, je ne vais pas compter de la VR, je pense qu'on a deux où on a su se débrouiller tout seul. On a dû utiliser les enveloppes. Surtout la dernière, où c'était, je pense, pour la création de la bière.

Tu veux dire la dernière, celle avec le coffre ?

Oui, celle avec le coffre. C'est la dernière qu'on a fait avant la VR. Et je pense que celle-là, on a dû utiliser toutes les enveloppes. Après, c'est fait pour ça. Et ça, justement, je trouve que c'est très bien parce que il y a quand même des indices, et ce sont des indices donc c'est sympa aussi.

Ok, cool. Est-ce que tu peux me dire que tu t'es clairement amusé dans l'expérience ?

En fait, des bons amis, une expérience escape game, etc. Je pense que d'office, ça fait un bon jeu.

En termes de difficultés, je pense que vous avez quand même rencontré certaines difficultés dans la visite ?

Sur une échelle de 4, la difficulté, je la mettrai à 2 sur 4 parce qu'on a réussi d'autres choses. Oui, après, en fait, il y a des choses qui nous paraissent... Après, si ça tombe, ça nous paraît très logique si on le laisserait. C'est juste que d'autres personnes vont penser autrement et vont savoir. Et si ça tombe, la bibliothèque, elle est super dure pour d'autres personnes et nous, c'était super facile. Je ne sais pas comment situer, mais je mettrai 2 et demi sur 4, 2 et demi sur 5, 5 sur 10. Voilà, la difficulté. Je ne dirais pas que c'est plus facile que j'ai croisé, mais je ne dirais pas que c'est plus compliqué.

Et tu sais combien de temps vous avez passé dans le musée ?

Je pense une petite heure. Ce qui était annoncé au début, entre une heure et une heure et demie.

Et tu n'avais pas vu le temps passer pendant la visite ?

Non, jamais. Je n'ai pas regardé mon téléphone. Mais je pense que ça renforce les liens entre les personnes. Et on essaie de tous penser à quelque chose, comment ça marche, c'est quoi l'énigme. Tout le monde sert à quelque chose. Mais après, on était un groupe de 4. Je pense qu'avec un groupe de beaucoup plus, ça ne marcherait pas.

T'en a pensé quoi d'avoir vécu l'expérience en tant que participant actif, acteur dans une expérience ?

Comme je l'ai dit, le fait d'être acteur dans cette expérience, c'est la première fois que je vois ça. J'ai vu déjà le fait de faire des escape games, mais c'est clairement indiqué. C'est

quelque chose où je sais que je vais faire des escape games. Là, je ne savais même pas ce qui m'attendait. Et au final, ça m'a bien surpris. Je trouve que la logique est bonne. Comme dans tout escape game, quand je compare avec des entreprises qui font ça, il y a toujours un maître du jeu, et là ça manque, c'est vraiment le point faible. Cet accompagnement.

Est-ce que tu sais, avec tes mots, me résumer selon toi ce qui fait l'originalité du musée ?

L'originalité du musée, je pense qu'il y a vraiment une image de marque qui est importante. Avant, j'ai été fort influencé par ça. Par exemple, ne serait-ce que la Cuvée des Trolls, je trouve qu'une bière qui s'appelle la Cuvée des Trolls, on a envie de la boire, et justement marcher là-dessus. Après, je n'ai pas vu plusieurs choses. J'ai vu que pour la bibliothèque, on parlait de la Bush, mais la Bush, elle me parle moins. Alors que la Cuvée des Trolls, l'été passé j'allais en festival, il me fallait un sac banane. J'ai été ici, j'ai vu un sac banane Trolls, j'ai dit, je l'ai acheté directement. C'est une image qui est bien ancrée. Je trouve que pour ne serait-ce que le musée utiliser le Trolls comme symbole pour expliquer, je trouve que c'est vraiment bien.

C'est quoi ton avis sur les marques qui créent un musée ?

Après, je ne dirais pas pour ça, pour les micro-brasseries, pour l'utilisation de ça, parce que ce sont des gens qui testent, qui sont plus de l'expérimental, mais pour des brasseries bien implantées, moi, je trouve que faire une visite c'est essentiel, parce qu'il y a des gens qui sont fans de la bière. Je sais qu'il y a des gens dans un bar ou dans un café qui savent ah, il y a ça, par exemple, je ne cite pas forcément la Trolls ou la Bush, mais ah, il y a ça sur le menu, bah je vais prendre ça parce que ça me rappelle quelque chose, ça me dit quelque chose. Donc moi, je suis sûr que utiliser ça, ça attire le client et le client, ça entre guillemets, peut-être dans son choix de bière, chaque client a son choix de bière, je sais que moi, j'aime certaines bières, et au final, vu que je les aime bien et que je suis limité à ça, ou je les connais, forcément, je vais me limiter à ça, parce que je sais que je ne serai pas déçu par ces bières-là, et je pense que c'est un peu tout le monde comme ça, c'est comme le repas préféré de quelqu'un, on aime bien un repas, parce que forcément, on sait qu'on ne sera pas déçu par ce repas, bah là, c'est la même chose. Et je pense que ça renforce cette image, et ça renforce aussi le choix qu'on a fait au niveau de la bière. Donc moi, le fait de l'implanter un peu partout, je pense que ça vaut le coup.

Et en lien avec ça, justement, en lien direct avec ce que tu dis, est-ce que tu as l'impression que ton opinion a changé avant que tu fasses le Beerstorium, mais maintenant, même ta relation avec la brasserie ?

Ma relation avec la brasserie, je sais très bien qu'au moins, je vais le dire par rapport à une brasserie, parce que je sais que j'ai fait des visites d'autres brasseries, mais par rapport à la brasserie Dubuisson, je trouve qu'on reste dans quelque chose de fun. En fait, je sais très bien que quand j'ai boit cette bière, ou dans le contexte où je la bois, ça va être marrant. Et la Beerstorium, ça me rappelle ça, entre guillemets, c'est juste je trouve que... Après, je ne sais pas si c'est l'effet à rechercher la brasserie, mais en tout cas, ça me rattache à une émotion, c'est-à-dire, bah, je trouve que c'est humoristique, ça me fait rire, et je trouve que j'ai une euphorie par rapport à ça, et oui, ça me rattache à ça. Et non, je trouve que c'est une expérience qui est complètement différente, et ça, je le retiens. Donc, voilà, je me dis, je sais que j'ai fait tant de visites ou tant de brasseries, etc. Je sais que celle-là, en tout cas, elle a été différente sur cet aspect, sur l'aspect surtout VR, technologique, etc. Et je pense qu'il ne faut pas perdre cet aspect-là au niveau de Dubuisson. Vous êtes les premiers à le faire, je pense, il faut garder cet avantage.

