

La Direction Qualité et Audit Interne a mis en place, en lien avec la Direction de la Recherche et des Collections et la Direction de la Médiation et de la Programmation Culturelle, un questionnaire d'évaluation de la satisfaction des visiteurs du musée sur le site internet du musée le 15 juillet 2015.

Cette enquête de satisfaction répond à de multiples objectifs :

- Mesurer le niveau de satisfaction des visiteurs en ligne,
- Connaître les attentes, les besoins, les préférences, les priorités et les motifs d'insatisfaction des visiteurs,
- Trouver des explications à des questions que le musée se pose,
- Obtenir des idées et solliciter des points d'amélioration,
- Sensibiliser le personnel, le motiver, se servir des données de cette enquête comme un outil de management.

Le contenu du questionnaire en ligne a été inspiré de celui de BPL. Il a été conçu pour recueillir des données sur les attentes des visiteurs, les éléments de qualité de service, la perception des écarts pour aboutir à des indicateurs de satisfaction.

Mise en ligne en trois langues (français, anglais et espagnol), les liens des trois enquêtes de satisfaction ont été diffusés dans les réseaux sociaux du musée par la Direction des Relations Extérieures ainsi que sur la page Facebook de la Société des Amis du Louvre. Une relance mensuelle est par ailleurs faite sur la page Facebook du musée.

Le présent rapport a été élaboré à partir des données statistiques générées automatiquement par l'application « e-questionnaire » et de l'analyse des commentaires et des suggestions d'amélioration formulés par les visiteurs entre le 15 juillet et le 31 décembre 2015.

Au total, 2.865 questionnaires d'évaluation ont été complétés sur louvre.fr par les visiteurs (français et étrangers) du musée entre le 15 juillet et le 31 décembre 2015.

34% des répondants ont entre 35 et 49 ans, 28% entre 50 et 64 ans, 17% entre 25 et 34 ans. 59% des répondants sont européens (dont 43%, nationalité française), 25% américains et 1% asiatique.

1300 commentaires et suggestions d'amélioration ont été laissés par les répondants. 700 réponses personnalisées ont été apportées aux remarques des visiteurs par la DQAI en lien avec la Direction des Relations Extérieures et les chefs des projets concernés par les domaines d'interrogation des visiteurs.

78% des répondants indiquent être « très satisfaits » et « satisfaits » concernant leur dernière visite au musée du Louvre. 22% en sont plutôt insatisfaits

Parmi les commentaires laissés par les internautes, plusieurs soulignent la qualité des services et des prestations du Louvre et mettent en avant la satisfaction des visiteurs. Les commentaires positifs ne sont pas repris dans le détail. En effet, afin d'améliorer la satisfaction des visiteurs il a été choisi de publier ici seulement les principales remarques des visiteurs laissant apparaître une insatisfaction argumentée. Ces cas d'insatisfaction ne doivent cependant pas être généralisés mais il semble important d'en avoir connaissance pour proposer des pistes d'amélioration.

Les principaux motifs des insatisfactions portent sur les points suivants :

➤ Qualité de service et de l'accueil :



Les délais d'attente à l'extérieur de la Pyramide avant de commencer la visite sont jugés longs par les répondants. Ils suggèrent la mise en place de protection contre la pluie ou contre le soleil et la distribution de l'eau potable, notamment pendant l'été.

Les visiteurs considèrent que le tarif unique de 15€ est cher pour visiter le musée. Cette observation est très souvent comparée aux horaires d'ouverture du musée.

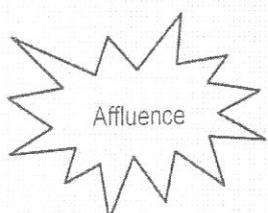


Les visiteurs ne sont pas entièrement satisfaits des horaires d'ouverture du musée et souhaitent voir l'extension des horaires : plus de nocturnes, fermeture plus tard le soir, ouverture plus tôt le matin.

