F

ETABLISSEMENT PUBLIC DU MUSEE D'ORSAY ET DU MUSEE DE L’ORANGERIE – VALERY GISCARD D’ESTAING (EPMO-VGE)

Objet du marché :

Mise en place, réalisation, exploitation et suivi du dispositif d’observatoire permanent des publics (OPP) de l’EPMO-VGE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Personne Publique :

ETABLISSEMENT PUBLIC DU MUSEE D'ORSAY ET DU MUSEE DE L’ORANGERIE– VALERY GISCARD D’ESTAING (EPMO-VGE)

62, rue de Lille

75343 PARIS CEDEX 07

Table des matières

[1 - Objet 3](#_Toc215765559)

[2 - Etat de l’existant 3](#_Toc215765560)

[2.1 - Contexte général 3](#_Toc215765561)

[2.2 - Les données de fréquentation 5](#_Toc215765562)

[3 - Objectifs 7](#_Toc215765563)

[4 - Nature des prestations demandées – Prestations de la part forfaitaire 9](#_Toc215765564)

[4.1 - Périmètre et méthodologie 9](#_Toc215765565)

[4.2 - Conception des questionnaires d’enquête 10](#_Toc215765566)

[4.2.1 - Questionnaires court de profil 10](#_Toc215765567)

[4.2.2 - Questionnaires « Parcours global » 10](#_Toc215765568)

[4.2.3 - Questionnaires « Exposition » 10](#_Toc215765569)

[4.2.4 - Traduction des questionnaires 11](#_Toc215765570)

[4.3 - Réalisation des enquêtes sur place 11](#_Toc215765571)

[4.3.1 - Constitution de l’échantillon de visiteurs interrogés sur place 11](#_Toc215765573)

[4.3.2 - Planning 11](#_Toc215765574)

[4.3.3 - Matériel d’enquête 12](#_Toc215765575)

[4.3.4 - Positionnement des enquêteurs 12](#_Toc215765576)

[4.3.5 - Identification des enquêteurs 12](#_Toc215765577)

[4.3.6 - Recrutement, formation et suivi des enquêteurs 13](#_Toc215765578)

[4.3.7 - Langues parlées par les enquêteurs 13](#_Toc215765579)

[4.4 - Mise en œuvre des enquêtes en ligne 13](#_Toc215765580)

[4.4.1 - Maintenance des questionnaires en ligne et élaboration des questionnaires « expositions » 13](#_Toc215765581)

[4.4.2 - Elaboration et routage de l’email d’enquête 14](#_Toc215765582)

[4.4.3 - Statistiques concernant l’envoi des questionnaires par e-mail : 15](#_Toc215765583)

[4.5 - Fiabilisation des données obtenues 15](#_Toc215765584)

[4.5.1 - Volume de questionnaires intégralement renseignés et validés 15](#_Toc215765585)

[4.5.2 - Redressement des données 15](#_Toc215765586)

[4.6 - Analyse et présentation des résultats 16](#_Toc215765587)

[4.6.1 - Récupération des données historiques 16](#_Toc215765588)

[4.6.2 - Analyse et interprétation des données 16](#_Toc215765589)

[4.6.3 - Documents et instances de présentation des résultats (livrables) 17](#_Toc215765590)

[5 - Nature des prestations demandées – Prestations de la part à commandes 20](#_Toc215765591)

[6 - Suivi du marché 21](#_Toc215765592)

[6.1.1 - L’équipe projet 21](#_Toc215765593)

[6.1.2 - Gestion du suivi 22](#_Toc215765594)

[6.1.3 - Passation à la fin du marché 22](#_Toc215765595)

# Objet

Les stipulations du présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concernent la mise en place, la réalisation, l’exploitation et le suivi du dispositif d’observatoire permanent des publics (OPP) de l’EPMO-VGE (musées d’Orsay et de l’Orangerie).

Le présent marché concerne exclusivement la mise en place, la réalisation, l’exploitation et le suivi du dispositif d’OPP des musées d’Orsay et de l’Orangerie de l’EPMO-VGE.

Il est précisé que la mise en place, la réalisation et l’exploitation d’études qualitatives fait l’objet d’un marché séparé.

# Etat de l’existant

## Contexte général

Au titre de l’Article 2 du décret n° 2003-1300 du 26 décembre 2003 modifié, l’Etablissement public du musée d’Orsay et du musée de l’Orangerie Valéry Giscard d’Estaing (ci-après dénommé l’EPMO-VGE) a pour mission de présenter au public, au sein des musées d’Orsay et de l’Orangerie, en les situant dans leur perspective historique, les œuvres représentatives de la production artistique de la deuxième moitié du XIXe siècle et des premières années du XXe siècle, et d’assurer par tout moyen approprié, l’accueil du public le plus large et de développer la fréquentation et de favoriser la connaissance de leurs collections.

L’EPMO-VGE réunit depuis 2010 le musée d'Orsay et le musée de l'Orangerie.

Situé en plein cœur de Paris dans l'ancienne gare d'Orsay, le musée d'Orsay, ouvert en 1986, possède la plus grande collection impressionniste et post-impressionniste au monde. Reflet de la création artistique occidentale de 1848 à 1914, ses collections témoignent de toutes les formes d'expression, de la peinture à l'architecture, en passant par la sculpture, les arts décoratifs et la photographie. Les artistes les plus célèbres s'y côtoient : Millet, Courbet, Degas, Monet, Manet, Gauguin et Van Gogh ainsi que Carpeaux, Rodin, Nadar, Vallotton, et Vuillard. Composé de 12 000 tonnes de structures métalliques et 35 000 m2 de verrières et de parois vitrées, l'édifice est bâti à l'occasion de l'exposition universelle de Paris en 1900, avant d'être progressivement désaffectée au cours du XXe siècle et enfin protégé au titre des monuments historiques en 1973. A cette période, il est décidé d’y créer un grand musée pour l’art de la seconde moitié du XIXe siècle, projet entériné par le Président Valéry Giscard d'Estaing. Le musée d’Orsay est inauguré par son successeur le Président François Mitterrand en décembre 1986. Le projet architectural est mené par le groupe ACT-Architecture (Bardon, Colboc, Philippon) et l’aménagement intérieur par Gae Aulenti. Au tournant des années 2000 et 2010 le musée a connu une importante phase de rénovation de ses espaces intérieurs, menée notamment par Jean-Michel Wilmotte. En 2024, le musée d'Orsay a accueilli plus de 3 751 100 visiteurs venus du monde entier.

Surplombant la place de la Concorde, le **musée de l'Orangerie** est construit en 1852 afin d'abriter les orangers décorant le jardin du palais des Tuileries. La collection permanente du musée se compose des Nymphéas de Claude Monet, révélés au public lors de l'ouverture du musée en 1927. Chef-d'œuvre ultime du père de l'impressionnisme, cet ensemble monumental se compose de huit panneaux d'une longueur totale de 91 mètres, disposés dans deux salles elliptiques.