Et tu penses que tu reviendrais faire la visite, ou même qu'on t'en parlerait avec ton entourage aussi ?

Justement, étant donné que dans ma famille, on fait beaucoup de visites, etc. ma mère m'a dit, ah, tu vas faire ça. Tu vas faire le Beerstorium. et je dis, bah oui, je vais faire ça. Et elle me dit, ah, bah, tu me diras comment c'est, si je dois le proposer, parce que nous, on fait une visite familiale généralement, parce que nous, ça nous intéresse, on aime bien ça. Et on se dit, ah, bah, voilà. Mais ici, c'est vraiment intéressant, le truc de l'écape game, etc. Après, franchement, le problème, c'est qu'il n'y a pas de conclusion, et que... Moi, il y aurait une conclusion, juste maintenant, on m'avait sorti une conclusion, j'aurais proposé. Je pense que pour avoir fait beaucoup de visites, j'en parlerai. Dans le sens où je trouvais ça très intéressant, je trouve que c'est sympa, surtout pour... En fait, on a une famille où on généralement fait une visite, on est à 15/20, Là, je trouve que pour les enfants, c'est magnifique. Franchement, ils vont s'éclater, ils ne vont pas s'embêter. Une chose que pour les autres brasseries, ils s'embêtent, c'est pour les parents. Ça intéresse les adultes. Mais là, franchement, ils vont s'éclater. En tout cas, moi, de mon expertise, qui ne vaut rien du tout, de moi, je pense que ça manque d'une fin, d'une conclusion. Ça

manque de suite logique, ou d'énigme plus logique sur certaines choses, pour que ce soit accessible à tous. Et je pense que si à partir de là, ça s'est changé, et je pense qu'il n'y a pas grand-chose à changer, toute la famille va se dire que ça se passe super bien. Franchement, c'était génial. Et même pour les enfants, c'est génial. Et alors là, si pour les enfants, une visite de brasserie, ou ne serait-ce que l'histoire de la bière, ou l'histoire de la brasserie, ça a marché, alors là, ça va parler. Forcément, nous, on a fait ça, on a été avec les enfants, les enfants, c'était chouette, parce qu'il y avait un escape game.

C'est quoi ton opinion sur la connexion qu'il y a ici, ça devient un site touristique, tu as la brasserie en face que tu peux visiter, vous avez fait le Beerstorium, tu as le restaurant ici...

Le magasin, la brasserie...

Oui justement. C'est quoi ton opinion sur ce lien qui est créé, et cette connexion entre tous les différentes expériences ?

La connexion ?

Je veux dire, par exemple, tu peux faire chaque chose indépendamment, et quand tu les fais ensemble, par exemple, tu peux venir manger ici, mais là, tu as fait le Beerstorium, ici tu viens, tu peux manger...

Le Beerstorium, ça te force à boire.

Comment tu appréhendes les choses, tu peux les faire de manière différente, mais tu peux aussi les compléter, est-ce que tu as l'impression que ça se complète ?

Moi, je trouve que le Beerstorium, ça se complète bien avec la brasserie, le resto-brasserie, ça se complète bien dans le sens, on sort, on arrive ici, on a des bières gratuites, donc forcément, ça marche, mais on a envie de boire après, on goûte les bières, on est déjà dans la brasserie, et après, on découvre le menu, ils vendent à manger aussi, donc on reste un peu plus longtemps. Moi, je pense que là, le lien c'est bien, la boutique dans la brasserie, je pense que ça c'est super bien aussi, c'est même le truc que je pense, à chaque fois, on est en train de payer, on se dit que je n'achèterais pas ce t-shirt, que je n'ai pas ce t-shirt-là, ou que je n'ai pas ce verre-là, je ne sais pas. Moi, je trouve que ça se complète bien. Après, dès que ça passe au bout de la rue, qu'il faut traverser, je pense que là, il faut que dans ton optique, tu dises, par exemple, le casier Trolls est moins cher, j'ai besoin de ça. Moi, je pense qu'ici, forcément, la boutique qui soit à l'intérieur et le Beersorium, ça

c'est tout est lié, donc en tout cas, tu fais l'effort d'une chose, tu as les trois qui viennent. Même si tu ne le veux pas, il y a les trois qui sont là. Alors que plutôt le shop et la brasserie, il faut vraiment le vouloir, soit faire la visite, soit, j'imagine, aller dans le magasin pour te dire, ça me coûte moins cher, ou je ne sais pas quoi, mais sinon, je trouve qu'il y a sur cinq choses qui sont proposées, il y a trois choses qui sont liées, deux choses qui sont liées de l'autre côté, mais les cinq choses ne sont pas liées forcément. Il y a vraiment... parce que ça tient à une route. Tout serait implémenté au même endroit, ça marcherait.

Merci beaucoup.

Entretien 15

Déjà, tu n'avais jamais visité le Beerstorium auparavant ?

Jamais.

Donc là, vous avez pris avec dégustation ?

Oui.

Tu avais déjà visité la brasserie avant, de l'autre côté ? La visite de la brasserie ?

On a été une fois voir de l'extérieur avec une prof. Je ne sais pas si t'en as déjà parlé.

Non, il ne m'en a pas parlé.

On a vu de l'extérieur, mais on n'est jamais rentré dedans. On n'a jamais été avec quelqu'un à visiter. Donc on a vu de l'extérieur.

Donc tu étais déjà venu manger ici, évidemment ?

Oui, plusieurs fois. Manger et boire aussi.

Et tu avais déjà été à la boutique en face au Terroir des Trolls ?

Oui, on a déjà été.

Tu as déjà été acheté des trucs ?

J'ai acheté des trucs, oui.

Est-ce que tu sais juste me parler de l'expérience que t'as vécue au Beerstorium ?

Oui. Franchement, agréablement surpris de tout ce qui est décor, etc. Tous les éléments du décor, que ce soit les... En fait, toutes les pièces, etc. C'est vraiment intéressant à visiter. C'est vrai que c'est un peu particulier parce que tu as un petit peu, entre guillemets, ça va revenir souvent, mais livré. On est livré à nous-mêmes, en fait. Après, c'est intéressant parce que là, on a eu une expérience assez particulière parce qu'on n'était que quatre dans le bâtiment. On avait vraiment tout le temps pour visiter chaque pièce, voir chaque élément. C'était vraiment cool. Franchement, c'est le gros point fort. Le bâtiment en lui-même a un potentiel de fou furieux. Toutes les pièces sont intéressantes à visiter. Et voilà.

