

VMS
AMS

Verband der Museen der Schweiz
Association des musées suisses
Associazione dei musei svizzeri



Surveillance et accueil

Des secteurs clés du musée





Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral de la culture OFC

Schweizerische Akademie der Geistes- und Sozialwissenschaften
Académie suisse des sciences humaines et sociales
Accademia svizzera di scienze umane e sociali
Academia svizra da ciencias morales e socialas
Swiss Academy of Humanities and Social Sciences



L'Association des musées suisses est soutenue par l'Office fédéral de la culture. Cette brochure a bénéficié du soutien financier de l'Académie suisse des sciences humaines et sociales.

Impressum Auteurs : Regula Wyss | Conseils : Noemi Bearth, Christina Fankhauser, Marie-Agnès Gainon-Court, Marie Gaitzsch, Thomas Grenzebach, Nico Gurtner, Ludovic Maggioni, Gallus Staubli, Benjamin Taillard, Adélaïde Zeyer | Rédaction : Anne-Laure Jean | Direction de projet : Katharina Korsunsky | Traduction : Scriptum | Relecture : Fabienne Aellen, Julie Weidmann | Graphisme : Martina Lauterbach | Crédits photographiques : couverture recto en haut et au milieu, p. 5 en bas et couverture verso en haut : Musée de la communication, photo : Digitale Massarbeit ; couverture recto en bas : Museum Rietberg, photo : Association des musées suisses, Heike Grasser ; p. 4 : Muséum d'histoire naturelle de Neuchâtel, photo : Muséum d'histoire naturelle de Neuchâtel ; p. 5 en haut : Muséum d'histoire naturelle de Neuchâtel, photo : Yves André ; p. 5 au milieu : Schloss Oberhofen, photo : Alexander Gempeler ; p. 7 en haut : Kunsthaus Zürich, photo : Franca Candrian ; p. 7 au milieu : Historisches Museum Thurgau, Schloss Frauenfeld, photo : Historisches Museum Thurgau ; p. 7 en bas : Musée des beaux-arts de La Chaux-de-Fonds, photo : Olivier di Giambattista ; p. 9 : Musée des beaux-arts de La Chaux-de-Fonds, photo : Ville de La Chaux-de-Fonds, Aline Henchoz ; p. 10 : Musée des beaux-arts de La Chaux-de-Fonds, photo : Maciej Czepiel ; couverture verso en bas : Musée des beaux-arts de La Chaux-de-Fonds, photo : Victor Savanyu | © 2024 Association des musées suisses et auteure du texte | ISBN : 978-3-906007-81-6 | Cette publication est disponible en allemand, français et italien.

Surveillance et accueil : éléments clés au musée

Les personnes chargées de la surveillance et de l'accueil, ainsi que de la médiation culturelle, font partie des collaborateurs et collaboratrices les plus en vue d'un musée. Elles jouent un rôle essentiel pour garantir le bon déroulement des activités inhérentes à l'exposition et contribuent de manière déterminante à l'atmosphère générale, comme à la satisfaction des visiteurs et visiteuses. En leur qualité d'hôtes, et du fait de leur visibilité, elles sont des vecteurs essentiels de l'image d'un musée.

Les personnes chargées de l'accueil insufflent la toute première impression que le public se fait du musée. Elles doivent veiller à ce que les exigences suivantes soient remplies : faire en sorte que chaque visiteur et chaque visiteuse se sente bienvenu-e, fournir des informations sur les expositions et sur l'orientation à l'intérieur du bâtiment, vendre les billets d'entrée et orienter les personnes vers les vestiaires. Quant au personnel de surveillance, il gère le flux des publics, est responsable de leur sécurité et veille à l'intégrité des objets exposés en contrôlant avec discrétion et vigilance le déroulement général de l'exposition. Son attention est tournée à la fois vers le public et vers les œuvres. À l'intérieur des salles, il est l'interlocuteur principal du public et répond à ses questions. En cas d'urgence, les personnes chargées de la surveillance et de l'accueil sont les premières à être au contact des visiteurs et visiteuses.

