



HAL
open science

Programme UXDoc : Design d'expérience utilisateur et systèmes de recommandations de films documentaires

Samuel Gantier, Aurélie Czeszynski

► To cite this version:

Samuel Gantier, Aurélie Czeszynski. Programme UXDoc : Design d'expérience utilisateur et systèmes de recommandations de films documentaires. [Rapport de recherche] Université Polytechnique Hauts-de-France. 2019. hal-02974517

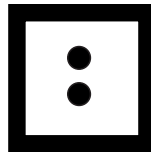
HAL Id: hal-02974517

<https://hal.science/hal-02974517>

Submitted on 18 Jan 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



RAPPORT DE RECHERCHE

Programme UXDoc : Design d'expérience utilisateur et systèmes de recommandations de films documentaires

Direction scientifique, Samuel GANTIER, laboratoire DeVisu, Université Polytechnique Hauts-de-France.
Stagiaire Tënk, Aurélie CZESZYNSKI, Master DGDI, Université Polytechnique Hauts-de-France.

Programme de recherche soutenu et financé par la Maison Européenne des sciences de l'Homme et de la Société, l'État et le Conseil régional Hauts-de-France dans le cadre du CPER ISI-MESHS, le laboratoire DeVisu de l'Université Polytechnique Hauts-de-France et la SCIC SA Tënk.

Octobre 2019



**Programme UXDoc :
Design d'expérience utilisateur
et systèmes de recommandations de films documentaires**





TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1 : ANALYSE COMPARATIVE DU DESIGN D'EXPÉRIENCE UTILISATEUR DE PLATEFORMES SVOD/VOD



INTRODUCTION

p.9



01. CONTEXTE

1.1 Typologie du marché SVOD

p.10

1.2 Plateformes sélectionnées

p.11

1.3 Corpus d'analyse

p.12



02. OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

2.1 Problématiques

p.14

2.2 Critères de l'analyse

p.15

03. ANALYSE DÉTAILLÉE

3.1 Recherche utilisateur		
3.1.1	<i>Page d'accueil et promesse du site</i>	p. 16
3.1.2	<i>Recherche semi-guidée (par filtres)</i>	p. 22
3.1.3	<i>Recherche non guidée (via l'outil "rechercher")</i>	p. 24
3.2 Prescription des films		
3.2.1	<i>Recommandation éditoriale (curation)</i>	p. 27
3.2.2	<i>Recommandation informatisée (algorithme)</i>	p. 31
3.2.3	<i>Recommandation communautaire (empowerment)</i>	p. 33
3.3 Fonctionnalités personnalisées		
3.3.1	<i>Compte utilisateur</i>	p. 37
3.3.2	<i>Appropriation du catalogue</i>	p. 40
3.3.3	<i>Documentation sur le film et l'auteur</i>	p. 42
3.4 Accessibilité technique		
3.4.1	<i>Référencement dans la base CNC</i>	p. 44
3.4.2	<i>Fonctionnalités du player vidéo</i>	p. 47
3.4.3	<i>Compatibilité avec les boxes</i>	p. 49
3.4.4	<i>Compatibilité avec les terminaux mobile</i>	p. 51
3.5 Monétisation du catalogue		
3.5.1	<i>Modèle abonnement</i>	p. 53
3.5.2	<i>Fréquence de mise en ligne</i>	p. 55

PARTIE 2 : AUDIT ERGONOMIQUE DE LA PLATEFORME SVOD/VOD TËNK



INTRODUCTION

p. 58



01. CONTEXTE

- 1.1 Diffusion des œuvres documentaires en France p. 59
- 1.2 Catalogue et programmation p. 60
- 1.3 Utilisateurs cibles p. 61
- 1.4 Part de marché p. 62



02. ARCHITECTURE DE L'INFORMATION

- 2.1 Arborescence du site p. 63
- 2.2 Intitulés des libellés p. 65
- 2.3 Pied de page p. 66



03. SCÉNARIO D'USAGE

- 3.1 Choisir un film p. 67
- 3.2 Visionnage du film et fonctionnalités associées p. 69
- 3.3 Appropriation du compte utilisateur p. 73

04.

NAVIGATION DANS L'ARBORESCENCE

4.1 Fil d'ariane	p. 74
4.2 Zones persistantes	p. 74
4.3 Icônes, hypertextes et zoning	p. 74
4.4 Création de compte	p. 75
4.5 Charte graphique	p. 75
4.6 Versions responsives	p. 76

••

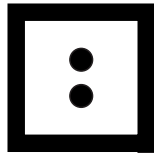
CONCLUSION

p. 77

••

ANNEXES

Annexe 1. Grille d'analyse	p. 79
Annexe 2. Tables des illustrations	p. 81
Annexe 3. Références bibliographiques	p. 83



PARTIE 1 : ANALYSE COMPARATIVE

Cette analyse comparative répond à un double objectif. D'une part, préciser le positionnement stratégique de Tènk ¹ sur le marché de la SVOD/VOD ² et d'autre part, favoriser une idéation sur les fonctionnalités prioritaires à développer dans une deuxième version de la plateforme. La méthodologie adoptée reprend les préceptes du *design thinking* qui propose d'identifier et d'analyser les bonnes pratiques afin d'inspirer et prioriser la conception [Drouillat, 2016:116-123] ³. Dans un premier temps nous présenterons le contexte dans lequel l'analyse a été réalisée, ses objectifs et la méthodologie. La dernière partie développe l'analyse suivant 5 entrées : la recherche utilisateur, la prescription des films, les fonctionnalités personnalisées, l'accessibilité technique et la monétisation du catalogue.

¹ URL: <https://www.tenk.fr>

² Le terme de SVOD [Subscription Video On Demand] en français VàDA [Vidéo à la Demande par Abonnement] se distingue de la VOD [en français VàD] qui permet un accès au film à l'unité et sans abonnement.

³ Benoît Drouillat, 2016, *Le Design Interactif: du web design aux objets connectés*, Dunod, Paris.

1.1 Typologie du marché SVOD

Selon l'étude menée par le CNC en date du 12 mai 2018, 65 services de SVOD/VOD sont actifs en France sur l'année 2017.⁴

Parmi ces plateformes, trois grandes catégories peuvent être distinguées:

1. Les services *généralistes* qui cherchent à toucher un public large, comme par exemple Canalplay, Amazon Prime Vidéo ou Netflix. Leurs catalogues sont constitués d'une large variété de programmes [fictions, séries, documentaires, jeunesse, spectacle vivant, etc].
2. Les services *spécialisés* qui visent des segments de marchés thématiques plus restreints comme notamment Filmo TV (cinéma), Studio+ (séries courtes pour terminaux mobiles), TFOU Max (contenus pour enfants), ADN (mangas japonais), Tènk (documentaire d'auteur), etc.
3. Les services dédiés aux professionnels (médiathèques, enseignants, programmeurs) pour valoriser un catalogue dont les droits ont été acquis pour la diffusion publique dans des institutions éducatives et culturelles.

⁴ "La vidéo à la demande par abonnement en France : marché et stratégie des acteurs", URL : <https://www.csa.fr/Informer/Collections-du-CSA/Travaux-Autres-publications-rapports-bilans-etudes-d-impact/Rapports-au-gouvernement.-parlement.-etc/La-video-a-la-demande-par-abonnement-en-France-marche-et-strategie-des-acteurs>, consulté le 14/05/2019.

1.2 Plateformes sélectionnées

Dans le cadre de cette analyse concurrentielle, 5 critères ont permis de sélectionner 16 plateformes sur les 65 référencées par le CNC :

1. *Qualité cinématographique du catalogue:* documentaires, fictions ou animations où la démarche d'auteur est clairement mise en avant. Il s'agit, en quelque sorte, d'un équivalent du label "art et essais" pour la SVOD/VOD.
2. *Genre documentaire:* le terme de "documentaire" a été considéré selon son acception courante, à savoir tous les programmes qui filment un "référént réel" avec ou sans traitement cinématographique [reportage, magazine, documentaire-sensation, etc.]
3. *Lien avec un festival:* catalogue qui s'appuie sur une programmation éditoriale en festival.
4. *Nationalités:* Une variété de pays sont représentés sur les zones europe et Amérique du nord.
5. *Positionnement sur le marché:* Quelques exemples emblématiques des GAFAM ont été retenus au même titre que des acteurs publics ou para-publics en France.

1. CONTEXTE

1.3 Corpus retenu pour l'analyse

NOM	NATIONALITÉ	TYPE DE PROGRAMMES	GÉNÉRALISTE/ SPÉCIALISÉ	LIEN AVEC UN FESTIVAL	SITUATION SUR LE MARCHÉ FRANÇAIS (ÉTUDE CNC, DÉCEMBRE 2018)	URL
Universciné	FR	Cinéma indépendant	Généraliste	Non	29ème rang (hors abonnement médiathèques) ⁴	https://www.universcine.com/
Médiathèque numérique	FR	Consortium: ArteVOD + Universciné (cinéma indépendants)	Généraliste	Non	Leader sur le marché des médiathèques (pas de données disponibles)	https://vod.mediathèque-numérique.com/page/faq#A2%20formulaire%20mednum
Mubi	UK	Cinéma d'auteur, indépendant, classique et étranger	Généraliste	Non	—	https://mubi.com/fr
Spicee	FR	Documentaire, reportage	Spécialisé	Non	—	https://www.spicee.com/fr
Netflix	USA	Programmes variés	Généraliste	Non	Leader du marché européen et états-unis	https://www.netflix.com/fr/
Filmdoo	UK	Cinéma international	Généraliste	Non	—	https://www.filmdoo.com/home/All/page/1
LeKino	CH	Cinéma indépendant en VOD (équivalent Univerciné)	Généraliste	Non	—	https://www.lekino.ch/fr/
FilmoTV	FR	Cinéma	Généraliste	Non	13ème rang	https://www.filmotv.fr/
Qwest TV	FR	Jazz documentaire, concert, archives	Spécialisé	Non	—	https://videos.qwest.tv/

⁵ Source "Harris Interactive et Vertigo - Internauts 15 ans et plus"; URL : <https://www.cnc.fr/documents/36995/961345/Barom%C3%A8tre+de+la+vid%C3%A9o+%C3%A0+la+demande++d%C3%A9cembre+2018.pdf/c37a1ad4-e858-702b-26a4-2e29974d3f63> consulté le 21/05/2019.

NOM	NATIONALITÉ	TYPE DE PROGRAMMES	GÉNÉRALISTE/ SPÉCIALISÉ	LIEN AVEC UN FESTIVAL	SITUATION SUR LE MARCHÉ FRANÇAIS (ÉTUDE CNC, DÉCEMBRE 2018)	URL
ONF Canada	CA	Documentaires, expérimental, animations, fictions, oeuvres interactives	Généraliste	Non	—	https://www.onf.ca/
Sundance Now	USA	Multi-genre	Généraliste	Filiale du Sundance Film Festival	—	https://www.sundancenow.com/
Arte VOD	FR / DE	Multi-genre	Généraliste	Non	7ème rang	https://boutique.arte.tv/
Draken Film	SE	Cinéma d'art et d'essai	Généraliste	Filiale du Göteborg Film Festival	—	https://www.drakenfilm.se/
Image de la culture - CNC	FR	Catalogue d'environ 2000 films documentaires patrimoniaux et contemporains. VOD depuis 2018.	Spécialiste	Oui	Marché professionnel: médiathèques et institutions culturelles.	https://imagesdelaculture.cnc.fr/web/guest/catalogue-general#
Les yeux du doc - Bpi	FR	Catalogue de X documentaires	Spécialiste	Oui	Marché des médiathèques	https://portal.mediatheque-numerique.com/inscription-utilisateur-etape-1
ADAV DIGITAL	FR	Multi-genre	Généraliste	Non	Centrale d'achat de programmes audiovisuels et multimédia réservée aux réseaux culturels et éducatifs.	http://www.adavdigital.com/index.html

2. OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

2.1 Problématiques

L'analyse de l'expérience utilisateur d'un corpus de portails SVOD/VOD se décompose en six sous-questions :

1. De quelle manière s'effectue la recherche utilisateur pour visionner un film ?
2. Quels sont les différents types de médiation du catalogue ?
3. Quels sont les systèmes de recommandations proposés ?
4. Quelles sont les fonctionnalités de personnalisation de l'interface ?
5. Quelles sont les conditions d'accessibilité technique (terminaux et débit) ?
6. Quels sont les modèles de monétisation identifiables ?

2. OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

2.2 Critères de l'analyse

Pour évaluer ces 6 dimensions, 13 critères ont été retenus :


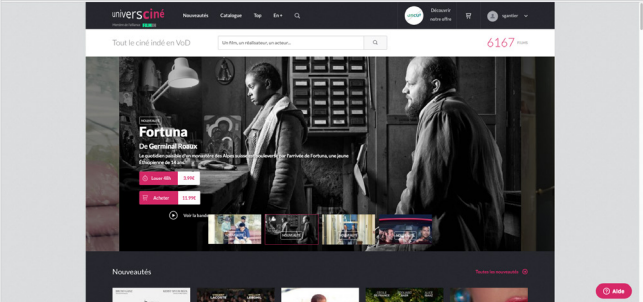
1. Quelle est la nature de la promesse (ou slogan) du site ? Est-elle clairement énoncée sur la page d'accueil ?
2. Comment s'effectue la recherche "semi-guidée" dans le catalogue ? Quelles sont les métadonnées indexées dans le thésaurus (filtres ou mots-clés) ?
3. Quelles sont les fonctionnalités proposées par l'outil de recherche ?
4. Quelle forme prend la curation du catalogue ?
5. Quelle est la fréquence de mise en ligne des œuvres ?
6. Comment se présente la documentation sur le film ?
7. Le site dispose-t-il d'un algorithme de recommandation ? Si oui, de quelle nature ?
8. Comment sont exploitées les dimensions communautaires (playlists, critiques, partages, etc.) ?
9. Un espace personnalisé permet-il de s'approprier le catalogue (films à voir plus tard, films déjà visionnés) ?
10. Le catalogue SVOD est-il référencé dans la base de données en ligne du CNC ?
11. Quelles sont les fonctionnalités proposées par le player vidéo ?
12. Quelle est la compatibilité de la plateforme avec les terminaux mobiles (version responsive) et les box (version ITV) ?
13. Quels sont les différents modèles de monétisation du catalogue ?