Les agents d'accueil et de surveillance sont jugés peu ou mal formés concernant les œuvres du musée, l'orientation des visiteurs à l'intérieur du musée et sur le niveau de connaissances linguistiques. Les répondants considèrent que le personnel d'accueil et de surveillance n'est pas toujours à l'écoute des besoins des visiteurs et ni dans une démarche proactive pour anticiper leurs attentes. Les visiteurs trouvent par ailleurs que les agents d'accueil et de surveillance ne respectent pas les règles de politesse dans leur communication et dans leur comportement (sourire, ton de voix, bâillement ...).
Par ailleurs, les visiteurs en situation de handicap ne sont pas satisfaits des conditions d'accueil du musée.



➤ Conditions de visite et de confort



Les visiteurs se plaignent de l'affluence dans les salles. Ils suggèrent de limiter le nombre de visiteurs acceptés dans le musée ou dans une salle (problématique des chefs d'œuvres, la Joconde, est très souvent citée par les répondants). Ils suggèrent également de limiter le nombre de groupes notamment asiatiques acceptés dans le musée ou de faire en sorte qu'il y ait un personnel du musée dédié à chaque groupe afin de faire respecter le règlement de visite.

Les répondants considèrent que les visiteurs ne respectent pas toujours le règlement de visite mais qu'il est du ressort des agents d'accueil et de surveillance de le faire appliquer. Pour ce faire, ils suggèrent que le règlement soit publié sur le site louvre.fr, affiché à l'intérieur du musée, diffusé sous forme de flyers auprès des visiteurs ...

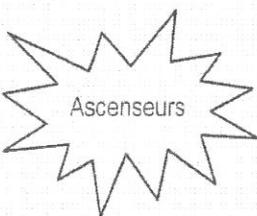


Les visiteurs trouvent que le musée devrait faire des progrès quant à la propreté des espaces et des œuvres (présence de poussière...). Ils suggèrent que les agents d'accueil et de surveillance fassent attention à ce que les visiteurs respectent les règles en la matière.



Les visiteurs indiquent que le nombre de toilettes disponibles notamment pour femmes sont très insuffisants et que d'une manière générale, ils sont très sales. Compte tenu du faible nombre de toilettes, les visiteurs indiquent avoir attendu plus de 45 mn pour retrouver des toilettes sales (sans savon, papiers par terre ...).

Wifi fiable dans un musée comme le Louvre. La connexion existante est jugée insatisfaisante et peu efficace.



Les visiteurs expriment la nécessité de disposer d'une connexion

Les visiteurs indiquent d'une part qu'il est très difficile de trouver les ascenseurs et les escalators et lorsqu'ils en trouvent, ils sont très souvent en panne. Ils expriment la nécessité de mettre à leur disposition des ascenseurs dans un musée comme le Louvre notamment pour les personnes en situation de handicap, ou pour les seniors.

Les espaces de repos et de détente existants sont considérés insuffisants par les visiteurs qui expriment la nécessité d'en disposer davantage mais également des chaises ou des bancs à l'intérieur des salles. Des fontaines d'eau et des zones de branchement électriques pour smartphone/tablette sont également souhaitées par les visiteurs.



➤ **Muséographie, médiation et signalétique**



Les visiteurs soulignent la nécessité de traduire les cartels et les panneaux en plusieurs langues (anglais et espagnol, au moins). Ils souhaitent obtenir plus d'information sur les œuvres, les artistes et le contexte de l'époque.



Améliorer la présentation des informations sur les œuvres et les artistes : police, couleur, taille, cartel à afficher à hauteurs des yeux

L'offre des audioguides est jugée insuffisante par les répondants. Elle est considérée peu moderne et compliquée d'utilisation, se déchargeant rapidement.



Les répondants considèrent que la signalétique actuelle du musée ne permet pas de s'orienter facilement au sein du musée ; ils sont demandeurs de plus de signalétique, en plusieurs langues et plus claire.

De nombreux visiteurs suggèrent d'organiser une meilleure exposition de la Joconde dans une salle réservée, avec un accès contrôlé par les agents de surveillance de façon à ce que les visiteurs avancent et ne restent pas très longtemps cette œuvre.