Même le cadre, le site. Quand tu arrives, après tu connaissais déjà, le site où t'arrives...

Quand on arrive en général ici, c'est magnifique.

Tu rentres dans le château...

J'ai toujours dit, tu as l'impression de rentrer dans un parc d'attraction. Tu vois, tu as la statue du Trolls, etc. Tu as l'impression que tu es au parc Astérix. Non, mais vraiment, c'est un peu ça. Et je trouve c'est magnifique. Encore plus, ici, on est en période hivernale, mais en été, c'est magnifique, avec la terrasse, etc. Et là, le Beerstorium, c'est un truc en plus... Ça rentre bien dans le cadre du lieu, et c'est magnifique.

Est-ce que tu sais me dire c'est quoi qui t'a plus plu, ce que tu as préféré dans l'expérience ?

Ici, le lieu. Je me répète, le lieu. J'avoue que j'ai vraiment bien aimé la première énigme. Enfin, les pièces de la première énigme. Si je décrypte un petit peu la deuxième énigme, j'étais un peu... Je ne comprenais pas trop où on voulait en venir.

Avec le piano.

En fait, je comprends... En général, les énigmes étaient plus compliquées à résoudre en soi, mais je comprenais en général les buts à chaque fois. Donc, tu vois un peu la brasse en général, tu vois un peu plus le produit ensuite, tu vois un peu plus le côté historique un peu...

Familial.

Et puis la composition, c'est intéressant de voir ça comme ça. Mais j'avoue que j'avais bien aimé la première pièce, comment c'était agencé avec les structures, etc. Avec la bibliothèque. Ouais, vraiment, tu as un suivi intéressant. Tout compliqué sur la deuxième. La troisième, j'avais bien aimé aussi avec tous les tableaux, etc. Ouais, non, c'est cool. Même le côté à la fin dans les sous-terrains. Et il y avait vraiment un truc que j'aimais bien. Enfin, le lieu en général, il est vraiment cool en fait à visiter. Il est vraiment sympa. Les décors, tout ça. Et même le côté technologique, entre guillemets, il est vraiment bien, je trouve.

Les tablettes tactiles...

Ouais, c'est ça. Il y a vraiment un truc intéressant. Après, le gros point faible, je crois qu'on pourrait en parler par la suite, mais je trouve qu'il manque d'un accompagnement plus humain, peut-être. Mais vraiment, il manque ce petit truc-là. Même ne serait-ce que pour présenter plus le produit, etc. Je pense qu'il manque juste ce truc-là. Pour que ce soit

vraiment une expérience hyper... Peut-être beaucoup plus immersive, beaucoup plus intéressante. Je crois que ça demanderait plus de moyens, mais ce serait vraiment...

Et là, la dégustation, vous avez écouté au téléphone, Hughes ou pas ?

Ouais.

Du coup, tu as un peu ce côté humain, mais je comprends que dans le musée, tu ne l'as pas du tout.

Mais c'est vrai que là, même... Peut-être plus de présentation sur certains éléments. Ouais, bien sûr, je comprends que ça demanderait plus d'aller de moyens humains, financiers, etc. Mais je pense que ce serait plus intéressant, parce que tu sens que c'est changer d'histoire, en fait, ici.

Et tu en as pensé quoi de l'escape game ? La pièce avec le coffre.

Je te dis, la première énigme était vraiment cool. La troisième, j'ai vraiment bien aimé avec l'optique. J'avais vraiment du mal à comprendre le truc de la deuxième pièce. On me l'a expliqué, avec le piano. En vrai, c'est pour ça, je pense que, comme dans un vrai Escape Game, avoir un accompagnement humain, avoir un...

Oui, tu avais les petits enveloppes avec les indices.

C'est ça, ouais. Mais avoir plus un côté humain... Parce que tu as l'impression que les enveloppes, pour la dernière pièce, on l'a utilisé à mort, les enveloppes. On a trouvé la réponse, à cause de ça. Je pense qu'avec quelqu'un qui t'accompagne un peu plus, qui te...

Quelque chose de plus challengeant.

C'est ça. Comme tu vois dans les Escape Game de base. Enfin, ce serait plus intéressant, parce que t'as tout le temps besoin d'une aide, entre guillemets, des gens qui ont l'esprit logique. Nous, des fois, on est un peu bête. Et c'est vrai que si on aurait trouvé le truc par nous-mêmes, ça aurait été plus intéressant.

Et frustré d'avoir utilisé une aide...

Le truc qui manquait aussi, à la fin, c'est le final. Il manque un bon final.

La conclusion ?

Peut-être un truc avec les quatre indices, où on regroupe ça et on... Et aussi, il manque un suivi avec les trolls. Parce qu'au début, il y a un bon petit truc avec les trolls, mais... Il y a toujours ce truc de suivre les pas jaunes, etc. Mais on n'a pas vraiment ces trolls qui reviennent.

Pour toi, il manque d'un fil conducteur.

Ouais, c'est ça. Un fil conducteur qui... Je trouve que les quatre pièces sont bien agencées en soi. Il y a vraiment des super bonnes idées. Mais il manque ce petit fil conducteur qui relierait le tout, pour faire vraiment quelque chose de...

Parce que, par rapport justement à ça, le Trolls, au début, il te missionne. Le Trolls, il est là, il te missionne les... Il te dit, voilà, les différentes pièces, etc. Voilà, pour découvrir le secret avec le coffre, tu sais, quand tu regardes dans les tonneaux. Et après, le Trolls, il est là aussi, sur toutes les tablettes, dans chaque pièce. Il est là, il te montre les phrases, il te montre les questions. Mais ça, tu n'as peut-être pas assez ressenti ?

On voit l'image, mais on ne voit pas la vidéo. C'est peut-être tout ce côté plus... Parce que tu le vois en vidéo, et après, c'est pour une image.

En fait, il est sur les tablettes. Après, dans chaque pièce, il est juste là, à côté des phrases.

A présenter oui.

Comme si c'est lui qui parle des phrases, mais il est juste fixe.

Tu n'as pas l'impression que c'est lui, en fait, qui les présente, vraiment.