3. ANALYSE DÉTAILLÉE


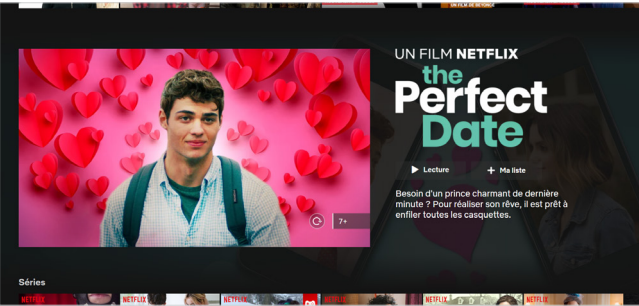
3.1 Recherche utilisateur

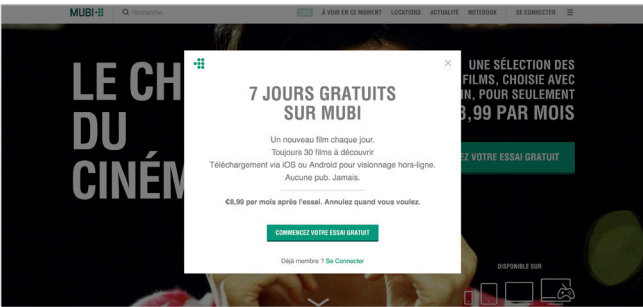

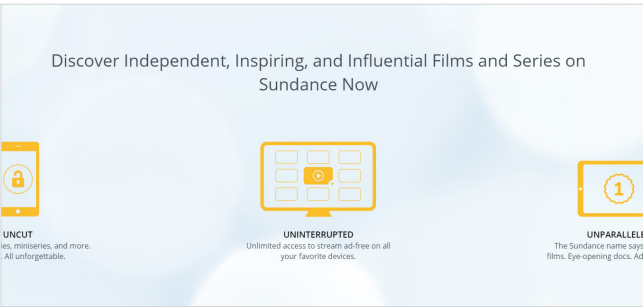
3.1.1 Page d'accueil et promesse du site

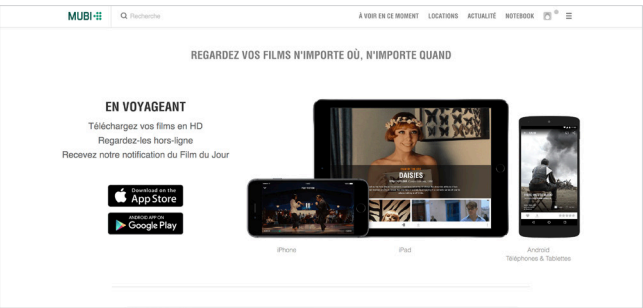
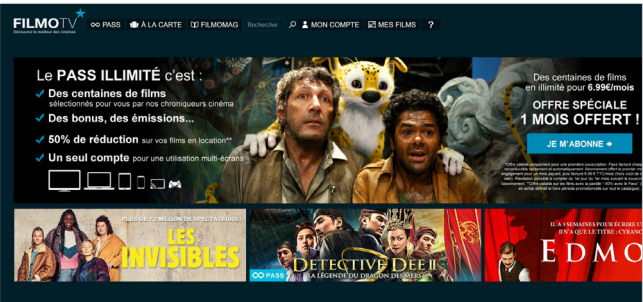
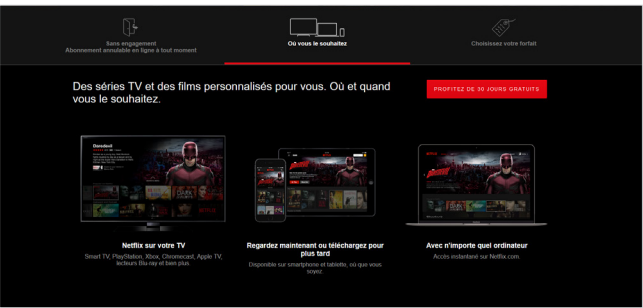
Critère retenu: Quelle est la nature de la promesse (ou slogan) du site ? Est-elle clairement énoncée sur la page d'accueil ?


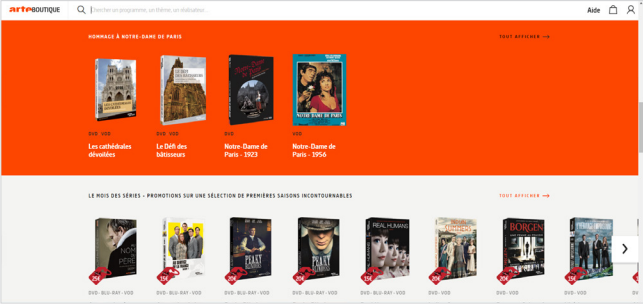
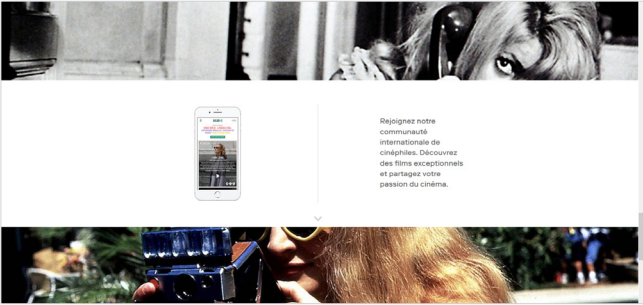
PROMESSES	PLATEFORMES	EXEMPLES EMBLÉMATIQUES
1. Valorisation du catalogue		
Quantité de films au catalogue	Spicee: "200 documentaires à voir en illimité" Universciné, Mubi	 <p>Illustration 1. Page accueil, Spicee⁶</p>
Genre cinématographique	Universciné: "Tout le ciné indé en VoD" Mubi, Spicee, LeKino, Qwest, Sundance Now, Draken film	 <p>Illustration 2. Page accueil, UniversCiné</p>

⁶ Toutes les captures d'écran des plateformes ont été consultées le 16/05/2019.

PROMESSES	PLATEFORMES	EXEMPLES EMBLÉMATIQUES
1. Valorisation du catalogue		
<p>Qualité de la programmation</p>	<p>Draken film "Regardez les meilleurs films du monde"</p> <p>Mubi, Spictee, FilmoTV, Qwest</p>	 <p>Illustration 3. Page accueil, Draken film, suédois, google traduction</p>
<p>Exclusivité du catalogue (diffusion inédite)</p>	<p>Netflix: "Un film Netflix"</p> <p>Spictee, Qwest, Draken Film</p>	 <p>Illustration 4. Recadrage page d'accueil, Netflix</p>

PROMESSES	PLATEFORMES	EXEMPLES EMBLÉMATIQUES
2. Monétisation		
<p>Offre commerciale [1€ le 1er mois, le 1er mois offert, etc].</p>	<p>Mubi: "7 jours gratuits" Spicee, FilmoTV, Qwest, Sundance now, Arte VOD</p>	 <p>Illustration 5. Page accueil, Mubi</p>
<p>"Sans engagement"</p>	<p>Spicee, Netflix, Filmdoo, FilmoTV</p>	 <p>Illustration 6. Page accueil, Spicee</p>
<p>"Absence de publicité"</p>	<p>Spicee, Netflix, Filmdoo, FilmoTV</p>	 <p>Illustration 7. Recadrage page accueil, Sundance Now</p>

PROMESSES	PLATEFORMES	EXEMPLES EMBLÉMATIQUES
3. Accessibilité technique		
Visionnage en mode non connecté	<p>Mubi: "Regardez vos films n'importe où, n'importe quand"</p> <p>Spicee, Netflix, Sundance Now, Draken film</p>	 <p>Illustration 8. Page accueil, Mubi</p>
Un seul compte, multi-écrans	FilmoTV, Netflix	 <p>Illustration 9. Page accueil, FilmoTV</p>
Offre via les box	Netflix	 <p>Illustration 10. Recadrage page accueil, Netflix</p>

PROMESSES	PLATEFORMES	EXEMPLES EMBLÉMATIQUES
4. Contenu additionnel		
<p>Bonus : interviews, archives</p>	<p>FilmoTV, Qwest, Draken film</p>	 <p>Illustration 11. Page accueil, QwestTV</p>
<p>Lien vers le store : livres & DVD</p>	<p>Arte VOD</p>	 <p>Illustration 12. Page accueil, Arte VOD</p>
<p>Dimension communautaire</p>	<p>Mubi: "Rejoignez notre communauté internationale de cinéphiles." Filmdoo</p>	 <p>Illustration 13. Page accueil, Mubi</p>

BILAN

- La promesse de la page d'accueil (slogan) doit permettre à un nouvel utilisateur non initié de comprendre immédiatement la spécificité de Tënk face à la variété des offres SVOD/VOD.
- Les bonnes pratiques identifiées dans le corpus doivent permettre de préciser l'identité de Tënk (qualité du catalogue patrimonial et contemporain, aide à la création de films documentaires d'auteurs) mais également de rassurer l'utilisateur sur sa liberté à changer d'avis en fonction de son usage (complémentarité SVOD/VOD, abonnement résiliable, formule "sans engagement", absence de publicité, compte multiplateforme, mode non connecté, etc.)
- Le visionnage de films hors connexion est un élément central sur la possibilité d'installer des routines d'usage (transports, vacances, sans connexion, etc.).

3. ANALYSE DÉTAILLÉE

3.1 Recherche utilisateur

3.1.2 Recherche semi-guidée (par filtres)

Critère retenu: Comment s'effectue la recherche "semi-guidée" dans le catalogue ? Quelles sont les métadonnées indexées dans le thésaurus (filtres et/ou mots-clés) ?

MÉTADONNÉES INDEXÉES	EX. PLATEFORMES
Indexation des films : critères objectifs [descriptifs]	
Nationalité	Mubi (VOD), Universciné, LeKino, Draken Film, Filmdoo
Réalisateur / Cinéaste	Draken Film, ONF Canada, Filmo TV
Décennies	LeKino, ONF Canada
Durée	ONF Canada
Temporalité	Spicee: "Vous avez 5, 15, 30 minutes et plus"
Nouveautés	FilmoTV, Filmdoo, LeKino, Mubi
Chronologique (du plus ancien au plus récent ou inversement)	Arte VOD
Date d'ajout sur la plateforme	Filmdoo, ONF Canada
Popularité (le plus recherché)	Mubi
Alphabétique (Titres de A à Z)	Mubi, Arte VOD, ONF Canada, Draken film, ONF Canada
Temps restant avant la déprogrammation	Mubi: "Expire le X" "X jours restant", Filmo TV
Prix croissants/décroissants	Arte VOD
Versions (VO, VOST, sourds et malentendants, audiodescription)	Arte VOD
Famille	Filmo TV
Indexation des films : critères subjectifs [culturels et contextuels]	
Genres et sous genres cinématographiques	Univerciné, Mubi (VOD), Filmdoo, LeKino, FilmoTV, Draken Film, Netflix, Arte VOD, ONF Canada, Sundance Now
"Légende" [classiques]	Filmo TV
Thématiques [rubriques]	Univerciné, Spicee, LeKino, Draken Film, Sundance Now
Accès au thésaurus [design d'interface]	
Sélection des mots-clefs directement sous le film	Univerciné: ex. casting acteurs

BILAN

- L'amélioration des métadonnées est déterminante pour permettre une navigation plus efficiente dans le catalogue de Tènk. A titre d'exemple, sur la version actuelle il n'est pas possible de filtrer le catalogue avec les entrées suivantes:
 - “auteurs”; “programmeurs”;
 - “à regarder en famille”;
 - “ date de sortie de la programmation”; “accessibilité”
[audiodescription, sous-titres malentendants]
 - “classiques” (oeuvres patrimoniales), etc.
- Le rafraîchissement du catalogue et l'affichage du nombre de résultats en fonction des filtres sélectionnés est perfectible.
- L'analyse des usages corrélée à une amélioration du thésaurus est une étape préalable indispensable au déploiement d'une deuxième version de la plateforme.
- A ce jour, les métadonnées sont limitées aux mots-clés extraits de la liste alphabétique thématique extraite de la base de donnée de film-documentaire.fr

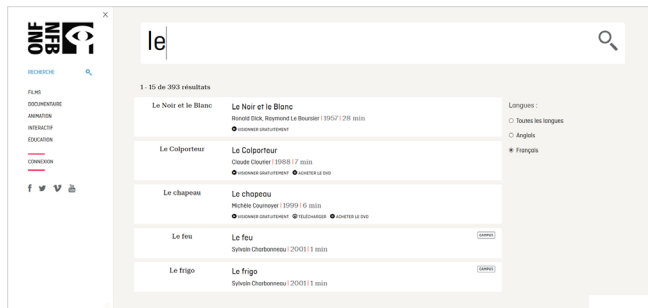
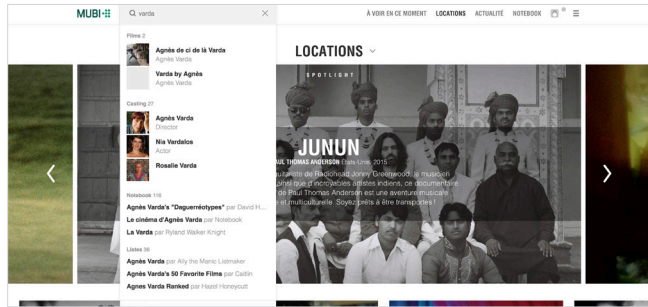
3. ANALYSE DÉTAILLÉE

3.1 Recherche utilisateur

3.1.3 Recherche non guidée via l'outil "rechercher"

Critère retenu: Quelles sont les fonctionnalités proposées par l'outil de recherche ?

FONCTIONNALITÉS	PLATEFORMES
<p>Texte pré-rempli et grisé dans l'outil recherche (cf. conventions ergonomiques en webdesign).</p>	<p>Universciné, LeKino: « un film, un réalisateur, un acteur... » Netflix: « Titres, personnes, genres » Filmdoo: « Rechercher par nom de film, genre, centre d'intérêt, centre d'intérêt, réalisateur » ArteVOD: « Chercher un programme, un thème, un réalisateur... » Drakenfilm: « Rechercher un titre de film, réalisateur, genre, pays, année »</p>
<p>Feedback: prévention des erreurs de saisie (cf. conventions ergonomiques en webdesign).</p>	<p>Spicee: « Veuillez compléter ce champ » Filmdoo: « S'il vous plaît entrez un ou plusieurs caractères »</p> <div data-bbox="1285 730 1926 1037" data-label="Image"> </div> <p>Illustration 14. Recadrage outil recherche, Spicee</p>
<p>Historique des recherches pour des usages multiples</p>	<p>Différentes possibilités apparaissent en fonction de la gestion des cookies du navigateur et/ ou plateforme.</p>

FONCTIONNALITÉS	PLATEFORMES
<p>Nombre de résultats associés à la recherche</p>	<p>Mubi : résultats quantifiés et classés, le nombre de film de chaque catégorie est spécifié.</p> <p>FilmDoo : nom de casting, réalisateur, directeur, directeur de la photographie, producteur, écrivain, lieu de tournage et mot-clé.</p> <p>ONF: affiche du nombre de résultats et nombre affiché sur la page en cours.</p>  <p>Illustration 15. Outil recherche ONF.ca</p>
<p>Autocomplétion (suggestion de la base de données en fonction des premières lettres entrées par l'utilisateur)</p>	<p>Mubi : classement selon 4 critères (films, casting, notebook et listes)</p> <p>FilmDoo : classement selon 7 critères (casting, réalisateur, directeur, producteur, écrivain, genre et mot-clé).</p> <p>LeKino : classement selon 3 critères (film, auteur et réalisateur).</p>  <p>Illustration 16. Recadrage outil recherche, Spicce</p>

BILAN

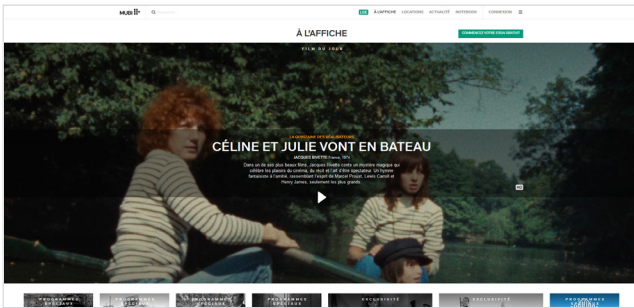
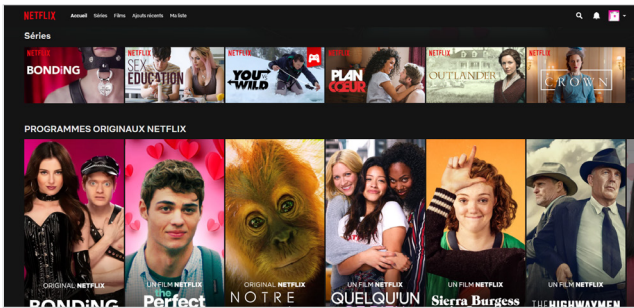
- L'utilisateur est invité à remplir des champs pertinents par une mise en avant d'un terme affiché en grisée qui le guide dans sa recherche. La formulation varie en fonction des plateformes, celle-ci peut-être très précise ou trop générale. L'autocomplétion permet une efficacité dans la recherche mais également une idéation.
- Sur certaines plateformes la prévention des erreurs (feedback) est prise en compte dans l'outil de recherche, on retrouve parfois un historique des termes recherchés.
- Quelques plateformes intègrent une quantification et un classement dans l'affichage des résultats de recherche. A l'inverse les résultats non filtrés ou peu pertinents de certaines plateformes rendent la recherche utilisateur confuse.
- La navigation dans la recherche peut s'effectuer par mots-clefs (nom de réalisateur, acteur, films) ou via des chevrons latéraux entre les programmations disponibles. La navigation via des chevrons s'avère pertinente pour consulter des films au sein d'une même programmation (thématique ou hebdomadaire) sans repasser par le menu "tous les films" (cf. audit ergonomique).

