Comité d'écoute visiteurs

Date : 12 juin 2025
Horaire : 17h-18h30
Lieu : Salle d'atelier du Service des publics
Thème : Les support de communication concernant les activités proposées au musée

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.
➔ Sujet du jour : les différents supports de communication et promotion des activités du service des publics.

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 faire connaître les activités de médiations qui sont proposées toutes l'année au public
➔ Synthèse de la réunion
➔ Calendrier

Méthode

Échange, écoute, partage

MUSÉE DES ARTS DÉCORATIFS

6 représentants de publics individuels et groupes du musée

➜ 3 représentants du public groupe : groupes avec conférenciers extérieurs, groupe enseignement supérieur et groupe scolaire
➜ 4 représentants du public individuel : abonnée solo, amie du MAD, visiteuses adultes

6 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 réservation

Service accueil
➜ Chargée 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.

Objectifs

➜ Faire connaître les activités proposées pour découvrir les collections permanentes et expositions du musée des Arts décoratifs.
➜ Trouver le moyen efficace de communiquer sur site et d'accompagner la réservation en ligne.

Page d'introduction à la billetterie en ligne avec les « pavés » typologiques

Commentaires quant à cette page
➜ Page très utile car permet d'identifier les activités.
➜ Page claire et lisible.
➜ Ajouter une mention expliquant le principe du billet unique / tarif unique pour accès à tous les espaces.
➜ Mettre à la ligne les parenthèses quand il y en a.
➜ Les couleurs et visuels sont attirants et attractifs.
➜ Indiquer « billet » sur chaque pavé ?
➜ Le pavé « Accueil billetterie » n'est pas nécessaire.
➜ Ajouter des titres de rubriques ? Billet d'entrée individuel / Billet activité / Groupes.
➜ **Pavé exposition / Musée des Arts décoratifs :**
↳ Identifier les expositions grâce aux visuels des affiches.
↳ Elles sont aussi au musée des Arts décoratifs comme les collections permanentes… enlever le titre de Musée sur le pavé du musée des Arts décoratifs ?
➜ **Pavé Musée Nissim de Camondo :**
↳ Il n'est pas nécessaire d'indiquer collections permanentes.
↳ Indiquer la fermeture du musée Nissim de Camondo.

Autres remarques relatives au site internet madparis.fr

➔ Sur les pages expositions, lorsqu'on clique sur acheter un billet, renvoyer directement vers l'achat du billet en question et non la page intermédiaire.
➔ Billet jumelé avec le musée d'Orsay : regrets exprimés quant à la modalité de réservation uniquement via la billetterie du musée d'Orsay

Supports de promotions des activités pour les individuels et les groupes

Remarques d'ordre général valables pour tous les supports présentés.

➔ Supprimer les informations trop génériques.
➔ Les visuels sont peu compréhensibles ou identifiables, il n'est pas clair que ce sont des œuvres du musée.
➔ Gagner de la place : écrire en plus petits caractères, notamment sur les dépliants.
➔ Si l'on conserve les dépliants, peut-on y intégrer des photos de notre musée, des vues séduisantes vers les Tuileries…

Dépliants Groupes

➔ **Contenu :**
↳ Garder la programmation des expositions à venir.
↳ Indiquer les tarifs.
↳ Indiquer plus de contenu sur les thèmes des activités proposées.
➔ **Format :**
↳ Taille encombrante.
↳ Format carnet à feuilleter peut-être plus adapté.

Dépliants Individuels

➔ Sous-titre peu lisible.
➔ Mention des âges / typologie de public est importante.
➔ **Ajouter :**
↳ les dates et thèmes des activités.
↳ la programmation des expositions.
➔ Garder les tarifs et horaires.
➔ Supprimer les informations trop génériques.
➔ Rendre plus visible la mention qui indique de se rendre sur le site internet.
➔ Le QR code apprécié.
➔ **Cartes à supprimer :**
↳ Carte contacts.
↳ Rassembler les cartes en une seule.
↳ Illustration papier peint +++
➔ Peut-on imaginer de ne conserver qu'un seul support ? Type dépliant privilégiant la programmation individuelle

Communication in situ sur les activités de médiations proposées au musée

Comment informer les visiteurs sur place du programme de la journée et des semaines à venir ?

➔ Annonce sonore dans le musée ? Dans le Hall ? Uniquement pour les activités gratuites comme le point parole ?
➔ Ecran d'information.
➔ Mettre le programme à disposition à l'accueil, l'afficher.
➔ Visites flash ou point parole, à indiquer dans l'espace d'exposition de manière visible.
➔ En sortie d'exposition, inviter le visiteur à se rendre dans les collections permanentes.

Réponses apportées
Nous remercions les participant pour leur retour d'expérience, leurs idées et leur implication dans cet exercice. Les remarques sont constructives et ce regard extérieur est vraiment très utile et précieux sachant que les documents présentés sont avant tout destinés à les informer. Les participants ont été à l'écoute et bienveillants. Nous allons prendre en compte leurs retours.

Les actions d'amélioration à mettre en œuvre

➜ Proposer des supports avec des contenus plus concrets et moins génériques.
➜ Proposer un programme d'activité avec les dates et thèmes à l'accueil du musée.
➜ Page d'accueil billetterie à optimiser selon remarques ci-dessus.
➜ Revoir les formats des supports (peut-être dans un second temps).

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.
➜ Octobre 2025 : session dédiée au test d'un prototype d'application pour les visiteurs qui fonctionne à partir de l'Intelligence Artificielle.

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 satisfaisante pour tous.
➜ Nombre de participants : OK.
➜ Fréquence préférée : majorité de 3 réunions par an.

Points positifs
➜ Pour le personnel du musée : intérêt pour les échanges et le retour d'expérience des visiteurs, leur avis et leurs envies concernant les activités au musée.
➜ Pour les « usagers » visiteurs : satisfaction quant à la liberté de parole donnée lors de cette réunion et intérêt pour la discussion en elle-même, le fait de comprendre et connaître l'avis d'autres visiteurs.
Les échanges sont qualifiés de constructifs, avec des idées proposées sur des sujets concrets.
Ce comité est un moment convivial et chaleureux.

Améliorations
➜ Prévoir des petites bouteilles d'eau pour tout le monde.
➜ Effectuer la réunion dans une salle avec une meilleure acoustique.
➜ Faire parler les participants à tour de rôle.
➜ Réduire le temps de présentation de chacun des participants.
➜ Inviter à préparer en amont de la réunion le sujet.

Sujets à aborder
➜ Activités organisées, comment sont construites et organisées les activités à destination des groupes.
➜ Comment faire venir un public plus nombreux dans les collections permanentes.
➜ Accueil du public du champ social.