Tu te concentres trop sur le texte, et finalement...

C'est ça, en fait. Tandis que, peut-être, je ne sais pas, peut-être avoir, enfin, je ne te demande pas un mec qui se déguise en Trolls. Mais tu vois, peut-être, plus sur le côté vidéo, bien même, à la fin, on dit, je te balance les énigmes, etc. une conclusion.

Moi aussi, je trouve que ça manque d'une conclusion. Parce que le troll est là au début, il te missionne, il te parle d'un secret Dubuisson. Et en fait, tu n'entends plus jamais parler de ça. Malheureusement, c'est dommage. Parce que ce fil conducteur qui te plonge aussi dans l'immersion de ce musée, tu vois... Tu es dans ce musée, mais tu n'as pas de conclusion. Et malheureusement, ça, ça manque.

C'est ça, parce qu'à la fin, il y a vraiment... Il y a une vidéo qui est hyper intéressante. Peut-être un petit peu trop longue, je trouve. Mais s'il y avait quelque chose en plus pour justement trouver des indices, etc. Tu as un potentiel avec ton casque VR. Vraiment, tu rentres dans l'immersion. Et je trouve même que cette vidéo, elle est trop longue. Parce qu'au début, tu dis, ouais, c'est impressionnant. Mais au fur et à mesure, tu dis, bon, t'écoute la conversation. Même, il y a un truc particulier, je ne sais pas si on en a parlé dans la pièce. C'est que tu entends tout. En fait, si tu ne l'entends pas tous en même temps, tu entends chaque fois l'histoire répétée. En fait, tu as le truc, et tu as le son qui sort des casques. Donc, des fois, je entendais l'histoire là-bas. Et puis, il y avait des amis qui avaient une minute de retard.

Tu as quand même bien aimé ou pas ce casque VR ?

Je trouve ça sympa comme truc. Mais je trouve qu'il n'est pas super bien exploité. Il y a vraiment un moyen d'exploiter encore mieux... Mais il y a un moyen d'exploiter encore mieux... Peut-être d'avoir le truc avec le Trolls, justement. Oui, c'est ça, d'utiliser ça en conclusion avec le Trolls.

Mais tu as bien aimé d'être quand même en interaction, d'être en immersion. Le type te parle, en fait.

Franchement, oui, je trouve ça sympa. J'aimais vraiment bien, en fait. C'est particulier, mais l'ambiance, elle est cool. Je comprends qu'on ne peut pas le faire en réel. Moi, c'est un truc qui aurait été encore plus. En réel, tu arrives pour faire ça. Mais allez, c'est trop compliqué à faire pour chaque visite. Mais là, tu as l'immersion vraiment... Il me manque ce petit truc. Peut-être rattaché avec un fil conducteur, moins long. Et là, tu as un truc vraiment excellent.

Et c'est quoi qui t'a le plus marqué dans l'expérience, à toi ?

Moi, ce sont vraiment les décors. Je me répète, mais ce sont les décors. Je trouve ça vraiment propre. C'est super beau. Qualitatif. Je trouve que c'est bien détaillé, en fait. Tu as tous les petits objets qui rappellent la brasserie. Tu as les girafes et tout comme ça. Je trouve ça super beau. C'est hyper parlant. C'est peut-être le truc aussi. On apprend de la brasserie via les images, etc. Sur ce qu'on trouve centre sur les images. Peut-être que c'est le seul problème. Je ne vois pas vraiment... Je ne sais pas si c'est un problème ou une qualité. Mais au moins... Enfin, un défaut ou une qualité. Mais tu as l'histoire de la

brasserie, même la conception du produit. Tous ces éléments-là sont à chaque fois reproduits dans les décors. Donc si tu te concentres bien sur ton escape game, tu as chaque élément. Mais tu ne t'y concentres pas vraiment. Tu es plus dans le jeu...

Tu es plus dans le jeu que dans le contenu.

Mais tu as vraiment du contenu qui est intéressant. Tu vois les conceptions du produit. Quand tu es dans la dernière pièce, tu vois comment elle est formée. Comment est fabriquée la bière. Et c'est intéressant. Mais tu ne t'y attardes pas vraiment. En fait, c'est cool pour le grand public. Mais si tu veux vraiment t'intéresser à la formation du produit. Ça touche plus à un grand public.

Mais tu vois, par rapport à ça, je pense que faire la visite de la brasserie, ça va compléter ça. Tu auras vraiment l'aspect exploitation comment fabriquer.

Pour moi, franchement, si tu fais la visite de la brasserie juste après ça, tu as pris cette première expérience-là et on te rattache après au truc du jeu.

C'est hyper complémentaire.

C'est ça. On dit, j'ai vu ça pendant le jeu, comment c'est fait. C'est vraiment le truc complémentaire.

Est-ce que tu veux dire clairement que tu t'es amusé pendant l'expérience ?

Franchement, c'était cool. En plus, tu es avec des gens... Enfin, que ce soit avec les copains, la famille, etc., il y a moyen de se marrer. C'est clair. Il y a tout qui est fait pour. Tu peux rigoler. Tu es seul dans l'endroit. Ça, c'est peut-être le côté positif par rapport au fait qu'il n'y a pas trop d'accompagnement. Tu n'as pas la pression sociale. Là, tu te marres. On est un groupe. On rigole bien à chaque fois. Quand on est dans un espace comme ça... On n'est pas là, on ne veut pas défoncer le matériel. On est là. C'est super cool comme activité.

Oui, c'est chouette. Et en termes de sentiments que t'as ressentis, tu vois... Est-ce que tu peux me dire si tu as ressenti un sentiment positif, de joie, de réussite ou un sentiment négatif, justement, de frustration... Est-ce que t'as senti ça pendant l'expérience?

Un peu entre les deux. Des fois, la première salle, j'avais vraiment un truc de réussite. Il y avait vraiment... Tu savais relier, tu vois, entre le fait de trouver la première énigme par rapport au Saint, je sais plus son nom. C'est ça, il y a envie de trouver le deuxième point.

Le piano, c'était un peu frustrant. Le troisième point, il y avait un peu de frustration mais on a quand même bien recherché les éléments et même avec le petit indice, on a trouvé... C'était quand même satisfaisant. La quatrième, un peu perdue, c'est ça. C'était un entre-deux. Mais en général, c'est quand même positif. Vu qu'il y a l'ambiance, on est dans le groupe. On trouve ça... Un escape game, c'est quand même sympa. C'est autre chose qu'une visite où ça peut être fort ennuyeux, rébarbatif, etc. Là, on était vraiment dans l'amusement. Ça n'a jamais été trop frustrant. C'est vrai qu'avec les indices, c'est plus facile. C'est dur d'être vraiment frustré.