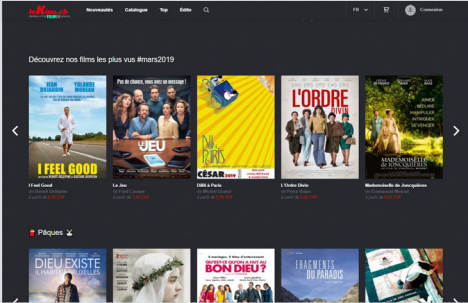
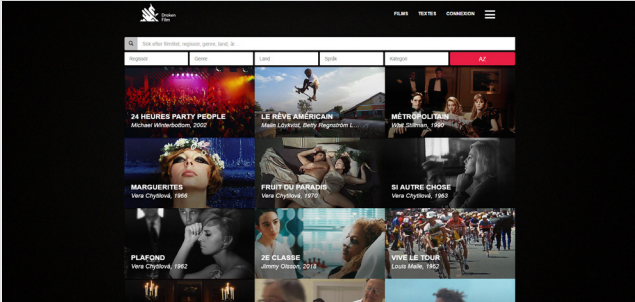

3. ANALYSE DÉTAILLÉE

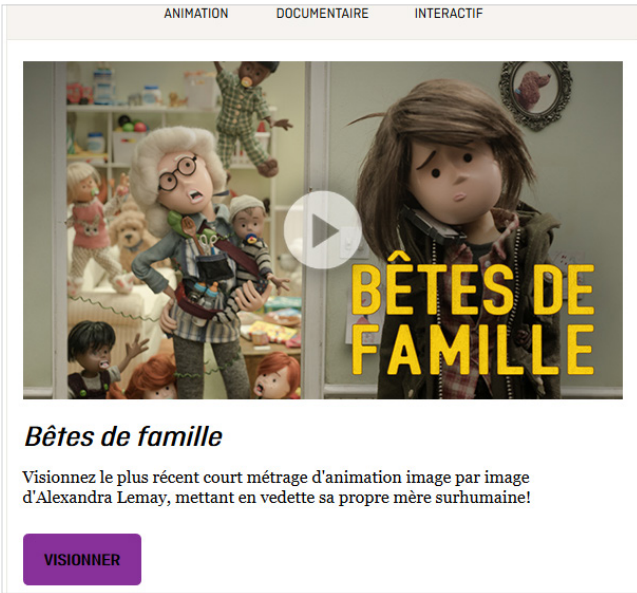

3.2 Prescription des films

3.2.1 Recommandation éditoriale (curation)

Critère retenu: Quelle forme prend la curation du catalogue par l'équipe de programmeurs?

CURATION ÉDITORIALE	PLATEFORMES	EXEMPLES EMBLÉMATIQUES
1. Mise en avant visuelle de la programmation		
<p>Carrousel d'images sur la page d'accueil (sans action utilisateur)</p>	<p>Universciné: "à la une" Mubi: "film du jour", Arte VOD, Sundance Now, ONF Canada, LeKino, Spicée</p>	 <p>Illustration 17. Page accueil, Mubi</p>
<p>Programmation via un scroll sur la page d'accueil</p>	<p>Netflix: "programmes originaux" "Mubi:"Programmation spéciales"</p>	 <p>Illustration 18. Page accueil, Netflix</p>

CURATION ÉDITORIALE	PLATEFORMES	EXEMPLES EMBLÉMATIQUES
2. Communication visuelle sur les films		
<p>Communication visuelle du distributeur lors de la sortie en salle (affiche, bande-annonce)</p>	<p>Universciné, LeKino, FilmoTV, Sundance, Arte VOD</p>	 <p style="text-align: center;">Illustration 19. Page accueil, LeKino</p>
<p>Communication visuelle produite par la plateforme</p>	<p>Spicee, Netflix (pour les programmes originaux). Draken, Qwest TV ONF Canada, Mubi</p>	 <p style="text-align: center;">Illustration 20. Page accueil, Draken film</p>
3. Adresse régulière à la communauté		
<p>Newsletters avec hyperliens</p>	<p>Universciné, Spicee, FilmoTV, QwestTV, LeKino, Tènk</p>	 <p style="text-align: center;">Illustration 21. Recadrage newsletter tènk</p>

CURATION ÉDITORIALE	PLATEFORMES	EXEMPLES EMBLÉMATIQUES
<p>Newsletter avec "call to action" pour inciter à visionner immédiatement</p>	<p>Filmdoo: "watch now" ONF Canada: "visionner" Spicce: "regarder la bande-annonce"</p>	 <p><i>Bêtes de famille</i> Visionnez le plus récent court métrage d'animation image par image d'Alexandra Lemay, mettant en vedette sa propre mère surhumaine!</p> <p>Illustration 22. Recadrage newsletter ONF Canada</p>
<p>Blog externalisé sur un autre URL</p>	<p>Filmdoo, LeKino, ONF Canada</p>	
<p>Séquence vidéo des programmeurs face caméra</p>	<p>FilmoTV: Format 1min avant, 2min après</p>	 <p>Illustration 23. 1 minute avant, FilmoTV</p>

BILAN

- La scénarisation et mise en forme (audiovisuelle et textuelle) du travail des programmeurs est un élément central pour améliorer la médiation des oeuvres. Son éditorialisation doit être formalisée et standardisée. En effet, à ce jour, les expérimentations sur le blog [vidéo des programmeurs] ne permettent pas d'instaurer une "routine d'usage" pour la communauté d'utilisateur.
- La newsletter basée sur la lecture d'un texte relativement long et une série d'hyperliens, doit mieux utiliser les possibilités offertes par les médias interactifs ["call to action", accès direct à une compilation des bandes annonces de la semaine, mise en avant des visuels avant la lecture d'un texte de présentation, usages des mots clefs, etc.]. Son usage doit être intégré aux usages socio-techniques sur le web qui diffère fortement du contexte de consultation des films en festival.

3. ANALYSE DÉTAILLÉE

3.2 Prescription des films

3.2.2 Recommandation informatisée (algorithme)

Critère retenu: Le site dispose-t-il d'un algorithme de recommandation ? Si oui, sa logique de fonctionnement est-elle explicite ?

FORMULE ÉDITORIALE	PLATEFORMES
"On vous recommande" "vous pourriez aimer aussi"	Univerciné
"Également dans ces listes" "films associés" [même réalisateur] "Alphaville Réalisé par Jean-Luc Godard, expire à minuit" + call to action "voir maintenant" "Alphaville vient d'expirer Ne ratez plus jamais un film" + call to action "commencer votre essai gratuit"	Mubi
"Autres épisodes"	Spicee
"Notre sélection pour "NomUtilisateur" [genre] "Parce que vous avez regardé "Titre film" [genre] "Recommandé à "x"%" [genre]	Netflix
"Aidez-nous à vous proposer ce film en votant sur Filmdoo"	Filmdoo
"On vous recommande" [même casting]	LeKino
"FilmoTV vous recommande" [même réalisateur ou casting] "Vous aimerez peut-être dans le pass illimité" "également interprété par" [même casting] "pas si éloigné" "également réalisé par" [même réalisateur] "dans le même genre" [genre]	FilmoTV
"Retrouvez aussi "artiste" dans : " [même artiste]	Qwest TV
"Il faut parfois se perdre pour découvrir de grandes choses... voici une suggestion de films tiré de notre collection" Films reliés [genre, thématique]	ONF Canada
"Contenu connexe" [genre, thématique]	Sundance Now
"Vous aimerez peut-être aussi" [même réalisateur]	Arte VOD
"Films connexes [même réalisateur, sujet similaire]" "Articles connexes"	Draken Film

BILAN

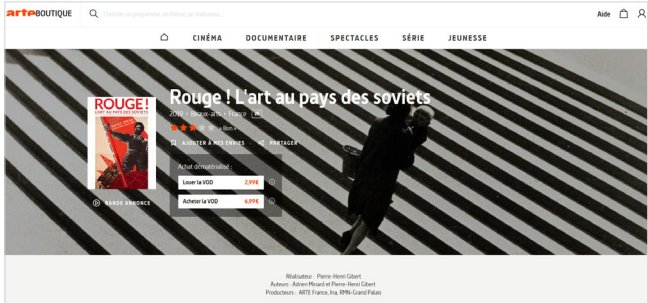
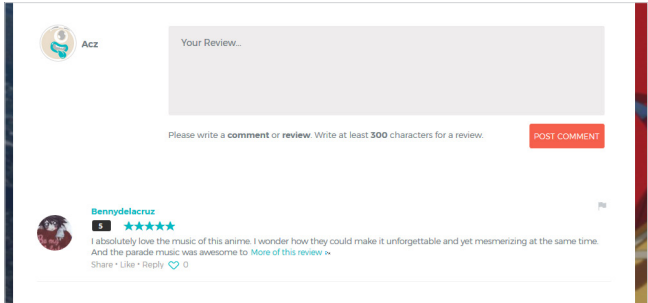
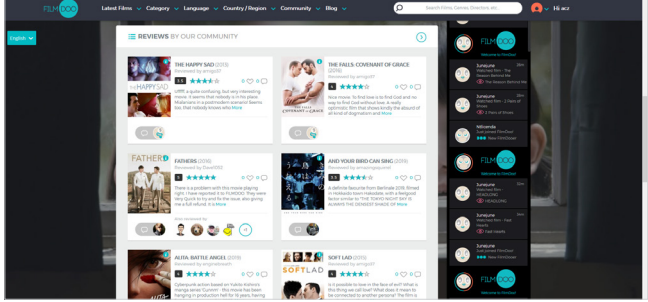
- Un dispositif de recommandation algorithmique est déterminant pour compléter la médiation curatoriale des oeuvres.
- Son fonctionnement (logique du moteur) et sa mise en forme (consignes données à l'utilisateur) sont déterminants dans l'optique d'une version 2 de Tènk (cf. rapport CSALab, 2016).

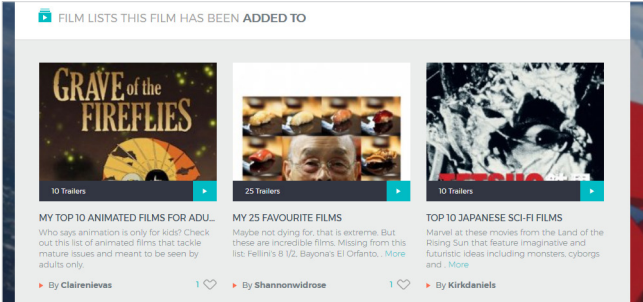
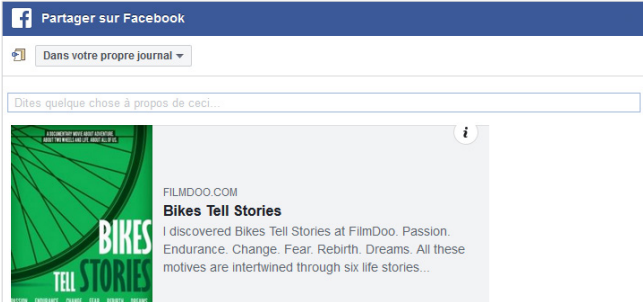
3. ANALYSE DÉTAILLÉE

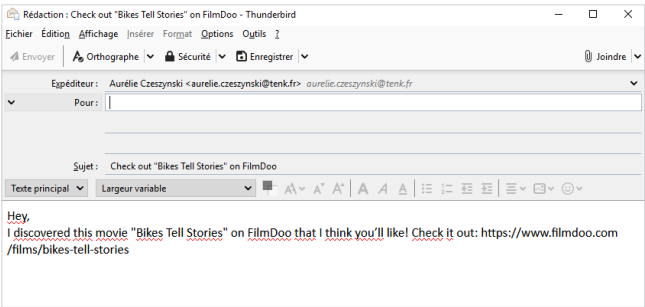

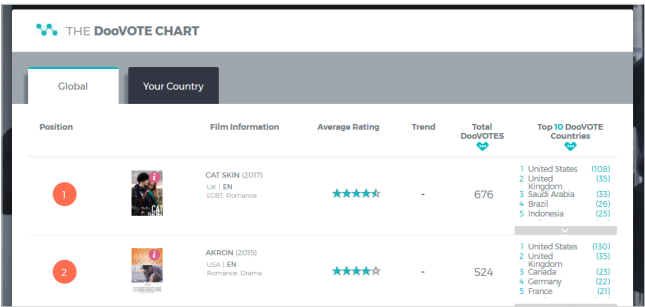
3.2 Prescription des films

3.2.3 Recommandation communautaire (empowerment)

Critère retenu: Comment sont exploitées les dimensions communautaires (playlists, critiques, partages, etc.) ?