Le musée de l'Orangerie abrite aussi la collection Jean Walter et Paul Guillaume caractérisée par une tension entre modernité et retour à la tradition, acquise par l'État en 1959 et 1963. Révélant l'effervescence artistique de la fin du XIXème siècle et du début du XXème siècle, la collection de l'Orangerie présente des toiles des grands peintres de l'École de Paris du début du XXème siècle : Renoir, Matisse, Cézanne, Picasso, le douanier Rousseau, Modigliani ou encore Soutine. Le dépôt exceptionnel d'un ensemble de sculptures d'Afrique et d'Océanie, anciennement collection Paul Guillaume, par le musée du Quai Branly, enrichissent le parcours. En 2024, le musée de l'Orangerie a accueilli près de 1 200 000 visiteurs.

Les **musées d’Orsay et de l’Orangerie** reçoivent des visiteurs aux profils et aux pratiques très différents : primo-visiteurs comme fidèles, jeunes comme moins jeunes, français comme étrangers, en groupe ou individuellement, suivant une conférence, se procurant un audioguide ou un plan-guide papier…

Les visiteurs des collections permanentes sont principalement des visiteurs en situation touristique : ils résident en province ou à l’étranger, et ils viennent pour la première fois visiter les musées.

Les visiteurs des expositions temporaires sont quant à eux principalement des publics de proximité : Parisiens et Franciliens sont en règle générale les plus nombreux à découvrir ces accrochages.

Les visiteurs ont également la possibilité de participer à un programme de manifestations culturelles, proposées dans les auditoriums ou dans les salles des musées. Les visiteurs se voient offrir la possibilité d’assister à des conférences, des colloques, des séances de cinéma, des spectacles et des concerts, ou de participer à des visites guidées, des ateliers pour enfants, des visites en famille… L’auditorium du musée d’Orsay a par exemple accueilli presque 27 000 visiteurs dans le cadre de ses manifestations culturelles en 2024.

Pour les accompagner dans leur visite, les visiteurs peuvent également se munir d’un audioguide consacré aux collections permanentes ou aux expositions temporaires.

Sur place, les visiteurs peuvent également profiter de nombreux espaces de restauration pour tous les budgets. Le Restaurant : au niveau 2 du musée. Classé, luxueux (plafond peint, panneaux peints, dorures), pour une cuisine à vocation gastronomique et à prix raisonnables. Celui-ci est ouvert pour le déjeuner et salon de thé de 15h à 17h et propose le diner le jeudi soir.

Le Café Campana : au niveau 5. Au bout de la galerie impressionniste et griffé par les frères Campana : tulipes dorées au plafond, chaises tréflées et guirlandes de buisson de métal orangé sur fond de grande horloge. On y retrouve une carte de brasserie, planches et sandwichs.

Enfin, le Café de la Gare : au niveau -1, à l’entrée. Celui-ci attire les visiteurs à la recherche d’un snack ou un café qui peuvent adimirer la vue sur l’allée centrale.

Depuis peu, la Terrasse du musée d’Orsay a également ouvert ses portes. Située à la sortie de la galerie Impressionnisme, cette Terrasse au-dessus de la Seine s’ouvre sur les toits de Paris et offre un point de vue exceptionnel, embrassant toute la rive droite de la capitale. Ouverte pendant la saison estivale, cette terrasse propose une sélection de boissons variées, accompagnées de petites assiettes et de snacks gourmands.

Présente tout au long du parcours de visite, l’offre en librairie-boutique du musée d'Orsay s’adresse à un large public, français comme international, et de tout âge. L'espace principal situé à l'entrée du musée, après la billetterie, est accessible avec un billet d'entrée. Il est ouvert du mardi au dimanche de 9h30 à 18h30, et jusqu'à 21h15 le jeudi. En sortie de certaines expositions, des comptoirs dédiés proposent une sélection riche et variée d'ouvrages, d'images et de produits dérivés en lien avec l'artiste ou le thème de l'exposition, autant de souvenirs pour prolonger la visite.

Le **musée d’Orsay** présente en général 4 expositions majeures par an (2 à l’automne et 2 au printemps. Il arrive qu’une exposition soit présentée en été).

Le **musée de l’Orangerie** présente en général 2 expositions majeures par an (1 à l’automne et 1 au printemps).

**Chaque musée** présente également 2 expositions contemporaines par an, soit un total de 4 expositions contemporaines par an.

En 2026, le musée d’Orsay fêtera ses 40 ans et célébrera le centenaire de Claude Monet. À cette occasion, une programmation exceptionnelle d’expositions et d’événements sera proposée tout au long de l’année.

Au début de chaque quadrimestre une présentation des résultats de l’Observatoire Permanent des Publics (OPP), compilés aux données de fréquentation de nos sites physiques et en ligne, croisés aux résultats obtenus via notre livre d’or a lieu après du comité de direction de l’établissement. Ce rapport récapitulant les 4 mois précédents a pour objectif de mettre en lumière les retours de nos visiteurs, les éventuelles baisses de fréquentation, les points forts et irritants.

## Les données de fréquentation

* ***musée d’Orsay***

Le musée d’Orsay est ouvert tous les jours, sauf lundi, de 9h30 à 18h (dernière entrée 17h15) et jusqu’à 21h45 le jeudi (dernière entrée 21h15).

Les adhérents au programme « Carte Blanche des musées d’Orsay et de l’Orangerie », les membres de la Société des Amis du musée d’Orsay (SAMO) et les American Friends du musée d’Orsay (AFMO) peuvent accéder au musée d’Orsay (collections permanentes et expositions) dès 9h.

Le musée d’Orsay est fermé tous les lundis, le 1er mai et le 25 décembre de chaque année

Le 1er dimanche de chaque mois, le musée d’Orsay ouvre ses portes gratuitement aux visiteurs.

Sur une semaine type, le niveau de fréquentation peut se définir ainsi :

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Lundi | Mardi | Mercredi | Jeudi | Vendredi | Samedi | Dimanche et férié |
| 9h-10h |  | +++ | ++ | ++ | ++ | +++ | +++ |
| 10h-11h |  | ++++ | ++ | ++ | ++ | ++++ | ++++ |
| 11h-12h |  | ++++ | ++ | +++ | ++ | ++++ | ++++ |
| 12h-13h |  | ++++ | ++ | ++ | ++ | ++++ | ++++ |
| 13h-14h |  | ++++ | ++ | ++ | ++ | ++++ | ++++ |
| 14h-15h |  | ++++ | ++ | +++ | ++ | ++++ | ++++ |
| 15h-16h |  | ++++ | ++ | +++ | ++ | ++++ | ++++ |
| 16h-17h |  | ++++ | ++ | ++ | ++ | ++++ | ++++ |
| 17h-18h |  | +++ | ++ | ++ | ++ | +++ | +++ |
| 18h-21h45 |  |  |  | ++ |  |  |  |

+ Fréquentation faible

++ Fréquentation moyenne

+++ Fréquentation soutenue

++++ Fréquentation importante

2024 a été une année marquée par des records de fréquentation des expositions temporaires mais aussi par les Jeux olympiques et paralympiques de Paris ainsi que par les 150 ans de l’impressionnisme.

En 2024, le musée d’Orsay a accueilli 3 751 681 visiteurs (3 871 498 en 2023).