Et par rapport à ça, tu as senti que tu as eu des difficultés pendant la visite. Des blocages, en termes technologiques ?

Technologiquement, franchement, c'est intuitif en fait. C'est simple. Il n'y a pas de difficultés, peu importe les personnes. Les personnes qui n'ont pas l'habitude avec ça. C'est facile à comprendre. C'est peut-être plus au niveau des énigmes, etc. où c'est peut-être plus difficile. Il n'y a pas d'éléments qui sont plus compliqué à aller chercher. Tu ne dois pas non plus aller attraper des trucs en l'air. Tu ne dois pas dévisser des trucs. Peut-être que c'est juste ce petit accompagnement, je pense. Plus, entre guillemets, humain qui ferait plus chaleureux. Je crois que s'il y avait ce petit accompagnement-là, ce serait beaucoup moins frustrant à un certain moment et plus sympathique.

Et en termes d'informations pures, en termes de contenu, est-ce que tu as senti que tu as retenu pas mal d'informations, ou pas ?

Ça, j'avoue que c'est plus compliqué à dire. Comme on en est parlé tout à l'heure, le fait d'avoir peut-être une visite, si quelqu'un veut faire la visite supplémentaire par la brasserie derrière, ce serait plus intéressant. Mais là, spécialement sur le Beerstorium, peut-être un peu moins. On est moins concentrés sur ça, on est plus concentrés sur le fait de faire les énigmes, etc. Je retiens deux, trois éléments. Mais c'est vrai que, je pense par exemple, il y a deux, trois trucs que tu retiens à peu près, mais après, tout le monde n'est pas concentré sur les mêmes énigmes, c'est un escape game. Donc il y a des gens qui vont être plus concentrés sur ça, par exemple, le troisième, Stéphane et moi, on était plus sur la carte, tandis que Jean et Florent étaient plus sur les loupes pour se concentrer. Chacun ne va pas avoir la même expérience, certains vont reconnaître les personnages Dubuisson, d'autres vont reconnaître où on est placé par rapport à la carte, ou on était placé sur la carte. Pareil sur la quatrième salle, peut-être que certains vont plus se concentrer sur la partie sur l'eau,

sur la levure. Mais c'est vrai qu'on se concentre plus sur le jeu que sur les éléments à prendre.

Est-ce que tu dirais que du coup, ce genre de musée original, un musée interactif, immersif et avec escape game, est-ce que tu as l'impression que les informations, tu les as quand même mieux retenues que si c'était un bête musée de science, d'histoire, ou un musée avec plein de trucs à lire et des objets poussiéreux dans une vitrine ?

Je pense qu'après, si tu mets la comparaison à un musée où tu vas juste visiter sans accompagnements, je vais plus retenir dans le Beerstorium que là, parce que dans mon expérience à moi, ça me donne plus envie de lire certains éléments. Par contre, si quelqu'un vient me présenter quelque chose dans le premier musée et qu'il n'y a pas de présentation dans le deuxième, je vais plus apprendre dans le premier musée parce qu'il y a quelqu'un qui va me présenter quelqu'un qui va me dire regardez ces éléments-là, regardez ces éléments-là, je vais plus apprendre dans ce premier musée-là que dans le deuxième. Je me répète, mais c'est vraiment sur ce truc-là d'accompagnement, peut-être plus humain.

De ce que tu me dis, vous êtes plus dans l'aspect jeu que dans l'aspect éducatif. Vous n'avez pas eu un entre-deux, vous avez été à fond dans l'aspect jeu, en mode voilà, on va faire les énigmes, on va réussir et puis...

La première salle, je me suis vraiment essayé de me concentrer sur un peu ce qui était écrit, etc. Deuxième salle, un peu moins, j'avoue que je me rappelé des textes sur les différentes bières, ça fait un peu long à lire tous les différents éléments. Troisième, j'avoue qu'on était concentrés sur l'énigme. Tu as beaucoup de choses à lire. C'est ça, il y a beaucoup d'éléments à lire. Et le quatrième, la même chose. Des fois, on est concentrés sur certaines parties, j'avoue que c'est surtout sur la première, j'étais concentré là-dessus, mais après, j'avais plus envie d'avancer dans le jeu. Mais je pense qu'un public peut-être plus averti, quelqu'un qui veut vraiment s'intéresser à la brasserie Dubuisson, va s'intéresser aux éléments. Mais quelqu'un qui est en mode qui ne connaît pas du tout en bière, ou bien juste un public entre guillemets « lambda », il va s'intéresser au jeu, il va en continuer. Et nous, on était un peu plus dans cette optique-là par la suite.

Et du coup, tu en as pensé quoi de cet aspect où t'étais vraiment acteur de ton expérience, t'étais vraiment participant actif de ton expérience ?

Je trouve ça vraiment sympa, en vrai. En fait, je compare mon expérience, avec tout le monde, je trouve ça sympa parce que tu découvres un peu une partie d'histoire en étant justement actif dans le jeu, c'est quelque chose d'hyper moderne, alors qu'on est quand même dans des parties plus historiques. Des fois, ça peut être pour nous, pour certaines personnes. Mais je trouve que c'est une bonne porte d'entrée. Ça ne va pas te donner toutes les connaissances sur la brasserie, mais c'est une bonne porte d'entrée pour ensuite, si derrière tu fais par exemple une visite un peu plus poussée sur la brasserie, tu as cette porte d'entrée là. Si t'es quelqu'un qui s'y connaît déjà un peu en biais et qui veut justement plus apprendre sur la brasserie Dubuisson, je ne crois pas que ce soit vraiment l'élément le plus intéressant à faire quoi. Mais c'est vrai que si tu es dans un petit groupe, parce que c'est vrai que ça, je n'en ai pas parlé, mais si tu es dans un très gros groupe, je pense que c'est peut-être plus compliqué.

C'est une expérience différente.

