



# AMÉLIORER L'OFFRE AUX FAMILLES DANS LES MUSÉES

## QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION

Le présent questionnaire vise à évaluer, pour vous-même, l'offre de votre institution à l'intention des familles. L'outil est conçu de manière à établir un diagnostic de la situation et à vous guider, s'il y a lieu, dans l'amélioration de cette offre.

### CONSIGNES D'UTILISATION

1. Lisez chacun des énoncés et cochez si son contenu est « Fait », « À améliorer » ou « À faire ».
2. Au besoin, ajoutez des commentaires dans la zone prévue à cet effet. Celle-ci peut être utilisée comme aide-mémoire des actions à mettre en œuvre et vous aider à fixer des objectifs réalistes.

### À NOTER

Nous commençons par trois sections qui demeurent particulièrement névralgiques : celles portant sur le site Web, sur l'accueil et sur la formation du personnel. Deux de ces sections comportent des questions à vous poser et à poser à des membres de votre équipe pour vous aider à prendre du recul et avoir un regard critique sur vos actions.

# AVANT L'ARRIVÉE – SITE WEB

Votre site Web demeure la première porte d'entrée de votre institution. Selon les statistiques en tourisme, plus de 70 % des visiteurs parcourent d'abord les sites Web avant de se déplacer. S'assurer d'avoir un site clair et attrayant est essentiel pour toute institution muséale, il en va de l'image qu'elle reflète auprès des internautes.

	FAIT	À AMÉLIORER	À FAIRE	COMMENTAIRES
Les activités et les services qui s'adressent à la famille sont faciles à trouver sur notre site Web.				
<p>Voici quelques questions à poser au sein de votre équipe pour vérifier si les informations sont effectivement faciles à trouver.</p> <p>Est-ce que :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Votre site Web comporte une section / un bouton / une rubrique « Famille » ?</li><li>– Les informations pour la famille sont disponibles en quelques clics ? Combien ?</li><li>– Les termes choisis pour regrouper l'information sont compris de la même manière par les répondants ?</li><li>– Vous avez testé, auprès d'utilisateurs à l'extérieur de l'équipe, la navigation sur votre site ?</li><li>– Les informations les plus utiles (horaire, tarif, emplacement, programmation, etc.) se trouvent rapidement ?</li></ul>				

# À L'ARRIVÉE – ACCUEIL AU MUSÉE

Le tout premier contact dans une institution muséale est primordial. Une famille bien accueillie, du plus petit au plus âgé de ses membres, et bien orientée dans ses options de visite, sera conquise, souhaitera revenir et deviendra la meilleure ambassadrice de votre institution.

La SMQ a réalisé un [guide électronique](#) sur l'accueil et le service aux visiteurs qui propose des références, des capsules et des outils pour vous aider à implanter de bonnes pratiques.

	FAIT	À AMÉLIORER	À FAIRE	COMMENTAIRES
Notre comptoir d'accueil est invitant.				
Notre comptoir d'accueil est facile à trouver.				
Nous allons au-devant des besoins et offrons des options de visite adaptées à chaque groupe de visiteurs.				
Nous offrons une tarification avantageuse aux familles.				

Voici quelques questions à poser au sein de votre équipe pour vérifier si l'accueil est effectivement efficace et si la tarification est avantageuse pour les familles.

Est-ce que :

- Vous avez testé, auprès de personnes extérieures à l'équipe, votre comptoir d'accueil – facilité d'accès et convivialité ?
- Votre tarif « Famille » est inclusif – par exemple, l'adulte peut être un des grands-parents, une tante ou un voisin ?
- C'est gratuit pour les enfants ? Si oui, jusqu'à quel âge ? Si non, pourquoi ?
- Vous avez un tarif « Enfant supplémentaire » ?
- Vous saluez chaque visiteur, y compris les plus jeunes ?
- Vous orientez les familles dans les activités qu'elles peuvent faire suivant l'âge des enfants ?

# FORMATION ET ENCADREMENT DU PERSONNEL

Une bonne façon de s'assurer que tout le personnel est sensibilisé de la même manière à l'accueil que votre institution souhaite réserver aux familles demeure la réalisation d'un manuel de l'employé. Ce dernier regroupe des documents pertinents qui fournissent une information uniformisée au personnel. Un tel manuel vous facilitera la tâche quand viendra le temps d'intégrer un nouvel employé et de le familiariser avec la mission et les valeurs de votre institution. [Pour consulter un modèle \(Word ou PDF\)](#).

	FAIT	À AMÉLIORER	À FAIRE	COMMENTAIRES
Notre personnel reçoit une formation : <ul style="list-style-type: none"><li>■ pour bien accueillir les familles.</li><li>■ pour adapter l'animation en fonction des différents groupes d'âge.</li></ul>				
Notre personnel a accès en tout temps à de la documentation pouvant soutenir ses interventions auprès des familles.				
Nous avons des normes ou des lignes directrices pour assurer la qualité de l'accueil en général et/ou pour les familles en particulier.				

