

# Bienvenue !





## VOTRE RENDEZ-VOUS MENSUEL

- ▶ Partage d'expérience, témoignages d'experts
- ▶ Temps d'échanges

@\_DITP



## NOTRE INTERVENANTE



«Les conflits avec le public: en parler entre agents et afficher nos principes d'action.

L'expérience du musée de la Porte Dorée »

**Mathilde LUCCHINI**

Cheffe du département de la qualité de l'accueil

**Palais de la Porte Dorée**



**PALAIS DE LA PORTE DORÉE**

@\_DITP





## Les conflits avec le public: en parler entre agents et afficher nos principes d'action.

- ▶ Mathilde LUCCHINI  
Cheffe du département de la qualité de l'accueil  
Palais de la Porte Dorée



**PALAIS DE LA PORTE DORÉE**



## Les conflits avec le public : en parler entre agents et afficher nos principes d'action



### Les responsabilités du département de la qualité de l'accueil au sein du service des publics :

- Garantir une expérience de visite optimale avant, pendant et après la visite (accueil, signalétique, flux...)
- Administrer et améliorer les outils de billetterie (sur place et en ligne)
- Encadrer la cellule réservation assurant les plannings des groupes
- Superviser le prestataire d'accueil (Marianne International)

### Le Palais de la Porte Dorée :

- Bâtiment classé datant de 1931 (exposition coloniale à Paris)
- Musée de l'Histoire de l'Immigration (réouverture en juin 2023)
- Aquarium Tropical
- Terrasse éphémère de mai à septembre



## Les conflits avec le public : en parler entre agents et afficher nos principes d'action



### Les publics :

- Public familial et jeune sur l'Aquarium tropical (groupes et individuels)
- Publics scolaire et de chercheurs/historiens sur le Musée
- Publics scolaire et de connaisseurs de l'Art Déco sur le Palais

### 500 000 visiteurs/ an

Fréquentation principalement portée par l'Aquarium  
Évènementiel important en soirée et le week-end  
(festival Vivants !, Fête de l'Océan, Grand Festival, Envers du décor, programmation de conférences et séances de cinéma mensuelle)





**Les conflits avec le public : en parler entre agents et afficher nos principes d'action**



## **Les agents face-public au Palais de la Porte Dorée :**

- Equipe d'accueil gérée par Mathilde Lucchini – cheffe du département de la qualité de l'accueil :
  - 1 agent du Palais posté du vendredi au dimanche
  - 1 équipe d'accueil Marianne International composée de 2 chefs d'équipe et d'une dizaine d'agents permanents. Equipe renforcée en fonction de la programmation et de l'activité
- Equipe de sécurité gérée par Olivier Lapu – chef de service de la sécurité du bâtiment
  - 6 agents du Palais postés en alternance
  - 1 équipe de sécurité Korporate composée de 2 chefs d'équipe et d'une dizaine d'agents permanents. Equipe renforcée en fonction de l'activité et des espaces ouverts

- ⇒ ***Equipe hétérogène***
- ⇒ ***Profils très différents***
- ⇒ ***Capacités et connaissances très différentes***

@\_DITP



**Les conflits avec le public : en parler entre agents et afficher nos principes d'action**



## **Théâtre Forum au Palais de la Porte Dorée :**

- Expérience déjà réalisée en 2019 et 2020 => co-crédation de la charte de la qualitéd de l'accueil du Palais
- **Déroulement d'un Théâtre Forum :**
  - J-7 : Le maître de cérémonie du Théâtre de l'oppriméd se rend au Palais pour faire des repérage sur les flux, échanger avec les agents sur les process, les interactions avec les publics, les problématiques rencontrées
  - J-7 à J : le théâtre de l'oppriméd crée plusieurs scènes et les propose aux organisateurs
- **Jour J :**
  - Les agents sont conviéd et se placent dans un premier temps en tant que public
  - le Théâtre de l'Oppriméd joue une scédne de la vie quotidienne des agents
  - Le maitre de cérémonie demande aux agents de réagir, des échangés ont lieu dans la salle
  - Le maître de cérémonie convie un des agents qui a réagi à monter sur scédne et devenir acteur de la scédne. Il choisit son personnage, son positionnement et improvise son texte
  - Le maître de cérémonie demande aux agents de réagir et remercie l'agent qui est montéd sur scédne

@\_DITP





**Les conflits avec le public : en parler entre agents et afficher nos principes d'action**



## **Charte de la Qualité de l'accueil du Palais de la Porte Dorée (1)**

Pour améliorer toujours la qualité de l'accueil de nos visiteurs, les agents face public de l'Établissement public du Palais de la Porte Dorée ont synthétisé en 10 points leurs engagements vis-à-vis des visiteurs et de leurs collègues.