L’exposition « Van Gogh à Auvers-sur-Oise, les derniers mois », présentée du 3 octobre 2023 au 4 février 2024, a connu le plus grand nombre de visiteurs depuis l’ouverture du musée (793 556 visiteurs). « Paris 1874, inventer l’impressionnisme » (26 mars – 14 juillet 2024) est la troisième exposition la plus fréquentée depuis l’ouverture du musée avec 722 130 visiteurs. L’expérience VR inédite « Un soir avec les impressionnistes. Paris 1874 », complémentaire à l’exposition, a accueilli 80 000 visiteurs.

Ces deux dernières années, les principales provenances des visiteurs individuels du musée d’Orsay sont les suivantes :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2024** | **2023** |
| France | 41% | 41% |
| * Dont Paris | * 13% | * 14% |
| * Dont IDF hors Paris | * 13% | * 12% |
| * Dont régions | * 15% | * 15% |
| Etranger | 59% | 59% |
| * Dont Etats-Unis | * 12% | * 13% |
| * Dont Italie | * 7% | * 8% |
| * Dont Royaume-Uni | * 4% | * 4% |
| * Dont Allemagne | * 4% | * 3% |
| * Dont Corée du Sud | * 3% | * 3% |
| * Dont Chine | * 3% | * 2% |
| * Dont Espagne | * 2% | * 2% |
| * Dont Canada | * 2% | * 2% |
| * Dont Brésil | * 2% | * 2% |

(Source : Observatoire permanent des publics actuel)

* ***musée de l’Orangerie***

Le musée de l’Orangerie est ouvert tous les jours, sauf mardi, de 9h à 18h (dernière entrée 17h15) et jusqu’à 21h00 certains vendredis selon l’affluence (dernière entrée 20h00).

Le musée de l’Orangerie est fermé tous les mardis, le 1er mai, le matin du 14 juillet et le 25 décembre de chaque année.

Le 1er dimanche de chaque mois, le musée de l’Orangerie ouvre ses portes gratuitement aux visiteurs.

Sur une semaine type, le niveau de fréquentation du musée de l’Orangerie peut se définir ainsi :

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Lundi | Mardi | Mercredi | Jeudi | Vendredi | Samedi | Dimanche et férié |
| 9h-10h | ++ |  | + | + | + | ++ | ++ |
| 10h-11h | +++ |  | ++ | ++ | ++ | +++ | +++ |
| 11h-12h | +++ |  | +++ | +++ | +++ | +++ | +++ |
| 12h-13h | +++ |  | ++ | ++ | ++ | +++ | +++ |
| 13h-14h | +++ |  | ++ | ++ | ++ | +++ | +++ |
| 14h-15h | +++ |  | ++ | ++ | ++ | +++ | +++ |
| 15h-16h | +++ |  | ++ | ++ | ++ | +++ | +++ |
| 16h-17h | +++ |  | +++ | +++ | +++ | +++ | +++ |
| 17h-18h | ++ |  | + | + | + | ++ | ++ |
| 18-21h (selon calendrier) |  |  |  |  | ++ |  |  |

+            Fréquentation faible

++          Fréquentation moyenne

+++       Fréquentation soutenue

++++     Fréquentation importante

En 2024, le musée de l’Orangerie a accueilli 1 198 694 visiteurs (1 239 539en 2023).

L’exposition « Amedeo Modigliani, un peintre et son marchand », présentée du 20 septembre 2023 au 15 janvier 2024, a totalisé la meilleure fréquentation d’exposition de ces dix dernières années réunissant 452 000 visiteurs. Ces deux dernières années, les principales provenances des visiteurs individuels du musée de l’Orangerie sont les suivantes :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2024** | **2023** |
| France | 34% | 42% |
| * Dont Paris | * 12% | * 17% |
| * Dont IDF hors Paris | * 10% | * 11% |
| * Dont régions | * 12% | * 12% |
| Etranger | 66% | 58% |
| * Dont Etats-Unis | * 13% | * 12% |
| * Dont Italie | * 9% | * 8% |
| * Dont Corée du Sud | * 5% | * 5% |
| * Dont Royaume-Uni | * 5% | * 4% |
| * Dont Allemagne | * 4% | * 4% |
| * Dont Chine | * 3% | * 2% |
| * Dont Japon | * 2% | * 2% |
| * Dont Espagne | * 2% | * 1% |
| * Dont Belgique | * 2% | * 2% |

(Source : Observatoire permanent des publics actuel)

# Objectifs

Depuis 2003, l’EPMO-VGE conduit un programme d’études afin d’avoir une meilleure connaissance de ses publics. Il existe actuellement un Observatoire Permanent des Publics des musées d’Orsay et de l’Orangerie, auquel s’ajoutent des études ponctuelles des publics des musées, quantitatives ou qualitatives, interrogeant les pratiques de publics spécifiques, la réception d’événements ou d’offres culturelles spécifiques.

Ces études ont vocation à aider les équipes de l’EPMO-VGE à piloter l’activité au service de la stratégie globale d’établissement et de mettre en place en fonction des résultats des actions correctives dans un soucis constant d’amélioration continue.

C’est pourquoi ce dispositif d’Observatoire Permanent des Publics, dans les résultats qu’il fournit, doit constituer un véritable outil d’aide à la décision et à l’amélioration du service rendu au public. Il doit apporter des éléments concrets d’analyse permettant de mieux connaître les publics des musées, de mieux appréhender leur expérience et motivation de visite et de mieux évaluer leurs attentes et leur satisfaction.

Ce dispositif permet notamment de disposer d’analyses fiables, concises et facilement diffusables.

L’Observatoire Permanent des Publics est également utilisé par l’EPMO-VGE pour fournir des remontées mensuelles au Ministère de la Culture concernant certains indicateurs de profil des visiteurs du musée d’Orsay et du musée de l’Orangerie (âge, provenance…).

Chaque mois et chaque trimestre, l’EPMO-VGE utilise également les résultats de l’Observatoire Permanent des Publics pour renseigner certains indicateurs de profil et de satisfaction de ses publics pour son Contrat d’Objectifs et de Performance et partage à son Ministère de tutelle, à savoir :

* Part des visiteurs de moins de 18 ans accueillis au musée d'Orsay
* Part des visiteurs de moins de 18 ans accueillis au musée de l’Orangerie
* Part des visiteurs 18/25 ans de l'UE accueillis au musée d'Orsay
* Part des visiteurs 18/25 ans de l'UE accueillis au musée de l’Orangerie
* Part des visiteurs nationaux vs étrangers accueillis au musée d’Orsay

Pour les visiteurs nationaux : répartition Paris, Ile de France hors Paris et régions ;

Pour les visiteurs étrangers : répartition des 10 principales nationalités, répartition par continent dont Europe (hors France), UE (hors France) ;

* Part des visiteurs nationaux vs étrangers accueillis au musée de l’Orangerie

Pour les visiteurs nationaux : répartition Paris, Ile de France hors Paris et régions

Pour les visiteurs étrangers : répartition des 10 principales nationalités, répartition par continent dont Europe (hors France), UE (hors France) ;

* Taux et note de satisfaction générale des visiteurs du musée d'Orsay
* Taux et note de satisfaction générale des visiteurs du musée de l’Orangerie

Ces indicateurs sont précisés à titre indicatif et pourront être amenés à évoluer.