DIMENSION COMMUNAUTAIRE	EXEMPLES EMBLÉMATIQUES
<p>1. Noter un film</p> <p>Étoiles, piments, mention “passable, correct, bon, très bon, excellent” : Universciné, Mubi, LeKino, Sundance Now, Arte VOD</p>	 <p>Illustration 24. Arte VOD (consulté le 16/05/2019)</p>
<p>Commentaires ou avis critique :</p> <p>FilmDoo, LeKino, ONF Canada, Sundance Now,</p>	 <p>Illustration 25. Commentaires FilmDoo (consulté le 16/05/2019)</p>
<p>Fil d'activité des utilisateurs : FilmDoo</p>	 <p>Illustration 26. Fil d'activité, FilmDoo (consulté le 16/05/2019)</p>

DIMENSION COMMUNAUTAIRE	EXEMPLES EMBLÉMATIQUES
2. Partager un film (donner accès)	
Offrir un abonnement	Spicee
Parrainer (accès 1 mois offert)	Spicee
3. Partager une liste de visionnage	
Créer, partager, voir les playlists des autres utilisateurs : Filmdoo, Mubi	 <p style="text-align: center;">Illustration 27. Recadrage playlists, Filmdoo</p>
4. Partage sur les réseaux sociaux ou le web	
Partage sur les réseaux sociaux : Mubi, LeKino, QwestTV, ONF Canada, Arte VOD	 <p style="text-align: center;">Illustration 28. Recadrage partage Facebook, Filmdoo</p>

DIMENSION COMMUNAUTAIRE	EXEMPLES EMBLÉMATIQUES																		
<p>Partage par mail (message automatique ou lien hypertexte) : Spicee, FilmDoo</p>	 <p>Illustration 29. Capture d'écran mail, FilmDoo</p>																		
<p>Intégration html : ONF Canada</p>	 <p>Illustration 30. Recadrage intégration html, ONF.ca</p>																		
<p>5. Suggérer un film à la plateforme</p>																			
<p>Classement des films les plus demandés selon les votes, classés mondialement et par pays : FilmDoo</p>	 <p>Illustration 31. Classement des films les plus demandés, FilmDoo</p> <table border="1" data-bbox="1223 1062 1865 1370"> <thead> <tr> <th>Position</th> <th>Film Information</th> <th>Average Rating</th> <th>Trend</th> <th>Total DooVOTES</th> <th>Top 10 DooVOTE Countries</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>CAT SKIN (2017) UK EN ICBF, Romance</td> <td>★★★★★</td> <td>-</td> <td>676</td> <td>1 United States (108) 2 United Kingdom (55) 3 Saudi Arabia (33) 4 Brazil (26) 5 Indonesia (25)</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>AKRON (2015) USA EN Romance, Drama</td> <td>★★★★☆</td> <td>-</td> <td>524</td> <td>1 United States (150) 2 United Kingdom (35) 3 Canada (23) 4 Germany (22) 5 France (21)</td> </tr> </tbody> </table>	Position	Film Information	Average Rating	Trend	Total DooVOTES	Top 10 DooVOTE Countries	1	CAT SKIN (2017) UK EN ICBF, Romance	★★★★★	-	676	1 United States (108) 2 United Kingdom (55) 3 Saudi Arabia (33) 4 Brazil (26) 5 Indonesia (25)	2	AKRON (2015) USA EN Romance, Drama	★★★★☆	-	524	1 United States (150) 2 United Kingdom (35) 3 Canada (23) 4 Germany (22) 5 France (21)
Position	Film Information	Average Rating	Trend	Total DooVOTES	Top 10 DooVOTE Countries														
1	CAT SKIN (2017) UK EN ICBF, Romance	★★★★★	-	676	1 United States (108) 2 United Kingdom (55) 3 Saudi Arabia (33) 4 Brazil (26) 5 Indonesia (25)														
2	AKRON (2015) USA EN Romance, Drama	★★★★☆	-	524	1 United States (150) 2 United Kingdom (35) 3 Canada (23) 4 Germany (22) 5 France (21)														

BILAN

- La médiation des oeuvres par la communauté est un élément important pour faciliter la circulation des oeuvres indépendamment des prescriptions de visionnage proposées par l'équipe de programmation.
- Au-delà du partage du film sur les réseaux sociaux, cette dimension doit être imaginée dans l'optique de valoriser le travail cinéphilique de la communauté (liste de lecture, suggestion d'oeuvres, etc). L'appropriation du catalogue passe également par une "possibilité d'agir"⁷ plus grande offerte à l'utilisateur.

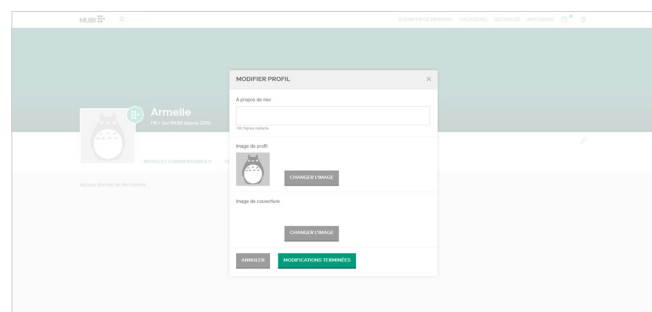
⁷ "Possibilité d'agir" au sens du terme anglo-saxon "empowerment". L'empowerment, ou autonomisation, est l'octroi de davantage de pouvoir à des individus ou à des groupes pour agir sur les conditions sociales, économiques, politiques ou écologiques auxquelles ils sont confrontés.

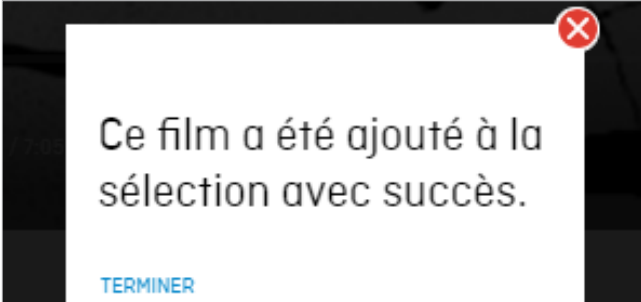
3. ANALYSE DÉTAILLÉE

3.3 Fonctionnalités personnalisées

3.3.1 Compte utilisateur

Critère retenu: Quelles sont les possibilités de personnalisation du compte utilisateur ?

COMPTE UTILISATEUR	PLATEFORMES
Choix d'un pseudonyme (nom d'utilisateur)	ONF, Spicée, Mubi,
Personnalisation de l'image du profil	ONF: génération d'une image aléatoire Netflix: choix d'un personnage d'un programme Mubi, Qwest TV, Filmdoo: importation d'une image personnelle
Contrôle parental et compte familial	Netflix: compte "enfant" avec programme autorisé. Un même compte peut accueillir 5 profils différents.
Description	Mubi: "à propos de moi", Filmdoo  <p>Illustration 32. Description utilisateur, Mubi</p>
Fil d'activité de l'ensemble de la communauté	Filmdoo cf. Illustration 33

COMPTE UTILISATEUR	PLATEFORMES
<p>Renseignement de ses goûts favoris (genres, pays, réalisateur, langue, centre d'intérêt)</p>	<p>Filmdoo</p>  <p>Illustration 33. Recadrage favoris, Filmdoo</p>
<p>Feedback</p>	<p>ONF Canada: "Ce film a été ajouté à la sélection avec succès"</p>  <p>Illustration 34. Recadrage feedback, ONF.ca</p>

BILAN

- La personnalisation de l'identité de l'utilisateur n'a de sens que si elle est exploitée de manière communautaire. Elle doit permettre de renforcer l'identité de Tènk qui s'appuie à la fois sur une communauté de passionnés et un public non-initié au genre documentaire d'auteur.

3. ANALYSE DÉTAILLÉE

3.3 Fonctionnalités personnalisées

3.3.2 Appropriation du catalogue

Critère retenu: Comment s'effectue la mémorisation des films visionnés ou sélectionnés ?

APPROPRIATION	PLATEFORMES
Historique de consultation	Spicee: "Mes dernières vidéos (consultées)", Netflix
Films à consulter plus tard (ma sélection, liste de souhaits)	Universciné: Wishlist Mubi, Arte VOD, LeKino, Filmdoo, ONF Canada, Sundance Now, Netflix
Panier (achat VOD)	Spicee, Universciné
Partager ou suivre une liste de lecture ou les films vus par un utilisateur (playlist)	Image de la culture: Partager une programmation thématique réalisée par une structure parmi les 2000 films au catalogue. Mubi, Filmdoo
Offrir un abonnement / parrainage	Mubi: 1 mois offert Spicee: 1 mois offert
Proposition d'achat de films par les utilisateurs	Filmdoo: cf. Illustration 33

BILAN

- Les fonctions “ à voir, commencés, vus” existent bien sur Tènk, elles doivent être optimisées pour permettre une meilleur utilisabilité de l’interface.

3. ANALYSE DÉTAILLÉE

3.3 Fonctionnalités personnalisées

3.3.3 Documentation sur le film et l'auteur

Critère retenu: Comment se présente la documentation sur le film et l'auteur ?

DOCUMENTATION	PLATEFORMES
Affiche du film et bande-annonce	Filmdoo, LeKino, Sundance Now, Arte VOD, Draken Film, FilmoTV
Synopsis	Spicee, Netflix, Filmdoo, LeKino, ONF Canada, Sundance Now, Draken Film
Informations descriptives et/ou culturelles [Titre, année, durée, réalisateur, nationalité, genre, thème, etc.]	Netflix, Filmdoo, LeKino, FilmoTV, QwestTV, Sundance Now, Arte VOD, Draken Film
Détails techniques [casting, distribution, scénaristes, producteur, lieu de tournage]	Netflix, Filmdoo, ONF Canada, Arte VOD, LeKino, Sundance Now
Récompenses	Netflix
Biographie acteur ou réalisateur (+ filmographie)	FilmoTV, Tènk
Fiche réalisateur ou acteur, artistes associés [biographie, métiers, citation, filmographie]	Mubi, QwestTV
Contenu annexe [interviews, coulisses, hyperliens etc...]	Universciné, Spicee, Arte VOD
Age minimum requis / mention tous publics	Netflix, FilmoTV
Lecture automatique d'un extrait du film	Netflix
Tags / mots-clés	Netflix, Filmdoo, FilmoTV, ONF Canada
Galerie d'images	Filmdoo, LeKino
Articles des curateurs (à voir ou à lire), Critique Presse	LeKino
Onglet éducation (évaluation professionnelle et guides pédagogiques destinés aux abonnés CAMPUS)	ONF Canada

BILAN

- Si la biographie de l'auteur et le résumé du film semblent totalement satisfaisants, l'identité des programmeurs et les documents annexes sur les films (via le film-documentaire.fr par exemple) sont encore perfectibles.

3. ANALYSE DÉTAILLÉE

3.4 Accessibilité technique

3.4.1 Référencement dans la base CNC

Critère retenu: Les films proposés sont-ils référencés dans la base du CNC ?

PLATEFORMES	TITRE DU FILM	FILM RÉFÉRENCÉE DANS LA BASE CNC ⁸
Tènk	Edouard, mon pote de droite  <p>Illustration 35. Catalogue V&D CNC</p>	Non
Univerciné	Edouard, mon pote de droite https://drive.google.com/open?id=1PrP-4odG8v17QSdtjD7qfGMvjclDLK-c	Oui
FilmoTV	Pupille de Jeanne Herry http://vad.cnc.fr/title/f1d3f195-106d-45f8-ae26-01480ef20dbd?t=Pupille	Oui
Arte VOD	À bout de souffle de Jean-Luc Godard http://vad.cnc.fr/title/a3055ad6-139e-4460-acea-63017bb324b1?t=%C3%80_bout_de_souffle	Oui
Mubi	Le testament d'Orphée de Jean Cocteau http://vad.cnc.fr/title/14d39c4b-f4db-46a8-b815-3af7f5ddf83f?t=Le_Testament_d%27Orph%C3%A9e	Non

⁸ Toute l'offre légale : https://www.cnc.fr/cinema/actualites/toute-l-offre-legale-francaise-en-deux-clics_134335, consulté le 2/05/2019. Base de données : <http://vad.cnc.fr/>, consulté le 2/05/2019. Le référencement du moteur de recherche CNC ne concerne pas les plateformes suivantes : LeKino, Sundance Now, ONF et Draken Film, indisponibles en France.

PLATEFORMES	TITRE DU FILM	FILM RÉFÉRENCÉE DANS LA BASE CNC ⁶
Spicee	Lève-toi et marche de Matthieu Firmin http://vad.cnc.fr/title/431a4a4b-9cd0-4e6b-b069-37a92940ef1c?t=L%C3%A8ve-toi_et_marche	Non
Netflix	Une merveilleuse histoire du temps de James Marsh http://vad.cnc.fr/title/3daf1e00-c61b-499f-8aa0-ece169fa10f3?t=Une_merveilleuse_histoire_du_temps	Non
Filmdoo	Gaz de France de Benoît Forgeard http://vad.cnc.fr/title/756f105c-9ff1-4077-9329-ca159a5cbc2f?t=Gaz_de_France	Non
Qwest TV	Blue Note de Julian Benedikt http://vad.cnc.fr/title/28319549-eb63-49fd-bf49-0d15e319d6b0?t=Blue_Note	Non
LeKino	Genesis 2.0 de Christian Frei & Maxim Arbugaev http://vad.cnc.fr/title/c07df528-fc63-488f-9cb0-22874a555bac?t=Genesis_2.0	Non concerné, indisponible en France
ONF Canada	Ma guerre de Julien Fréchette http://vad.cnc.fr/title/37036ab1-6f76-4bea-952c-ace8774e818c?t=Ma_guerre	Non concerné, indisponible en France
Sundance Now	Plateforme indisponible en France	Non concerné, indisponible en France
Draken Film	Vive le Tour ! de Louis Malle http://vad.cnc.fr/title/2ac28e78-afa7-4ef3-a320-67137a2137dc?t=Vive_le_Tour_!	Non concerné, indisponible en France

BILAN

- La recherche de films en VOD effectuée via la base de données du CNC ³ atteste que toutes les offres VOD disponibles ne sont pas correctement référencées. Pour certains contenus, la base déclare qu'il n'y a pas d'offre VOD alors qu'ils sont pourtant bien disponibles sur plusieurs plateformes SVOD.

Un travail sur les métadonnées permettant un meilleur référencement est un chantier qui reste à mener (via filmdocumentaire.fr). Bien qu'il s'agisse d'un usage "expert" ce référencement doit permettre également d'ouvrir le chantier du SEO de l'offre VOD de Tènk via une recherche google par titre de films et auteurs.

3. ANALYSE DÉTAILLÉE

3.4 Accessibilité technique

3.4.2 Fonctionnalités du player vidéo

Critère retenu: Quelles sont les fonctionnalités manquantes qui permettraient d'améliorer l'expérience de visionnage?

FONCTIONNALITÉS DU PLAYER	PLATEFORMES
Envoi sur la TV [Chromecast, AirPlay etc...]	Mubi, ONF Canada, Draken Film
Miniature sur la timeline	Qwest TV
Bouton avance/retour rapide (10s, 15s)	Spicee, Draken Film
Vitesse de lecture	Qwest TV
Lecture en arrière plan (miniature)	Qwest TV
Partage (Lien, Bande-annonce)	Spicee, Qwest TV
Mode hors-ligne (téléchargement du film ou téléchargement application adobe air)	Universciné, LeKino, Mubi, ONF Canada, Arte VOD

BILAN

- Une série de fonctionnalités standards doivent être ajoutées au player de Tënk (volume/mute, avance rapide par clic sur la timeline, paramètres des sous-titres, etc.).

3. ANALYSE DÉTAILLÉE

3.4 Accessibilité technique

3.4.3 Compatibilité avec les boxes

Critère retenu: Quelle est la compatibilité de la plateforme avec les boxes [version ITV] ?

COMPATIBILITÉ	PLATEFORMES
Smart TV [LG, Philips, Samsung, Sony, Panasonic, Opera TV]	Mubi, Netflix, FilmoTV, QwestTV [en cours], ONF Canada
Consoles [Playstation, Xbox]	Mubi, Netflix
Chromecast [google], AirPlay [Apple TV]	Mubi, Netflix, QwestTV, Draken Film
Lecteurs Blu-ray	Netflix
Boxes Opérateurs [Orange, SFR, Videofutur, Bouygues, Free]	Spicee, Netflix, FilmoTV
Boxes Roku, Amazon Fire, Apple TV	Mubi, ONF Canada, Netflix, QwestTV [en cours], Sundance Now

BILAN

- Le partenariat industriel avec des fournisseurs de service n'est probablement pas la priorité pour Tënk qui propose une offre spécialisée de "niche". Toutefois, un tutoriel sur la manière de raccorder son ordinateur avec dispositif de home cinéma (grand écran, vidéo-projecteur, enceintes) peut présenter un intérêt pour un public cinéphile et par là même améliorer les routines d'usage (fréquence de consultation à domicile).