C'est complètement différent. Là, on avait vraiment fait dans un petit groupe. On était seuls dans le bâtiment. C'est beaucoup plus sympa. On avait beaucoup plus le temps de s'attarder. Tandis que si on était beaucoup plus en même temps, ça aurait été un peu moins fun là-dedans. Mais je trouve que c'est quand même une bonne porte d'entrée pour découvrir la brasserie. Juste pour des gens qui aiment bien ça, qui disent, j'aime bien la Trolls, j'aime bien la Bush, etc. Ils se disent, tiens, j'ai envie de découvrir comment ça fonctionne. C'est une bonne porte d'entrée pour ensuite voir s'il y a quelqu'un après qui me dit, je propose une visite guidée de la brasserie en général. Je trouve ça beaucoup... Je trouve ça fort intéressant.

Pour toi, ça fait vraiment un complément d'avoir le Beerstorium, la brasserie, le restaurant ici.

Je trouve que seul le Beerstorium pour découvrir le Trolls & Bush, enfin la Bush en général, je trouve que ce n'est pas suffisant.

Indépendamment, tu peux quand même apprécier l'expérience, pour l'histoire, pour comprendre tout...

C'est super appréciable, parce que c'est un super bon jeu, d'intéressant. Encore une fois, je pense qu'il y a des petits ajustements, comme on avait parlé, humains, peut-être. C'est une super bonne expérience, mais même avec ces petits ajustements, peut-être, à part dans

l'ajustement humain, si la personne qui présente ça rajoute des petits détails, etc. Et ça ne fera jamais... Moi, ça ne remplacera pas une nouvelle visite avec quelqu'un qui te fait vraiment une pure visite de lui, en fait.

Il est en train de se créer vraiment un site touristique, avec, tu vois, t'as le Beerstorium, ici le restaurant, t'as la boutique en face, t'as la visite de la brasserie, etc. Comment tu appréhendes ça toutes ces expériences qui viennent se compléter ? Est-ce que pour toi, c'est vraiment un intérêt ?

J'en parlais avant, ça fait parc d'attraction. Ça me fait penser à ça. Oui, ça me fait penser un peu à ce qu'on a... Je parle de notre région, maintenant. Comme à Comines, Ice Mountain, ça fait un peu... C'est-à-dire que tu avais vraiment un truc de base qui était fixé, c'est-à-dire une piste de ski qui est assez révolutionnaire. Tu peux passer ta journée là. Là, ça te fait penser à la même chose. C'est plus spécifique que là, en rapport à la bière. Je ne crois pas qu'il va y avoir un moment des montagnes russes ici. Ça peut être bien marrant. Ça me fait penser à ça, en fait. C'est vraiment l'impression que ça me donne. S'il y a plein de petites activités qui peuvent se créer, même des trucs en plein air, je pense qu'il y a moyen... Moi, je pense, en tant que futur enseignant, dans certains éléments, tu peux voir des trucs qui peuvent être intéressants. En fait, et même pour des sorties scolaires, tu as quand même du potentiel par rapport au lieu. Tu es un peu coupé du monde, tu es sur une longue route, donc facile d'accès. Il y a un potentiel de fou. Après je ne suis pas un spécialiste là-dedans. Je pense que les mecs, ils ont déjà des idées pour le futur. Mais c'est vrai que si tu rajoutes tout ça dans l'expérience, ça peut être intéressant. Mais à des petits détails près, ça peut venir encore, plus exceptionnel.

Et en termes de temps, vous avez passé combien de temps dans la visite ?

Je pense qu'on a passé peut-être un peu moins d'une heure, une heure, je pense.

Tu n'a pas vu le temps passé ?

Non, en fait, j'avoue que je n'ai pas regardé. À part le moment, même... Tu m'as appelé, tu m'as envoyé un message. J'ai dit, mince, j'ai oublié d'envoyer un truc. Et après, j'ai regardé. Je pense qu'on a dû passer une heure. Mais s'est passé vite, en fait. Ça passe vite vraiment. Je pense que ce truc-là est vraiment cool, il faut qu'il y ait un système de réservation, que tu sois groupe par groupe, parce que c'est à plusieurs groupes en même temps. Je pense que c'est peut-être moins fun. Mais là, par contre, tu as l'endroit... Moi,

je m'étais quand même renseigné un petit peu avant pour voir ce que c'était. Tu m'avais dit, on peut y aller. J'ai regardé un petit peu voir un musée interactif, etc. Le truc d'Escape Game. Je croyais que c'était vraiment... Tu avais le musée interactif, et d'un coup, tu avais l'Escape Game à la fin. Mais en fait non, l'escape game c'est tout le long. La petite dégustation à la fin, je me suis renseigné aussi. Vraiment, je trouve ça cool quand tu as un petit groupe, etc. même aller un peu plus. Je crois que aller moins 10, c'est parfait comme groupe. Mais si tu es quasiment tout seul dans le musée, c'est bien régulé. C'est vraiment sympa, parce que tu as l'impression que tu es vraiment un espace temporel, entre guillemets. Parce que tu as tous les pièces... Quand tu vas dans la 3ème salle, tu as vraiment un truc... C'est impressionnant. Tu as tous les personnages, etc. Avec la carte, tu te dis que c'est chargé d'histoire. Quand tu es emmené là-dedans, tu ne vois pas le temps passer. C'est cool.

En sorte de petite conclusion, est-ce que tu sais me dire avec tes mots à toi ce qui fait pour toi l'originalité de ce musée-là en particulier ?

L'originalité. L'aspect ludique. Le mélange entre ludique et historique. Moi je trouve que ça fait vraiment le tout. Et même ludique, historique, technologique. Parce qu'il y a vraiment un truc... Avec les cartes, etc. Tu as un musée... C'est vrai, je pense que c'est l'aspect voulu. C'est un parti pris que nous, on a peut-être critiqué le fait que ce soit très technologique pour que tu as un tas de gens qui soient là. Et tout étant en format, avec ton ticket, tu peux avoir accès à tout. L'aspect ludique, l'escape game, l'aspect historique, le fait que tu visites tous les aspects de la brasserie. Et tout ça enveloppé dans le fait que le lieu soit magnifique. J'aime vraiment bien, je trouve qu'il y a un côté... Tu peux penser que la façade, elle fait un petit peu froide comme ça. Mais c'est vraiment... C'est super beau à l'intérieur, je trouve.

Et c'est quoi ton avis sur une marque qui crée un musée ? C'est quoi ton avis sur ça ?