Bien que les secteurs de l'accueil et de la surveillance comprennent évidemment des priorités diverses, les collaborateurs et collaboratrices de ces deux domaines font partie de la même entité : la conscience d'appartenir à un même groupe est essentielle, car le travail se fait souvent à petite échelle et en équipe, si bien que les occasions d'échanger sont rares. Les exigences envers le personnel de la surveillance et de l'accueil sont considérables : les collaborateurs et collaboratrices remplissent un large éventail de tâches et sont souvent confronté-e-s à des situations exigeantes. Avec une formation appropriée, de bonnes conditions de travail, des possibilités d'évolution professionnelle et une juste reconnaissance, il est possible non seulement de motiver le personnel chargé de la surveillance et de l'accueil, mais aussi de l'aider à jouer un rôle clé au bénéfice de l'image du musée. À travers leur contact direct avec les visiteurs et visiteuses, ces opérateurs et opératrices de musée peuvent aussi offrir des contributions précieuses à toute l'équipe institutionnelle.

Leur fonction reste toutefois souvent sous-estimée. Cette brochure se propose de démontrer que ces personnes sont fondamentales pour chaque musée. Elle illustre les qualifications nécessaires pour accéder à ces fonctions ainsi que les modalités requises pour les mettre en valeur au sein de l'équipe du musée. En outre, des exemples pratiques montrent comment les personnes chargées du service des visiteurs et visiteuses s'organisent concrètement, mais aussi de quelle manière il est possible de valoriser leur rôle, de leur permettre d'évoluer et participer activement à la vie du musée. Ce document entend également offrir de nouvelles motivations pour développer ce profil professionnel. En effet, les personnes chargées de l'accueil et de la surveillance peuvent contribuer, par leurs idées, à être à la pointe du progrès et faire évoluer le musée au bénéfice de l'ensemble de la société.

Les missions du personnel chargé de l'accueil

Pour créer une atmosphère où le public se sente à l'aise, il est nécessaire que le personnel chargé de l'accueil ait une forte prédisposition au service et qu'il soit capable d'anticiper les besoins d'autrui : il joue en effet le rôle d'un hôte et a donc pour tâche d'accueillir les visiteurs et visiteuses de manière cordiale, d'identifier rapidement leurs différents besoins et de leur fournir des réponses appropriées. La personne essaie-t-elle de s'orienter à l'intérieur du bâtiment ? Veut-elle simplement acheter un ticket d'entrée ou désire-t-elle des informations détaillées ? Souhaite-t-elle poser une question ou a-t-elle seulement envie d'échanger quelques mots ? Est-ce sa première visite ou connaît-elle déjà le musée ?

En leur qualité d'interlocutrices de première ligne, les personnes chargées de l'accueil ont une connaissance intime des espaces du musée et maîtrisent à la perfection le programme en cours. Elles gardent leur sang-froid et restent cordiales, même quand elles sont mises sous pression. Elles parviennent à contrôler la situation et sont orientées vers la recherche d'une solution. Elles tiennent compte des réactions positives et négatives, et veillent à ce que celles-ci soient transmises à la personne responsable.

Qualités requises

L'image, les fonctions et les compétences découlent de la mission de l'institution : les personnes chargées de l'accueil doivent refléter les valeurs du musée et posséder de bonnes capacités de communication. Les qualités requises comprennent également :

- une attitude positive dans les relations et interactions humaines ;
- une orientation marquée pour le service et la fiabilité ;
- le calme et la résistance au stress ;
- une apparence soignée et une bonne confiance en soi ;
- une bonne résistance physique, car le travail exige souvent de rester debout ;
- un intérêt pour le musée et les thématiques traitées ;
- une expérience dans les secteurs du tourisme, de l'hospitalité ou de la vente constitue un atout supplémentaire.



EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

Muséum d'histoire naturelle de Neuchâtel

À l'écoute de son public

Au Muséum d'histoire naturelle de Neuchâtel, les visiteurs et visiteuses sont accueilli-e-s dans un vaste espace donnant accès à la réception, à la boutique et au Café de la baleine. Cette entrée est l'expression de l'identité du muséum qui se veut ouvert et chaleureux pour ses publics. Les personnes travaillant à l'accueil se considèrent comme des ambassadeurs et ambassadrices de l'institution et sont en même temps d'importants baromètres de la satisfaction des publics. Les agent-e-s d'accueil ont également un e-mail personnel, ce qui les valorise et visibilise leur fonction vers l'extérieur. Ils et elles transmettent leurs impressions à la direction du musée. En outre, un livre d'or ainsi que des études de public réalisées à l'aide de l'outil *muse* permettent de recueillir et d'analyser les impressions et les besoins du visitorat et, si nécessaires, de mettre en place des adaptations.

.....



Schloss d'Oberhofen

Comment gérer un public international

La région de l'Oberland bernois accueille des touristes provenant du monde entier, dont un grand nombre visite le Schloss d'Oberhofen. La communication entre le personnel du musée et le public international peut générer des différends et des heurts dans les habitudes culturelles. Pour gérer de telles situations, il faut faire preuve de beaucoup de tact. Les collaborateurs et collaboratrices chargé-e-s de l'accueil et de la surveillance du château ont reçu de la part de l'Office de tourisme d'Interlaken des conseils sur la communication interculturelle. Ceux-ci constituent un guide pratique pour le travail quotidien et offrent des indications précieuses sur la manière d'interagir avec les personnes provenant d'autres cultures.

.....



Musée de la communication

Communiquer plutôt que surveiller

Dans le cadre de la rénovation du musée et de sa réouverture en 2017, le Musée de la communication a complètement repensé l'organisation des équipes de surveillance, d'accueil et de médiation, dont la majorité était constituée de personnes intérimaires. Or, le personnel du musée qui joue un rôle central dans les expositions ne devrait pas subir les conditions d'emploi les plus précaires. Par conséquent, en collaboration avec un expert dans la formation des adultes, le musée a développé un nouveau profil professionnel : celui des *communicateurs et communicatrices*, avec un enseignement adapté. Avec leur fonction hybride de médiation et d'accueil, les communicateurs et communicatrices proposent au public différents types d'interaction et nouent des relations par le dialogue. Les mesures de sécurité sont désormais résolues en grande partie par la technologie. Le Musée de la communication est convaincu de l'importance d'investir dans ce nouveau concept.



Les missions du personnel chargé de la surveillance

Au cours des dernières décennies, le profil professionnel exigé par les musées pour le personnel chargé de la surveillance a beaucoup évolué. Les gardien-ne-s en uniforme ont disparu et ont été remplacé-e-s par des collaborateurs et collaboratrices qui se considèrent davantage comme des hôtes, tout en restant responsables de la sécurité des publics et des œuvres. Les personnes chargées de la surveillance interagissent avec les visiteurs et visiteuses, répondent à leurs questions et offrent un soutien personnalisé. Il arrive même que certains musées organisent leurs expositions de façon scénographique ou technique pour que les œuvres d'art et les objets exposés ne nécessitent plus d'être surveillés par des humains. Dans ces cas-là, le personnel présent dans les salles peut remplir des missions de médiation culturelle.

En revanche, si l'exposition est organisée de manière traditionnelle, avec une partie des œuvres et des objets présentés en dehors des vitrines, l'attention du personnel de surveillance se concentrera davantage sur leur intégrité. Pour cette raison, les personnes chargées de la surveillance connaissent bien l'exposition en cours et les pièces exposées, et sont capables de constater d'éventuels changements. Elles observent les visiteurs et visiteuses avec discrétion, sont attentives à ce qui se passe dans la salle et ont pour tâche de faire respecter le règlement interne, si nécessaire. En même temps, elles restent disponibles pour d'éventuelles questions. Il s'agit d'un exercice d'équilibre permanent entre cordialité et vigilance, présence et discrétion, proximité et distance. En outre, comme des phases de forte et de faible affluence alternent au cours de la journée, le personnel de surveillance doit savoir s'adapter rapidement.

