Comité d'écoute visiteurs

Date : 17 mars 2025
Horaire : 17h-18h30
Lieu : Vestibule 1900
Thème : Les formats d'activités proposés 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. 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

MUSÉE DES ARTS DÉCORATIFS

11 représentants de publics individuels 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 et culturelle
➜ Chargée de l'action éducative et culturelle
➜ Une conférencière

Service accueil
➜ Responsable du service 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

➜ Rendre les collections et expositions accessibles au plus grand nombre en proposant des activités pour découvrir celles-ci.
➜ Attirer tous les publics.

Retour sur les formats d'activité existants

La visite guidée
➜ Les visites guidées du MAD sont d'excellente qualité : communiquer sur cela.
➜ **Améliorations / propositions du comité :**
↳ Afficher les créneaux de départ.
↳ Proposer des visites guidées sans réservation préalable nécessaire.
↳ Pause déjeuner – 45 minutes de visite guidée.
↳ Durée de 1h30 ok pour les adultes mais trop long pour les enfants, revoir la durée des visites guidées en famille.
↳ Option achat VG proposée à l'achat d'un billet.

Le point parole
➜ Liberté du format qui a l'avantage de respecter les individualités.
➜ Et il permet aussi d'être interpellé si on le souhaite.

La conférence
➜ Elles sont de qualité et bien remplies.
➜ **Améliorations / propositions du comité :**
↳ Un abonnement à l'année.
↳ Séminaire 1 à 2 fois par an, sur la thématique des métiers d'art.

La visite-atelier

➔ Permet de proposer aux enfants une alternative au centre de loisirs pendant les vacances scolaires.
➔ Vif intérêt pour suivre cette activité en famille.
➔ **Améliorations / propositions du comité :**
↳ À proposer pour les jeunes adultes et les adultes.
Sujet pour adultes : sac, foulard, bijoux, tote bag.

Thématiques des activités

➔ **Améliorations / propositions du comité :**
↳ Proposer thèmes, visiter des lieux cachés.
↳ Intérêt pour tout ce qui touche aux métiers d'art, avec une partie observation et une partie création comme ADMA à proposer aussi pour les adultes.
↳ Ouvrir les meubles (existe déjà au musée Nissim de Camondo).

Horaires

➔ **Améliorations / propositions du comité :**
↳ Venir le soir et le matin.
↳ Proposer un créneau de visite guidée en début de semaine.

Autres formats d'activités qui suscitent l'intérêt du comité

➔ Dîner aux chandelles.
➔ Bal, faire la fête au musée, bal masqué.
➔ Cocktail, soirée, à proposer 4 fois par an, en faire un événement exceptionnel.
➔ Concert.
➔ Danse.
➔ Thème de la gastronomie (cf. Musée Nissim de Camondo).
➔ Visite chantée.
➔ Enquête.
➔ Souvenir en sortie d'expo : visite.
➔ Conférences hors les murs : proposer des conférences sur la pause déjeuner dans les entreprises.

Communication

➔ Aller chercher les publics éloignés.

Réponses apportées
Nous remercions les participant pour leur retour d'expérience, leurs idées, le partage de leurs attentes concernant ce sujet des activités proposées au musée pour découvrir les collections et expositions.
Nous allons prendre en compte leurs retours.

Les actions d'amélioration à mettre en œuvre

➔ Public adulte et adolescent : travail en cours pour proposer des visites-atelier.
➔ Réfléchir pour la programmation 25-26 à des activités qui répondent aux attentes de tous, notamment le point parole qui n'est pas proposé systématiquement.

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 12 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 satisfaisante pour tous sauf 2 personnes.
➜ Nombre de participants : OK.
➜ Fréquence préférée : majorité de 2 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 de pouvoir échanger avec le personnel du musée et être écouté, pouvoir prendre part à la vie de musée, souhait de connaître davantage le musée et de connaître les activités proposées, formule ouverte peu habituelle dans les musées, pouvoir proposer des axes d'amélioration, rendre le musée plus inclusif et accessible à tous et toutes.

Améliorations
➜ 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
➜ Billetterie, bourse aux billets.
➜ Politique tarifaire.
➜ Abonnement Solo Duo : formules d'abonnement, avantages proposés aux abonnés.
➜ Expositions phares.
➜ Accès au musée.
➜ Site internet.
➜ Lien musée avec les Ateliers du Carrousel et leur activités qu'ils proposent au musée.