Les enquêtes en elles-mêmes consistent à recueillir des données quantitatives actualisées et en continu sur ses publics par le biais de questionnaires administrés auprès des visiteurs des musées.

Le titulaire doit fournir pendant toute la durée du marché des données et analyses claires, précises et rapidement exploitables par l’établissement, notamment, mais pas exclusivement, quant aux caractéristiques suivantes des visiteurs :

* Profil sociodémographique ;
* Attentes ;
* Motivations de visite ;
* Pratiques du musée et des pratiques culturelles générales ;
* Etc.

Mais aussi leur appréciation des éléments suivants :

* Dispositif d’accueil ;
* Informations délivrées ;
* Confort offert ;
* Activités culturelles proposées ;
* Etc.

Ces données et analyses doivent notamment permettre de :

* Mesurer les évolutions de la fréquentation ;
* Evaluer la satisfaction des visiteurs ;
* Adopter les mesures correctives nécessaires au maintien et au développement de la fréquentation, ainsi qu’à l’amélioration de l’expérience de visite ;
* Mesurer l’impact des mesures correctives apportées.

Les prestations sont découpées selon une part forfaitaire et une part à commandes.

Les prestations relatives à la mise en place, la réalisation, l’exploitation et le suivi du dispositif d’OPP des musées d’Orsay et de l’Orangerie sont traitées au titre de part forfaitaire et celles relatives à la réalisation d’études quantitatives thématiques ponctuelles sur des sujets d’Etablissement ou d’expériences spécifiques sont traitées au titre de la part à commandes.

La part à commandes est conclue sans montant minimum mais avec un montant maximum de 90 000,00 € HT sur toute la durée du marché, reconductions comprises.

# Nature des prestations demandées – Prestations de la part forfaitaire

## Périmètre et méthodologie

Tous les visiteurs (à partir de 11 ans) des musées d’Orsay et de l’Orangerie, sont concernés par la présente étude à l’exception des visiteurs appartenant à des groupes déjà constitués, dont l’accès est soumis à une réservation préalable.

Aujourd’hui, au musée d’Orsay, l’accès des visiteurs individuels est situé aux entrées A et C, l’accès groupes est situé aux entrées B et D. La sortie est commune.

Au musée de l’Orangerie, les groupes et les individuels accèdent par l’entrée principale. La sortie est commune.

À partir de mars 2026 et jusqu’à l’été 2028 (dates susceptibles d’évolution), **le musée d’Orsay** entreprend une importante campagne de rénovation de ses espaces d’accueil et de sortie. Ces travaux visent à améliorer le confort des visiteurs et à réduire l’empreinte environnementale du bâtiment.

Le projet comprend la rénovation du hall d’entrée et du parvis, ainsi que la création d’une librairie-boutique qui deviendra la sortie principale.

**Il est précisé que le musée d’Orsay restera ouvert pendant toute la durée des travaux.** Les entrées seront temporairement modifiées selon l’avancement du chantier, sans incidence sur le parcours ou la richesse de la visite.

La récolte des données pour l’analyse quantitative se fait en deux temps.

Tout d’abord, **un questionnaire court** concernant des questions de profil (mentionné à l’article 4.2.1) est administré en face à face au sein des deux musées.

Les enquêteurs administrant le questionnaire court seront postés alternativement à deux endroits :

* A l’entrée du musée ;
* Dans la file d’attente de l’exposition en cours.

L’adresse email des visiteurs interrogés, ayant accepté de recevoir la deuxième partie de l’enquête par courriel, est également récoltée à l’issu de cette phase.

Un **questionnaire en ligne (ou questionnaire long)** plus approfondi permettant de récupérer notamment des informations de comportement de visite et satisfaction est ensuite envoyé par email aux visiteurs ayant accepté de communiquer leur adresse mail.

Ce **questionnaire long** doit être envoyé par courriel dans un délai suffisamment court pour maximiser le taux d’ouverture et la qualité des réponses récoltées.

Les visiteurs recrutés à l’entrée de chaque musée seront dirigés vers le questionnaire « **Parcours Global** » (cf. article 4.2.2), et les visiteurs recrutés dans la file d’attente de l’exposition seront dirigés vers le questionnaire «**Expositions** » (cf. article 4.2.3).

## Conception des questionnaires d’enquête

L’ensemble des questionnaires est élaboré par l’EPMO-VGE.

Le titulaire pourra être amené, s’il l’estime nécessaire, à améliorer la formulation de certaines questions et devra mettre à profit, à cette fin, son expérience en marketing stratégique permettant de répondre le plus efficacement aux objectifs de gestion et de marketing de l’EPMO-VGE.

Les questionnaires existants seront transmis au titulaire dès la notification du marché.

### Questionnaires court de profil

Les questionnaires court de profil sont similaires pour le musée d’Orsay et le musée de l’Orangerie. Ils sont composés d’une douzaine de questions, du recueil du consentement et de l’adresse mail pour l’envoi du « Parcours global » (ou questionnaire long) ou du questionnaire « Exposition ».

Le titulaire s’engage à paramétrer dans ses outils d’enquête le questionnaire dans un délai maximal de 5 jours ouvrés à compter de la transmission du questionnaire par l’EPMO-VGE.

Le questionnaire est administré :

* Soit en entrée de visite ;
* Soit dans la file d’attente dédiée aux expositions.

### Questionnaires « Parcours global »

Les questionnaires « Parcours global » sont administrés aux visiteurs recrutés à l’entrée de chaque musée.

Deux questionnaires « Parcours global », administrés en ligne, seront transmis au titulaire dès la notification du marché, un pour le musée d’Orsay et un pour le musée de l’Orangerie, afin de s’adapter aux spécificités des deux sites et répondre aux mieux aux enjeux de chacun.

Le titulaire s’engage à paramétrer dans ses outils d’enquête le questionnaire dans un délai maximal de 10 jours ouvrés à compter de la transmission du questionnaire par l’EPMO-VGE

Les questionnaires « Parcours global » comprennent une cinquantaine de questions (hors filtres).

Le nombre de questions peut évoluer en cours d’année dans la limite de plus ou moins 5 questions et les réponses aux questions peuvent être modifiées au gré des ouvertures et fermetures des espaces et des actualités de l’Etablissement. En cas de modification, le titulaire s’engage à mettre en ligne le nouveau questionnaire dans un délai maximal de 5 jours ouvrés après réception des modifications par l’EPMO-VGE.

### Questionnaires « Exposition »

Des questionnaires spécifiques sont conçus en période d’exposition temporaire, au musée d’Orsay et au musée de l’Orangerie. Ils sont administrés aux visiteurs recrutés dans la file d’attente des expositions.

Les questionnaires exposition sont élaborés par les équipes de l’EPMO-VGE et comprennent 25 questions maximum. Ils sont administrés en alternative au questionnaire « Parcours global », pour une partie des visiteurs ayant fréquenté l’exposition concernée.

Si deux expositions ont lieu simultanément au sein d’un musée, deux questionnaires peuvent être élaborés, afin d’obtenir des données sur les deux expositions.

La base des questionnaires expositions reste la même mais, pour chaque exposition, le module est adapté en fonction des spécificités de l’exposition.