***Nous, agents au contact des publics, nous engageons :***

- 1. À accueillir le mieux possible tous les visiteurs, dans toute leur diversité, et répondre au mieux à toutes leurs questions en portant une attention particulière aux plus fragiles.***
- 2. À adopter une attitude pro-active pour aller au-devant des visiteurs et à les remercier de leur visite.***
- 3. À orienter les visiteurs au sein des espaces en leur indiquant si nécessaire l'existence du plan d'orientation gratuit à l'accueil.***
- 4. À participer chaque matin à 9h40 dans le hall d'honneur au brief collectif pour bien prendre connaissance des offres de la journée et pour faire remonter les difficultés éventuelles rencontrées la veille.***
- 5. À connaître la programmation en cours de l'Établissement en nous aidant pour cela des présentations faites aux agents et du Journal du Palais.***

**@\_DITP**



**Les conflits avec le public : en parler entre agents et afficher nos principes d'action**



## **Charte de la Qualité de l'accueil du Palais de la Porte Dorée (1)**

Pour améliorer toujours la qualité de l'accueil de nos visiteurs, les agents face public de l'Établissement public du Palais de la Porte Dorée ont synthétisé en 10 points leurs engagements vis-à-vis des visiteurs et de leurs collègues.

***Nous, agents au contact des publics, nous engageons :***

- 6. À informer notre supérieur hiérarchique des dysfonctionnements constatés pendant la journée pour alimenter l'outil de GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur) qui sert à réparer/ modifier/ améliorer les espaces de visite.***
- 7. À nous référer aux procédures validées par l'Établissement.***
- 8. À porter le badge qui mentionne la ou les langues parlées.***
- 9. À connaître parfaitement les procédures d'évacuation en cas d'incident, pour les agents en charge de la sécurité.***
- 10. À participer aux journées de formations annuelles pour continuer à améliorer encore et toujours la qualité de notre accueil.***

**@\_DITP**



**Les conflits avec le public : en parler entre agents et afficher nos principes d'action**



**Les objectifs du Théâtre Forum au Palais de la Porte Dorée :**

- ⇒ Créer du lien et une dynamique d'équipe commune entre deux professions et deux équipes qui se côtoient sans pour autant toujours bien se connaître
- ⇒ Partager les difficultés communes rencontrées avec les publics, effet cathartique
- ⇒ Dédramatiser les échanges avec les publics, les reprendre sous un angle ludique, parfois comique
- ⇒ Mettre tout le monde sur un pied d'égalité
- ⇒ Se mettre d'accord sur des bonnes pratiques communes

@\_DITP



## Les conflits avec le public : en parler entre agents et afficher nos principes d'action



### Edition 2022 : la gestion du conflit

- Pourquoi ce thème ?
  - ✓ Année 2021 et début 2022 riche en conflit (contexte sanitaire, exposition Picasso à forte fréquentation...)
  - ✓ Nouveaux arrivants dans les équipes
  - ✓ Préparation de l'année 2023 et la réouverture du Musée



@\_DITP

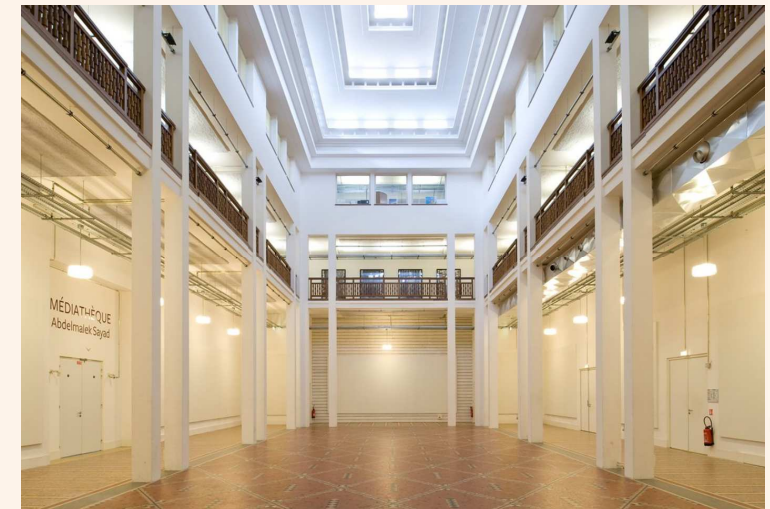


## Les conflits avec le public : en parler entre agents et afficher nos principes d'action



### Edition 2022 : organisation de la journée

- **Déroulé de la journée :**
  - ✓ ½ journée dédiée au Théâtre Forum en se concentrant sur des scènes de conflits au sein du Palais => animation par le Théâtre de l'Opprimé
  - ✓ ½ journée au format atelier pour compléter la charte de la qualité de l'accueil avec un guide des bonnes pratiques de la gestion du conflit => co-animation Mathilde Lucchini / Olivier Lapu (chef du service de la sécurité)
- 35 agents concernés et présents sur cette journée dont les chefs d'équipes.
- 1 salle dédiée : Hall Marie Curie