3. ANALYSE DÉTAILLÉE

3.4 Accessibilité technique

3.4.4 Compatibilité avec les terminaux mobile

Critère retenu: Quelle est la compatibilité de la plateforme avec les terminaux mobile [version responsive] ?

PLATEFORMES	APPLICATION ANDROID	APPLICATION IOS	VERSION RESPONSIVE
Filmdoo			X
Arte VOD			X
Univerciné	X		X
Qwest TV	X	X	X
Mubi	X	X	X
Spicee	X	X	X
Netflix	X	X	X
LeKino	X	X	X
FilmoTV	X	X	X
ONF Canada	X	X	X
Sundance Now	X	X	X
Draken Film	X	X	X

BILAN

- À défaut de déployer une application iOS ou Android, l'amélioration de la version responsive de la plateforme devrait permettre une meilleure utilisabilité sur téléphone et tablette.

3. ANALYSE DÉTAILLÉE

3.5 Monétisation du catalogue

3.5.1 Modèle d'abonnement

Critère retenu: Quels sont les différents modèles de monétisation proposés ?

PLATEFORMES	VOD UNIQUEMENT	SVOD UNIQUEMENT	ARTICULATION SVOD/VOD
Filmdoo	X		
LeKino	X		
Arte VOD	X		
Netflix		X	
Qwest TV		X	
Sundance Now		X	
Draken Film		X	
Tënk			X
Univerciné			X
Mubi			X
Spicee			X
FilmoTV			X
ONF Canada			X

BILAN

- Le marché reste, à ce jour, partagé entre offres SVOD et VOD: Universciné, Mubi, Spicce, FilmoTV, ONF.ca articulent SVOD/VOD; Netflix, Qwest TV, Sundance Now, Draken Film proposent uniquement une offre SVOD; ArteVOD, Filmdoo, LeKino proposent uniquement la VOD.
- Dans l'ensemble le tarif des offres mensuelles standard est souvent inférieur à 10€/mois. On retrouve des offres mensuelles ou annuelles, avec plusieurs types de forfaits (du standard au premium) dont le prix varie en fonction des options supplémentaires proposées. Netflix laisse la possibilité à ses utilisateurs d'avoir un abonnement partagé par un même groupe sur un compte unique.
- Plusieurs plateformes s'allient à des opérateurs qui proposent de les inclure dans des forfaits.
- Certaines plateformes VOD proposent du contenu visionnable gratuitement avec ou sans inscription préalable, hormis sur ONF.ca, peu de plateformes mentionnent des abonnements disponibles pour des publics institutionnels.

3. ANALYSE DÉTAILLÉE

3.5 Monétisation du catalogue

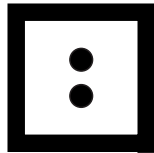
3.5.2 Fréquence de mise en ligne

Critère retenu: Quelle est la fréquence de mise en ligne des oeuvres ?

PLATEFORMES	FRÉQUENCE DE MISE EN LIGNE	DISPONIBILITÉ DES FILMS	DENSITÉ DU CATALOGUE
Univerciné	Hebdomadaire	30 jours sur le compte, 48h après le 1er visionnage en location	40 films en permanence renouvelés
Mubi	Quotidienne	30 jours	30 films en permanence renouvelés
Spicee	Hebdomadaire	Illimité (contenu produit par la plateforme)	200 documentaires
Netflix	Non mentionné	illimité	Non mentionné
Filmdoo	Hebdomadaire	48h en location	Non mentionné
LeKino	Non mentionné	30 jours sur le compte, 48h après le 1er visionnage en location	Non mentionné
FilmoTV	Non mentionné	1 mois en illimité avec le pass illimité	Plus de 700 films
Qwest TV	Non mentionné	illimité	Non mentionné
ONF Canada	Non mentionné	48h en location	plus de 3000 productions
Sundance Now	Hebdomadaire	illimité	non mentionné
Arte VOD	Non mentionné	48h en location	4000 programmes
Draken Film	Non mentionné	illimité	500 films du monde entier

BILAN

- La fréquence de mise en ligne sur les plateformes est variable (quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle).
- La densité du catalogue des plateformes est difficile à déterminer en raison d'offres d'abonnement différentes entre celles qui proposent des films disponibles pendant 30 jours (Mubi), celles qui possèdent de larges bases de données et celles qui produisent leur propre contenu (Spicee).
- La plupart des plateformes proposent la VOD 48h (Filmdoo, LeKino, ONF, ArteVOD). Les films sont souvent disponibles 30 jours et consultables en illimité pendant 48h après le premier lancement du player.
- Pour les plateformes de SVOD la durée possible de consultation est souvent illimitée jusqu'à la fin de l'abonnement (Spicee, Netflix, Qwest, DrakenFilm).
- Tënk mets régulièrement des oeuvres en ligne, leur fréquence de publication est énoncée sur la page d'accueil dans la section "Cette semaine sur tënk" mais cette information n'apparaît pas immédiatement, l'utilisateur à besoin de *scroller* sur la page d'accueil pour découvrir la programmation hebdomadaire. L'articulation entre VOD/SVOD pourrait être plus explicite, l'offre VOD n'est visible que lorsque l'utilisateur sélectionne un film sorti de la programmation ou via l'outil de recherche et le filtre "Accessible en VOD".



PARTIE 2 : AUDIT ERGONOMIQUE

La plateforme Tënk ¹ propose depuis juillet 2016 de visionner sur Internet des films documentaires d'auteurs sur abonnement (SVOD ²) ou en paiement à l'unité (VOD). Ce rapport présente un audit ergonomique du site réalisé sur une version en ligne le 23 mai 2019 ³. L'objectif est d'évaluer les problèmes d'utilisabilité pour l'utilisateur-spectateur lors de la consultation et le visionnage du catalogue. La notion d'utilisabilité est définie ici comme le « degré selon lequel un produit ou service peut être utilisé, par des utilisateurs identifiés, pour atteindre des buts définis avec efficacité, efficacité et satisfaction, dans un contexte d'utilisation spécifié » [Bonnier, 2013: 147]. Les critères ergonomiques retenus pour l'analyse synthétisent différentes recommandations ergonomiques en interface homme-machine [Bastien, 1993; Nielsen, 1993; Nogier et Leclerc, 2017] [cf. grille d'analyse en annexe 1].

L'enjeu de cette étude "experte", c'est-à-dire ne faisant pas appel à un panel d'utilisateur, est d'établir une série de préconisations afin de déployer une deuxième version de la plateforme courant 2020. Cette deuxième version sera développée suivant un design centré sur l'utilisateur à savoir, une démarche de conception itérative s'appuyant sur l'analyse de l'expérience utilisateur, c'est-à-dire sur le comportement effectifs des utilisateurs lorsqu'ils consultent le site. La méthodologie proposée distingue traditionnellement trois phases itératives : l'analyse des besoins et des attentes des utilisateurs cible; la conception du service et l'évaluation de son utilisabilité [cf. Nogier et Leclerc, 2017].

¹ URL: <https://www.tenk.fr>

² Le terme de SVOD (Subscription Video On Demand) en français VàDA (Vidéo à la Demande par Abonnement) se distingue de la VOD (en français VàD) qui permet un accès au film à l'unité et sans abonnement.

³ Consultation du site sur le navigateur Google Chrome version 74.0.3729.169 avec une connexion wifi sans proxy et un débit descendant de 90Mbits/seconde.

⁴ L'utilisabilité est défini par la norme ISO 9241-11

1. CONTEXTE

1.1 Diffusion des œuvres documentaires en France

Depuis une dizaine d'années, la production de films documentaires d'auteurs est dans une situation socio-économique paradoxale. Si les financements d'aide à la réalisation de « documentaires de création » (CNC, fonds régionaux, SCAM, etc.) sont constants, la grande standardisation des programmes télévisés a progressivement conduit les chaînes publiques à se désengager de ce genre cinématographique (cf. Barreau-Brouste, 2011 ; Didier et Raynaud, 2013 ; Kilborne, 2011a, 2011b). Dès lors, sur les centaines de films sélectionnés chaque année dans un réseau de festivals nationaux et internationaux, seul une minorité bénéficie d'une exposition médiatique importante — et ceci en dépit de l'augmentation du nombre de films distribués en salles ces dernières années. Cette situation dissymétrique entre producteurs de contenus et diffuseurs télévisés « invisibilise » une grande partie de la production cinématographique contemporaine pourtant structurellement financée par des fonds publics récurrents (cf. étude Scam et Red Corner, 2015). Fort de ce constat, un nombre important d'initiatives se sont développées en marge des industries de programmes pour soutenir la rencontre entre les œuvres documentaires et un public élargi⁵.

⁵ voir notamment la cinémathèque du documentaire qui fédère les acteurs du secteur, URL: <https://www.cinematheque-documentaire.org>, consulté le 27/05/2019.

1. CONTEXTE

1.2 Catalogue et programmation

Tènk fédère au sein d'une société coopérative près de cent structures professionnelles qui réfléchissent à la diffusion et la médiation du cinéma d'auteur tout en s'appuyant sur le réseau du festival des États Généraux du Film Documentaire de Lussas. Depuis 2016, Tènk propose un catalogue de plus de six cents films documentaires d'auteurs dont les droits ont été négociés. À ce jour, environ dix milles utilisateurs ont pu bénéficier d'une programmation hebdomadaire d'une cinquantaine de films documentaires d'auteurs. Ces films sont accessibles pendant huit semaines sur abonnement puis alimentent un catalogue de plusieurs centaines de films accessibles en visionnage payant à l'unité (2€/film). Le catalogue est organisé selon différentes rubriques intitulées "plages" (histoire et politique, arts, écologie, musique, sciences, coup de cœur, festivals, etc.) ainsi que des programmations thématiques intitulées "escales". Le catalogue contient indifféremment des courts et longs métrages, des œuvres contemporaines ou patrimoniales, francophones ou internationales. Les critères qui structurent l'offre sont multiples : qualité du traitement cinématographique, intérêt pour l'histoire du cinéma, cohérence d'une sélection thématique, écho à un sujet de société, découverte ou rétrospective d'un auteur, etc.

1. CONTEXTE

1.3 Utilisateurs cibles

L'enquête par questionnaire menée par Tènk en juillet 2018 (753 répondants) renseigne sur le profil des abonnés :

- 50% sont des professionnels de l'audiovisuel ou des festivaliers qui ont déjà fréquenté les États Généraux du Film Documentaire de Lussas.
- 20% des spectateurs constituent un public non-initié au cinéma documentaire. Ce public provient d'une part du monde associatif (militant sur les questions environnementales, le développement durable, l'éducation populaire, etc.) et d'autre part des partenariats tissés avec les médias (France Culture, Mediapart, Radio Nova, etc.) ou avec des festivals de création artistique (Rencontres photographiques d'Arles, Biennale de la danse de Lyon, etc.).
- 30% des abonnés ont moins de 30 ans. Tènk parvient à toucher ce public jeune à travers l'abonnement d'établissements d'enseignements supérieurs (14 écoles d'Arts, Femis, Université de Toulouse, Grenoble, Ehess, etc.) et une série d'abonnements préférentiels via le « Pass Région » (proposé par le conseil régional Auvergne-Rhône-Alpes).

1. CONTEXTE

1.4 Part de marché

Selon l'étude menée par le CNC en date du 12 mai 2018 ⁶, 65 services de SVOD/VOD sont actifs en France sur l'année 2017. Parmi ces plateformes, trois grandes catégories peuvent être distinguées ⁷:

- Les services *généralistes* qui cherchent à toucher un public large, comme par exemple Canalplay, Amazon Prime Video ou Netflix. Leurs catalogues sont constitués de différents types de programmes (fictions, séries, documentaires, jeunesse, spectacle vivant, etc).
- Les services *spécialisés* qui visent des segments de marchés thématiques plus restreints comme notamment FilmoTV (cinéma), Tènk (documentaire d'auteur), Studio+ (séries courtes pour terminaux mobiles), TFOU Max (contenus pour enfants), ADN (mangas japonais), etc.
- Les services *dédiés aux professionnels* (médiathèques, enseignants, programmeurs) pour valoriser un catalogue dont les droits ont été acquis pour la diffusion publique dans des institutions éducatives et culturelles.

En outre, si l'on en croit le dernier baromètre de la VOD/SVOD publié par le CNC, Tènk a conquis en décembre 2018, 5,8% des parts de marché en France. Sur un marché fortement concurrentiel, Tènk se place à la 24ème place en France, derrière les géants industriels qui possèdent des budgets marketing et communication très important (Netflix, Orange, MyTF1, Canal VOD,) mais devant des offres spécialisées comme La Cinétek ou Universciné (hors médiathèque numérique) .

⁶ "La vidéo à la demande par abonnement en France : marché et stratégie des acteurs", URL : <https://www.csa.fr/Informer/Collections-du-CSA/Travaux-Autres-publications-rapports-bilans-etudes-d-impact/Rapports-au-gouvernement.-parlement.-etc/La-video-a-la-demande-par-abonnement-en-France-marche-et-strategie-des-acteurs>, consulté le 14/05/2019

⁷ Pour plus de détails sur ce point se reporter au rapport intitulé "Analyse comparative du design d'expérience utilisateur d'un corpus de plateformes SVOD/VOD" (GANTIER et CZESZYNSKI, mai 2019).

2. ARCHITECTURE DE L'INFORMATION

2.1 Arborescence du site

L'architecture de l'information de Tënk présente une arborescence large et peu profonde. Celle-ci se décompose en 3 niveaux de profondeur :

- Page d'accueil;
- Rubriques thématiques du catalogue intitulées "plages" et "offres d'abonnement";
- Pages dédiées au film (visionnage et informations complémentaires).

Le menu principal est persistant. Situé en haut de page, il se décompose en quatre parties (de gauche à droite):

1. Un menu déroulant (symbolisé par l'icône conventionnel "hamburger");
2. Le logo Tënk (qui permet conventionnellement d'accéder à la page d'accueil);
3. Un premier bloc de 3 rubriques textuelles ("Tous les films", "offrir" et "soutenir");
4. Un deuxième bloc de trois icônes : loupe (rechercher), profil détourné de l'utilisateur entouré d'un cercle (mon compte), FR vs EN (choix de la langue).