Le renouvellement périodique des modules d’expositions ne saurait donc constituer une nouvelle prestation ni justifier une quelconque augmentation du prix demandé par le titulaire.

Pour chaque exposition, le titulaire s’engage à paramétrer dans ses outils d’enquête le questionnaire dans un délai maximal de 5 jours ouvrés à compter de la transmission du questionnaire par l’EPMO-VGE

### Traduction des questionnaires

Les traductions existantes des questionnaires « court de profil » et « parcours global » seront transmis au titulaire dès la notification du marché.

Le titulaire est chargé de la traduction en 9 langues **des questionnaires « expositions »** : anglais, espagnol, allemand, italien, portugais, japonais, chinois, coréen et russe et le cas échéant, de la traduction dans les mêmes langues des ajouts de questions et d’option réponse des questionnaires court de profil et « Parcours global ».

La liste des langues disponibles peut être amenée à évoluer en fonction des nouveaux publics touristiques au sein des deux musées.

L’offre du titulaire précise la méthodologie de traduction (interne ou externe) des questionnaires « Expositions » en 9 langues et des questionnaires des études thématiques ponctuelles en langue anglaise et le cas échéant, le nom du prestataire ou de la société à qui il fait appel pour assurer la traduction desdits questionnaires. Eventuellement, l’offre du titulaire précise également le recours à une solution d’intelligence artificielle pour réaliser les prestations de traduction.

## Réalisation des enquêtes sur place

**Les enquêtes sur place devront débuter au 1er avril 2026**, afin d’assurer la continuité du terrain pendant l’année 2026. Les phases de recrutement, formation, planning des enquêteurs devront donc être anticipées pour répondre à cet impératif.

### Constitution de l’échantillon de visiteurs interrogés sur place

Les données du questionnaire « court de profil » sont recueillies grâce à une méthode permettant d’interroger les visiteurs des deux musées de manière continue, sur l’intégralité des horaires d’ouverture, sur un échantillon aléatoire et représentatif de visiteurs.

Le titulaire veille tout particulièrement à garantir la représentativité de cet échantillon en procédant notamment à des redressements statistiques au regard des données de fréquentation générale et de billetterie fournies par l’EPMO-VGE.

**L’offre du titulaire précise la méthodologie envisagée pour y parvenir.**

L’EPMO-VGE validera expressément au préalable la méthodologie de sélection des visiteurs du titulaire.

### Planning

La fréquentation par jour de chaque musée des années 2023 et 2024 est précisée en annexe 1 du CCTP à titre indicatif.

Le titulaire doit veiller à assurer une répartition homogène tout au long de l’année et pour les expositions, pour les différents jours de la semaine, les différentes plages horaires et les différents événements influant sur la fréquentation de chaque musée (vacances scolaires, nocturnes, dimanches gratuits, périodes d’exposition…).

Cette répartition doit permettre de fournir des résultats représentatifs de l’ensemble des visiteurs des musées.

Le titulaire fait valider le planning des vacations de chaque musée par les équipes de l’EPMO-VGE au moins 5 jours ouvrés avant la réalisation du terrain.

Les deux musées étant situés à des lieux différents dans Paris, il est important de prévoir des plannings et des équipes bien définis pour chaque musée lors de chaque vacation d’enquête.

**L’offre du titulaire précise le planning envisagé pour chaque musée.**

### Matériel d’enquête

Les enquêteurs devant être positionnées en entrée de visite et dans la file d’attente des expositions, ils se trouveront dans un espace complexe et souvent dense en visiteurs. Il convient donc pour le titulaire de prévoir des outils de recueil de données informatisés adaptés, prenant en compte les contraintes des musées d’Orsay et de l’Orangerie (ne pas dépendre de l’accès Wifi des deux musées notamment).

L’ensemble des prestations nécessaires au recueil informatisé des données est assuré par le titulaire, tels que la fourniture et la maintenance du matériel, la formation des enquêteurs à l’outil, etc…

**L’offre du titulaire précise dans son offre le matériel d’enquête envisagé (hardware et software).**

### Positionnement des enquêteurs

Le titulaire fait valider expressément les emplacements physiques des enquêteurs de chaque musée à l’EPMO-VGE préalablement au démarrage des prestations.

Du fait des lieux d’enquête, dans la zone d’accueil des deux musées, les enquêteurs sollicités en ce sens, doivent également être en capacité d’orienter les visiteurs vers le point d’information.

Comme évoqué précédemment, de mars 2026 et jusqu’à l’été 2028 (dates susceptibles d’évolution), le musée d’Orsay entreprendra une importante campagne de rénovation de ses espaces d’accueil et de sortie. Le positionnement des enquêteurs sera amené à évoluer en fonction des différentes phases de travaux afin de capter un maximum de visiteurs et cela sans encombrer leurs bonnes circulations et sans surcoût. L’EPMO-VGE informera le titulaire des nouveaux points d’accès au gré des travaux.

### Identification des enquêteurs

L’EPMO-VGE met gracieusement à la disposition de chaque enquêteur un badge nominatif avec photographie qui lui donne accès aux espaces muséographiques de chaque musée et l’identifie auprès des visiteurs. Pour chaque nouvel enquêteur mobilisé, le titulaire transmet aux équipes de l’EPMO-VGE les noms, prénom et photographie en format numérique, dans un délai maximal d’une semaine avant la première vacation de l’enquêteur.

Il est précisé que les enquêteurs, et d’une manière générale, tout le personnel du titulaire présent dans chaque musée, doivent porter systématiquement leurs badges de façon visible, afin de permettre leur identification par le personnel des deux musées

Le titulaire s’engage à signaler sans délai, le cas échéant la perte d’un badge et à rendre aux équipes de l’EPMO-VGE les badges des enquêteurs ayant quitté l’entreprise.

Selon la disponibilité, l’EPMO-VGE peut fournir gracieusement au titulaire des pièces vestimentaires destinées à identifier les enquêteurs auprès du public (notamment des gilets). Dans ce cas, l’EPMO-VGE se réserve le droit d’imposer aux enquêteurs (représentés par le titulaire) le port de cette pièce vestimentaire distinctive.

L’EPMO-VGE met à la disposition des enquêteurs des vestiaires pour déposer leurs effets personnels durant les enquêtes.

### Recrutement, formation et suivi des enquêteurs

Afin d'assurer cette mission, le titulaire est chargé de mettre en œuvre tous les éléments nécessaires à la réalisation des prestations et notamment le recrutement, la formation, la rémunération, l’encadrement des enquêteurs. Sur demande du titulaire, l’EPMO-VGE peut participer, après la notification du marché, à la formation des enquêteurs (présentation des lieux, résultats des années précédentes, etc.).

Le titulaire veille au respect du planning d’étude et informe l’EPMO-VGE des éventuels dysfonctionnements entravant la conduite du terrain.

Le titulaire assure le remplacement en cas d’absence d’un enquêteur et contrôle la qualité de la collecte sur le terrain ainsi que des données pendant toute la durée d’exécution des prestations.

