GUS ADLER & FILLES
OPTIMISEZ VOTRE
EXPÉRIENCE VISITEUR

L'EXPÉRIENCE VISITEUR, QU'EST-CE QUE C'EST ?

Des visiteurs perdus, qui ne parviennent pas à trouver les horaires et jours d'ouverture, des agents d'accueil et de billetterie submergés par des files d'attente, des remarques négatives dans les livres d'or ou sur les réseaux sociaux, un visiteur en situation de handicap qui ne trouve pas les accès adaptés, des médiateurs culturels trop peu sollicités alors qu'ils sont bien présents… autant d'exemples courants d'une expérience de visite qui pourrait être améliorée.

L'*expérience visiteur* regroupe l'ensemble des éléments – confort, information, orientation, écoute… – qui permettront au visiteur de se sentir bien accueilli et qui lui donneront envie de revenir. Plus précisément, cela passe par un lieu facile d'accès, des informations disponibles et mises à jours, des tarifs clairs, une signalétique efficace, des supports de médiation en bon état et en nombre suffisant, des installations aux normes, un accueil agréable, un parcours de visite cohérent...

Depuis l'envie du visiteur de se rendre dans un lieu culturel, jusqu'à sa sortie du lieu, en passant par sa déambulation au sein du site, il est essentiel de mettre en place des outils adaptés afin que son parcours soit le plus agréable et fluide possible.

AMÉLIORER SON EXPÉRIENCE VISITEUR...

Un visiteur satisfait, c'est un visiteur qui revient, et qui parle en bien de son expérience autour de lui.

Tripadvisor, Google ou Facebook sont souvent la première porte d'entrée d'un lieu culturel ; au même titre qu'un site internet, ils en constituent la vitrine. Une question ou un commentaire négatif laissés sans réponse peuvent ainsi donner une mauvaise image du lieu, tandis qu'un commentaire enthousiaste pourrait décider un potentiel visiteur à se déplacer.

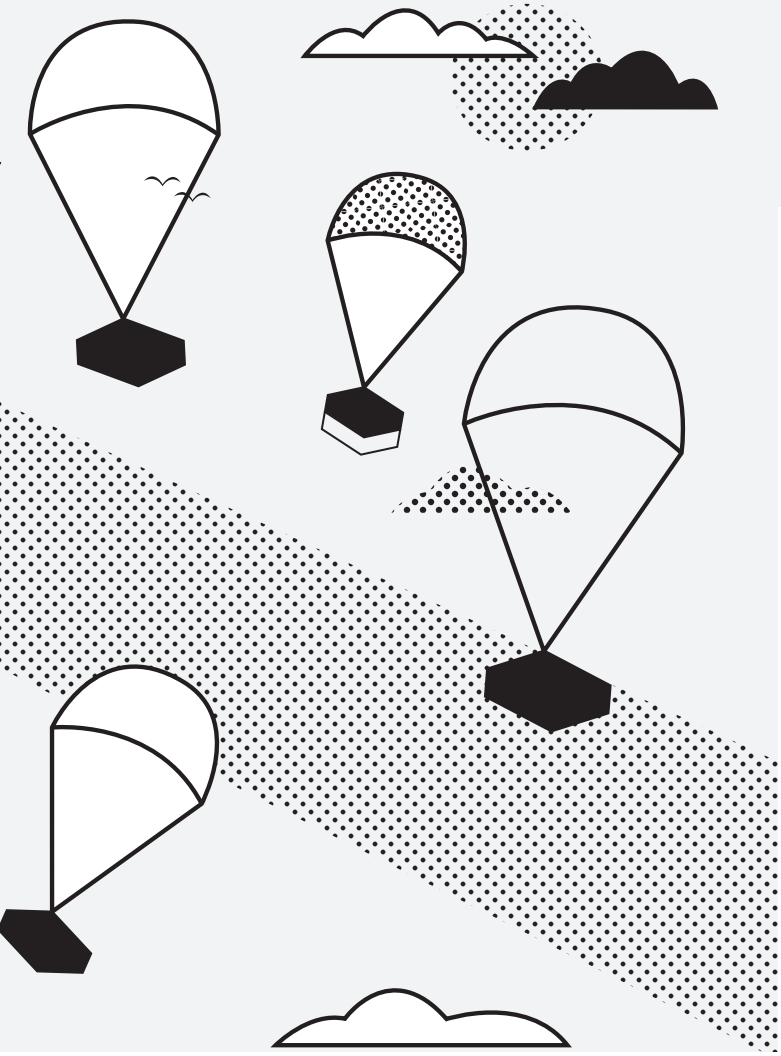
POURQUOI ?

Développer et améliorer l'expérience visiteur d'un lieu culturel ou patrimonial participe à le rendre accessible à tous, à le dynamiser et à l'animer, tout en contribuant à sa préservation. Cela permet de renvoyer une image qualitative du lieu culturel aux publics, d'améliorer sa visibilité et de fidéliser ses visiteurs.

