

Comité d'écoute visiteurs

—

Date : 7 mars 2024

Horaire : 17h-18h30

Lieu : Vestibule 1900

Thème : Accueil au musée pour les individuels

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 traduit notamment par l'acquisition prochaine d'une nouvelle solution billetterie plus ergonomique et offrant plus de souplesse d'usage. Elle se matérialise aussi par le projet de repenser le parcours du visiteur dans ses modalités d'accueil et de médiation.

Objectif

Un service plus simple, plus efficace, plus proche.

Déroulé

- Durée d'1h30
- Présentation des participants : fonction et motivation
- Fil conducteur : questionner les étapes du parcours de visite au musée de son arrivée jusqu'à son départ
- Synthèse de la réunion
- Calendrier

Méthode

Échange, écoute, partage

Tour de table des participants
Présentation et motivation

12 représentants visiteurs du musée

- Adultes
- Familles
- Jeunes
- Ami des Arts décoratifs
- Abonné Solo Duo

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
- Conférencière

Service sécurité

- Responsable du service sécurité

Service accueil

- Chef d'équipe d'accueil
- Agente d'accueil

Une même motivation exprimée par tous les participants : 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

Accès au musée

Quartier

- **Constat** : on ne connaît pas forcément l'existence du musée dans le quartier, difficulté de trouver l'entrée du musée qu'elle soit côté jardin ou Rivoli.
- **Proposition** : visibilité à améliorer, signalétique dans le quartier, dans les jardins, quand on vient du musée d'Orsay, signalétique (cf. Comité usagers du 11 octobre)

Entrée du musée extérieur

Information : actuellement côté jardin – à partir de l'été 2024 retour à 2 entrées avec les individuels accueillis au 107 rue de Rivoli et les groupes côté jardin.

Côté jardin

- **Point fort** : beauté de l'arrivée, grandiose et exceptionnel, attente dans espace vert agréable sans circulation, sécurité, bien quand on vient en famille avec enfants,
- **Point négatif** : accès moins rapide que par la rue de Rivoli, peu pratique lorsqu'on est pressé, peut-être moins visible ? À indiquer mieux de la rue ?

Côté Rivoli

- **Point fort** : accès facile des transports,
- **Point négatif** : moindre sécurité, circulation
- **Suggestion collective** : garder les 2 entrées possibles
- **Réponse du musée** : à instruire, mais difficultés liées à la gestion et au contrôle des flux par typologie de public.

Information des visiteurs sur l'entrée du musée

- **Constat** : informations sur le billet non lues
- **Suggestion** : indiquer en gros dans le titre du billet ACCUEIL 107 ou ACCUEIL JARDIN
- **Réponse du musée** : cette proposition sera portée lors de la mise en place du nouveau système de billetterie.

Attente à l'arrivée

- **Problème de la pluie** : pourquoi ne pas mettre un haut vent pour pouvoir être abriter pendant le temps d'attente, proposer des parapluies.
- **Réponse du musée** : nous ne sommes pas autorisés à mettre en place ce type d'installation, proposer des parapluies ?
- **Pour gérer l'attente, suggestions** : mettre un compteur d'affluence par espace pour faire patienter et que les personnes qui attendent comprennent pourquoi, indiquer le temps d'attente, le nombre de personne dans l'espace par rapport à la jauge de sécurité, prévoir une queue spécifiques pour les cartes Solo Duo et Amis du musée.
- **Carte Solo** : indiquer que le passage en caisse est obligatoire, regret de de devoir passer aux caisses même si billet gratuit.

Sortie par la boutique

- **Constat** : difficulté de circulation dans la boutique, on arrive directement sur la caisse. Il serait bien de ne pas faire sortir les groupes par cet accès.
- **Réponse du musée** : l'information sera transmise au programmiste en charge du nouveau parcours visiteur.

Dans le musée

Hall

- **Constat** : regret manque d'informations sur les collections permanentes, on ne voit que les expositions, on ne sait pas où sont les collections ni qu'elles existent.
- **Point négatif** : espace peu chaleureux, grand banc en bois froids peu accueillants.
- **Suggestions** : mettre en avant les collections permanentes dès le hall, indiquer le programme de la journée dans le hall à l'arrivée, envoyer un SMS avec le programme de la journée.

Ascenseur

- **Point négatif** : queue aux ascenseurs, las d'attendre un père de famille nous informe qu'il a pris les escaliers en portant la poussette.

Vestiaires

- **Remarques** : ils sont mal indiqués et peu visibles, beaucoup de monde, plus de place. Intérêt pour les casiers à code utilisable en autonomie.
- **Réponse du musée** : prise en compte pour le nouveau parcours visiteur.

Services

Intérêt pour une fontaine à eau, chargeur de batterie (intégré au casier ?), demande cafétéria (plébiscitée à l'unanimité). Proposer espace pour pouvoir se perdre et se retrouver, se poser et prendre un café, un verre d'eau sans avoir à sortir du musée (si cela est au rdc = avec un accès au jardin, si cela est en étage/toits = avec accès au panorama sur le Louvre et les jardins).

Parcours visiteur / signalétique

- **Remarques** : difficulté de s'y retrouver, problème de la sortie en passant par le N3, identification des expositions dans le parcours permanent,
- **Suggestions** :
 - ↳ Proposer un nom pour identifier le N3 comme point central du musée, point de rencontre, « Passerelle »,
 - ↳ Intérêt pour un fléchage au sol lumineux (projection au sol ou sur les murs permet de ne pas les abîmer), mettre des QR code à chaque étage pour accès au plan, un plan à chaque un niveau.
 - ↳ Expositions dans le parcours permanent : aménager un éclairage dédié
 - ↳ Toilettes : indiquer où sont les autres toilettes du musée (en dehors de ceux du N-1).

Médiation

- **Cartels** :
 - ↳ Taille de l'écriture trop petite.
 - ↳ Intérêt pour des cartels pour le jeune public, qui peuvent être utiles pour tous.

Les actions d'amélioration à mettre en œuvre

Synthèse des actions applicables courant 2024

- Informations sur le billet d'entrée au musée.
- Entrées du musée : arbitrage à prendre.
- Service : investir dans des fontaines à eau pour le public.
- Signalétique dans le quartier et jardins.

Et à plus long terme :

- Confort, signalétique : vestiaires, ascenseur, hall, accueil. Transmission des retours d'expériences et des pistes d'amélioration à l'équipe en charge du nouveau parcours de visite.

Le calendrier des prochaines étapes

- Avril : partage du compte-rendu.
- Tout au long de l'année : mise en place des actions identifiées comme applicables dès à présent
+ information régulière du comité.
- Juin 2024 : troisième session réunissant l'ensemble des participants.

La synthèse des questionnaires de satisfaction sur ce premier 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 : participer à la vie du musée, au futur du musée, les échanges avec différents profils de visiteurs écoute et échanges constructifs avec les différents services du musée, mettre un « visage » sur les acteurs du musée, prise de parole des visiteurs.
 - ↳ Goodies et invitations au musée.
- **Sujets à aborder :**
 - ↳ La médiation culturelle, proposition de thème de parcours, l'objet du mois, activités pour adultes.
 - ↳ Programmation pour mettre en avant le fond permanent ou les collections rarement dévoilées.
 - ↳ Supports de communications / interactivité visiteurs.
 - ↳ Numérique, parcours digital.
 - ↳ Rencontre avec des acteurs du musée.
 - ↳ Signalétique.