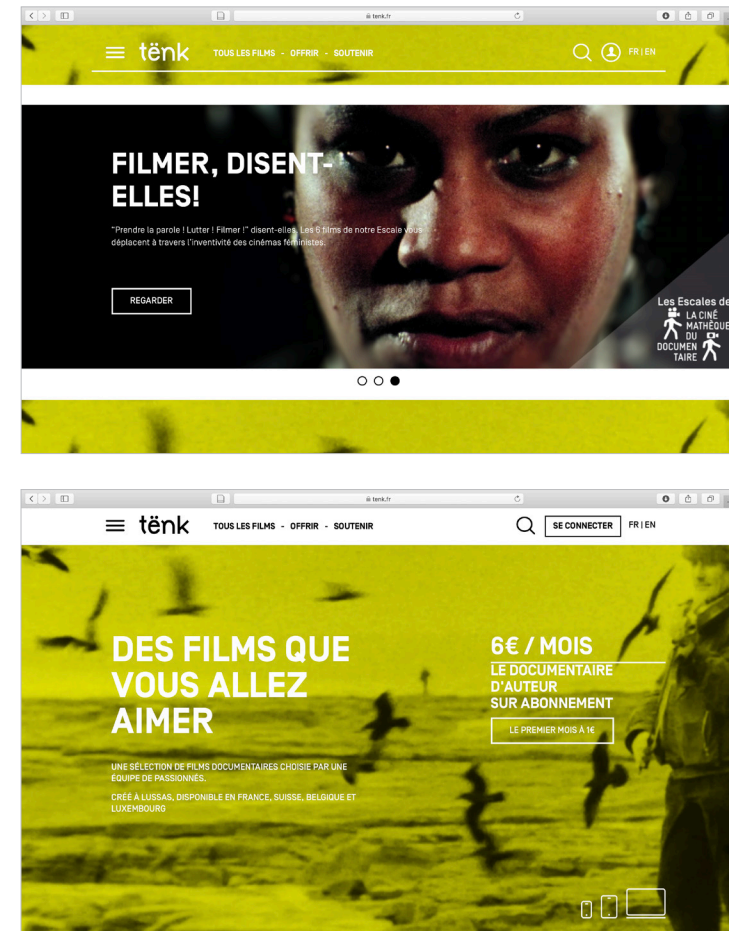


Illustration 36. Capture écran, page accueil Tënk

Le menu secondaire, reprend l'icône de "hamburger" et propose neuf rubriques:

1. "Tous les films";
2. "Les films de la semaine";
3. "Les plages de Tënk";
4. "La cinémathèque du doc";
5. "Édito";
6. "Ma plage (pour les abonnés) ou Abonnement (pour les non abonnés)";
7. "Offrir un abonnement";
8. "Contactez nous";
9. "Le blog de Tënk".

Bilan :

Certaines rubriques ou fonctionnalités sont présentes à plusieurs endroits de l'arborescence. Si ces répétitions sont pensées initialement comme un "raccourci" pour l'utilisateur initié, elles forment également des croisements dans l'arborescence qui complexifient la représentation mentale de l'architecture. Ces redondances peuvent porter à confusion et désorienter l'utilisateur. À titre d'exemple, la rubrique « Tous les films » est présente à la fois dans le menu "Hamburger" et dans le menu principal. D'autre part, la rubrique "offrir" du menu principal est renommée "offrir un abonnement" dans le menu hamburger. Cette dénomination différente suscite également une désorientation cognitive de l'utilisateur qui peut se demander s'il s'agit exactement de la même fonctionnalité.



2. ARCHITECTURE DE L'INFORMATION

2.2 Intitulés de libellés

D'une manière générale l'intitulé des libellés est succinct. Ils se composent de groupes nominaux courts, mémorisables pour l'utilisateur. Toutefois, l'usage d'expressions métaphoriques telles "Les plages de tènk" (qui désigne les rubriques thématiques du catalogue) "Ma plage" (qui permet d'accéder à son espace de visionnage personnalisé) ou "Coup de coeur" (sélection dont les critères ne sont pas explicites) peuvent susciter une certaine confusion pour l'utilisateur. En effet, si ces dénominations singulières participent de l'identité de Tènk, elles ne renvoient à aucune conventions d'usage sur le web et demandent par conséquent un effort de "décodage" de l'utilisateur. D'autre part, des rubriques comme "la cinémathèque du doc" renvoient certes à un partenariat institutionnel important pour Tènk mais pour l'utilisateur il s'agit avant tout de comprendre qu'il s'agit d'une programmation thématique (intitulée les escales) qui est comprise dans l'abonnement SVOD. Autre exemple, les intitulés "En ce moment sur Tènk", "disponible en VOD" et "déjà diffusé" demandent d'explicitier l'articulation SVOD/VOD de la plateforme et sa monétisation.

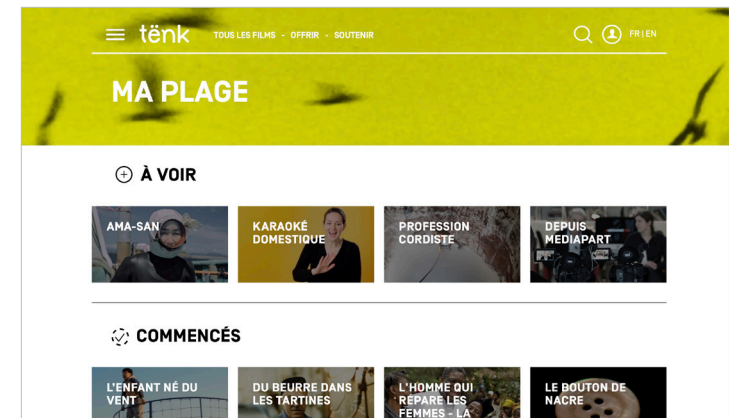


Illustration 38. Capture d'écran, "Ma plage"

2. ARCHITECTURE DE L'INFORMATION

2.3 Pied de page

Le pied de page de Tënk se décompose en trois sections :

- Un bloc de texte à gauche regroupe la “médiation du catalogue”, c’est-à-dire l’ensemble des manières d’accéder au visionnage des films.
- Un bloc de texte à droite (séparé par un trait vertical) concerne le “paratexte informatif” à savoir l’ensemble des informations sur la vie institutionnelle de Tënk.
- Un troisième bloc propose de s’abonner à la programmation hebdomadaire sans indiquer explicitement qu’il s’agit d’une newsletter.

Si cette logique est globalement respectée, la rubrique « FAQ » qui contient exclusivement des ressources d’aide pour l’utilisateur devrait se situer logiquement dans la partie “paratexte informatif” et non dans “médiation du catalogue”.

Bilan :

- Supprimer les redondances entre le menu principal et les menus secondaires.
- Distinguer le traitement éditorial et métaphorique du texte d’une part des conventions ergonomiques en webdesign d’autre part. Dit autrement, l’appellation doit respecter des standards d’usage afin d’établir des repères conventionnels pour l’utilisateur.
- Appliquer les préceptes méthodologiques du design centré sur l’utilisateur comme notamment la méthode du “tri par carte” afin de concevoir une architecture et des intitulés de manière inductive (cf. Lallemand et Gronier, 2016).

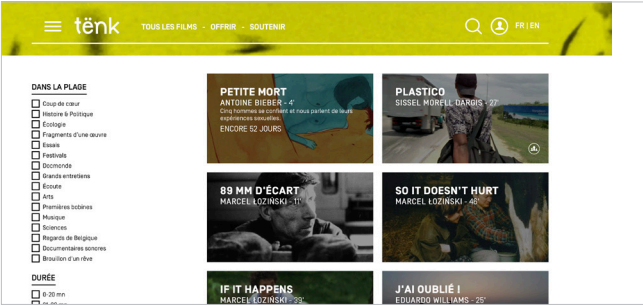
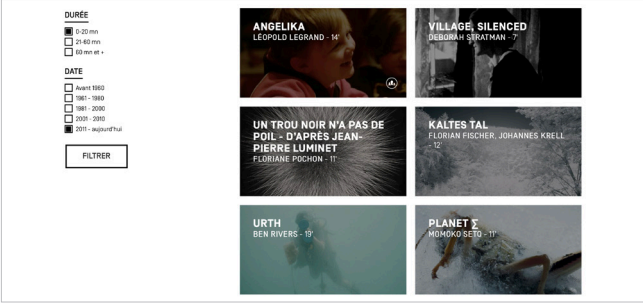
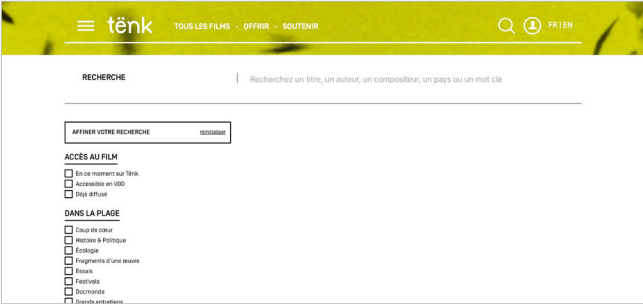


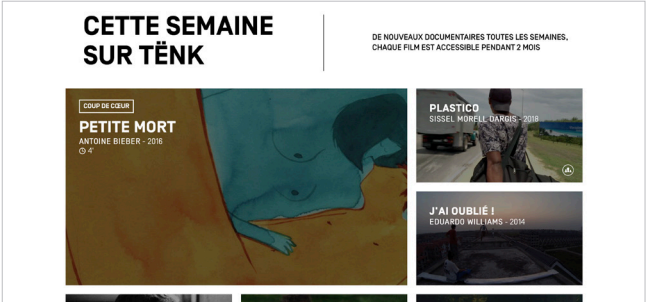

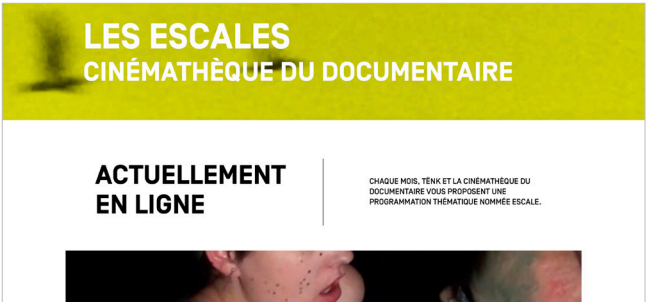
Illustration 39. Capture d'écran, pied de page

3. SCÉNARIO D'USAGE

3.1 Choisir un film

L'utilisateur dispose de six manières différentes pour choisir un film proposé au catalogue. Le tableau ci-dessous synthétise chaque scénario d'usage.

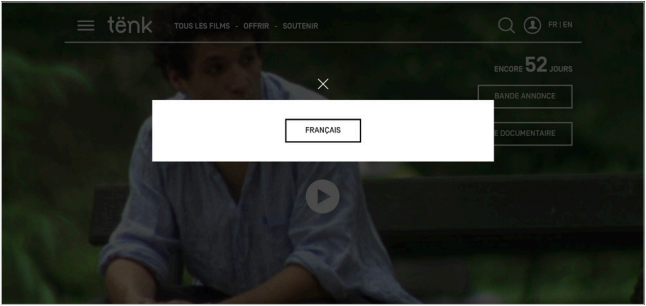

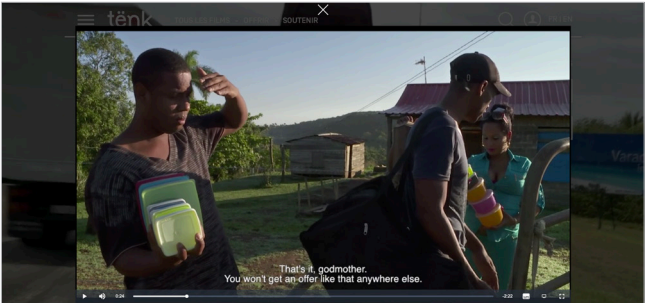
ACCÈS	ACTIONS DE L'UTILISATEUR	ILLUSTRATION
<p>Menu principal "Tous les films" (repris dans le menu secondaire hamburger)</p>	<p>Déroule la liste de l'ensemble des films proposés en offre SVOD via un scroll vertical. L'interface présente trois colonnes : 1 colonne filtre et 2 colonnes pour les films. Le titre et la durée sont affichés sur la vignette de chaque film. Lorsque l'utilisateur survole la vignette du film, une série d'informations additionnelles apparaît (résumé court, encore X jours, icône légendée "à regarder en famille").</p>	 <p>Illustration 40. Capture d'écran, "Tous les films"</p>
<p>Fonctionnalité "Filtrer" proposée dans le Menu secondaire (hamburger) "Tous les films"</p>	<p>Sélection d'une ou plusieurs métadonnées proposées par la base de données. Ici l'affichage des résultats n'est pas quantifié comme sur d'autres catalogues SVOD (cf. analyse concurrentielle). De plus, le temps de latence de la base de données peut être relativement important (même dans des conditions de connexion optimales). L'affichage du catalogue pourrait être réorganisé en bloc de films en fonction des filtres sélectionnés.</p>	 <p>Illustration 41. Capture d'écran, outil filtrer</p>
<p>Menu principal "Rechercher" (outil loupe non légendé)</p>	<p>Sélection de l'outil "Recherche" représenté conventionnellement par la loupe. Ce menu propose de renseigner un texte via l'intitulé grisé : "Recherchez un titre, un auteur, un compositeur, un pays ou un mot-clé". Un critère supplémentaire intitulé "accès au film" ("En ce moment sur Tënk", "disponible en VOD", "déjà diffusé") est alors proposé (ce critère n'est pas proposé via l'accès "Filtrer" dans la rubrique "Tous les films").</p>	 <p>Illustration 42. Capture d'écran, "Rechercher"</p>

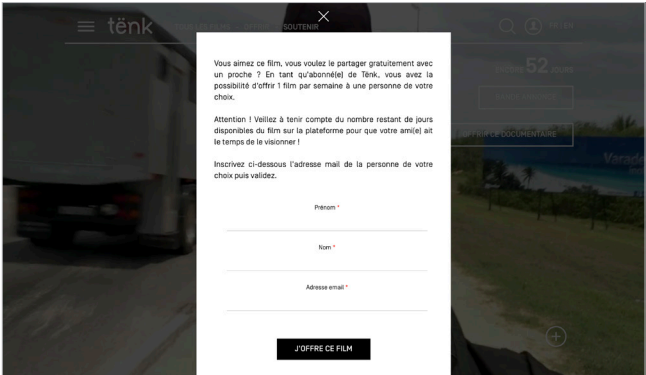

ACCÈS	ACTIONS DE L'UTILISATEUR	ILLUSTRATION
<p>Menu secondaire (via hamburger) "Les films de la semaine"</p>	<p>"les films de la semaine" du menu hamburger donne accès à la programmation hebdomadaire. Ce menu renvoie ici à une ancre de la page d'accueil accessible en déroulant le navigateur vers le bas.</p>	 <p>CETTE SEMAINE SUR TËNK</p> <p>DE NOUVEAUX DOCUMENTAIRES TOUTES LES SEMAINES, CHAQUE FILM EST ACCESSIBLE PENDANT 2 MOIS</p> <p>PETITE MORT ANTOINE BIEBER - 2016 O.V.</p> <p>PLASTICO BISSEL MORELL D'ARNOIS - 2018</p> <p>J'AI OUBLIE ! EDUARDO WILLIAMS - 2014</p> <p>Illustration 43. Capture d'écran, "Les films de la semaine"</p>
<p>Menu secondaire (via hamburger) "Les plages de Tënk"</p>	<p>Via les programmations thématiques proposées par les programmeurs dans les différentes plages [inégalement remplies selon les rubriques].</p>	 <p>LES PLAGES DE TËNK</p> <p>DÉCOUVREZ TOUTES LES PROGRAMMATIONS THÉMATIQUES DE L'ÉQUIPE ÉDITORIALE</p> <p>COUP DE CŒUR</p> <p>HISTOIRE & POLITIQUE</p> <p>ÉCOLOGIE</p> <p>FRAGMENTS D'UNE ŒUVRE</p> <p>Illustration 44. Capture d'écran, "Les plages de tënk"</p>
<p>Menu secondaire (via hamburger) "La cinémathèque du doc"</p>	<p>Via la programmation thématique proposée par Tënk et la "cinémathèque du doc" à travers les "Escalaes de la cinémathèque du documentaire".</p>	 <p>LES ESCALES CINÉMATHÈQUE DU DOCUMENTAIRE</p> <p>ACTUELLEMENT EN LIGNE</p> <p>CHAQUE MOIS, TËNK ET LA CINÉMATHÈQUE DU DOCUMENTAIRE VOUS PROPOSENT UNE PROGRAMMATION THÉMATIQUE NOMMÉE ESCALE.</p> <p>Illustration 45. Capture d'écran, "Escalaes"</p>

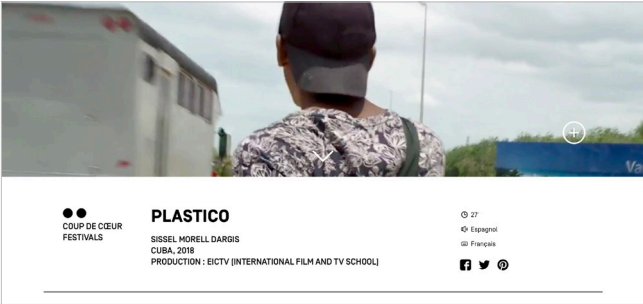
3. SCÉNARIO D'USAGE

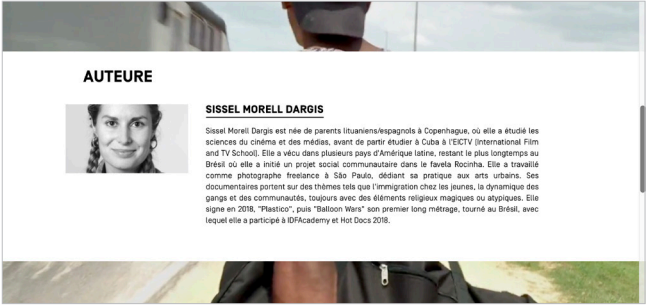


3.2 Visionnage du film et fonctionnalités associées

La page du film met en avant le visuel du film, visuel paginé en “bords perdus” et apparaissant sous le texte lors du défilement vertical via un effet “parallaxe”. Cette page donne également accès au visionnage du film (via l'icône lecture) ainsi qu'à une série d'informations additionnelles.