En général... Je trouve que, peu importe la marque, ça dépend de la marque, mais comment ça consommer et que tu es fort rattaché à ce genre, c'est intéressant. Tu vois un peu l'aspect historique. Je pense qu'il y a des produits dans les éléments plus alimentaires, notamment ici en Belgique. Je trouve que ça peut... On est peut-être plus intéressé par ça parce qu'on est à un patrimoine dont on est fier. Et quand tu vois des bières qui représentent quelque chose, même pour mes cours, j'avais vu le Musée de la Frite, des trucs comme ça, c'est des éléments qui sont très intéressants. Et ça te rattache à des

valeurs, entre guillemets. C'est vrai que plus ça se rattache peut-être à notre patrimoine, c'est plus intéressant. J'avoue que si Nike me fait un musée sur l'histoire de Nike, je n'en ai un peu rien à faire. Mais par exemple, peut-être moins de la marque, ça peut être évoqué comme une marque, mais si on parle du Losc, par exemple, où je suis fan de ça, si on me fait un musée là-dessus, je vais aller voir. Parce que ça m'intéresse de voir l'histoire. Quand tu te rattaches à des éléments, soit tes valeurs, ton patrimoine, etc., directement tu as envie de connaître un peu cet historique et voir un peu comment, l'évolution, voir à quel point maintenant c'est grand. Et avant de se dire, c'est parti de ce qu'il y a. Et quand tu vois l'historique un peu, c'est vrai qu'on le dit beaucoup, même dans la vidéo, etc. Ça vient d'une époque vraiment très lointaine. 1769, et voir un peu l'évolution, c'est impressionnant.

Et du coup, en lien direct avec ce que tu dis, c'est quoi ton opinion sur la brasserie avant le Beerstorium, et puis maintenant que tu l'as fait, est-ce que t'as l'impression que ta relation a évolué, que justement, comme tu dis, par rapport aux produits, maintenant que tu consommes dans ton inconscient, tu te dis bah voilà, je suis plus proche de la brasserie Dubuisson parce que je les reconnais, maintenant je connais son histoire, je connais sa famille ?

C'est vrai que en fait, j'aimais déjà bien les produits de ce que proposait la Bush, etc. Mais c'est vrai que maintenant, tu connais un peu plus l'historique. Tu t'intéresses plus aux anciens produits, comment ça a été fait. Peut-être si j'étais plus de cette région-là, je serais encore plus rattaché à cela. Mais c'est déjà intéressant d'avoir cela comme élément, en fait. C'est vrai que tu t'attaches vraiment beaucoup plus au produit quand tu vois cela, Et voilà, je trouve que c'est..., je ne sais pas trop comment expliquer, mais c'est vrai qu'il y a un côté plus affectif qu'il y a de ce que je ressens. Non, vraiment, il y a un truc que tu dis déjà, c'est une bière historique, mais ce n'est pas un truc qui a été fait... qui a profité de certains éléments. Mais tu vois, il y a vraiment un truc où tu dis, ah ouais, il y a vraiment un rattachement historique par rapport à quelque chose. Ça te donne envie de découvrir peut-être les produits plus anciens, peut-être une habitude par rapport à certains produits, mais peut-être que la Bush elle-même, tu as envie de la déguster, parce que ça a telle histoire. Puis nous, en étant trois profs d'histoires, nous, ça nous intéresse.

Ouais, bien sûr. C'est chouette. Et du coup, tu penses que tu reviendrais potentiellement, ou en tout cas, t'en parleras dans ton entourage ?

Refaire le musée, je ne pense pas, parce que je trouve qu'un Escape Game, en fait, j'ai toujours pensé comme ça, je trouve que c'est un peu un one-shot, entre guillemets. Le conseiller à d'autres personnes, c'était ma volonté de base, parce que je savais qu'on était prévus pour un nombre réduit. Je pense que j'avais conseillé à d'autres personnes de venir, je pense que je me conseillerais quand même, parce que c'est bien sympa. Les gens qui sont fans de bière, en vrai amateurs de bière, même pas fans, mais amateurs, juste en fait, ça peut être sympa pour eux. Je trouve que ça leur permet de découvrir quelque chose. Et sinon, moi ce que j'aimerais beaucoup plus faire maintenant, c'est vraiment une visite plus pure de la brasserie. C'est le truc qui complèterait bien. Je pense que nous quatre, je ne vais pas parler au nom des autres, mais la volonté, ce serait vraiment très sympa, parce que c'est un truc qui nous intéresserait vraiment voir comment ça fonctionne. C'est vrai qu'on avait des petites vidéos à la fin, mais ça donne moins envie de regarder des vidéos que d'appeler quelque chose.

Parfait, merci.

3. Grille d'entretiens des visiteurs (réception)

Personnes interviewées	Sexe	Âge	Date et heure	Déjà fait Beerstoriu	Dégustation Beerstoriu	Visite brasserie	Terroir des Trolls	Trolls & Bush Pipaix
E1	F	51	27/01/2024 12h30	Non	Non	Non	Non	Oui
E2	H	52	27/01/2024 14h	Non	Oui	Non	Non	Oui
E3	F	24	27/01/2024 15h	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
E4	F	21	29/01/2024 16h	Non	Non	Oui	Oui	Oui
E5	H	20	08/02/2024 12h	Non	Oui	Non	Non	Non
E6	H	20	08/02/2024 12h15	Non	Oui	Non	Non	Non
E7	F	19	08/02/2024 12h30	Non	Oui	Non	Non	Non
E8	H	20	08/02/2024 12h45	Non	Oui	Non	Non	Non
E9	F	40	08/02/2024 13h	Non	Oui	Non	Non	Non
E10	H	53	24-02-2024 12h	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
E11	F	53	24-02-2024 15h	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
E12	H	23	29/02/2024 17h	Non	Oui	Non	Oui	Oui
E13	H	21	29/02/2024 17h30	Non	Oui	Non	Non	Oui
E14	H	24	29/02/2024 18h	Non	Oui	Non	Oui	Oui
E15	H	23	29/02/2024 18h30	Non	Oui	Non	Oui	Oui

4. Photographies issues de l'observation du Beerstorium



Photographie 1 - Entrée du Beerstorium/Château de Ghysssegnes



Photographie 2 - La salle du secret



DÉCOUVREZ LE SECRET DES TROLLS

On dit de la Brasserie Dubuisson qu'elle est la plus ancienne brasserie familiale de Wallonie et l'une des plus authentiques de Belgique. Elle aurait souhaité vous en fournir la preuve ici mais... c'était sans compter sur ces facétieux Trolls qui arpentent les couloirs de la Brasserie. Ils ont subtilisé cette preuve et l'ont cachée. Pour retrouver ce secret, il vous faudra résoudre des énigmes disséminées dans le parcours mais... si vous voulez en savoir plus jetez un oeil dans les tonneaux situés au centre de cette pièce !