Les personnes chargées de la surveillance remplissent des fonctions cruciales pour garantir la sécurité pendant toute la durée de l'exposition. Ces fonctions sont essentiellement de deux types : la protection des publics et la prévention des accidents ; la protection contre le vol et les dégâts matériels. Pour que le personnel puisse réagir de manière adéquate, il doit être formé à la prévention des accidents et des dégâts matériels, ainsi qu'à l'intervention en cas d'incidents. Il convient donc que chaque musée organise régulièrement des cours de formation à la sécurité et des exercices d'évacuation pour le personnel, éventuellement en collaboration avec les services d'urgence.

Le personnel de surveillance peut également prendre en charge de petites interventions d'entretien à l'intérieur des expositions : contrôler les courbes climatiques suivant les instructions de l'unité conservation-restauration, vider les déshumidificateurs, effacer les traces de doigts sur les vitrines ou signaler à l'unité technique les stations multimédias ou les éclairages défectueux.

Recrutement

Lors du recrutement de personnel de surveillance et d'accueil, il convient de déterminer les emplois fixes, ceux rémunérés à l'heure, ainsi que les bénévoles ou encore la collaboration avec un prestataire de services externe. L'externalisation des prestations permet au musée d'obtenir de nouvelles perspectives sur la situation de la sécurité dans son propre établissement et ce type de recrutement revient aussi à effectuer moins de gestion administrative du personnel. Cependant, cela ne dispense pas le musée de signifier régulièrement au prestataire la qualité de service qu'il souhaite mettre en œuvre ainsi que les besoins spécifiques en matière de sécurité. Une équipe composée de différent-e-s collaborateurs et collaboratrices rémunéré-e-s à l'heure, comme des étudiant-e-s ou des personnes qui reprennent le travail après une pause familiale, ainsi que des bénévoles, peuvent apporter un vent de fraîcheur au musée. Cela implique toutefois de nombreux changements de personnel et par conséquent beaucoup de travail dans la gestion administrative. En règle générale, les employé-e-s permanent-e-s s'identifient davantage au musée et ont globalement une connaissance plus fine de l'institution.

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

Kunsthaus Zürich

Une grande équipe au service du public

Au Kunsthaus Zürich, le personnel de surveillance et d'accueil compte environ 115 personnes, dont 80 chargées de la surveillance, 20 à l'entrée et au desk d'information, et 15 à la billetterie et à l'accueil. Dans un établissement de cette dimension, il est essentiel que les collaborateurs et collaboratrices du service au public communiquent et travaillent en synergie. Le ou la « responsable du jour » garantit un flux d'informations efficace au sein de l'équipe. Dans ce but, une application de messagerie est utilisée et une réunion quotidienne est organisée avant chaque prise de service. À quelques exceptions près, le personnel du service au public chargé de ces différentes missions est embauché avec un contrat mensuel. Les personnes ayant l'expérience requise peuvent occuper certains postes spécifiques à l'intérieur du service.

.....



Historisches Museum Thurgau

Repenser le profil professionnel

Au château de Frauenfeld, l'équipe chargée du service au public, constituée de quatre personnes, s'occupe de l'accueil, mais aussi de la boutique du musée, de l'administration des visites guidées sur réservation, de la gestion de la base de données des adresses et de la planification du travail pour le service au public et le personnel de surveillance. Une collaboratrice est responsable de chaque domaine d'activité. Les jours ouvrables, la surveillance dans les salles d'exposition est assurée par le gardien du château et par une personne effectuant son service civil. Le week-end, une personne chargée de la surveillance est présente sur place : outre sa tâche principale, elle épaulé le personnel du château à l'occasion d'événements particuliers, comme les fêtes d'anniversaire pour les enfants. Le personnel est informé directement de l'actualité du musée au cours des réunions de l'équipe et de rencontres élargies.