COMMENT ?

Chaque lieu est unique et mérite une attention particulière. Gus Adler & Filles est là pour vous accompagner et vous conseiller en réalisant avec vous une analyse précise de l'expérience de vos visiteurs et en proposant des solutions et une mise en œuvre adaptées. Qu'ils s'agisse d'améliorer ce qui a déjà été mis en place ou de le construire de toutes pièces, Gus Adler & Filles vous accompagne pas à pas.

Les moyens de perfectionner votre expérience visiteur sont multiples, c'est pourquoi Gus Adler & Filles vous conseille aussi bien en termes de visibilité et de communication (site internet, réseaux sociaux, etc.), que de supports de visite et de médiation, de signalétique ou d'accueil des publics (cf. p.5).



Vous êtes propriétaire ou gestionnaire, public ou privé, d'une institution culturelle, d'un musée, d'un monument historique, d'un territoire...

Votre besoin : concevoir, améliorer ou développer l'expérience de vos visiteurs au sein du site culturel que vous valorisez.

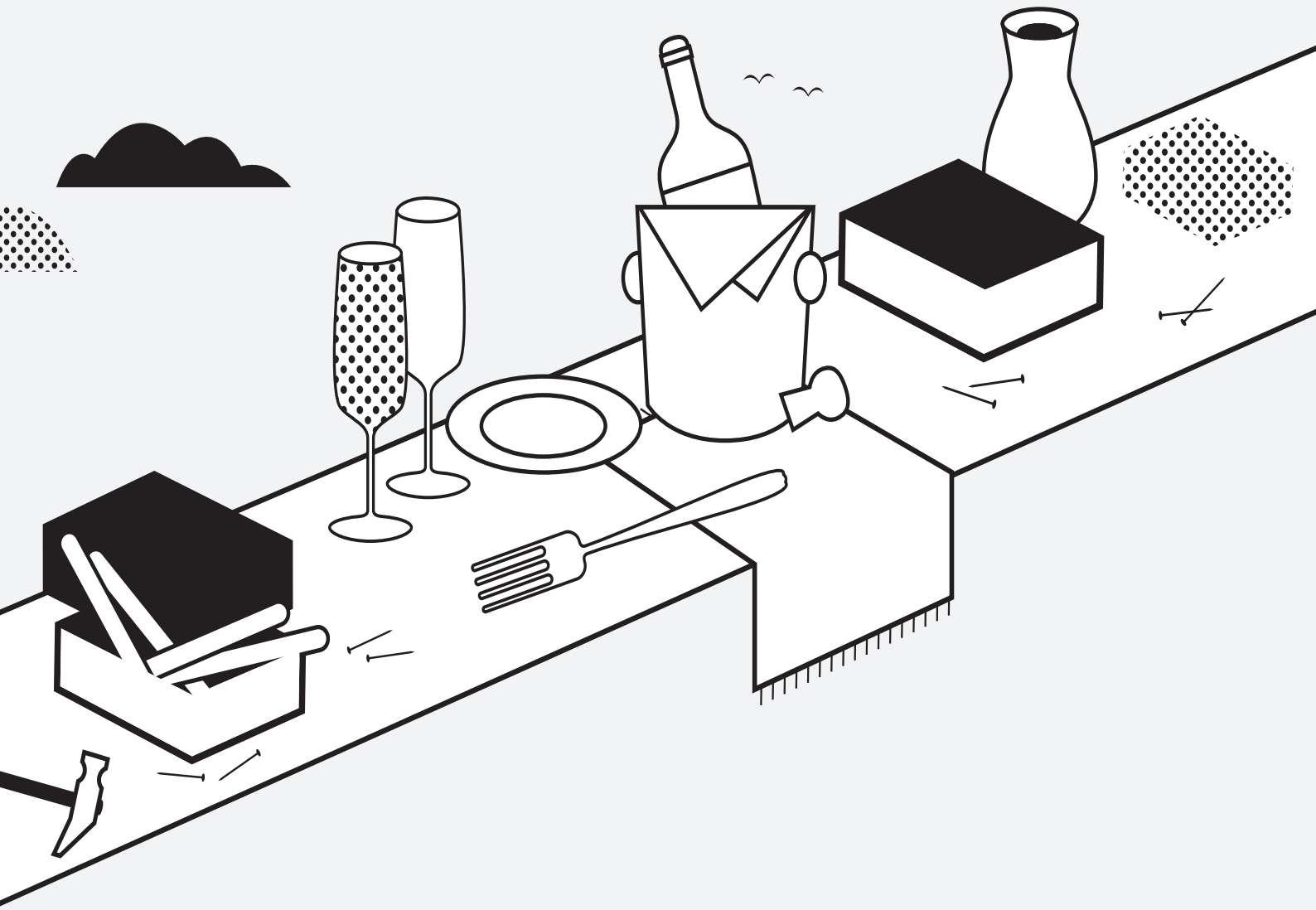
Nous sommes une agence de conseil et de production en ingénierie culturelle et levée de fonds. Gus Adler & Filles conseille, assiste et accompagne les porteurs de projets, les institutions publiques ou privées, les responsables de sites et de territoires dans leurs projets culturels, artistiques ou patrimoniaux.

