Comité d'écoute visiteurs

Date : 17 octobre 2025
Horaire : 14h-17h
Lieu : Collections contemporaines et design
Thème : Test usager d'un prototype d'application basée sur une technologie développée avec l'intelligence artificielle

Cadre

➜ Les comités d'écoutes sont organisés 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 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 : test in situ d'une application d'accompagnement à la visite.

Cadre

Le musée explore l'IA avec des chercheurs indépendants et dans un cadre qui protège et sécurise les données du musée,

Objectif

Identifier l'intérêt des visiteurs pour des outils innovants d'accompagnement de la visite ou qui permettent de vivre une expérience de visite différente grâce aux nouvelles opportunités ouvertes par la technologie de l'IA. L'ergonomie n'est pas l'objectif principal du test mais plutôt son contenu ou l'utilisation que l'on peut faire de la technologie IA telle que présentée lors du test.

Déroulé

➜ Durée variable de 15 à 30 minutes
➜ Information et recrutement des testeurs dans la file d'attente et directement dans les espaces à l'entrée du Niveau 5
➜ Remise la tablette, présentation rapide de l'application et de son fonctionnement
➜ Invitation à poursuivre la visite dans les étages 5 à 9 en utilisant la tablette et l'application
➜ L'équipe du musée restant à proximité pour l'aider si problème technique ou autre question
➜ Une fois le test terminé : débriefing avec le testeur, questionnaire à compléter et remise de petit cadeau en remerciement.

MUSÉE DES ARTS DÉCORATIFS

Méthode

Échange, écoute, partage

Représentants du musée des Arts décoratifs

Communication de l'opération par l'équipe d'accueil à l'entrée du musée.
Une équipe du musée était présente en roulement durant toute la durée du test composée des personnes suivantes :

➔ Direction générale : la directrice ajointe et son assistante
➔ Le concepteur de l'application
➔ Service des publics : la cheffe de projet médiation et la responsable du développement et de la relation avec les publics
➔ Service Informatique : le responsable Équipe Support et Architecture | Système d'Information et du Numérique
➔ Service communication : une cheffe de projet Communication.

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

Les retours de l'expérience de test, constats et pistes d'amélioration

Sont listés et synthétisés ci-dessous les réponses aux questionnaires et les verbatims collectés lors de cette séance.

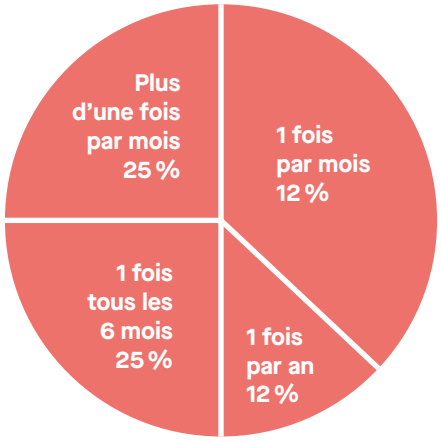
Profil des personnes ayant participé au test du prototype

8 tests réalisés auprès de 15 personnes au total (5 binômes, 1 trinôme, 2 personnes visitant seules) représentants de publics individuels du musée.

Profil indiqué surs les 8 enquêtes collectées

➔ Moyenne d'âge 34 ans, de 24 à 40 ans
➔ **Provenance géographique**
↳ Paris – 4 enquêtes
↳ Hauts-de-Seine – 2 enquêtes
↳ Régions – 2 enquêtes (44 et 45)
➔ 5 primo visiteurs au musée des Arts décoratifs, 3 déjà venus
➔ 100 % des habitués des musées dont aucun n'a l'habitude d'utiliser des applications de visite

Fréquence de visite



Concernant l'application testée

➜ 100 % des participants l'ont trouvée facile d'utilisation
➜ 7 ont trouvé du potentiel à celle-ci
➜ 6 l'ont trouvée intéressante pour accompagner leur visite

L'application leur a...
1. Fait vivre une expérience ludique (7 réponses)
2. Permis d'apprendre quelque chose sur les œuvres (6 réponses)
3. Donné envie de revenir au musée (5 réponses)

5 sur 8 visiteurs déclarent souhaiter davantage d'outils numériques dans le musée des Arts décoratifs.

Les attentes par rapport à l'IA et ce qu'elle peut apporter dans la visite au musée :
➜ 6 sur 8 visiteurs = 70 % déclarent qu'ils utiliseraient ce type d'application lors d'une prochaine visite si celle-ci était proposée.
➜ 100 % des visiteurs déclarent penser que l'IA pourrait permettre de compléter les outils de médiations classiques dont seulement 2 pensent que l'IA pourrait aussi permettre de remplacer ces outils.