## PROMOTION

	FAIT	À AMÉLIORER	À FAIRE	COMMENTAIRES
Nous avons des outils promotionnels qui s'adressent spécifiquement aux familles.				
Nous faisons des campagnes promotionnelles auprès des parents et/ou grands-parents.				

## EXTÉRIEUR DU MUSÉE (s'il y a lieu)

	FAIT	À AMÉLIORER	À FAIRE	COMMENTAIRES
Notre stationnement compte des emplacements réservés aux familles.				
Une aire de repas est disponible pour la belle saison (ou on peut en référer à proximité).				
Nous avons des poubelles à l'extérieur.				

# SERVICES POUR LA FAMILLE

	FAIT	À AMÉLIORER	À FAIRE	COMMENTAIRES
Nous disposons d'un espace pour ranger des poussettes.				
Nous prêtons des poussettes.				
Si nous avons un ascenseur, nous le faisons savoir (site Web, accueil, etc.).				
Nous offrons un lieu calme pour l'allaitement.				
Nous avons un espace pour prendre une collation.				
Notre café ou restaurant offre un menu ou des plats pour enfants.				
Nous avons des rehausseurs et/ou des chaises hautes.				
Nous n'avons pas de lieu de restauration, mais nous vendons des collations.				
Nos lavabos sont accessibles aux enfants.				
Nos espaces sanitaires comptent au moins une table à langer.				
Nous avons une fontaine à la hauteur des enfants ou nous laissons un tabouret à proximité de notre fontaine.				

# DANS LES SALLES

	FAIT	À AMÉLIORER	À FAIRE	COMMENTAIRES
Les poussettes peuvent circuler dans nos salles d'exposition.				
Nous faisons des tests pour la circulation – poussettes ou fauteuils roulants – pour chaque nouvelle exposition.				
L'aménagement de nos salles comporte des aires de repos – sièges, fauteuils, banquettes – en différents lieux.				
Nous avons un espace réservé aux petits – espace jeux, atelier ou espace médiation – qui comporte un mobilier adapté.				

# EXPOSITIONS

	FAIT	À AMÉLIORER	À FAIRE	COMMENTAIRES
Nos expositions comportent des panneaux ou des informations qui s'adressent aux plus jeunes visiteurs et ceux-ci sont placés à la hauteur de leur regard.				
Nous varions la hauteur des éléments présentés (textes et objets).				
Nous offrons, pour chacune de nos expositions, des outils d'accompagnement pour les enfants.				

# ACTIVITÉS

	FAIT	À AMÉLIORER	À FAIRE	COMMENTAIRES
Nous offrons des activités spécifiquement conçues pour les familles et/ou enfants.				
Notre programmation d'activités tient compte des différents groupes d'âge.				

# CONNAISSANCE DES PUBLICS

	FAIT	À AMÉLIORER	À FAIRE	COMMENTAIRES
Nous consignons des statistiques de fréquentation de notre institution et, au sein de celles-ci, les familles constituent un groupe distinct.				
Nous évaluons la satisfaction des familles sur le service à la clientèle.				
Nous évaluons la satisfaction des familles sur les activités (expositions) qui leur sont offertes.				
Nous faisons des tests auprès de quelques familles pour: <ul style="list-style-type: none"><li>■ Nos activités.</li><li>■ La clarté de nos consignes.</li><li>■ Les textes, etc.</li></ul>				

## BOUTIQUE (s'il y a lieu)

	FAIT	À AMÉLIORER	À FAIRE	COMMENTAIRES
Nous vendons des produits pour les enfants à la boutique.				
Nous avons une politique ou des lignes directrices quant aux produits vendus dans notre boutique.				

## MATIÈRE À RÉFLEXION ET TRUCS

### 1. VOS HEURES D'OUVERTURE SONT-ELLES ADAPTÉES AUX FAMILLES?

Plusieurs enfants sont lève-tôt et bien des familles sont prêtes à l'action dès 9 h les fins de semaine et pendant les vacances.

### 2. VOTRE TARIFICATION « FAMILLE » EST-ELLE ÉLARGIE?

La famille « 2 adultes + 2 enfants » n'est plus la norme.

- Il faut penser aux familles recomposées, monoparentales, etc.
- Il y a de plus en plus de sorties avec les grands-parents.
- Adapter vos tarifs à de multiples formes de cellules familiales peut être gagnant.

### 3. VOTRE PERSONNEL EST-IL SENSIBLE AU PUBLIC DES FAMILLES?

- Accueillir autant les enfants que les adultes.
- Lors d'une animation, être attentif aux signes de fatigue et intervenir en conséquence.
- Donner des consignes positives plutôt qu'interdire.
- Favoriser le bien-être des familles tout en respectant les consignes de sécurité.
- Tester vos activités en invitant des familles (celles de vos employés par exemple).

### 4. CONNAISSEZ-VOUS BIEN LES PUBLICS QUI AVOISINENT VOTRE INSTITUTION?

S'agit-il de publics davantage constitués :

- De familles ?
- De personnes retraitées ?  
D'étudiants universitaires ?
- De populations multiethniques ?  
Défavorisées ?

Ce portrait devrait influencer votre programmation.