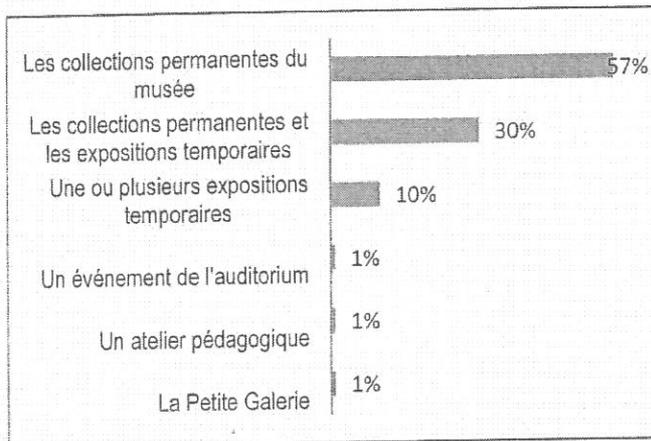


Les plans-guides actuels ne semblent pas répondre aux besoins des visiteurs : ils sont considérés comme étant peu précis et confus. Les visiteurs suggèrent de signifier le passage d'une zone à une autre plus clairement sur les plans. Ils suggèrent également que les issues de secours y soient affichées.



Données chiffrées :

Visite

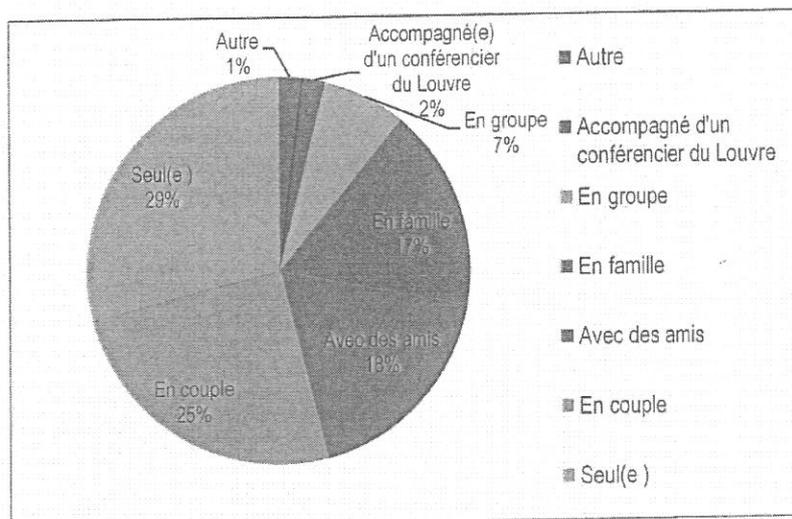


Lors de la période 15 juillet-31 décembre 2015, les répondants ont déclaré qu'ils se sont rendus au musée pour découvrir :

- Les collections permanentes du musée (57%)
- Les collections permanentes et les expositions temporaires (30%)
- Une ou plusieurs expositions temporaires (10%)
- Un événement de l'auditorium (1%), un atelier pédagogique (1) et la Petite Galerie¹ (1%).

Par ailleurs, 76% des répondants précisent avoir déjà visité le domaine des Tuileries et les jardins.

29% des répondants ont visité le musée « seul(e) »,
 25% « en couple »,
 19% « avec des amis »,
 17% « en famille »,
 7% « en groupe »,
 2% « accompagné(e) d'un conférencier du Louvre », et 1% « autre ».



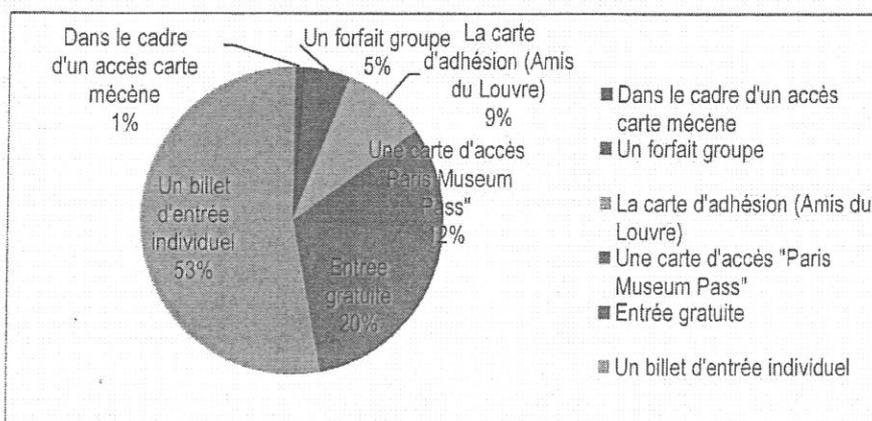
Petite Galerie

Une question portant sur l'évaluation de la Petite Galerie a été ajoutée au questionnaire en ligne début décembre. Ainsi, 32% des répondants (242 questionnaires complétés en décembre) expriment avoir visité la Petite Galerie. 91% de ces visiteurs sont « très satisfaits » et « satisfaits » de cet espace.

