

accueil et confort du visiteur

La visite du musée doit être vue comme un élément de plaisir et de convivialité pour le visiteur : au musée de l'accueillir véritablement et de rendre sa visite la plus agréable possible. Il faut envisager tous les aspects contribuant à créer l'atmosphère idéale à son confort. Celui-ci est à la fois physique et psychologique, ergonomique et intellectuel. Il implique toute une série de services et d'aides indispensables, tant à l'extérieur qu'à l'intérieur du musée. Les études menées jusqu'à présent (MIRONER, 1994) ont mis en évidence trois moments clefs :

L'INVITATION A LA VISITE

Il est souhaitable d'offrir aux visiteurs une information préalable par :

- des brochures disponibles dans les offices de tourisme, les hôtels, les établissements scolaires, les comités d'entreprises, voire par une distribution postale, etc. Ces brochures doivent décrire la thématique et la spécificité des collections, la localisation, les heures d'ouverture, les tarifs, l'accessibilité aux personnes handicapées, l'existence de parking, etc.,
- des affiches reprenant certains points précédents,
- une signalétique dans la ville indiquant la localisation du musée et son accès, tant pour les piétons que pour les automobilistes. Celle-ci est à étudier avec les services de la ville ;

L'ARRIVEE AU MUSEE

Il faut que le visiteur puisse repérer facilement dès son entrée :

- la caisse, les vestiaires et l'accès aux salles,
- un affichage clair des heures d'ouverture, des tarifs et de la nature des collections,
- une documentation sur les collections et/ou sur les expositions temporaires, si possible en plusieurs langues.

Une documentation en braille permettant au musée d'élargir son public est à envisager,

- des plans du ou des différents parcours, indiquant un temps moyen de visite et proposant un circuit pour les visiteurs pressés. (Il convient d'indiquer le nombre de salles à visiter ainsi que leur taille),
- des visites guidées, des conférences et des audioguides en langues étrangères (le multilinguisme est important dans tout le musée). Ainsi, la situation géographique peut déterminer la ou les langues adaptées pour tout document, texte et plan mis à la disposition du visiteur),
- des vestiaires pour les visiteurs et les groupes,
- des toilettes et des téléphones,
- des fontaines d'eau, aspect peu développé dans les musées européens, mais de grande nécessité dans les grands musées, surtout,
- un lieu de restauration,
- une boutique-librairie.

Tous les services proposés seront accessibles aux personnes handicapées.

LA VISITE DU MUSEE

Le visiteur doit se sentir à l'aise tout au long de son parcours, lequel devrait se transformer en promenade. Car les visites au musée, surtout dans les plus grands, sont des pratiques tant culturelles que touristiques et sociales. Il est donc nécessaire de trouver :

- une signalétique claire, qui indique le circuit de la visite, les différentes salles et leur contenu, les sorties et les commodités,
- des panneaux généraux de présentation, mais qui ne doivent pas entraver la circulation,
- des circulations horizontales et verticales, (ascenseurs, escalateurs, escaliers) simples et commodes,
- des aires à l'intérieur des salles qui permettent au visiteur la détente et

la contemplation, (on peut mettre aussi à la disposition des visiteurs des sièges portatifs),

- des feuilles et des documents « portatifs » dans les salles,

Tout le parcours de visite doit être accessible aux personnes handicapées.

Pour les enfants, une signalétique, du matériel, des activités et un parcours spécial peuvent être mis en place : les enfants forment un public particulier pour les musées, leur visite sera plus agréable si on les prend en considération en leur proposant du matériel conçu pour eux. Pour les groupes, il est souhaitable de prévoir des horaires spéciaux. C'est en les accueillant sur réservation, le matin ou l'après-midi, qu'il sera possible de rendre leur visite plus agréable, sans pour autant interdire à ces mêmes horaires les visites individuelles.

D'autres aspects concernant le confort du visiteur dans son parcours, tels le maintien d'une certaine température qui tienne compte de celle nécessaire à la conservation des collections, un bon éclairage qui évite les reflets gênants et permet la lecture des panneaux et cartels, les dimensions adéquates du mobilier muséographique (hauteur des vitrines,

des accrochages, etc.), font partie, naturellement, des préoccupations du conservateur.

Le visiteur gardera un bon souvenir du musée s'il y a trouvé l'information qu'il souhaitait, et surtout, s'il a été bien accueilli par le personnel du musée.

Bibliographie

- *Des Musées pour tous*, Manuel d'accessibilité physique et sensorielle des musées, DMF, Paris, 1994, 92 p.
- GIRARDET Sylvie, MERLEAU-PONTY Claire, *Portes ouvertes : les enfants*, Accueillir les enfants dans un musée ou une exposition, coll. « Expo mode d'emploi », le Musée en herbe et l'OCIM, Paris, 1994.
- *Guide des services culturels*, DMF, Paris, 1993, 576 p.
- HOOPER-GREENHILL Elean, *Museums and their Visitors*, Routledge, London, 1994.
- LEHALLE Evelyne, sous la direction de, « Dossier, l'accueil dans les musées », *Publics & Musées n° 4*, PUL, Lyon, 1994, pp. 75-135.
- LEHALLE Evelyne, MIRONER Lucien, *Musées et visiteurs*, DMF, Paris, 1993.
- MIDDLETON Victor, « Visitors Expectations of Museums », *Museums are for People*, Scottish Museum Council, 1985, pp. 17-25.
- MIRONER Lucien, « Le confort offert aux visiteurs dans les trois moments de l'accueil vus depuis l'OPP », *Publics & Musées n° 4*, PUL, Lyon, 1994, pp. 133-134.

Contact :

Claude Gilbert, tél. 01 40 15 35 88.