@\_DITP

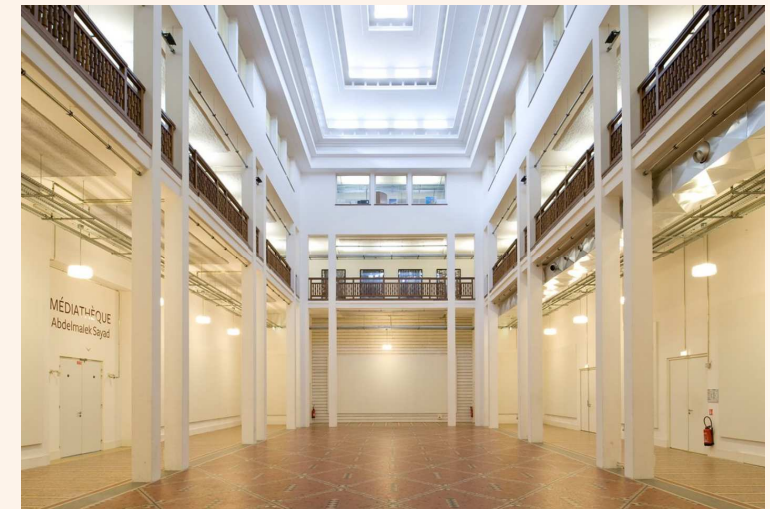


## Les conflits avec le public : en parler entre agents et afficher nos principes d'action



### Edition 2022 : organisation de la journée

- **Déroulé de la journée :**
  - ✓ ½ journée dédiée au Théâtre Forum en se concentrant sur des scènes de conflits au sein du Palais => animation par le Théâtre de l'Opprimé
  - ✓ ½ journée au format atelier pour compléter la charte de la qualité de l'accueil avec un guide des bonnes pratiques de la gestion du conflit => co-animation Mathilde Lucchini / Olivier Lapu (chef du service de la sécurité)
- 35 agents concernés et présents sur cette journée dont les chefs d'équipes.
- 1 salle dédiée : Hall Marie Curie



@\_DITP



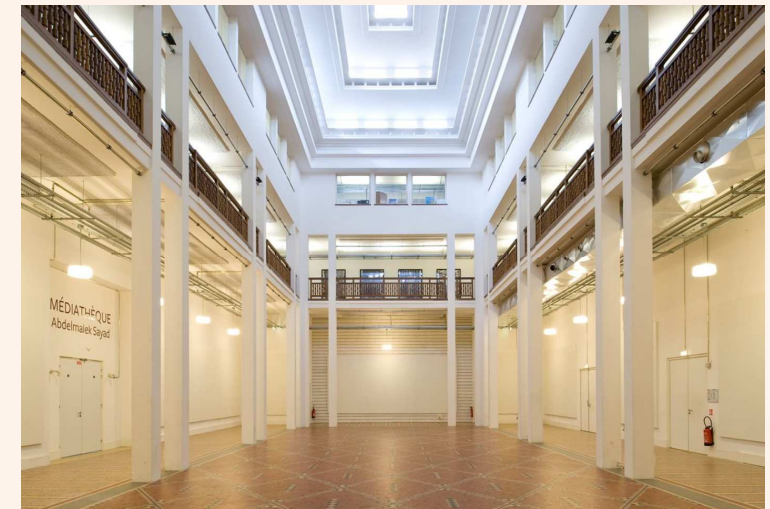


Les conflits avec le public : en parler entre agents et afficher nos principes d'action



## Edition 2022 : Théâtre Forum (matin)

- **3h d'activité**
  - ✓ 3 scènes en lien avec des conflits visiteurs existants
  - ✓ Appréciation mitigée de la part des participants (timidité, critique de certaines scènes)
- Bon lancement de journée et introduction aux sujets évoqués sur l'après-midi
- **Enseignements la ½ journée :**
  - ✓ Ne pas négliger la préparation des scènes par le Théâtre de l'Opprimé
  - ✓ S'assurer d'avoir des adjuvants dans la salle qui vont faire preuve de bonne volonté et accepter de monter sur scène
  - ✓ Ne pas négliger la pause



