

# Simuler des files d'attente dans un musée : un moyen pour questionner l'expérience du visiteur ?

N°

.....

Cécile MEGE-PINEY, Bastien ZUBIATE, Delphine NANTET  
Département R&D, Solutions Productives, [contact@solutions-productives.com](mailto:contact@solutions-productives.com)



Solutions Productives

## Des constats récurrents

- Des acteurs dans des mondes différents avec des réalités différentes
- Des fluctuations de fréquentation
- Les profils des visiteurs en évolution (une augmentation des ventes en ligne/numérique)
- De fortes diversités du flux journalier, des publics, des titres d'entrée

## Une modélisation des flux pour analyser les interactions

**Données terrain**  
existantes & créées

**Modélisation**  
extrapolation données

**Analyse complexe**  
systèmes de données

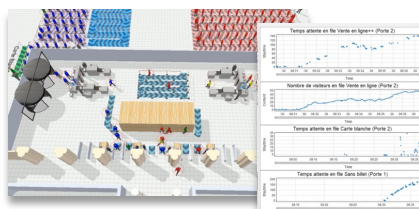
**Etudier des déplacements**  
*orientations, hésitations,  
ralentissements, etc.*

**Identifier des évènements**  
*points de blocage,  
perturbations, météo, etc.*

**Recueillir des données**  
*clients*

**Quantifier**

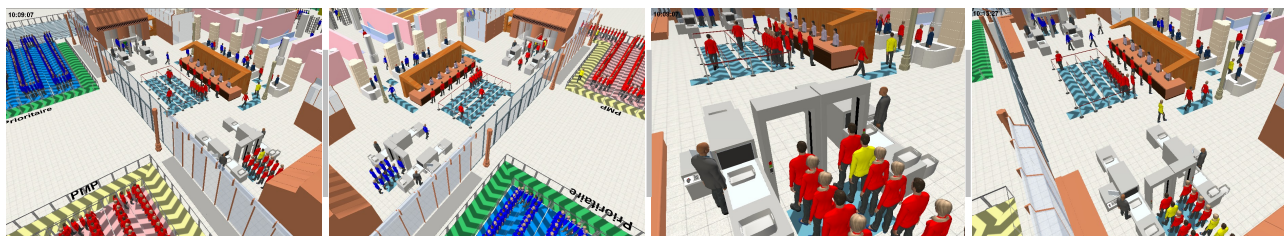
*des temps et des personnes*



Modélisation de l'existant  
et Simulation à partir de scenarii

**Comprendre**  
*la dynamique de flux*  
**Identifier**  
*les parcours des visiteurs*  
**Caractériser**  
*les régulations sur le flux*  
**Mettre en évidence**  
*l'interdépendance  
des postes de travail*

## Visualiser en temps simulé l'activité future pour accompagner la prise de décision stratégique



**En intégrant la variabilité**  
dans le projet pour...

- **Articuler** les réalités des logiques des visiteurs dans leurs déplacements.
- **Mettre en évidence** la constitution des liens entre les logiques des visiteurs et les activités des agents du musée.

**En décalant la perception**  
des acteurs du projet pour...

- **Représenter** les liens entre les différents postes et révéler les interdépendances.
- **Identifier** les postes qui constituent potentiellement des goulots d'étranglement, en bloquant le flux et en créant des files d'attente.
- **Rééquilibrer** les postes.

**En ouvrant les focales de**  
l'analyse de l'activité pour...

- **Identifier** à la fois des solutions techniques et organisationnelles.
- **Dépasser** les logiques commerciales et de sécurité pour une logique de ressenti et satisfaction de l'utilisateur.
- **Questionner** la qualité d'accueil du visiteur.

Maline (1994), Falzon & Lapeyrière (1998), Daniellou (2004), Guilloux & Fortineau (2008), Pagnac, L. (2009), Nahon & Fortineau (2012), Mège-Piney & al. (2021)