

# GROUPE DE TRAVAIL DU 04 JUILLET 2022

## COMITES D'USAGERS ET ECOUTE VISITEUR

### Qui participe au comité d'usagers ?



- Qui sont vos usagers?
- Quels sont les usages? Et donc les usagers?
- Doit-on être exhaustif et prendre en compte tous les usages?
- Comment définir et délimiter l'usage touristique?
- Le comité d'usagers doit-il être représentatif?
- Comment contacter les usagers? Et les faire participer?
- Contraintes et limites pour contacter certains usagers? Lesquels? Pourquoi? Quelles solutions?
- Faut-il prendre en compte les sociétés / association d'amis des musées? Les mécènes?



#### LES « INDISPENSABLES »

*Les usagers qui doivent impérativement être présents au comité d'usagers*

#### CEUX QUE L'ON AIMERAIT Y VOIR

*Les usagers qu'il serait intéressant de voir participer au comité d'usagers*

#### LES « OPTIONNELS »

*S'ils sont là, tant mieux; sinon, on essaiera de les toucher dans un second temps*

Lundi 4 juillet 2022- JOURNEE DE PARTAGE D'EXPERIENCES ET DE TRAVAIL - COMITES D'USAGERS - QUALITE D'ACCUEIL ET TRAVAUX



### Restitution des échanges

Propositions	Nombre d'occurrences
Internautas	III
Visiteurs locaux, parisiens	III
Les scolaires	III
Public laissant ses coordonnées dans un formulaire, CRM, ...	III
Les adhérents / abonnés	III
Membres d'associations liés au musée	III
Le public bénéficiant de la gratuité	II
Public en situation de handicap	II
Les familles	II
Visiteurs occasionnels	II
Visiteurs fidèles	II
Visiteurs / clients de la boutique, du café, ...	II
Visiteurs étrangers	II

Propositions	Nombre d'occurrences
Visiteurs groupes	II
Visiteurs individuels	II
Les chercheurs, scientifiques, experts, ...	II
Les amis du musée	II
Les enfants	II
Francophones / non francophones	I
Public ayant laissé des avis en ligne	I
Les entreprises partenaires via la privatisation	I
Les usagers du monument mais pas des services	I
Les séniors	I
Association de professeurs	I
Etablissements scolaires	I
Public ayant laissé des coordonnées dans le livre d'or, un questionnaire de satisfaction, ...	I
Usagers internes	I
Le public insatisfait	I
Mécènes, donateurs, ...	I

A la question « qui participe au comité d'usagers ? », les réponses apportées nomment la quasi-totalité des visitorats et des profils d'usagers.

La nécessité de la représentativité du Comité d'Usagers en fonction des différents usages et des différents visitorats s'est posée, sans qu'une réponse unique puisse être apportée. La variation de la composition du comité d'usagers en fonction des thématiques abordées semble être privilégiée.

La question de la prise de contact avec les futurs membres du comité d'usagers s'est posée. Les solutions existantes (CRM, questionnaires de satisfaction, avis en ligne, adhérents, ...) n'apportent pas une réponse totalement satisfaisante.

Le sujet d'une contrepartie à leur participation a été soulevé, notamment comme une mesure incitative.

## Un comité d'usagers, sous quelle forme et pour quoi faire?



- Quelles missions pour un comité d'usagers?
- Quel périmètre d'actions?
- Et les limites de son action?
- À l'écoute des usagers? Ou représentant des usagers?
- Un groupe de testeurs?
- Une force de proposition? De recommandations?
- Quelle prise en compte des remarques du comité d'usagers?
- Quelle structuration du comité d'usagers?
- Des membres permanents? Une composition évolutive?



Lundi 4 juillet 2022- JOURNÉE DE PARTAGE D'EXPERIENCES ET DE TRAVAIL - COMITÉS D'USAGERS - QUALITÉ D'ACCUEIL ET TRAVAUX



### Restitution des échanges

- La consultation a ses limites
- Faut-il une charte définissant les engagements de chacun ?
- Le Comité d'Usagers doit être une plus-value, pas un handicap
- Besoin de cadrage précis
- Traiter les remontées du terrain
- Solliciter le Comité d'Usagers pour avis
- Réunir des compétences différentes
- Créer des Comités d'Usagers pour certains sujets
- Des Comités d'Usagers virtuels sur les réseaux sociaux (facebook, tik tok, ...)
- Avoir un groupe de testeurs pour des restitutions : médiation /activités, accessibilité, ...
- Comité se réunit en ateliers
- Plusieurs objectifs possibles
  - L'expérience visiteurs actuelles et les services offerts avec les visiteurs actuels
  - Les besoins, les évolutions avec les publics cibles
- Tester les usages existants / faire des propositions spécifiques
- Des membres permanents, puis des sous-comités
- Le comité d'usagers doit pouvoir évaluer l'expérience de visite globale
- Recueil d'avis sur le parcours client / visiteurs
- Recueil d'avis, valeur de consultation, pas de valeur statistique, mais un sondage non représentatif
- Les visiteurs ont la parole : retour d'usages et d'expériences
- Associer les agents à ces comités

