



CONSERVATOIRE DU PATRIMOINE HOSPITALIER DE RENNES

Evaluation des visites guidées (alm – 20/09/16)

I - Les caractéristiques de l'organisation 2016

- Les JEP sont organisées sous plan Vigipirate avec des exigences de sécurité accrues : connaissance du nom des visiteurs et de leur numéro de téléphone, ouverture des sacs.
- L'équipe de sécurité du CHU est très présente à chaque session
- L'inscription des visiteurs se fait à l'Office du Tourisme : site Destinations Rennes, ou téléphone.
- Cette année encore, la proximité de la braderie Saint Martin le samedi 17 septembre a complexifié les accès à l'Hôtel-Dieu.
- Il semble y avoir une augmentation du nombre de supports (papier ou site) présentant les JEP, avec des informations variées, incomplètes et même fantaisistes qui induisent les visiteurs en erreur.
- Toute l'équipe du CPHR impliquée dans l'organisation des visites a été formée à la formation des gestes d'urgences niveau 1 en 2016.

II - Analyse quantitative de situation

- 8 visites guidées de 15 personnes étaient prévues et organisées, soit 120 visiteurs attendus
- Nombre de visiteurs reçus = 117 personnes reçues

Mais aussi :

- Nombre d'appels reçus au conservatoire et renvoyés à l'office du Tourisme = 18
- Nombre de visiteurs refusés au CPHR = 34 personnes (non inscrites et se présentant en session complète)
- Nombre de visiteurs refusés à l'Office du Tourisme = inconnu

III - Analyse qualitative de situation

1 - Ages des visiteurs

- Entre 25 et 60 ans = 61 personnes (52%)
- Supérieur à 60 ans = 28 personnes (24%)
- Entre 15 et 25 ans = 15 personnes (13%)
- Inférieur à 15 ans = 13 personnes (11%)

2 – Origines des visiteurs

- Non hospitaliers = 90 personnes (77%)
- Hospitaliers = 21 personnes (18%)
- Non indiqué = 6 personnes

IV – Commentaires

Ils sont extraits des des 117 fiches d'évaluation réalisées par les visiteurs. Ces fiches sont consultables par toutes les personnes intéressées.

Ce qui a plu (268 items)

1. La qualité des collections (79 fois)
2. La qualité de la présentation pendant la visite (58 fois)
3. Les petites histoires qui font la grande Histoire (51 fois)
4. Les références à l'Histoire (43 fois)
5. L'environnement unique (37 fois)

Les étonnements exprimés (74 items)

1. Richesse et diversité des collections (24 fois)
2. Curiosité des instruments (17 fois)
3. Possibilité de réaliser des évolutions de la santé sur plusieurs siècles (13 fois)
4. Pièces les plus prisées : orthopédie, dentisterie, poumons d'acier, ressucienne (13 fois)
5. Existence et dynamique de la structure (7 fois)

Ce qui a déplu (15 items)

1. Rien (25 fois)
2. Visite guidée trop courte (13 fois) ... Et 1 fois trop longue !
3. Exiguité des locaux (8 fois)
4. Difficultés de réservation et de repérage des lieux (3 fois)
5. Regret de n'avoir pas pu bénéficier de la présentation de l'exposition sur la radiologie (1 fois)

Mais aussi, appréciation très brève d'un garçon de 9 ans « Rien ne m'a intéressé »

Des appréciations générales (113 items)

- 1. Elles visent la qualité de l'animation (82 fois)**
- 2. Elles visent la qualité des présentations (25 fois)**
- 3. Elles suggèrent des améliorations : locaux et valorisation des objets (5 fois)**

Une personne a vécu la visite de manière « éprouvante ».

V - Les mesures ... à envisager

1. En lien avec l'équipe d'animation du CPHR : maintenir la forme et le dynamisme des bénévoles !
2. En lien avec le CHU de Rennes (notre hébergeur) : maintenir une bonne communication et un positionnement adéquat.
3. En lien avec l'Office du Tourisme de Rennes, notre nouvel interlocuteur : souhaiter un échange « in situ » avec les professionnels impliqués dans les JEP pour suggérer quelques ajustements qui peuvent être mutuels.