¹ Ajouté début décembre 2015 dans le questionnaire en ligne

Accès au musée

Lors de la période 15 juillet – 31 décembre 2015, 53% des répondants précisent qu'ils sont entrés au musée avec un billet d'entrée individuel, 20% entrée gratuite, 12% avec une carte d'accès « Paris Museum Pass », 9% avec la carte d'adhésion « Amis du Louvre », 5% un forfait groupe et enfin 1% par le biais d'une carte mécène.



Site internet du musée

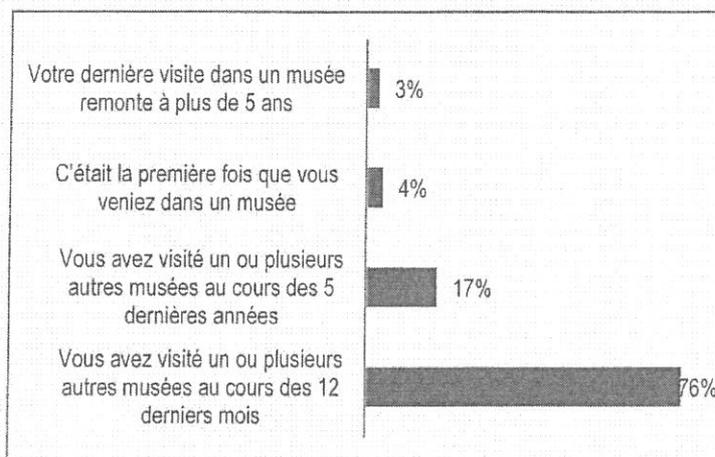
Lors de la période 15 juillet-31 décembre 2015, 52% des répondants précisent qu'ils n'ont pas consulté le site internet du musée pour préparer leur visite.

Les 48% ayant consulté le site, recherchaient :

- Pour trouver des informations pratiques (horaires, tarifs ...) (41%)
- Pour organiser le parcours de visite (25%)
- Pour s'informer sur le programme (25%)
- Pour acheter le billet d'entrée (8%)
- Autre (1%)

Habitudes de visite

76% des répondants précisent avoir visité un ou plusieurs musées au cours des 12 derniers mois, 17% au cours des 5 dernières années, 4% pour la première fois et 3% il y a plus de 5 ans.