- Partir des retours récoltés sur le livre d'or, les réseaux sociaux et proposer un plan d'amélioration pour discussion
- Un cahier de doléances : recueil des dysfonctionnements, travail sur l'ergonomie de visite (signalétique, éclairage, ...)
- Le comité d'usagers doit être force de proposition pour l'établissement
- Structuration : des sous-thématiques et des sous-comités pourraient être mis en place
- Un espace de rencontre entre visiteurs et équipes professionnelles
- Des temps de présentation de solutions, d'offres, ...
- Un comité des NON USAGERS : ouvrir aux non publics
- Importance de tenir compte des préconisations : ne pas créer de la frustration surtout pour un public fidèle
- Fréquence des réunions : une fois par an ou tous les deux ans
- Voir ce qui est fait auprès du public en situation de handicap : notamment pour tester l'accessibilité des sites
- Solliciter des visiteurs potentiels : personnes intéressées par le sujet et qui n'ont jamais visité l'établissement
- Des comités par typologie de visiteurs ?

**Il ressort des échanges le besoin d'adapter la forme et les missions du comité d'usagers à chaque structure et aux sujets à aborder.**

**Afin de matérialiser l'existence du comité d'usager, un minimum d'une réunion annuelle ou bisannuelle semble nécessaire.**

**Tout comme sur sa composition, sur les missions du comité d'usagers, les échanges font apparaître une grande diversité : groupe de testeurs, espace de réflexion, force de proposition, ... La définition des missions du comité d'usagers et des engagements est alors nécessaire pour permettre l'expression de tous dans un cadre précis.**

**Les échanges ont amené deux idées insolites :**

- **Proposer des comités d'usagers par typologie de visiteurs**
- **Créer un comité des « non usagers » pour s'ouvrir au « non public »**

## Comment animer son comité d'usagers ?



- Des réunions?
- Quels formats? Faut-il inviter l'ensemble du comité d'usagers?
- Fréquence des rendez-vous avec le comité d'usagers?
- Quels liens avec les institutions:
  - À quel direction ou service faut-il rattacher l'animation du comité d'usagers?
  - Quel niveau hiérarchique ou décisionnel doit être en relation avec le comité d'usagers?
- Comment toucher tous les membres du comité d'usagers?
- Comité d'usagers fixe? À « usage unique »? ...



Lundi 4 juillet 2022- JOURNÉE DE PARTAGE D'EXPERIENCES ET DE TRAVAIL - COMITÉS D'USAGERS - QUALITÉ D'ACCUEIL ET TRAVAUX



### Restitution des échanges

- Intégrer dans les dispositifs d'écoute des visiteurs
- Un groupe projet d'animateurs référents en interne : variables en fonction des thématiques
- Des tables rondes et des ateliers en ligne
- Proposer des comités d'usagers en fin de journée
- Restitution de travaux lors d'une journée événementielle de remerciement
- Rattaché à la DG, aux administrateurs des sites
- Un comité hybride
- Comité animé en interne ou externalisé à un prestataire
- Mise en place d'un cahier des charges, avec des scénarios d'organisation et la création de panels plus ou moins représentatifs
- Mélanger les usagers et les agents
- Le format du comité doit s'adapter à chaque structure (fréquence, rattachement, ...)
- Des réunions en présentiel / distanciel / hybride
- Rattachement hiérarchique en fonction des sujets
- Un affichage sur place pour appel à participation

**La nécessité de la représentation des personnels au sein du comité d'usagers a été largement plébiscitée. Le rattachement à un niveau hiérarchique décisionnel semble important.**

**La question d'un comité d'usagers internes à la structure a été soulevée.**

Internaliser ou externaliser l'animation, la question a suscité de nombreux échanges, notamment sur leurs compétences en interne pour animer ce type de réunions.

La question de l'animation des comités d'usagers a soulevé de nombreux débats. A commencer par le format des réunions : en présentiel, en distanciel, hybride, toutes les possibilités ont été évoquées.

Il en va de même pour la temporalité et la durée des réunions.

**Les échanges ont été très riches. Ils ont soulevé de nombreuses questions et débats.**

**A ce stade de la réflexion, aucun modèle ne s'impose, tant sur la composition du comité d'usagers, que sur ses missions, sa forme et son animation.**

**Il semble nécessaire que chaque structure construise son propre modèle en fonction de ses besoins.**



*Une idée originale a été proposée ; celle d'un comité d'usagers « flash ». Il s'agirait de faire un appel à participation pour le jour même par un affichage sur place. Les personnes présentes ne participeront donc qu'une seule fois au comité d'usagers. Cette solution n'est donc pas utilisable dans toutes les situations.*