FONCTIONNALITÉ	ACTIONS DE L'UTILISATEUR	ILLUSTRATION
Lancer la lecture du film	Ce bouton conventionnel ouvre tout d'abord un menu pour sélectionner la version (VF, VOSTF). Or l'énorme majorité du catalogue est proposée en français. Il serait par conséquent plus efficient de proposer ce choix uniquement en cas de versions multilingues et cela directement via le player video. Dans un deuxième temps le bouton lecture donne accès au player video où l'utilisateur doit de nouveau cliquer sur l'icône “lecture”. Un lancement direct de la vidéo réduirait ici de 3 à 1 clic la lecture des films en VF.	 <p>Illustration 46. Capture d'écran, lecture du film</p>
Player Vidéo	Une série de fonctionnalités conventionnelles sont manquantes: miniature sur la timeline, avance/retour, rapide, partage, etc.	 <p>Illustration 47. Capture d'écran, player vidéo</p>
Bande Annonce	Cette fonction renvoie indifféremment à une bande annonce originale ou à un extrait des premières minutes du film. Cette différence devrait être explicitée lorsque la bande annonce n'est pas proposée car l'introduction du film ne correspond pas toujours à la promesse du résumé.	 <p>Illustration 48. Capture d'écran bande-annonce</p>

FONCTIONNALITÉ	ACTIONS DE L'UTILISATEUR	ILLUSTRATION
<p>"Offrir ce documentaire"</p>	<p>La logique de l'icône légendée pourrait être reprise de la même manière que la fonctionnalité "À regarder en famille". De plus, pour être satisfaisante cette fonctionnalité doit permettre de laisser un message personnalisé à son destinataire mais également d'obtenir une notification de réception par le destinataire. En l'état actuel, sans réponse, cette fonctionnalité agit comme "une bouteille jetée à la mer" et peut frustrer l'utilisateur qui ne sait si son cadeau a été ou non réceptionné/visionné/apprécié. Cette fonctionnalité est pourtant déterminante dans la circulation des films et la diffusion de Tënk auprès de nouveaux publics. Enfin, la fréquence d'un film offert par semaine et l'historique des envois devrait être consultable dans le compte utilisateur afin de favoriser l'installation de routine d'usage et augmenter sensiblement la promotion du catalogue par la communauté d'utilisateurs.</p>	 <p>Illustration 49. Capture d'écran, offrir ce documentaire</p>
<p>Bouton avec le signe "+" légendé "Ajouter à ma plage"</p>	<p>Cette fonctionnalité doit être explicitée car la rubrique "Ma plage" (à savoir mon compte utilisateur) se décompose en trois catégories (à voir, commencés, vus).</p>	 <p>Illustration 50. Capture d'écran, bouton ajouter à ma plage</p>

FONCTIONNALITÉ	ACTIONS DE L'UTILISATEUR	ILLUSTRATION
<p>Fiche technique du film</p>	<p>La longueur du texte et sa mise en forme répondent parfaitement aux critères d'ergonomie de lecture.</p>	 <p>ILLUSTRATION 51. Capture d'écran, fiche technique</p>
<p>Résumé du film</p>	<p>La longueur du texte, le style et sa mise en forme répondent parfaitement aux critères d'ergonomie de lecture.</p>	<p>RÉSUMÉ</p> <p>Deux potes de débrouille quittent la Havane pour prendre les chemins de traverse de la vente à la sauvette. Ils arpentent la campagne cubaine, au gré du porte à porte, pour fourguer des Tupperware. Ils ont la tchatche et enrobent leurs boîtes en plastique d'un flot continu de paroles. Leur petit business dévoile une réalité cubaine hors des sentiers battus.</p> <p>ILLUSTRATION 52. Capture d'écran résumé</p>
<p>L'avis de Tënk</p>	<p>La longueur du texte, le style et sa mise en forme répondent parfaitement aux critères d'ergonomie de lecture. Toutefois, l'identité du programmeur pourrait ici être personnalisée par un hyperlien vers sa biographie et photographie.</p>	<p>L'AVIS DE TËNK</p> <p>Véritable clin d'œil au cinéma direct des frères Maysles, les "salesmen" de Sissel Morell Dargis se retrouvent ici transportés dans la société cubaine post-castriste. Et si l'on rit beaucoup aux côtés de nos deux compères, vendeurs de boîtes en plastique, le mirage d'un idéal communiste laisse rapidement la place au goût amer d'un Cuba entré de plein fouet dans la débrouille capitaliste.</p> <p>Éva Tourrent Réalisatrice, responsable artistique de Tënk</p> <p>ILLUSTRATION 53. Capture d'écran, avis de tënk</p>

FONCTIONNALITÉ	ACTIONS DE L'UTILISATEUR	ILLUSTRATION
<p>Biographie de l'auteur</p>	<p>La longueur du texte et sa mise en forme répondent parfaitement aux critères d'ergonomie de lecture. Toutefois, l'identité de l'auteur pourrait être complétée par un hyperlien vers son site web et/ou sa page wikipédia lorsqu'elle existe.</p>	 <p>Illustration 54. Capture d'écran, biographie de l'auteur</p>
<p>"Pour aller plus loin"</p>	<p>Cette série de documents additionnels est une spécificité de Tënk. Le partenariat avec brouillon d'un rêve (script), Images documentaire (articles) ou filmdocumentaires.fr (articles) mériteraient d'être mis en avant.</p>	 <p>Illustration 55. Capture d'écran, pour aller plus loin</p>
<p>Partage réseaux sociaux</p>	<p>Partage du contenu via Facebook, Twitter et Pinterest. Le plugin Adblock bloque l'affichage des icônes sans que l'utilisateur n'en soit notifié.</p>	 <p>Illustration 56. Capture d'écran, partage réseaux sociaux</p>

3. SCÉNARIO D'USAGE

3.3 Appropriation du compte utilisateur

L'appellation "Ma plage" [appellation non conventionnelle] donne accès à une page personnalisée qui se décompose en cinq parties: "À VOIR", "COMMENCÉS", "VUS" puis "MON PROFIL" et "MON ABONNEMENT".

Dans la rubrique "À VOIR", le bouton qui permet d'ajouter des films à la liste pose un problème d'affordance ⁹. En effet, son changement d'état n'est pas suffisamment perceptible [passage du plein au contour peu visible]. De plus, son effet sur la liste des films n'est pas clair [passage de l'intitulé "ajouter à votre liste" à "ajouté à votre liste"]. Un message plus explicite du type "ce film a bien été ajouté à votre plage " serait nécessaire. Enfin, l'intérêt de cette fonctionnalité n'est pas rappelé lorsqu'on est dans la catégorie "À VOIR".

Par ailleurs, il n'y a pas de possibilités pour la communauté d'utilisateur d'échanger sur les films. Les commentaires sont externalisés via les réseaux sociaux ce qui ne favorise pas bien une médiation des films via la communauté.

En résumé, les améliorations suivantes seraient à envisager :

- Utiliser des appellations conventionnelles.
- Distinguer par un menu secondaire la partie "gestion de sa liste de films", "gestion de son abonnement" et gestion de son profil".
- Améliorer l'appropriation de la liste "A VOIR" afin de faciliter une sélection des films au catalogue par une présélection (stratégie d'élimination ou affinage progressif de l'utilisateur selon ses envies du moment).
- Permettre de partager sa liste de films préférés ou autres listes thématiques de l'utilisateur.
- Permettre une entrée de données (Input) facilitant le déploiement d'un algorithme de recommandation (Output).

⁹ Le concept d'affordance définit la manière dont la forme d'un objet suggère un usage potentiel pour un utilisateur donné. « Les affordances perçues aident les gens à comprendre quelles sont les actions possibles avec l'objet sans qu'il soit nécessaire de rajouter des informations supplémentaires (mode d'emploi, légende, étiquette) » [Norman 2013 : 13].

4.1 Fil d'ariane

Toutes les pages du site mise sont titrées en majuscule en haut de page (à l'exception de la page "Tous les films"). L'utilisateur peut ainsi identifier aisément la page courante. Toutefois, l'absence d'un fil d'ariane ne permet pas de situer l'emplacement de la page dans l'arborescence générale du site [peu profonde mais très large]. Celui-ci ne peut donc pas aisément mémoriser l'architecture et revenir en arrière sans repasser par la page d'accueil. À titre d'exemple, après avoir sélectionné une page "film" depuis une rubrique thématique ("plage"), l'utilisateur ne peut pas revenir à la plage sélectionnée sans passer de nouveau par le menu principal ou utiliser la fonctionnalité "retour" de son navigateur [méthode proscrite par les standards ergonomiques].

4.2 Zones persistantes

La barre de navigation persistante fixée en haut de l'écran disparaît lorsque l'utilisateur scroll vers le bas de la page. Il est alors contraint de remonter afin d'afficher de nouveau ce menu

4.3 Icônes, hypertextes et zoning

Les règles de similitude et de proximité [cf. lois de Gestalt¹⁰] sont correctement appliquées. A titre d'exemple le soulignement au survol des menus, le remplissage des boutons ou l'apparition d'une main pour les réseaux sociaux est traité de manière homogène sur le site. Toutefois, une fausse affordance [perception erronée] est présente pour le texte "le premier mois à 1 €" qui possède le même traitement graphique que certains boutons du site.

¹⁰ La théorie de la Gestalt [forme, en allemand] regroupe un ensemble de lois qui définissent les principes de la perception [bonne forme, bonne continuité, proximité, similitude, destin commun, clôture]. Ces lois sont largement appliquées en webdesign. La théorie repose sur le postulat que la totalité est supérieur à la somme des éléments. Face à la complexité de l'environnement, le cerveau cherche à donner une structure signifiante à ce qu'il perçoit, afin de le simplifier et de l'organiser [cf. APCI et al., 2013:140].

4.4 Création de compte

Lors de l'abonnement, la création d'un compte se matérialise sous la forme d'un formulaire en quatre étapes qui respecte les préconisations ergonomiques (entrées limitées à 8 avec champs obligatoires identifiés par un astérisque rouge).

4.5 Charte graphique

La charte du site est homogène. La typographie se décline en plusieurs variantes en fonction de l'importance du texte.

La charte couleur se décompose en blanc et noir (textes et boutons), jaune (accueil), bleu (plages) et violet (soutenir). Toutefois, le traitement du bandeau du menu persistant n'est pas homogène. Il est à noter que le carrousel peut introduire des images qui tranchent de manière maladroite avec ce parti-pris esthétique. Par contre, le traitement homogène d'un filtre bleu pour les plages tend paradoxalement à uniformiser les identités entre ces rubriques thématiques. Enfin, les images utilisées pour les miniatures sont de bonne qualité et sont utilisées de manière homogène. Une description alternative des images n'est néanmoins pas prévue dans le code source en cas de problème d'affichage par le navigateur

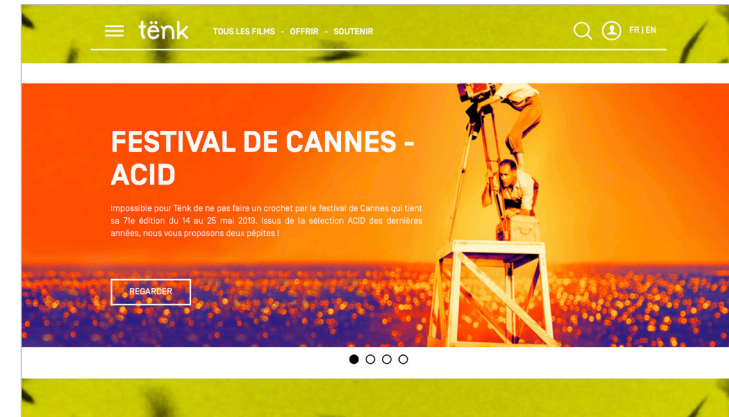


Illustration 57. Exemple capture écran Festival de Cannes ACID

```
url('https://medias.tenk.fr/nav/header-09.jpg'); ></div>
▶<div class="movie-event parallax-foreground-block">...</div>
▶<script type="text/javascript">...</script>
▶<div class="parallax-block">...</div>
▼<div class="week-movies pad-bottom-lg parallax-foreground-block">
  ▶<div class="block-header container row inline-block">...</div>
  ▼<div class="container">
    ▼<div class="row">
      ...
      ▼<a href="https://www.tenk.fr/coup-de-coeur/petite-mort.html"
        class="movie-frame-lg span8 featured first cover darken-
        overlay" style="background-image: url('https://
        d1eg2pfkb4bemp.cloudfront.net/img/p/1/4/2/9/1429-
        cover_large.jpg')"> == $0
        ::before
        ▶<div class="relative">...</div>
        </a>
        ▶<div class="span4 mobile-sep">...</div>
        ::after
        </div>
      ▶<div class="row">...</div>
```

Illustration 58. Code source images

4.6 Versions responsives

Deux versions sont proposées pour tablette ¹¹ et smartphone ¹². Dans les deux cas, les boutons sont relativement gros et respectent bien la loi de Fitts ¹³. Néanmoins, des éléments sont manquants par rapport à la version pour terminaux fixes. À titre d'exemple, les problèmes ci-dessous ont été identifiés :

- Le player vidéo présente un problème de superposition d'éléments qui gêne l'utilisation de certains boutons. De plus, celui-ci ne s'affiche pas directement sur la page et nécessite d'effectuer un défilement vertical.
- Les filtres de sélection dans la rubrique "Tous les films" cachent les documentaires proposés par le site. Cela implique à nouveau un défilement vertical de l'utilisateur afin d'afficher l'information souhaitée. De plus, les filtres proposés étant trop importants, l'utilisateur peut avoir l'impression de devoir cocher une série de critères ce qui ne donne pas nécessairement de résultat.
- Le pied de page disparaît pour les écrans d'une résolution de largeur de 768 pixels. Les fonctionnalités permettant de s'inscrire à la newsletter et aux réseaux sociaux disparaissent en même temps que le pied de page.

