Comité d'écoute visiteurs

Date : 25 juin 2026
Horaire : 17h-18h30
Lieu : Salle Bellevue
Thème : Les newsletters des Arts Décoratifs

Cadre

➜ Comité organisé dans le cadre du programme Service public + programme d'amélioration continu centré sur l'expérience des visiteurs et porté par les équipes sur le terrain.
➜ Cette démarche s'inscrit dans la volonté de l'institution de placer le visiteur au cœur de ses préoccupations. Dans cette perspective, elle vise à mieux comprendre l'utilité de nos newsletters pour leurs destinataires, afin de les faire évoluer et de mieux répondre à leurs besoins.
➜ Sujet du jour : Comment améliorer le contenu de nos newsletters afin de répondre au mieux aux attentes des différents publics auxquels elles sont destinées ?

Objectif

Identifier l'intérêt que portent les visiteurs et les professionnels à nos newsletters, comprendre les motivations qui les ont conduits à s'y inscrire ainsi que leurs attentes. Il s'agit également de mieux cerner les informations qu'ils recherchent et les usages qu'ils font de ces communications, afin d'en améliorer la pertinence et l'efficacité.

Déroulé

➜ 16h45 : réception des participants inscrits dans le hall 107
➜ À partir de 17h : installation des participants (internes et externes) en salle de réunion au sien du département du Service des publics
➜ Tour de table : présentation de chacun
➜ Echange sur le rapport qu'entretiennent les participants avec nos newsletters
➜ Retours sur les dernières newsletters envoyées par le musée.
➜ 18h15 – 18h30 : remplissage d'un formulaire individuel par les participants, remise de petits cadeaux en remerciement et clôture du comité d'écoute.

Méthode

Échange, écoute, partage

MUSÉE DES ARTS DÉCORATIFS

Participants

Internes : 6 participants
Service des publics
➜ Responsable du service
➜ Responsable du développement et relation avec les publics
➜ Stagiaire développement des publics
Direction de la communication
➜ Directeur de la communication
➜ Cheffe de projet communication
Direction du mécénat
➜ Responsable des amis du musée des Arts décoratifs

Externes : 8 participants avec les profils suivants
➜ 6 visiteuses individuelles (dont 1 amie du musée et 1 abonnée Solo Duo)
➜ 2 responsables de groupes champ social

Les sujets abordés, constats et pistes d'amélioration

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

Pourquoi vous êtes-vous abonnées à la newsletter du musée ?

Une source d'information essentielle sur la programmation du musée
➜ Principalement pour avoir des informations sur les actualités et les expositions.
➜ Afin d'avoir un « pense-bête personnalisé » dédié aux sorties.
➜ Car les newsletters paraissent moins chronophages que les réseaux sociaux grâce au tri de l'information.
➜ Pour avoir des informations sur les activités des musées (visites-ateliers, visites guidées, conférences, etc.).

Un rappel utile pour penser à réserver, et venir au musée
➜ Permet d'avoir le « top départ » pour les réservations des activités.
➜ Pour ne pas louper quelque chose d'important.
➜ Pour avoir un rappel de venir au musée (surtout parmi toute l'offre culturelle en Île-de-France).
Ex : « Quand il y a un évènement ça nous fait une piqure de rappel sur les expos qu'il y a en ce moment ».

Information directe du musée / non retranscrite par un influenceur ou journaliste…
➜ Permet de se faire plus facilement son propre avis sans être biaisé par l'avis des autres (notamment le nombre de likes sur les RS, etc.)

Points d'attention
➜ Point à améliorer : détailler davantage la saison à venir si possible.
➜ Problème : « On est inondés » par toutes les newsletters des musées d'Île-de-France.

La fréquence des envois vous parait-elle adaptée ?

➜ Une fois par mois semble plus adapté.

Est-ce que vous les ouvrez systématiquement ?

➜ Oui (remarque : les présents ne sont pas forcément très représentatifs de tous les abonnés).

Comment vous êtes-vous abonnées à nos newsletters ?

➜ Lors de la création du compte sur la billetterie.
➜ Ne se souviennent plus.

Est-ce qu'il y a des newsletters d'autres musées que vous aimez particulièrement / qui vous inspirent ?

➜ Fondation Cartier (pour ses activités)
➜ Palais de la Porte Dorée
➜ Cité de l'architecture

Quels sont vos retours sur notre newsletter mensuelle ?

Textes, contenu

➜ Le texte descriptif des conférences est important (ne pas laisser seulement une image).
➜ Elles préfèrent avoir beaucoup d'informations plutôt que de devoir cliquer sur un lien renvoyant vers une page.
➜ Suggestion : création d'une rubrique sur les nouveautés dans les collections permanentes du musée (nouvel accrochage, restauration, etc.).

Importance des images

➜ Les images attirent l'attention.
Suggestion
Dans la newsletter institutionnelle, mettre des photos pour illustrer les conférences.

Longueur de la newsletter

➜ Globalement les participantes disent la lire jusqu'au bout.
Remarque
↳ Les newsletters ne s'affichent pas en entier sur certains portables (nécessitée de l'ouvrir dans un navigateur lorsqu'elles sont trop longues).

Quels sont vos retours sur notre newsletter sur les activités en famille ?

➜ **Suggestion pour la partie anniversaire**
Plus simple s'il s'agissait d'un Google form à remplir pour réserver (car la fiche de pré-réservation actuelle ne peut être remplie directement sur un téléphone).

Quels sont vos retours sur notre newsletter sur les visites guidées pour les individuels ?

➜ Concernant les images d'illustration, les participantes disent préférer voir des œuvres que des gens (conférencières, visiteurs, etc.).
Suggestions
↳ Indiquer les tarifs ou renvoyer vers une page sur les tarifs. Suggestion : décrire ce qu'est une visite théâtralisée.
↳ Ajouter plus de texte descriptif ainsi que les durées des activités.

Autres remarques et suggestions globales ressorties durant le comité

➜ Il y a une certaine importance accordée au fait que le nom de la personne à contacter apparaisse dans les rubriques des newsletters (permets de se sentir plus proche du musée).
➜ Ne pas hésiter à inviter les abonnés à faire une mise à jour de leurs préférences d'abonnement.
➜ Donner de temps en temps des informations sur l'avancée des travaux au musée Nissim de Camondo dans les newsletters.

Résultats des enquêtes individuelles

Globalement les participantes ont apprécié participer à ce comité, en soulignant que cela montre la volonté des musées d'écouter leurs publics, que ça leur a permis de découvrir certaines de nos activités ainsi que le fonctionnement en interne de nos équipes. La qualité de l'accueil et des interactions a également été souligné.

Le nombre de personnes présentes et la durée semblent adaptées selon les réponses. Seule une personne aurait préféré une durée plus courte et une autre pense que plus de participants aurait été préférable.

Parmi les points à améliorer mentionnés :
➜ Donner rendez-vous à l'accueil principal (Rivoli), pour ne pas avoir à faire le tour côté jardin, notamment en cas de canicule.

L'organisation de comités d'écoute 2 à 3 fois par an semble être le plus adapté.

Enfin les sujets que les participantes aimeraient aborder lors de prochains comités :
➜ Accessibilité (handicap etc.)
➜ Réseaux sociaux
➜ Évènements
➜ Visite interactives (avec son, image, vidéo)
➜ IA
➜ Presse écrite / médias
➜ Groupes adultes (associations & champ social)
➜ Collections permanentes