



Valérie
KOZLOWSKI
Directrice

Musée
Archéologique de
l'Oise



Retour d'expériences : améliorer le parcours de ses visiteurs

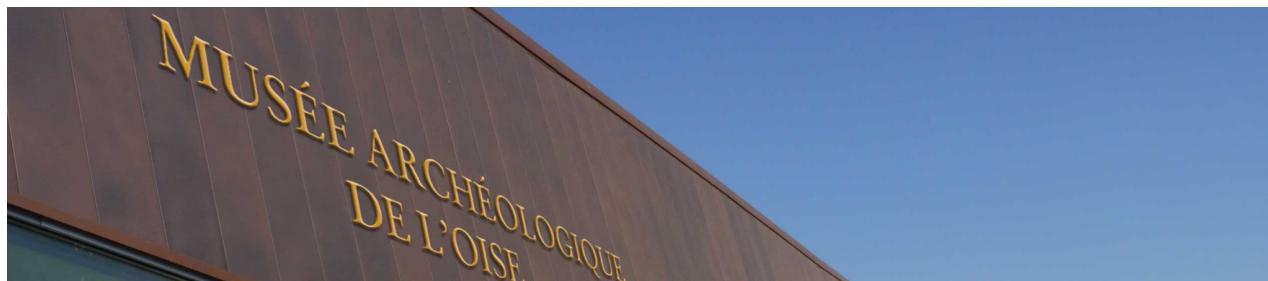
Vous travaillez dans un lieu de visite de l'Oise et souhaitez travailler sur le parcours de vos visiteurs mais vous ne savez pas comment vous y prendre ? Découvrez l'expérience de **Valérie KOZLOWSKI**, directrice du [Musée Archéologique de l'Oise](#) à Vendeuil-Caply et comment elle a entraîné avec elle toute son équipe autour d'un projet commun !

Pourriez-vous vous présenter ainsi que votre établissement ?

Bonjour, je suis conservatrice du patrimoine et directrice du musée archéologique de l'Oise/service archéologique préventive inter communautaire.

Le MAO est un musée de site, labellisé Musée de France, construit il y a dix ans à proximité immédiate des vestiges d'un théâtre antique. Il a pour vocation de présenter la vie sous l'Antiquité, à travers une grande exposition temporaire par an, dont la thématique change à chaque fois.

Le MAO, c'est aussi 5 temps forts événementiels par an (Nuit des musées, journées nationales de l'archéologie, Journées européennes du Patrimoine, week-end famille, journée handicap) et de nombreux ateliers de médiations. C'est également des fouilles programmées avec des bénévoles et des étudiants tous les étés.





Vous avez suivi l'accompagnement « Améliorer le parcours de nos visiteurs », qu'est-ce qui vous a décidé ? Quels étaient vos besoins, attentes, souhaits... ?

J'ai reçu une sollicitation par mail, je ne connaissais pas du tout Oise Tourisme ni les formations proposées. Mais il me semblait important de réunir l'équipe d'accueil et de médiation autour de cette thématique, car c'est un point essentiel pour un établissement culturel qui accueille du public. Surtout quand on est situé, comme nous, en pleine campagne !

Je souhaitais créer une cohésion d'équipe, car beaucoup de mes collègues venaient d'arriver, et réfléchir sur qui étaient nos visiteurs, quels visiteurs nous souhaitions avoir et comment les faire venir.

L'enjeu de la fréquentation est très important, et se faire accompagner pour en parler, en dépassant notre seul point de vue et avec de nouvelles méthodes me semblait enrichissant.

Comment s'est déroulé l'accompagnement ?

L'équipe de Oise Tourisme est venue animer plusieurs demi-journées ou journées complètes sur place, au musée. Nous avons travaillé par petits groupes, à travers des ateliers ludiques et très bien préparés à l'avance par les animateurs. Le tout s'est déroulé dans la bonne humeur, et je pense que cela a contribué à créer une cohésion dans l'équipe autour de l'accueil visiteur.

La première étape de cet accompagnement est de travailler sur vos personae. Est-ce que vous pourriez nous les présenter ?

Le parcours idéal de Paul et Marthe Lefevre

Je fais (lightbulb icon)

Je veux (smiley face icon)

Je ne veux pas (frowny face icon)

Je ressens (heart icon)

OPPORTUNITÉS

Le parcours idéal de Hervé Smith et Laurent Wadson

Je fais (lightbulb icon)

Je veux (smiley face icon)

Je ne veux pas (frowny face icon)

Je ressens (heart icon)

OPPORTUNITÉS

Nous avons créé plusieurs personae. Le premier est un couple de parisiens, plutôt d'une CSP +, qui a l'habitude de visiter des musées et des lieux culturels, qui a donc de fortes exigences de qualité, mais qui souhaitent également se détendre et vivre une journée à la campagne près de Paris... Il s'agit plutôt d'une catégorie de visiteurs que nous souhaiterions attirer.

L'autre personae est un couple, qui appartient à nos visiteurs habituels : agriculteurs ou retraités, ayant toujours habités le territoire, peu familiers des lieux culturels mais s'intéressant à ce qui se passe près de leur maison. Ils viennent pour suivre des ateliers avec leurs petits-enfants et/ou des visites lors d'une des évenementiels annuels.

Depuis, quelles actions avez-vous mises en place ?

Plusieurs actions ont été mises en place :

- amélioration de la communication « locale » avec un affichage systématique par trac et par barnum dans tout le territoire, relais journaux régionaux et commerçants.
- Reprise en main des avis sur les différents sites et réseaux sociaux, reprise de notre compte TripAdvisor, qui n'avait pas été créé par nos soins !
- Il y a eu également la création d'une newsletters, et la constitution d'un fichier d'adresse mail de nos visiteurs.
- Nouveau logiciel de caisse et de réservation également.

Et quelles sont les prochaines ?

Il faut maintenant que nous lancions des projets vers notre public cible, venant du bassin parisien. Pour cela, plusieurs actions sont en train d'être réfléchies ainsi que certains événements pour accroître notre notoriété, type « nuit insolite sur un camp gaulois » !

Il faut aussi que nous rencontrions d'autres acteurs du tourisme local, comme les chambres d'hôtes et gîtes pour qu'on se connaissent les uns les autres.

Le(s) point(s) positif(s) à relever sur cet accompagnement ?

Plusieurs points positifs :

- L'équipe d'accompagnement est vraiment géniale, très professionnelle et très réactive. Leur regard extérieur et bienveillant nous a permis de formuler des propositions et des idées.
- La cohésion qui s'est créée dans l'équipe autour de la question de l'accueil visiteur, chacun apportant sa pierre à l'édifice, avec quelquefois de petites idées mais qui changent vraiment la qualité de l'accueil (par exemple, des matelas pour changer les bébés à disposition à l'accueil...)
- Des idées claires sur ce que nous devons mettre en place à l'avenir.





Dernière question, auriez-vous un p'tit conseil à donner aux gestionnaires de lieux de visites dans l'Oise qui découvrent votre témoignage et qui souhaiterait eux aussi améliorer le parcours de leurs visiteurs ?

De se lancer sans hésiter, en mêlant les différentes catégories d'agents, parce que beaucoup d'idées viennent de ce type d'accompagnement.

EN SAVOIR +



Agence de
DÉVELOPPEMENT
TOURISTIQUE

Cette page est extraite du site www.oisetourisme-pro.com