**L’offre du titulaire précise les modalités de recrutement, de formation et de contrôle du travail des enquêteurs pour assurer la fiabilité de récolte des questionnaires.**

### Langues parlées par les enquêteurs

Afin de toucher les publics étrangers, tous les enquêteurs recueillant les données en entrée de visite doivent être capables d’interroger les visiteurs en français et en anglais.

La capacité à interroger dans une troisième langue est appréciée (notamment espagnol, italien, allemand, portugais, chinois, japonais, coréen ou russe).

**L’offre du titulaire précise les langues maîtrisées par les enquêteurs.**

Pour les langues non pratiquées par les enquêteurs, le titulaire doit trouver des adaptations en fonction des autres langues parlées par les visiteurs. Le choix des langues du questionnaire ne doit pas avoir d’incidence sur la représentativité de l’échantillon.

## Mise en œuvre des enquêtes en ligne

### Maintenance des questionnaires en ligne et élaboration des questionnaires « expositions »

Une fois les questionnaires « Expositions » validés et les autres questionnaires transmis au titulaire, ce dernier se charge de tous les aspects permettant leur mise en ligne (respect de l’identité graphique de l’EPMO-VGE, hébergement, mécanique, etc.). L’EPMO-VGE fournira au titulaire les éléments nécessaires pour les deux musées (logos, principes graphiques).

**L’offre du titulaire précise le matériel software envisagé ainsi que le niveau de personnalisation du graphisme que ce matériel permet.**

Le questionnaire doit être en *responsive design* pour permettre une utilisation sur supports mobiles.

Dans un soucis d’optimisation selon les outils utilisés par le titulaire, l’EPMO-VGE précise que les supports de réponse utilisés pour les questionnaires longs sont ventilés comme suit :

TABLETTE : 2%

SMARTPHONE : 54% (dont IOS majoritaire)

DESKTOP : 44%

Les questionnaires peuvent comprendre des questions conditionnelles avec filtres, des questions fermées à choix multiples ou simples, des questions ouvertes, des photographies, etc.

**L’offre du titulaire précise les types de questions qu’il peut mettre en œuvre pour faire en sorte que le questionnaire soit ergonomique et incitatif, afin de maximiser le remplissage du questionnaire.**

Les questionnaires peuvent intégrer des questions ouvertes. Le titulaire doit être capable d’analyser qualitativement ces réponses pour faire ressortir les principales récurrences, positives ou négatives.

L’offre du titulaire présente la méthode d’analyse sémantique utilisée.

Le titulaire s’engage à tester les questionnaires et leurs traductions avant la phase de terrain et à fournir dans les meilleurs délais, un lien de test sur demande de l’EPMO-VGE. Le titulaire veille au bon fonctionnement des deux questionnaires, celui du musée d’Orsay et celui du musée de l’Orangerie, pendant toute la durée du marché.

### Elaboration et routage de l’email d’enquête

Suite au recueil des données des visiteurs en entrée de visite et des adresses email en opt-in, le titulaire se charge de l’envoi d’un courriel invitant les visiteurs à répondre au questionnaire.

La création graphique du courriel est assurée par le titulaire en cohérence avec les éléments graphiques transmis par l’EPMO-VG et soumise à la validation expresse préalable de l’EPMO-VGE.

Le routage du courriel est à la charge du titulaire.

Envoi des courriels :

Après validation du BAT par l’EPMO-VGE, le titulaire met en place une campagne automatisée permettant l’envoi automatique des courriels en multipart (texte et html) à J+X de la date de recueil de l’adresse courriel (X étant le délai défini par le titulaire dans son offre).

Ce délai doit être suffisamment court pour maximiser le taux d’ouverture et la qualité des réponses récoltées.

Le délai peut être ajusté au cours du marché afin d’optimiser le taux de réponse.

Afin de maximiser le taux de réponse, des relances peuvent être prévues par le titulaire.

**L’offre du titulaire décrit la méthodologie et le délai d’envoi envisagé (mail et relance).**

Délivrabilité et taux d’ouverture des emails :

Le titulaire doit assurer à l’EPMO-VGE les meilleures conditions de « délivrabilité », c’est-à-dire les meilleures conditions de livraison des messages dans les boîtes de réception des destinataires et d’ouverture, c’est-à-dire la meilleure proportion de messages ouverts par les destinataires.

**L’offre du titulaire énonce ses principales préconisations et décrit les bonnes pratiques pour garantir** la bonne délivrabilité des messages**. Aussi, l’offre du titulaire précise les taux moyens de délivrabilité et d’ouverture de ses routages** dans le cadre de ses missions présentes auprès d’autres clients.

Délégation de sous-domaine :

Le titulaire mettra, dès la notification du marché, à la disposition de l’EPMO-VGE, un sous-domaine spécifique pour l’envoi des messages.

Le titulaire est en charge d’informer les répondants des usages prévus de leurs données personnelles et de leurs droits d’accès et d’opposition conformément aux dispositions prévues par la CNIL.

Le traitement des données personnelles doit se conformer strictement au Règlement Général sur la Protection des Données.

Les données devront obligatoirement être hébergées en France ou dans un pays de l’Union Européenne (conformément aux exigences du RGPD).

**L’offre du titulaire énonce les modalités d’hébergement, traitement, suppression des données personnelles des visiteurs interrogés, en conformité avec le RGPD.**

### Statistiques concernant l’envoi des questionnaires par e-mail :

A la demande de l’EPMO-VGE, le titulaire doit fournir a minima les informations suivantes concernant les envois de courriels :

* Le nombre de messages envoyés ;
* Le nombre de messages aboutis et le taux de livraison ;
* Le nombre de messages ouverts et le taux d’ouverture ;
* Le nombre de messages cliqués et le taux de clic (de préférence calculé à partir des e-mails aboutis) ;
* Le taux de réactivité (rapport en pourcentage entre les cliqueurs et les ouvreurs) ;
* Le nombre de questionnaires remplis et le taux de remplissage des questionnaires.

## Fiabilisation des données obtenues

### Volume de questionnaires intégralement renseignés et validés

Le titulaire assure un nombre de questionnaires intégralement renseignés et validés selon les minimums suivants :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Orsay | | Orangerie | |
|  | Mensuel | Annuel | Mensuel | Annuel |
| **Questionnaire court de profil** | **900** | **10 800** | **500** | **6 000** |
| *dont entrée de visite* | *600* | *7200* | *300* | *3600* |
| *dont file d'attente exposition* | *300* | *3600* | *200* | *2400* |
| **Questionnaire long** | **270** | **3 240** | **150** | **1 800** |
| *dont parcours global* | 180 | 2160 | 90 | 1080 |
| *dont exposition* | 90 | 1080 | 60 | 720 |

**L’offre du titulaire explicite les moyens mis en œuvre pour atteindre ces minimums. L’offre du titulaire précise, le cas échéant, les nombres de questionnaires intégralement renseignés et validés et les moyens mis en œuvre pour dépasser les minimums susmentionnés. L’offre du titulaire précise également les intervalles de confiance et les marges d’erreur pour chaque musée.**

### Redressement des données

Le titulaire procède au redressement des données obtenues à l’aide des données transmises par l’EPMO-VGE, à savoir :

* Données de fréquentation (données de fréquentation des musées, données de fréquentation des expositions temporaires) ;
* Données de billetterie (nombre et typologie des billets d’entrée d’accès aux musées).