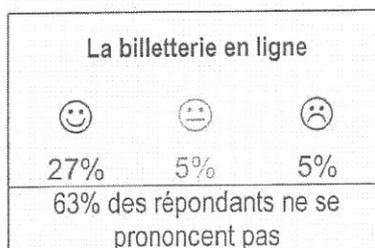
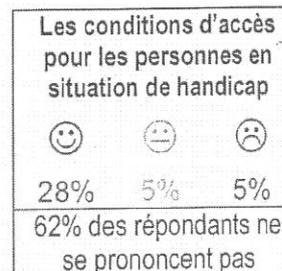
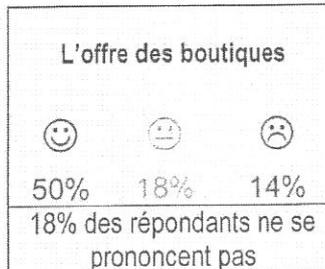
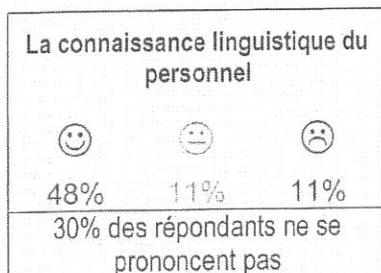
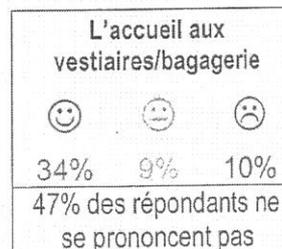
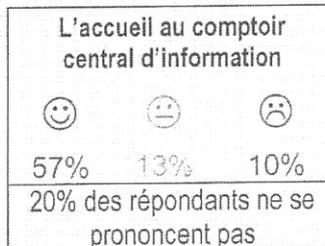
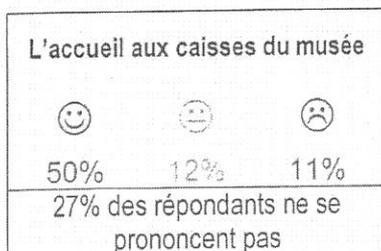
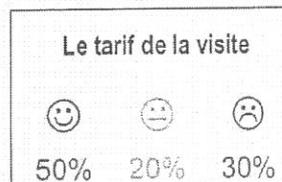
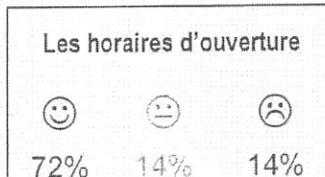
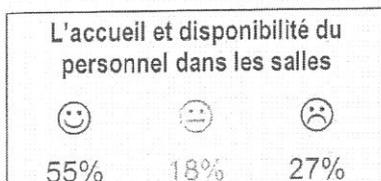
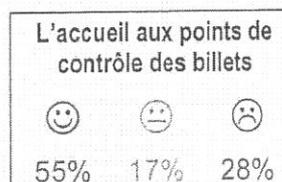
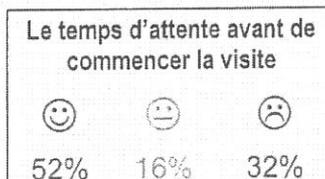
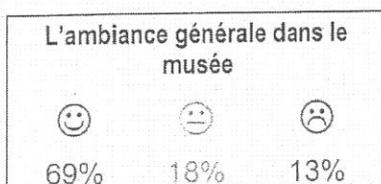
Evaluation de la satisfaction des visiteurs du musée
du Louvre : enquête en ligne sur louvre.fr

DQAI AL/BO
Janvier 2016

Bilan 2015

Qualité de service et de
l'accueil

Très satisfait et Satisfait	Moyennement satisfait	Insatisfait et très insatisfait