Axelle Le Maire et Anne Orieux, collaboratrices chez Gus Adler & Filles, ont précédemment œuvré comme cheffes de projets expérience de visite et qualité chez Culturespaces – premier opérateur privé de sites culturels en France (musées, monuments historiques et centres d'art numériques).

Elles ont collaboré à la conception et à la mise en place de l'expérience visiteur du **musée Maillol** et de l'**Atelier des lumières**[1] à Paris, ainsi qu'au développement et à l'amélioration de celui du château des Baux-de-Provence et de la cité de l'automobile de Mulhouse[2].

1. définition de l'identité graphique, conception, réalisation et mise en place de signalétique, définition du parcours de visite intérieur et extérieur ; aménagement des espaces d'accueil (uniformes, affichage, standard téléphonique, charte qualité, livres d'or numériques...) et du parcours de visite (toilettes, vestiaires, salle de projection, restaurant...) ; mise en place d'outils pédagogiques de visite (panneaux, écrans numériques).

2. refonte de la signalétique, mise en place d'outils numériques, modification et modernisation du parcours de visite, mise en place d'outils d'accessibilité (livret handicap mental, livret braille, fauteuils tout-terrain), modification du parcours audioguide.



Nous vous accompagnons pour concevoir ou améliorer l'expérience des visiteurs au sein de votre établissement.

Que cela passe par une refonte de votre signalétique, par la conception de nouveaux supports de visite ou le développement des outils de fidélisation de vos publics, nous vous guidons.

L'usage veut qu'une société de conseil remette des préconisations après une première phase de diagnostic. Or, conseiller est une chose, mais s'assurer que les conseils prodigués soient effectivement les bons et puissent être appliqués de façon pérenne et efficace en est une autre.

C'est pourquoi notre approche du conseil est basée sur un **accompagnement pas à pas** : de la phase d'étude à la mise en œuvre finale de la stratégie de mécénat, nous restons à vos côtés, vous conseillons et vous assistons tout au long de votre développement, grâce notamment à des **outils de suivi opérationnel** – points et retours réguliers, formations, etc. –, et ce jusqu'à ce que tout fonctionne.

IMAGINONS ENSEMBLE LE FUTUR DE VOTRE LIEU CULTUREL

- » définition du besoin
- » diagnostic et recherches
- » propositions
- » budgétisation
- » conception
- » accompagnement à la production
- » accompagnement à la mise en œuvre

Nous vous proposons d'améliorer l'expérience de visite de vos publics. Chaque lieu culturel est unique, le sur-mesure est ainsi notre spécialité. Création ou refonte de l'expérience visiteur, petits musées et grands châteaux, patrimoine ancien ou contemporain, petits budgets ou plus grands moyens : nous nous adaptons à chaque situation. Gus Adler & Filles est une structure à taille humaine, suffisamment agile pour vous aider à valoriser au mieux votre établissement. Différentes possibilités s'offrent à vous :

ACCUEIL DES PUBLICS

- > charte d'accueil
- > accessibilité
- > accueil personnalisé (standard téléphonique, personnel identifiable…)
- > mise en place de livre d'or numérique

SIGNALÉTIQUE

- > signalétique extérieure
- > signalétique d'accueil
- > signalétique directionnelle

SUPPORTS DE VISITE

- > panneaux pédagogiques
- > dépliants de visites
- > audioguides
- > outils numériques de médiation

VISIBILITÉ ET COMMUNICATION

- > identité graphique (logo, charte graphique)
- > site internet
- > supports digitaux et imprimés
- > réseaux sociaux

POUR ALLER PLUS LOIN : ANIMATION ET DÉVELOPPEMENT

- > programmation culturelle et
- > d'animation
- > outils de fidélisation
- > programme d'abonnement
- > société d'amis*
- > american friends*

* Services également disponibles chez Gus Adler & Filles : *Créez votre société d'amis* et *Créez vos* American Friends

GUS ADLER

Gus Adler & Filles est née à Paris en 2013. La société a développé son activité autour de quatre axes : la conception et la production d'expositions ; l'organisation de foires d'art ; le conseil en ingénierie culturelle et en levée de fonds ; la production d'outils de médiation et l'édition.

ÉGALEMENT DISPONIBLE CHEZ GUS

> *Créez votre société d'Amis*
> *Créez vos* American Friends
> *Diversifiez vos ressources avec le mécénat*

CONTACTS

Paris
Olivier Auquier
olivier@gusadler.com
+33 6 52 19 81 88

San Francisco
Julie Arnoux
julie@gusadler.com
+1 415 521 6778
+33 6 74 91 70 15

www.gusadler.com

© Gus Adler & Filles