.....



Musée des beaux-arts de La Chaux-de-Fonds

Une équipe fixe et polyvalente

Au Musée des beaux-arts de La Chaux-de-Fonds, l'équipe d'accueil est composée de trois agent-e-s d'accueil et deux surveillant-e-s employé-e-s de manière fixe à 50 %. Cette petite équipe très polyvalente compte également plusieurs artistes. Ces emplois à temps partiel leur permettent de poursuivre leurs activités artistiques, tout en leur garantissant une sécurité sociale. Lors des fermetures de l'institution pour le montage des expositions temporaires, les collaborateurs et collaboratrices assistent les techniciens du musée ou effectuent du travail administratif au bureau, et ont ainsi la possibilité d'atteindre leur temps de travail. Huit autres surveillant-e-s et deux hôtesses d'accueil rémunéré-e-s à l'heure complètent l'équipe en se partageant les missions supplémentaires en semaine, pendant les vacances et les week-ends.



CONSEILS ET SUGGESTIONS POUR LA DIRECTION

Check-list pour un profil professionnel attrayant

Une équipe chargée du service au public motivée et enthousiaste est essentielle pour le succès d'un musée. La satisfaction au travail tout comme une attitude positive sont des qualités indispensables pour exprimer la cordialité, qui se reflète à son tour sur les visiteurs et visiteuses. Le personnel au contact du public joue donc un rôle déterminant pour que celui-ci garde un bon souvenir du musée.

Les membres du personnel de surveillance et d'accueil sont en quelque sorte les « yeux » et les « oreilles » du musée. Parmi tous les collaborateurs et toutes les collaboratrices, ce sont ceux et celles qui passent le plus de temps dans les espaces d'exposition et qui peuvent rapidement remarquer si les visiteurs et visiteuses ont du mal à s'orienter et à évoluer dans le parcours de l'exposition, s'il y a des œuvres sur lesquelles ils et elles aimeraient avoir plus d'informations ou s'il y a des objets dont l'emplacement pose éventuellement problème. Il convient donc d'organiser régulièrement des réunions pour recueillir leurs expériences et leurs observations, et d'intégrer celles-ci dans la planification et l'installation des futures expositions. Il s'agit également de sensibiliser les personnes chargées de l'accueil et de la surveillance aux parcours des visiteurs et visiteuses dans l'exposition : Quelles œuvres les interpellent davantage ? Où se posent-ils/elles des questions ? De quels objets s'approchent-ils/elles particulièrement ? Par leurs observations attentives, les membres du personnel chargé de la surveillance apportent une contribution importante à la recherche qualitative sur les publics. De plus, le personnel qui se trouve en première ligne peut également participer à des enquêtes quantitatives.

Dans beaucoup de musées, les équipes chargées des services au public sont très diversifiées, en termes de parcours professionnel et d'origine géographique. Il convient de faire de ces collaborateurs et collaboratrices des adeptes du musée, des relais pour enthousiasmer leur cercle d'amis-e-s au profit de l'institution. Cette stratégie peut constituer un premier pas vers l'élargissement du public habituel du musée.

Les aspects suivants sont essentiels en vue de définir l'attractivité du poste et d'instaurer une collaboration durable avec le personnel d'accueil et de surveillance.