Cette liste est non exhaustive et pourra être amenée à évoluer.

La liste des données de redressement peut être différente pour le musée d’Orsay et pour le musée de l’Orangerie.

Le redressement des données issues du questionnaire long en ligne est également réalisé grâce aux données de profil obtenues en plus grand volume par les enquêteurs en face en face en entrée de visite.

Ces redressements doivent permettre une fiabilisation des données de l’Observatoire et assurer la représentativité des données et l’assurance de produire des analyses et conclusions cohérentes avec les données physiques du musée.

**La fiabilisation des données est un aspect tout à fait primordial de la mise en place de cet Observatoire Permanent des Publics. La méthodologie choisie pour assurer la significativité de réponses et la représentativité des publics des musées et des expositions doit être clairement décrite dans l’offre du titulaire.**

## Analyse et présentation des résultats

### Récupération des données historiques

L’EPMO-VGE fournit au titulaire, à la notification du marché, l’ensemble des données issues de l’OPP des années précédentes, au format excel. Ces données historiques seront utilisées pour produire des analyses comparatives (au mois, au trimestre, au quadrimestre et à l’année).

L’EPMO-VGE fournit également au titulaire les rapports d’étude des années précédentes.

### Analyse et interprétation des données

**L’offre du titulaire présente la méthodologie d’analyse et d’interprétation des données.**

Le titulaire analyse, exploite et interprète les résultats globalement mais aussi plus finement, par croisement des données selon les préoccupations indiquées par l’EPMO-VGE.

L’EPMO-VGE s’interroge par exemple sur les problématiques suivantes (liste à titre indicatif susceptible d’évolution) :

* Composition du visitorat : Quel est l’impact des mesures de gratuité (visiteurs de moins de 26 ans de l’Union européenne et gratuité du premier dimanche du mois) sur la fréquentation et sur la composition sociale ?
* Expositions : En quoi les expositions ont elles un effet sur la fréquentation ? Quelles sont les caractéristiques des publics qui visitent régulièrement les expositions des musées d’Orsay et de l’Orangerie ? Les expositions permettent-elles de fidéliser les publics les plus proches géographiquement ?
* Outils d'aide à la visite et moyens de renseignements : quels sont les outils et moyens privilégiés par quels types de publics ?
* Achat du titre d’accès : quel impact sur le profil du visiteur et son comportement de visite, notamment sur sa propension à acheter sur place (audioguide, espaces de restauration, comptoirs de vente) ? Est-ce que le fait de bénéficier de la gratuité ou le fait de ne pas payer son billet sur place (achat en ligne, adhérent…) a ou non un effet sur cette propension ?
* Segmentation des publics : l’analyse du visitorat sur plusieurs années permet-elle de définir un ou des comportement(s) type(s) qui rassemblerai(en)t les visiteurs par type d’âge, de situation professionnelle ou autre ?
* Satisfaction : Comment a-t-elle évolué ?

Pour répondre à ces questions et éventuellement à d’autres questions selon les problématiques du moment, les tris demandés peuvent par exemple être : tris par provenance, récence de visite, type de billet, âge, etc. (liste non exhaustive).

Ils doivent permettre de fournir notamment les profils suivants :

* Profil des visiteurs franciliens et/ou parisiens ;
* Profil des visiteurs étrangers par nationalité et/ou groupement de nationalités ;
* Profil des visiteurs payants et profil des visiteurs gratuits ;
* Profil des visiteurs de 18-25 ans ressortissants de l’Union Européenne, des visiteurs de 18-25 ans français et/ou franciliens ;
* Profil des familles (visiteurs accompagnés d’au moins 1 enfant) ;
* Profil des visiteurs d’expositions temporaires ;
* Profil des visiteurs d'expositions contemporaines ;
* Profil des visiteurs fréquents (venus plus d’une fois dans l’année au musée d’Orsay ou musée de l’Orangerie), etc.
* Profil des visiteurs des espaces commerciaux par type d’activité (librairie-boutique et restauration).

La part de chacun de ces publics est détaillée en annexe 2 du CCTP.

Le titulaire renseigne pour chaque résultat l’extrapolation en volume ainsi que les marges d’erreur.

L’offre du titulaire présente les tris croisés envisagés et indique systématiquement les intervalles de confiance et marges d’erreur pour chaque sous-population.

Le titulaire s’engage à remettre à l’EPMO-VGE les tris demandés dans un délai maximal de 2 jours ouvrés à compter de la demande par l’EPMO-VGE.

### Documents et instances de présentation des résultats (livrables)

#### Rapports

Rapports quadrimestriels et annuels

Les résultats obtenus font l’objet d’un rapport d’analyse complet et détaillé, rendu à l’EPMO-VGE selon un rythme quadrimestriel (janvier-avril ; mai-août ; septembre-décembre) et d’une consolidation selon un rythme annuel (janvier-décembre).

Sur chacune des périodes d’exécution, le titulaire s’engage à remettre à l’EPMO-VGE un rapport écrit et détaillé traitant de la période écoulée dans un délai maximal de 7 jours ouvrés après la fin de la période écoulée (quadrimestre ou année).

Chaque rapport est personnalisé en fonction des périodes et des résultats obtenus.

**Chacun des rapports doit distinguer très clairement les résultats du musée d’Orsay d’une part et du musée de l’Orangerie d’autre part.**

Les rapports quadrimestriels et annuels comprendront a minima :

* + Une analyse des données recueillies ;
  + Une mise en perspective des données au regard des objectifs de l’établissement (démocratisation, diversification des publics, développement de la fréquentation, fidélisation des publics, amélioration de l’expérience de visite etc.) ;
  + De nombreux graphiques et tableaux organisant les données recueillies en vue de leur compréhension optimale ;
  + Une modélisation de la satisfaction ;
  + Une comparaison pluriannuelle avec commentaires des évolutions significatives (intégration des données du quadrimestre précédent et du quadrimestre de la même période l’année précédente) ;
  + Des éléments de contexte, en lien avec les données communiquées par des institutions du tourisme, les vacances scolaires, les événements à portée nationale et internationale ainsi que les événements propres à l’EPMO-VGE, apportant un éclairage aux données récoltées par l’observatoire ;
  + Des préconisations stratégiques proposant des mesures pouvant être adoptées par l’EPMO-VGE ;
  + L’ensemble des tris à plats et une sélection de tris croisés.

Pour le rapport annuel :

* + Une synthèse comparative des principales données des deux musées ;
  + Une segmentation annuelle des publics du musée d’Orsay et du musée de l’Orangerie. Cette segmentation est basée sur les écarts significatifs dans les réponses des visiteurs et prend en compte les publics prioritaires définis par l’EPMO-VGE (18-25 ans ressortissants de l’Union Européenne, familles, etc.).

Rapports expositions

Les expositions font l’objet de deux rapports :

* + M+1 après le début de l’exposition :
    - Un premier bilan sur les profils et la satisfaction des publics
    - Une première analyse des questions ouvertes permettant de détecter d’éventuels points de douleur à résoudre rapidement
  + J+10 après la fin de l’exposition :
    - Un rapport détaillé sur l’exposition
    - Une vision comparative des résultats par rapport aux expositions passées

Tous les rapports doivent être directement exploitables par les équipes de l’EPMO-VGE comme outils d’aide à la décision.