Verbatims
Points positifs
➜ L'ergonomie et une visite plus interactive
➜ Simplicité d'usage et clarté de l'information
➜ Côté visuel, voir les photos des œuvres
➜ Avoir toutes les explications sur un seul écran
➜ La possibilité de voir l'intérieur, le détail des objets
➜ Expérience de visite plus ludique
➜ Permet de sortir du parcours de la visite imposée : on est acteur de sa visite, on explore, on cherche
➜ Pratique pour avoir accès aux cartels

Améliorations
➜ Ajouter du contenu
➜ Ne fonctionne pas bien dans les pièces sombres
➜ Proposer un tri par catégorie, ajouter un texte qui présente le principe de la salle, information sur le matériau et le but de l'artiste, sa démarche
➜ Plus d'informations et de textes pour apporter un meilleur éclairage sur les œuvres (style, contexte, anecdotes, etc...)
➜ Pouvoir agrandir la partie appareil photo, difficultés à utiliser le zoom

Négatif
➜ Tablette lourde et encombrante (x3)
➜ Ne donne pas beaucoup plus d'informations que sur les panneaux (x3)
➜ Chargement un peu long (x2) et tous les objets ne sont pas encore intégrés à l'application
➜ Être sur un écran, on regarde moins l'œuvre (x2)
➜ Risque de déconnexion avec les œuvres

Autres remarques
➜ Bonne idée mais pas forcément pour ce type d'exposition et un public ouvert
➜ Renommer « Portail » en « Descriptif »
➜ Bien mais encore trop prototype
➜ Attention au RGPD, notamment avec le mode selfie de la caméra
➜ Très bonne initiative, hâte de pouvoir l'essayer finie !
➜ Mon smartphone est trop vieux pour supporter ce type d'application
➜ Possibilité de « gamifier » subtilement ce type d'outil pour rendre la visite plus participative, sensorielle et vivante, aussi bien pour les jeunes publics que pour des visiteurs plus curieux.

Le calendrier des prochaines étapes

➜ Transmission du compte-rendu aux personnes en charge de la médiation numérique,
➜ Cette réflexion se poursuit par intégration du sujet « dispositif de médiation » à l'observatoire des publics,
➜ Prochain comité d'écoute pour les responsables de groupes : mars 2026,
➜ Prochain comité d'écoute pour le public individuel : juin 2026.

Annexe : détail des réponses

Questions	Réponse Oui	Non
➔ Lors de ces visites, avez-vous l'habitude d'utiliser des applications de visite ?	0	8
Concernant l'application testée ce jour		
➔ Était-ce facile à utiliser	8	0
➔ Était-ce utile, intéressant pour accompagner votre visite ? (1 personne n'a pas répondu)	6	1
➔ Est-ce que vous trouvez que cette application a du potentiel pour apporter une valeur ajoutée à l'expérience de visite ?	7	1
Est-ce que l'application testée ce jour vous a…		
➔ Aidé à vous repérer dans le musée	2	6
➔ Incité à découvrir d'autres œuvres	4	4
➔ Permis d'apprendre quelque chose sur les œuvres	6	2
➔ Fait vivre une expérience ludique	7	4
➔ Donné envie de revenir au musée	5	3
D'une manière plus générale, qu'attendez-vous comme type d'accompagnement de visite (en dehors de l'audioguide et des cartels) ?		
➔ S'amuser en visitant : un jeu, une enquête…	4	
➔ Apprendre des choses	6	
➔ Créer quelque chose à partir de ce vous avez vu : un souvenir digital à garder et partager	2	
➔ Proposer du contenu complémentaire comme des vidéos sur la fabrication de l'œuvre, l'artiste…	8	
➔ Pouvoir questionner l'application et que celle-ci réponde en direct via un guide vocal interactif	2	
➔ Et / ou par écrit via un chatbot	3	
➔ Vous aider à vous orienter dans le musée	6	
➔ Vous emmener à la découverte du musée dans des endroits où vous ne seriez pas allé	3	
➔ Vous proposer un parcours personnalisé selon vos préférences	4	
➔ Vous recommander certaines œuvres d'après l'analyse de vos goûts. Garder un souvenir de la visite	2	
➔ Proposer un partage sur les réseaux sociaux de votre visite	1	
À l'avenir, aimeriez-vous davantage ou moins d'outils numériques dans le musée des Arts décoratifs ?		
➔ Ni plus ni moins	3	
➔ Davantage	5	
Plus généralement, quelles sont vos attentes par rapport à l'IA et ce qu'elle peut apporter dans la visite au musée ? Utiliseriez-vous ce type d'application lors d'une prochaine visite si celle-ci était proposée ?		
➔ Oui	6	
➔ Non	2	
Vous pensez que l'IA pourrait permettre		
➔ De compléter les outils de médiation classiques (audioguide, textes, etc.) proposés par les musées	8	
➔ De remplacer les outils de médiation classiques (audioguide, textes, etc.) proposés par les musées	2	
➔ Les dispositifs IA n'ont pour moi pas d'intérêt dans un musée	5	