Personnel

- La direction manifeste leur estime au personnel d'accueil et de surveillance, par exemple en invitant aussi les bénévoles et les collaborateurs et collaboratrices rémunéré-e-s à l'heure à des sorties d'entreprise et à des événements collectifs.
- Les exigences contractuelles sont en adéquation avec la rémunération. Il est conseillé d'offrir des contrats fixes, éventuellement avec des horaires réduits, et des contributions volontaires à des fonds de prévention de retraite.
- Les conservateurs et conservatrices transmettent au personnel d'accueil et de surveillance des connaissances de base sur les contenus de l'exposition.
- Les introductions thématiques et les formations continues sont considérées comme des heures de travail et sont donc rémunérées.
- Les personnes chargées de l'accueil et de la surveillance doivent avoir le sentiment de faire partie intégrante de l'équipe du musée et ne pas se trouver isolé-e-s.
- Un membre de l'équipe d'accueil et de surveillance fait remonter à la direction les préoccupations du personnel, en fonction de ses contacts avec le public.

Communication

- Un canal de feedback permanent facilite le dialogue entre la direction du musée et l'équipe de surveillance et d'accueil, pour que les observations du personnel de première ligne puissent être prises en compte dans l'évaluation des expositions.
- Une communication univoque du règlement interne contribue au bon déroulement des choses.

Organisation

- La cohésion de l'équipe est favorisée par l'organisation d'ateliers et d'activités de formation continue : en effet, les personnes chargées de la surveillance et de l'accueil se relaient généralement et ont peu d'occasions d'échanger dans le cadre de leur travail quotidien.
- Le personnel chargé de l'accueil est conscient de ses compétences. Par exemple, il sait dans quels cas offrir un café à un visiteur ou une visiteuse insatisfaite et quand, au contraire, il doit informer sa hiérarchie.
- Toutes les personnes chargées de la surveillance et de l'accueil sont bien informées des procédures internes.
- Pour des raisons de sécurité, au moins deux personnes doivent être présentes dans le musée pendant les heures d'ouverture, afin que le service d'accueil reste opérationnel même en cas de situation d'urgence.
- Des sessions de formation régulières sont organisées dans les domaines de la communication et de la gestion des conflits, ainsi que des formations sur la sécurité et les situations d'urgence, incluant également des exercices d'évacuation.
- Il est utile de repenser le profil professionnel des personnes chargées de la surveillance et de l'accueil : est-il possible d'habiliter les personnes chargées de la surveillance à des missions de médiation ? Existe-t-il des tâches administratives que les personnes chargées de l'accueil pourraient effectuer, comme l'organisation d'événements ou la réalisation d'enquêtes auprès des publics ?
- Un changement de perspective permet de mieux comprendre les dynamiques et les défis dans le secteur de la surveillance et de l'accueil, par exemple en faisant travailler occasionnellement « sur le terrain » des membres de la direction du musée.

Image et tenue vestimentaire

La tenue vestimentaire du personnel de surveillance et d'accueil joue un rôle important : cette tenue n'est pas seulement fonctionnelle, mais a aussi une fonction de représentation. Une tenue vestimentaire uniforme permet aux visiteurs et visiteuses de reconnaître facilement le personnel, mais contribue également à la sécurité dans le musée : en cas d'urgence, il est facile d'identifier qui est responsable.

- Si la direction du musée établit des lignes directrices quant à la tenue adéquate, elle s'engage à participer aux frais vestimentaires.
- Les membres de l'équipe sont reconnaissables grâce à un badge ou à une étiquette d'identité.
- Porter des vêtements dans lesquels le personnel se sent à l'aise augmente la confiance en soi.



CONSEILS ET SUGGESTIONS POUR LE PERSONNEL

Check-list pour un meilleur cadre de travail

Dans de grandes équipes, les fonctions et les savoir-faire spécifiques dans le domaine de la surveillance et de l'accueil peuvent être subdivisés. Un groupe de collaborateurs et collaboratrices se concentre sur le service d'accueil et d'information, un autre s'occupe uniquement de la caisse et un troisième travaille à la surveillance. Dans les petits musées, en revanche, ce sont plutôt des profils polyvalents qui sont requis. La liste qui suit fournit un panorama des savoir-faire et des techniques qui font partie du métier, susceptibles de varier selon les musées.