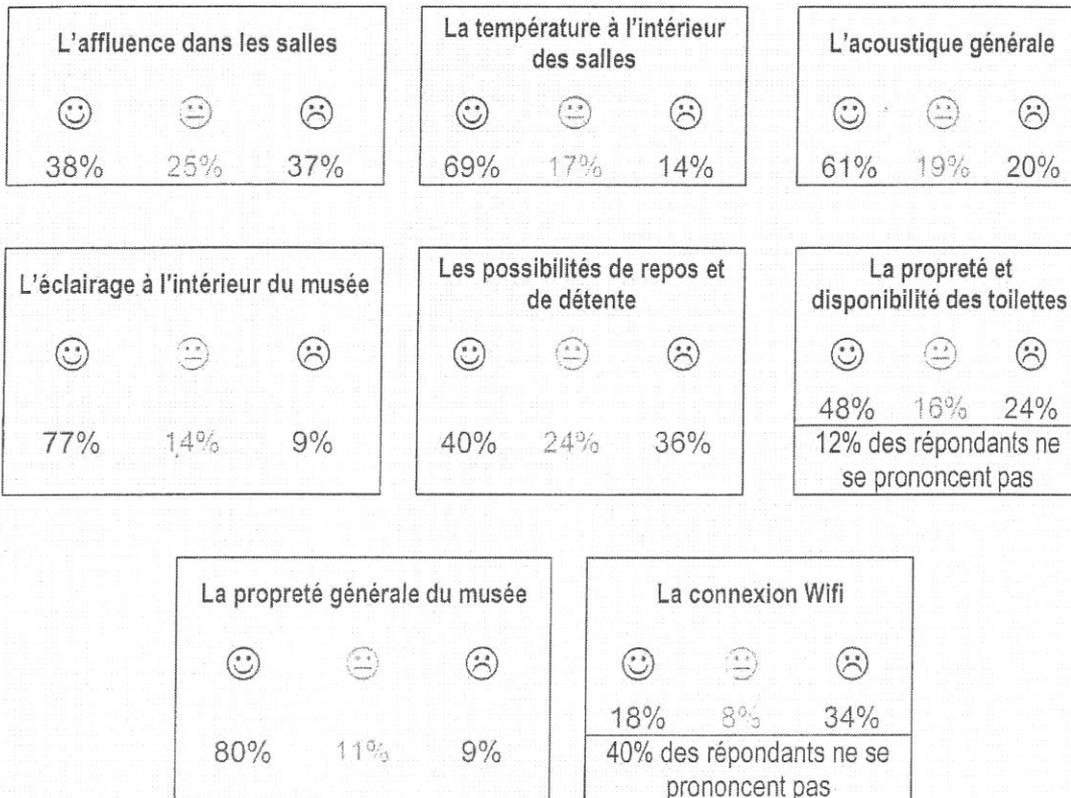


Evaluation de la satisfaction des visiteurs du musée
du Louvre : enquête en ligne sur louvre.fr

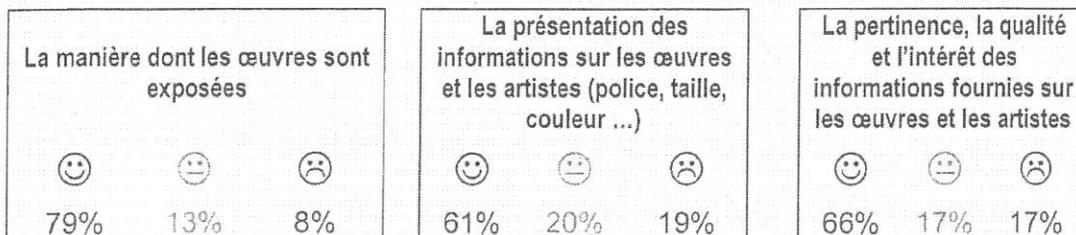
DQAI AL/BO
Janvier 2016

Bilan 2015

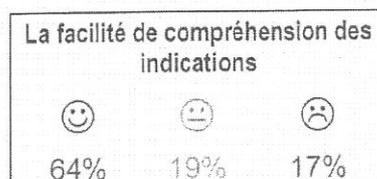
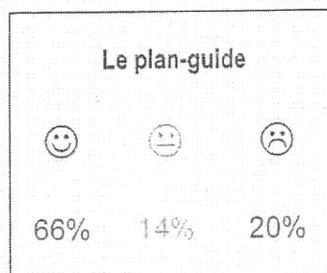
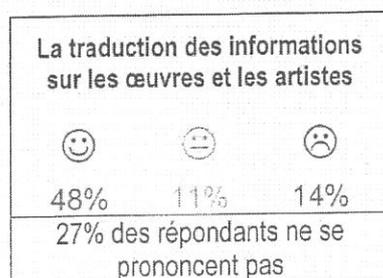
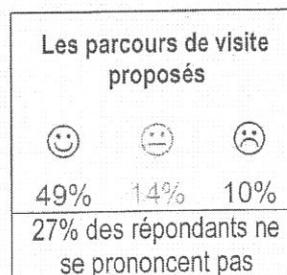
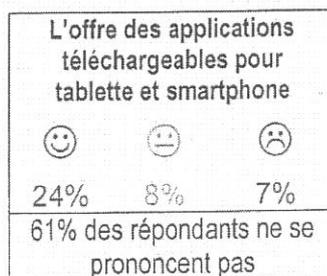
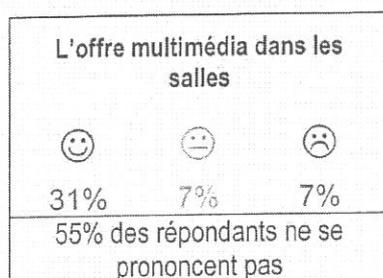
Conditions de visite et
de confort



Muséographie,
médiation et signalétique



Muséographie,
médiation et signalétique



Lors de la période 15 juillet – 31 décembre 2015, 94% des répondants précisent qu'ils reviendront au musée.

97% des répondants indiquent qu'ils recommanderont la visite du musée à leur entourage.