¹¹ Ipad Pro, IOS version 12.2; Samsung Galaxy Tab E Android 4.4

¹² Iphone 5S, IOS version 12.3.1; Samsung Galaxy S8 Android 7.0

¹³ "Le temps requis pour atteindre une cible est proportionnel à la distance entre le point de départ et la cible et inversement proportionnel à la taille de la zone de destination" (APCI et al., 2013:102).

En résumé, une série de préconisations peut être établie pour la mise en oeuvre d'une deuxième version de la plateforme:

- Certains intitulés non conventionnels doivent être explicités (ex. "La cinémathèque du doc" "Ma plage", etc.).
- L'architecture de l'information doit être repensée (suppression des redondances, fil d'ariane, pied de page, etc.).
- L'absence de retour utilisateur pour l'outil "Filtrer" est déroutant et ne permet pas un usage efficient.
- La complémentaire de l'outil "Recherche" et des filtres est à retravailler.
- L'absence de personnalisation de l'espace utilisateur est un obstacle à l'appropriation du catalogue (ex. notification lorsqu'on offre un film, bouton ajouter à la liste à voir, etc.).
- Il semble nécessaire d'explicitier la promesse de navigation pour l'utilisateur dès l'ouverture du site. En effet, celui-ci pourrait être frustré de ne pas accéder directement à du contenu audiovisuel en streaming.
- La correction des problèmes d'affichage de la version responsive doit faciliter un usage multi-support.



ANNEXE 1. GRILLE D'ANALYSE

Cette grille d'analyse établit une synthèse des différentes recommandations ergonomiques en interface homme-machine [Bastien, 1993; Nielsen, 1993]. Ce canevas a permis de vérifier si les critères d'utilisabilité ont bien été pris en compte. Il s'agit d'une approche *a priori* qui permet d'identifier des problèmes potentiels mais ne remplace aucunement un test d'utilisabilité avec un panel d'utilisateurs ciblés.

1. Objectifs et ciblage (stratégie et positionnement général)

- Quels sont les objectifs de l'œuvre/service/site interactif ?
- Quel est le propos ? Quels sont les principaux messages à transmettre ?
- Quelle est la promesse d'expérience utilisateur ? (slogan)
- Quel est le public ciblé ?
- S'il existe plusieurs cibles, quelle est la cible principale et secondaire ?
- Quelle est la « littérature numérique » des utilisateurs ?
- Quels besoins/attentes/questions/problèmes cherche-t-il à résoudre ?
- Dans quel contexte va-t-il se poser ces questions ?
- Quel est le scénario d'usage ?
- Quelle stratégie de communication multi-support ?
- Quels retours des utilisateurs ?
- Quelles sont les métriques web à votre disposition ? (Google Analytics)

2. Architecture de l'information

- L'arborescence du site est-elle claire et explicite ?
- L'arborescence est-elle large (8 max.) et peu profonde (4 max.)
- Les rubriques répondent-elles aux besoins de l'utilisateur ? (logique inductive)
- Les libellés des rubriques regroupent-elles des informations de même type ?

3. Navigation (consultation ou parcours de lecture)

- L'internaute a-t-il le moyen de savoir où il est dans le site quelque soit la page-écran ? (test du coffre).
- Visualise-t-il la position de la page courante par rapport au reste du site ? (fil d'ariane)
- Le chemin de progression apparaît-il clairement sur la page ? (fil d'ariane)

- La page courante est-elle indiquée dans le chemin de progression ? (fil d'ariane)
- Dispose-t-il en permanence d'une vue globale des différentes rubriques du site ? (menu principal)
- L'organisation des rubriques répond-elle à la logique/l'ordre de navigation ? (logique inductive)
- L'internaute peut-il naviguer exclusivement à partir des boutons du site ? (pas de manipulation du navigateur).
- Une zone de navigation persistante (menu principal et pied de page) apparaît-elle à l'identique sur toutes les pages du site ?
- Une navigation contextuelle (menu secondaire) est-elle proposée ?
- Le graphisme des onglets est-il explicite ? (affordance perçue, non perçue, fausse affordance)
- Si une liste de sélection est utilisée pour la navigation, un bouton lui est-il associé ?
- Une légende explique-t-elle le rôle des icônes ? (respect des conventions d'usage, sémiotique des boutons)

4. Hyperliens et hypermédias

- Le comportement des hyperliens est-il standard ? (affordance)
- Les zones cliquables sont-elles assez grandes pour être sélectionnées ? (loi de fitts)
- La lecture est-elle interrompue par l'utilisation des hyperliens ?
- Le libellé des hyperliens est-il cohérent ?
- Les hyperliens vers d'autres sites ouvrent-ils un nouvel onglet dans le navigateur ?

5. Organisation de la page (zoning)

- Le zoning des différentes pages est-il homogène ?
- Les informations semblables sont-elles présentées de la même manière sur la page ? (lois de la similitude et proximité Gestalt)
- Les informations importantes sont-elles mises en évidence ? (lois de Gestalt)
- Les libellés reflètent-ils le contenu des pages ou des paragraphes ?

6. Page d'accueil (promesse éditoriale/ promesse d'expérience utilisateur)

- La page d'accueil permet-elle à l'internaute de comprendre l'expérience utilisateur proposée (vocation du site, type de contenu, services proposés) ?
- L'utilisateur comprend-t-il l'enjeu de la navigation depuis la page d'accueil ?
- Des écrans d'introduction sont-ils employés avant d'arriver sur ce site ?

7. Graphisme

- La charte graphique est-elle cohérente ?
- Le design des boutons est-il compréhensible ? (respect des conventions d'usage, sémiotique des boutons, etc.)
- Une feuille de style a-t-elle été définie ?
- Les textes et choix typographiques sont-ils lisibles ?
- Le chargement des images a-t-il été optimisé ?
- La qualité graphique de l'image est-elle suffisante ?
- Une description alternative a-t-elle été définie pour les images ?
- Dans le cas des zones actives, y-a-t-il une affordance perçue et une loi de fitts respectée ?

8. Rédaction (texte et titre, hiérarchie de l'information)

- L'information importante apparaît-elle en haut de page ou faut-il scroller ?
- Les éléments importants du texte ressortent-ils lorsqu'on balaye la page des yeux ?

- Les titres aident-ils l'utilisateur à s'orienter dans la lecture de la page ?
- Les hyperliens permettent-ils d'accéder à des informations complémentaires au texte courant ?
- Le vocabulaire employé est-il compréhensible par l'utilisateur ? (champ sémantique)
- La page est-elle rédigée dans un style concis ?
- L'accès aux informations est-il hiérarchisé ?
- Le contenu de la page peut-il être compris sans lire le reste du site ? (loi de Krug)
- Des listes à puces sont-elles employées pour structurer le texte ?
- Un même ensemble de graphiques est-il utilisé pour toutes les puces du site ?

9. Formulaire (entrée de données et requête utilisateur)

- Le site fournit-il les informations et messages d'erreurs pour remplir les différents champs ? (feedback)
- Les saisies sont-elles réduites au minimum ? (usage de la complétion)
- Les entrées obligatoires sont-elles clairement indiquées ?
- Les items des listes sont-ils affichés dans un ordre logique pour l'utilisateur ?
- Des boutons ont-ils été préférés aux listes de sélection ?

10. Préconisations et conclusion

- Quels sont les éléments qui n'ont pu être évalués de manière pertinente ou fiable ?
- De quelle manière pourriez-vous déployer un test utilisateur ?
- Quels seraient les apports de connaissance supplémentaires apportés par un test utilisateur ?
- Pour conclure, formuler une série de recommandations à votre client pour améliorer l'UI/UX design du site analysé.

ANNEXE 2. TABLE DES ILLUSTRATIONS

Partie 1. Analyse comparative

Illustration 1. Page accueil, Spicée	p. 16
Illustration 2. Page accueil, UniversCiné	p. 16
Illustration 3. Page accueil, Draken film, suédois, google traduction	p. 17
Illustration 4. Recadrage page d'accueil, Netflix	p. 17
Illustration 5. Page accueil, Mubi	p. 18
Illustration 6. Page accueil, Spicée	p. 18
Illustration 7. Recadrage page accueil, Sundance Now	p. 18
Illustration 8. Page accueil, Mubi	p. 19
Illustration 9. Page accueil, FilmoTV	p. 19
Illustration 10. Recadrage page accueil, Netflix	p. 19
Illustration 11. Page accueil, QwestTV	p. 20
Illustration 12. Page accueil, Arte VOD	p. 20
Illustration 13. Page accueil, Mubi	p. 20
Illustration 14. Recadrage outil recherche, Spicée	p. 24
Illustration 15. Outil recherche ONF.ca	p. 25
Illustration 16. Recadrage outil recherche, Spicée	p. 25
Illustration 17. Page accueil, Mubi	p. 27
Illustration 18. Page accueil, Netflix	p. 27
Illustration 19. Page accueil, LeKino	p. 28
Illustration 20. Page accueil, Draken film	p. 28
Illustration 21. Recadrage newsletter tènK	p. 28
Illustration 22. Recadrage newsletter ONF Canada	p. 29
Illustration 23. 1 minute avant, FilmoTV	p. 29
Illustration 24. Arte VOD	p. 33
Illustration 25. Commentaires Filmdoo	p. 33
Illustration 26. Fil d'activité, Filmdoo	p. 33
Illustration 27. Recadrage playlists, Filmdoo	p. 34
Illustration 28. Recadrage partage Facebook, Filmdoo	p. 34
Illustration 29. Capture d'écran mail, Filmdoo	p. 35
Illustration 30. Recadrage intégration html, ONF.ca	p. 35
Illustration 31. Classement des films les plus demandés, Filmdoo	p. 35
Illustration 32. Description utilisateur, Mubi	p. 37
Illustration 33. Recadrage favoris, Filmdoo	p. 38
Illustration 34. Recadrage feedback, ONF.ca	p. 38
Illustration 35. Catalogue V&D CNC	p. 44

ANNEXE 2. TABLE DES ILLUSTRATIONS

Partie 2. Audit ergonomique

Illustration 1. Capture écran, page accueil Tënk	p. 63
Illustration 2. Capture d'écran, menu "hamburger"	p. 64
Illustration 3. Capture d'écran, "Ma plage"	p. 65
Illustration 4. Capture d'écran, pied de page	p. 66
Illustration 5. Capture d'écran, "Tous les films"	p. 67
Illustration 6. Capture d'écran, outil filtrer	p. 67
Illustration 7. Capture d'écran, «Rechercher»	p. 67
Illustration 8. Capture d'écran, «Les films de la semaine»	p. 68
Illustration 9. Capture d'écran, «Les plages de tënk»	p. 68
Illustration 10. Capture d'écran, «Escalaes»	p. 68
Illustration 11. Capture d'écran, lecture du film	p. 69
Illustration 12. Capture d'écran, player vidéo	p. 69
Illustration 13. Capture d'écran bande-annonce	p. 69
Illustration 14. Capture d'écran, offrir ce documentaire	p. 70
Illustration 15. Capture d'écran, bouton ajouter à ma plage	p. 70
Illustration 16. Capture d'écran, fiche technique	p. 71
Illustration 17. Capture d'écran résumé	p. 71
Illustration 18. Capture d'écran, avis de tënk	p. 71
Illustration 19. Capture d'écran, biographie de l'auteur	p. 72
Illustration 20. Capture d'écran, pour aller plus loin	p. 72
Illustration 21. Capture d'écran, partage réseaux sociaux	p. 72
Illustration 22. Exemple capture écran Festival de Cannes ACID	p. 75
Illustration 23. Code source images	p. 75

ANNEXE 3. REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- APCI, et al. (dirs.), 2013, *Le design des interfaces numériques en 170 mots-clés*, Paris, Dunod.
- BARREAU-BROUSTE S., 2011, *Arte et le documentaire de nouveaux enjeux pour la création*, Bry-sur-Marne, INA.
- KILBORNE Y., 2011a, « Le petit écran, média indépasseable ? Du statut de la télévision chez les cinéastes documentaristes », *Les Enjeux de l'information et de la communication*, vol. 2011, n°1, p. 82-93.
- KILBORNE Y., 2011b, « Les stratégies de résistances des cinéastes documentaristes français », *Sociologie de l'Art*, vol. Opus 16, n°1, p. 81-98.
- BARATS Christine, 2013, *Manuel d'analyse du web*, Armand Colin.
- BASTIEN J.M.C., SCAPIN D., 1993, *Ergonomic Criteria for the Evaluation of Human-Computer interfaces*, Paris, INRIA.
- BONNIER P., 2013, « Utilisabilité », Agence pour la promotion de la création industrielle, designers interactifs, mov'eo et systematic paris-région (dirs.), *Le Design des interfaces numériques en 170 mots-clés : des interactions homme-machine au design interactif*, Paris, Dunod, p. 147.
- CARDON D., 2015, *A quoi rêvent les algorithmes. Nos vies à l'heure des big data*, Paris, Seuil.
- CROISSANT V., 2016, « Noter, évaluer, apprécier. Formes, formats et pratiques de la prescription culturelle sur le web », *Les Enjeux de l'Information et de la Communication*, n°17/3A, p.85 à 97.
- CNC et CSA, étude, 2018, *La vidéo à la demande par abonnement en France : marché et stratégie des acteurs*.
- CSALab, 2016, *Le rôle des données et des algorithmes dans l'accès aux contenus*.
- DAUMAL S., 2012, *Design d'expérience utilisateur*, Eyrolles.
- DEBRUYNE F. et PIROLI F., 2017, « Prescription et recommandation : agir et faire agir ? », *Études de communication*, numéro 49.
- DIDIER I. et RAYNAUD P., 2013, *E-dossier de l'audiovisuel : Le documentaire, un genre multiforme*, INA.
- DROUILLAT B., 2016, *Le design interactif: du web design aux objets connectés*, Paris, Dunod.
- DRUMOND G., COUTANT Alexandre, MILLERAND Florence, 2018, « La production de l'utilisateur par les algorithmes de Netflix », *Les Enjeux de l'Information et de la Communication*, n°19/2, p.29 à 44.
- GANTIER S. et GAUDENZI S., 2019, « Vers un canevas méthodologiques pour le design d'œuvres audiovisuelle interactives », *Interfaces Numériques*.
- LALLEMAND C. et GRONIER G., 2016, *Méthodes de design UX*, Eyrolles.
- NIELSEN J., 1993, *Usability Engineering*, Paris, Editions Kaufmann.
- NOGIER J-F., LECLERC J., 2017, *UX Design et ergonomie des interfaces*, Paris, Dunod.
- NORMAN D., 2013, *The Design of Everyday Things*, New York, Basic Books.
- SCAM et RED CORNER, 2015, *étude, Le documentaire sur Internet, ses auteurs et ses publics*.
- VAYRE J.-S., 2017, « Une histoire de machines à recommander des biens de consommation : de l'Internet documentaire à l'Internet des données », *Études de communication*, n° 49, p. 89-106.