Connaître

Une bonne connaissance des caractéristiques spatiales, des infrastructures existantes et des services annexes, ainsi que des processus internes et des offres en vigueur donne confiance en soi. Les points suivants sont importants :

- avoir assimilé la mission, les règles internes et le plan d'urgence ;
- savoir quels sont les objets délicats qui exigent une attention particulière ;
- bien connaître les objets et les œuvres exposés, de façon à remarquer immédiatement tout changement ;
- avoir une connaissance de base des contenus de l'exposition et de l'offre événementielle en cours.

Percevoir

La mission de surveillance implique que « toutes les antennes sont dressées ». Il est essentiel de percevoir activement ce qui se passe. Les qualités suivantes sont requises :

- avoir une attitude ouverte à l'égard des visiteurs et visiteuses ;
- observer discrètement et attentivement les personnes qui se trouvent dans la salle ;
- vérifier régulièrement le périmètre concerné ;
- accompagner le visiteur ou la visiteuse, tout en maintenant une distance suffisante ;
- maintenir l'attention pendant les conversations avec autrui.



Communication non verbale

Le bon fonctionnement de l'interaction entre les personnes chargées du service pour le public et les visiteurs et visiteuses dépend aussi du contact initial et de la communication non verbale qui s'ensuit. Il est donc important d'avoir conscience des « outils » non verbaux, comme la posture, les expressions faciales, le contact visuel et la gestuelle. Pour une communication non verbale efficace, il convient de prendre en compte les aspects suivants :

- avoir une attitude positive et afficher un air amical ;
- occuper l'espace en se tenant droit et fermement sur ses deux pieds ;
- paraître sûr-e de soi lorsqu'il est nécessaire d'intervenir.

Langage

Une respiration abdominale profonde permet à la voix de mieux porter. Le ton et le volume déterminent l'efficacité de la parole. Pour éviter des malentendus et s'assurer qu'il est correctement entendu et compris, le personnel de surveillance et d'accueil veillera à :

- écouter attentivement et se montrer disponible ;
- parler clairement et de façon compréhensible ;
- s'exprimer de manière positive ;
- faire preuve d'humour ;
- s'adresser aux visiteurs et visiteuses de façon attentionnée, mais ferme, en cas de comportements incorrects.

Réduire la tension dans des situations difficiles

Les situations difficiles, comme les discussions sur les règles concernant le dépôt des sacs au vestiaire, les changements ou réductions de tarifs, ou les malentendus de tous types, peuvent amener les gens à réagir avec emportement, voire de manière irrespectueuse ou même agressive à l'égard du personnel. Bien que de tels épisodes soient rares, ils ont un impact significatif sur les collaborateurs et collaboratrices et restent gravés dans leurs mémoires. Il est donc important de toujours relativiser ces événements, de protéger son intégrité personnelle et de développer des stratégies pour réduire les tensions. Ainsi, la formation interculturelle peut aider à prévenir les malentendus et à désamorcer les situations tendues. Les réunions régulières de l'équipe permettent aussi de relativiser ensemble les situations vécues et de partager des stratégies de gestion efficaces.

Pour gérer les résistances des visiteurs et visiteuses, on veillera notamment à :

- écouter attentivement ;
- garder son calme ;
- analyser la situation : qui fait quoi et dans quel but ?
- rester impassible, ne pas réagir aux provocations ;
- vérifier si l'intervention peut se limiter au contact visuel ;
- communiquer de manière aimable, mais ferme, à l'aide de phrases courtes et claires ;
- observer l'effet de la communication, faire un suivi et, si nécessaire, appeler/organiser des renforts ;
- se soutenir mutuellement au sein de l'équipe chargée de la surveillance et de l'accueil.



Association des musées suisses

Konradstrasse 14, CH-8005 Zurich

Tél. +41 (0)44 244 06 50

info@museums.ch

www.museums.ch