@\_DITP





## Les conflits avec le public : en parler entre agents et afficher nos principes d'action

les  
**jeudis**  
de l'Expérience  
Usagers



@\_DITP



## Les conflits avec le public : en parler entre agents et afficher nos principes d'action



### Edition 2022 : Atelier participatif (après-midi)

- **3h30 d'activité.**
  - ✓ Les participants sont dispatchés équitablement sur différentes tables (mixtes accueil/sécurité), chaque table dispose de feuilles, post-its, feutres, stylos, snacks...
- **3 thèmes abordés :**
  - ✓ Éviter le conflit
  - ✓ Que faire en cas de conflit
  - ✓ Que faire après un conflit
- **Pour chacun des thèmes, une réflexion participative amorcée selon le fonctionnement suivant :**
  - ✓ Activité de réflexion en groupe (raconter un conflit marquant, donner ses tips lorsqu'un visiteur hausse le ton...)
  - ✓ Mise en commun
  - ✓ Partie théorique (l'origine des conflits, la communication non-violente...)
  - ✓ Conclusion et enseignements

@\_DITP



## Les conflits avec le public : en parler entre agents et afficher nos principes d'action



### Edition 2022 : Atelier participatif (après-midi)

- Enseignements de la ½ journée :

- ✓ Ne pas négliger le début de journée qui lance la dynamique sur toute la journée
- ✓ Effectuer la répartition des agents en amont pour séparer ceux qui se connaissent bien et bien entourer les éléments perturbateurs
- ✓ Ne pas négliger la pause
- ✓ Faire varier les activités (faire en sorte que les participants se lèvent de temps en temps par ex)
- ✓ Mettre la hiérarchie de côté et favoriser les échanges libres pour évoquer des sujets de fond

@\_DITP



## Les conflits avec le public : en parler entre agents et afficher nos principes d'action



### Edition 2022 : Et après?

- Mise à jour de la charte de la qualité de l'accueil avec un guide des bonnes pratiques
- Depuis la journée, on observe une meilleure cohésion d'équipe entre la sécurité et l'accueil (ex : dès que le ton monte en billetterie, les agents de sécurité réagissent et se postent à proximité)
- Conflits toujours présents mais plus supportables avec la dynamique d'équipe
- Meilleur partage des situations conflictuelles avec la hiérarchie notamment le matin au moment du brief
- Meilleur relationnel entre la hiérarchie et les agents présents sur la journée

=> La journée sera reconduite en 2023 sur le thème de l'accessibilité pour sensibiliser et former les agents

@\_DITP



## Les conflits avec le public : en parler entre agents et afficher nos principes d'action



### Le guide des bonnes pratiques

- J'écoute le public et fais preuve d'empathie avec le public (« je comprends votre situation... »)
- J'explique du mieux possible la situation au public (« nous devons fermer cet espace pour telle raison... »)
- J'utilise les pronoms « je », « nous », « on » pour exprimer mes ressentis et besoins sans porter de jugement sur la situation ou le public (« je ne suis malheureusement pas en mesure de vous faire rentrer, nous avons atteint notre jauge de sécurité et c'est ma responsabilité qui est engagée en cas d'accident si nous dépassons cette jauge »)
- Je propose des alternatives au public pour lui permettre d'atténuer sa frustration (« je vous propose de ... »)
- Je parle doucement et d'un ton neutre
- Je reste courtois quoi qu'il arrive et vouvoie le public tout au long de l'échange
- Je me déplace avec le public dans un espace éloigné de la foule tout en restant visible de mes collègues
- Je garde une distance raisonnable avec le public
- Je prends congé de façon positive et reste disponible en cas de besoin (« je vous souhaite une bonne soirée et n'hésitez pas si vous avez besoin de plus d'information sur... »)
- Je passe la main à un de ses collègues ou responsable si je ne me sens pas ou plus à même de gérer le conflit en suivant les bonnes pratiques exposées plus haut

@\_DITP



**Les conflits avec le public : en parler entre agents et afficher nos principes d'action**



## **Le guide des bonnes pratiques**

**Les agents se sont entendus sur la nécessité de l'intervention des agents de sécurité dans les cas suivants :**

- ✓ Agression verbale envers un agent ou un public (insultes ou injures)
- ✓ Comportement agressif ou menaçant envers un agent ou un public (ex : taper sur le comptoir, mime d'agression, ...)
- ✓ Agression physique envers un agent ou un public (contact corporel visant à blesser ou humilier)

@\_DITP



# Temps d'échanges





## PROCHAINE SESSION

- Jeudi 20 avril 2023 à **14H00**
- Le Langage clair
- Elise Potier (DITP)

