

# Comité d'écoute visiteurs —

**Date :** 17 octobre 2024

**Horaire :** 17h-18h30

**Lieu :** Galerie Lefuel, niveau 2, Tuileries

**Thème :** La posture du visiteur.

Comment concilier la recherche individuelle du plaisir de la visite et le nécessaire respect collectif des règles de visite

Mot de bienvenue et présentation de l'exercice par la responsable du service des publics.

## Cadre

- Comité organisé dans le cadre du programme Service public + programme d'amélioration continue centré sur l'expérience des visiteurs et porté par les équipes sur le terrain.
- Comité qui répond à la volonté de l'institution de placer le visiteur au cœur de ses préoccupations. Cette volonté se matérialise aussi par le projet de repenser le parcours du visiteur dans ses modalités d'accueil et de médiation.
- Sujet du jour : comment communiquer, partager le règlement intérieur avec tous les usagers du musée et plus particulièrement ceux participant à des visites en groupe. L'enjeu pour le musée est d'être un lieu accueillant, convivial, chaleureux, ouvert à tous, tout en garantissant le respect des règles de sécurité et la préservation des œuvres comme des personnes.

## Objectif

Un service accueillant, plus efficace, plus proche des publics.

## Déroulé

- Durée d'1h30
- Présentation des participants : fonction et motivation
- Fil conducteur : trouver la meilleure manière de donner à comprendre et de formuler les règles de visite tout en restant sympathique et accueillant
- Synthèse de la réunion
- Calendrier

# Méthode

Échange, écoute, partage

## 11 représentants responsables de groupes du musée

- 2 public scolaire – jeunes
- 2 public associatif
- 3 public entreprises, adultes
- 3 public champ social et médico-social
- 1 public handicap

## Représentants du musée des Arts décoratifs

### **Service des publics**

- Responsable du service du service des publics
- Responsable du développement et de la relation avec les publics
- Chargée de l'action éducative
- Cheffe de projet en charge du parcours de médiation
- Une conférencière

### **Service accueil**

- Agente d'accueil

Une même motivation exprimée par tous les participants et participantes : échanger, écouter la parole de l'autre, prendre en considération l'expérience des visiteurs, découvrir le fonctionnement du musée et comprendre ses contraintes.

# Les sujets abordés, constats et pistes d'amélioration

Sont listés ci-dessous les Verbatims collectés lors de cette séance.

## 2 objectifs

- Tous les visiteurs doivent se sentir les bienvenus au musée, qu'ils se sentent chez eux dès l'arrivée.
- Faire connaître de manière sympathique les règles du vivre ensemble à respecter pour le bon déroulement de la visite au musée.

## Document pour le responsable de groupe

- Un document est prévu pour les responsables de groupes en visite libre mais il semble peu distribué à l'accueil. À envoyer au moment de la réservation ? Ce document peut aussi être envoyé aux groupes avec conférenciers extérieurs ?

## Contenus du message

### Informations à y faire figurer

- Mettre en avant ce qu'est une œuvre, sa valeur, le fait qu'elle est précieuse, qu'il faut la préserver dans le temps pour la partager au plus grand nombre.
- Idée que le musée est une « bulle » : un espace-temps différent.
- Idée du vivre ensemble.
- Penser au public éloigné, aux visiteurs qui n'ont pas les codes.
- Interdiction du téléphone lors de la visite guidée par un ou une conférencière, cela est valable tant pour les adultes accompagnateurs, le public adultes que jeune. Problème de la prise de photos, laisser la possibilité de prendre des photos.
- Chuchoter pour ne pas déranger les autres.
- Faire respecter les visites guidées : des visiteurs individuels ne doivent pas pouvoir se joindre au groupe sans avoir payé le coût de la visite.
- Ajouter des indications qui concernent les plus petits.
- Pour certains publics (par exemples publics présentant un trouble du spectre de l'autisme), besoin d'un document permettant de présenter le parcours étape par étape depuis l'arrivée au musée pour préparer le groupe, avec des photos/dessins ou pictos.

## Forme du message

Être compris par tous et toutes et être facile à comprendre, sympathique, pédagogique, humoristique.

- Ton : ludique, mascotte, (ex : souris qui mange les œuvres) à retrouver dans les salles pour se recentrer, se focaliser.
- Forcer le trait et dédramatiser les différentes injonctions pour susciter l'adhésion du public.
- Une formulation qui ne passe pas par des interdictions mais qui explique ce qui se passe dans un musée et pourquoi ces règles sont nécessaires, qui donne aussi des clés pour apprendre à entrer en relation avec les œuvres.
- Format simple, avec des pictos, facile à comprendre par toutes et tous.
- Informations à reprendre sur site dans le musée, notamment aux vestiaires, et audiophones.
- Support pour les enfants / support pour les adultes + communication sur place dans le musée.
- Ces « consignes » pourraient également être intégrées aux audioguides.

## Affichage / signalétique à mettre en place dans le musée

- Signalétique à prévoir à l'entrée ? Petit mot d'accueil affiché ?
- Expliquer comment fonctionne le musée, avec le rôle de chacun (équipes d'accueil, de sécurité, de conservation des œuvres...).

## Médiation

- Fournir au personnel de salle des reproductions pour pouvoir montrer et toucher du doigt certains détails.
- Rendre accessibles les œuvres pour les malvoyants.

### **Réponses apportées**

Nous remercions les participants pour leur retour d'expérience concernant ce sujet et allons prendre en compte leurs retours.

## **Les actions d'amélioration à mettre en œuvre**

→ Prévoir deux messages différents : un destiné au responsable de groupe / un aux visiteurs directement et notamment les plus jeunes.

### **Pour les responsables de groupes**

→ Mise à jour du document dédié aux responsables de groupes.

→ L'ajouter systématiquement à l'envoi de la confirmation de visite à destination des responsables de groupes.

→ Pour le public jeune : un travail est en cours actuellement sur sujet en partenariat avec des classes.

→ Information dans le musée : à ajouter au cahier des charges pour l'aménagement de l'accueil ainsi que celui qui concerne la refonte du parcours du visite et la réouverture du musée Nissim de Camondo.

## **Le calendrier des prochaines étapes**

→ Tout au long de l'année : mise en place des actions identifiées comme applicables dès à présent + information régulière du comité.

→ Jeudi 20 mars 2025 : session réunissant les représentants de visiteurs individuels.

→ Jeudi 26 juin 2025 : session rassemblant les participants aux deux comités.

## **La synthèse des questionnaires de satisfaction sur ce comité**

→ Appréciation de l'exercice par tous les participants tant usagers que personnels des Arts Décoratifs.

→ Format de la réunion (durée, nombre de participants) adapté, fréquence préférée : 2 à 3 fois par an.

### **Points positifs**

→ Pour le personnel du musée : intérêt pour les échanges et le retour d'expérience des visiteurs.

→ Pour les « usagers » visiteurs : satisfaction de pouvoir échanger avec le personnel du musée ; pouvoir prendre part à la vie de musée, pouvoir proposer des solutions, le musée est aussi le lieu de « travail » des responsables de groupes ; rendre le musée plus inclusif et accessible à tous et toutes.

### **Améliorations**

→ Inviter des ados et des enfants à une réunion similaire.

→ Acoustique de la salle.

→ Inviter les participants à débiter leur réflexion sur le sujet abordé en amont de la réunion.

### **Sujets à aborder**

→ Groupes adultes avec conférenciers extérieurs pour les expositions.

→ Les jauges.

→ La durée des expositions temporaires.

→ Comment rendre le musée plus sensible ?