Evidemment, vous pouvez aussi visiter le parcours de manière plus classique... Mais alors vous ne rencontrerez jamais ces drôles de créatures que sont les Trolls et vous ne connaîtrez jamais le secret des Dubuisson !

Bonne visite !



ONTDEK HET GEHEIM VAN DE TROLLEN

Naar verluidt is Brouwerij Dubuisson de oudste familiebrewerij van Wallonië en een van de meest authentieke van België. Daarvan zou ze je graag het bewijs laten zien, maar ... dat is buiten de waard gerekend van de dekselse Trollen die door de gangen van de brouwerij lopen! Ze hebben het bewijs gestolen en verborgen. Om het geheim te ontdekken, moet je de raadsels oplossen die verspreid liggen over het parcours maar... als je meer wilt te weten kom kijk dan eens in de vaten die zich bevinden in het midden van deze zaal!

Natuurlijk kun je het parcours ook op de klassieke manier bezoeken ... Maar dan zul je nooit kennismaken met de grappige Trollen, en kom je nooit te weten wat het geheim is van Dubuisson!

Geniet van je bezoek!



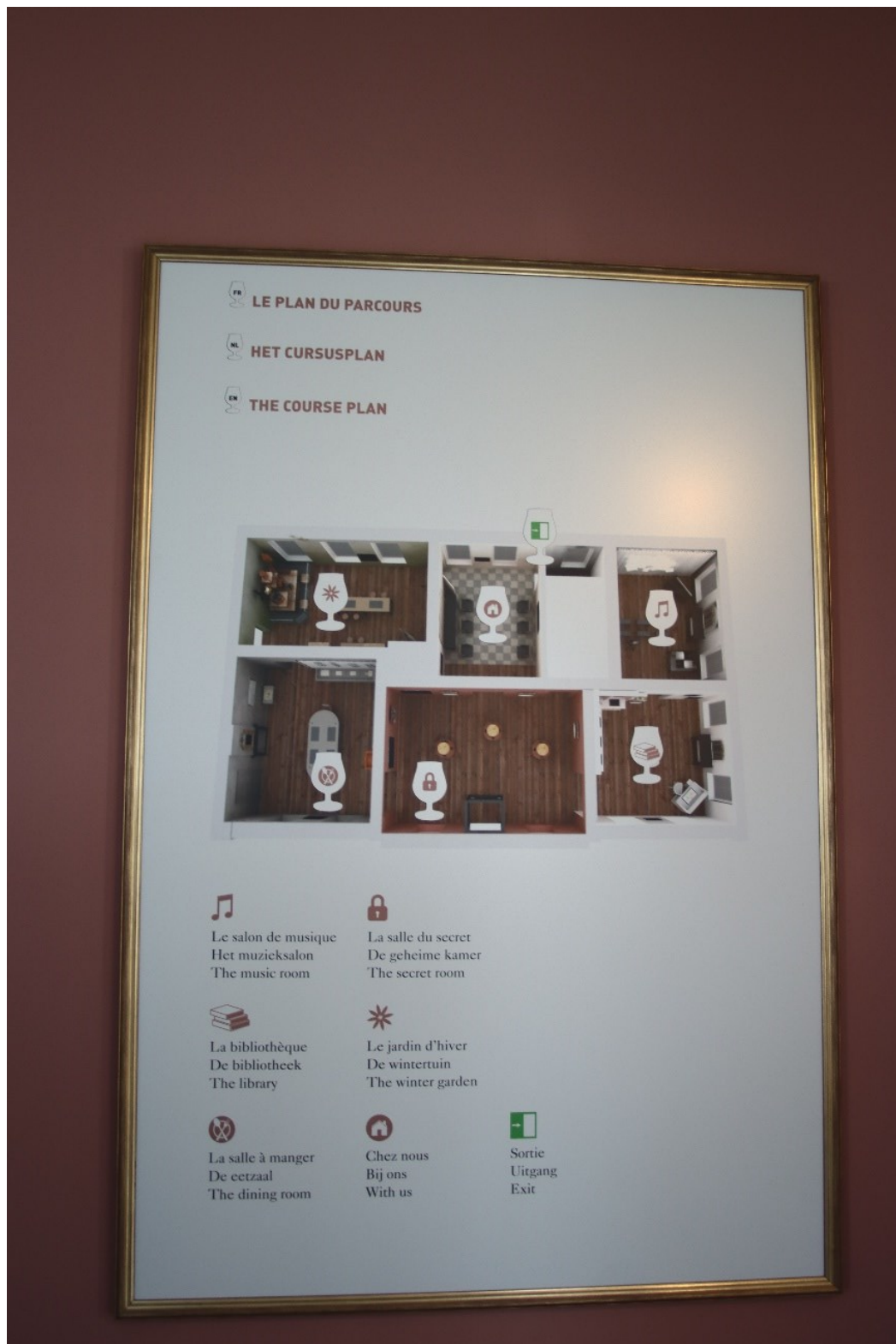
DISCOVER THE SECRET OF THE TROLLS

The Brasserie Dubuisson is said to be the oldest family brewery in Wallonia and one of the most authentic in Belgium. Of course, the brewery would like to provide you with the proof of this authenticity, but they've fallen foul of the mischievous Trolls who walk the brewery's corridors! They stole the evidence and hid it! To find these secrets, you have to solve riddles scattered along the trail. But if you want to know more take a look in the barrels located in the centre of this room!

You can also visit the museum in a more classic way if you wish, but then you will never meet these strange creatures that are the Trolls and you will never know the secret of the Dubuissons!

Enjoy your visit!

Photographie 3 - Panneau "Découvrez le secret des Trolls"



Photographie 4 - Plan du Beerstorium



Photographie 5 - La bibliothèque



Photographie 6 - Le salon de musique



Photographie 7 - La salle à manger



Photographie 8 - Le jardin d'Hiver



Photographie 9 - Exemple d'installation d'un écran interactif - Jardin d'Hiver



Photographie 10 - Exemple d'une énigme - Jardin d'Hiver



Photographie 11 - Maquette, mini-brasserie – Jardin d'Hiver



Photographie 12 - Salle "Chez nous" - Réalité virtuelle



Photographie 13 - Cave, photomaton, fin du Beerstorium

5. Plan du site touristique « Discover Dubuissou »



6. Schéma recontextualisant l'objectif de la recherche