Chaque rapport est accompagné d’une synthèse imagée d’une à trois pages (par exemple sous forme d’infographie) interprétant les derniers résultats obtenus dans le contexte d’une évolution de long terme.

Les synthèses doivent pouvoir être directement diffusables par l’EPMO-VGE pour la communication interne notamment.

Tous les rapports seront rédigés sur la base des matrices chartées fournies par l’EPMO-VGE au titulaire après notification du marché dans les formats suivants : ppt/fiche synthèse.

**L’offre du titulaire présente des exemples d’analyse, de modélisation de la satisfaction, de comparaison, de synthèse et de segmentation.**

#### Indicateurs mensuels

À la fin de chaque mois, le titulaire transmettra à l’EPMO-VGE par mail dans un délai maximal de 2 jours ouvrés la liste des indicateurs suivante :

la part des visiteurs âgés de moins de 18 ans ;

la part de 18-25 ans de l'Union Européenne ;

la part de 18-25 ans hors UE ;

la répartition des catégories d’âges ;

la part de visiteurs bénéficiant du Pass Education ;

la part de visiteurs français (IDF hors IDF) ;

la part de visiteurs étrangers (Europe hors Europe) ;

la part de primo-visiteurs ;

la part de visiteurs très satisfait.

Cette liste d’indicateurs peut être amenée à évoluer.

#### Indicateurs trimestriels

A la fin de chaque trimestre, le titulaire transmettra à l’EPMO-VGE par mail dans un délai maximal de 2 jours ouvrés, les indicateurs suivants :

la part des visiteurs âgés de moins de 18 ans ;

la part de 18-25 ans de l'Union Européenne ;

la part de 18-25 ans hors UE ;

la répartition des catégories d’âges ;

la part de visiteurs bénéficiant du Pass Education ;

la part de visiteurs français (IDF hors IDF) ;

la part de visiteurs étrangers (Europe hors Europe) ;

la part de primo-visiteurs ;

la part de visiteurs très satisfait.

Cette liste d’indicateurs peut être amenée à évoluer.

#### Calendrier des livrables

Le titulaire doit fournir des résultats sur la base d’un calendrier civil (résultats quadrimestriels de janvier à avril, de mai à août, et de septembre à décembre, et résultats annuels de janvier à décembre).

Pour la première année de marché, le titulaire s’engage à intégrer dans son analyse les données exploitables de l’ancien prestataire transmises par l’EPMO-VGE sur la période manquante afin de garantir une analyse sur la base du calendrier précisé ci-dessus (ex : pour un lancement de marché au 1er avril, le titulaire s’engage à intégrer et analyser les données comparables du prestataire actuel du mois de janvier à mars), ainsi qu’une comparaison à partir des données des années précédentes transmises par l’EPMO-VGE.

#### Format des livrables

Tous les livrables sont remis sur support électronique. Les versions électroniques doivent être effectivement exploitables et donc modifiables par le moyen de logiciels bureautiques courants de type tableur, logiciel de présentation ou traitement de texte.

L’EPMO-VGE peut à tout moment demander au titulaire l’ensemble des données brutes et redressées. Le titulaire doit fournir ces données en format .xls dans un délai maximal de 5 jours ouvrables à compter de la demande.

#### Réunions de présentation annuelles

Une réunion de présentation annuelle des principaux résultats de l’année écoulée et de la typologie des visiteurs est faite dans les locaux de l’EPMO-VGE par le titulaire.

Le support de présentation (format Powerpoint ou équivalent) est communiqué à l’EPMO-VGE en amont de la présentation. Il doit permettre une lecture par des non-spécialistes.

**L’offre du titulaire présente un exemple de support de présentation.**

**G – Plateforme de consultation des résultats**

Une plateforme de consultation des résultats, en autonomie par les équipes de l’EPMO-VGE n’est pas indispensable mais sera considérée comme un atout de l’offre du titulaire.

# Nature des prestations demandées – Prestations de la part à commandes

La part à commandes porte sur la réalisation d’études quantitatives thématiques ponctuelles, menées sur des sujets en lien avec l’activité de l’EPMO-VGE ou sur des expériences spécifiques (études de réception d’expériences immersives par exemple).

Les prestations de la part à commandes sont rémunérées sur la base des périodicités et des prix unitaires énoncés au bordereau de prix unitaires (BPU) et seront traitées par bon de commandes, notifiés au titulaire au fur et à mesure des besoins de l’EPMO-VGE.

Le montant maximum des prestations commandées au titre de la part à commande est fixé à 90 000 € HT, sur toute la durée du marché, reconductions comprises.

La réalisation des prestations d’études quantitatives thématiques ponctuelles et les prestations associées feront l’objet d’un document de cadrage transmis par l’EPMO-VGE au titulaire, détaillant le contexte et les objectifs de l’étude envisagée.

Sur la base de ce document de cadrage, le titulaire transmettra à l’EPMO-VGE, dans un délai maximal de 3 jours ouvrés à compter de la transmission du document de cadrage, un devis, établi sur la base du BPU et accompagné d’une note méthodologique détaillant le protocole mis en œuvre pour la réalisation des prestations, en termes de contenu des questionnaires, de recueil, de traitement, d’analyse et de restitution des données. La note méthodologique précisera également la composition de l’équipe en charge de l’étude.

L’EPMO-VGE pourra émettre des observations sur la note méthodologique du titulaire qui pourra faire l’objet de modification jusqu’à la validation finale.

Le devis transmis par le titulaire sera également expressément validé au préalable par l’EPMO-VGE et fera l’objet d’un bon de commande notifié au titulaire avant l’exécution des prestations, conformément aux dispositions du CCAP.

Un rétroplanning de l’étude envisagée sera élaboré et tenu à jour par le titulaire avec les dates de mise en place, de réalisation, de rendus et d’analyses de l’étude concernée.

Outre les éléments communs aux prestations de la part forfaitaire, les prestations de la part à commande comprendront également les prestations suivantes :

* **Mise en place de l’étude quantitative thématique ponctuelle** :
  + Les questionnaires d’enquêtes des études thématiques ponctuelles sont élaborés conjointement par l’EPMO-VGE et le titulaire et comprennent 25 questions maximum. Ils seront administrés aux visiteurs selon les indications contenues dans la note de cadrage et la note méthodologique du titulaire.
  + Le titulaire est chargé de la traduction des questionnaires d’enquête en anglais.
  + Le titulaire s’engage à mettre en place le module dans un délai maximal de 5 jours ouvrés à compter de la validation du questionnaire par l’EPMO-VGE.
  + Le titulaire devra proposer un planning à l’EPMO-VGE répondant à la note de cadrage et veillant à assurer une répartition homogène tout au long de la durée de l‘étude thématique.
* **Constitution de l’échantillon** : Les données du questionnaire d’enquêtes des études thématiques ponctuelles sont recueillies grâce à une méthode permettant d’interroger les visiteurs de manière continue, sur la durée entière de l’évènement, sur un échantillon aléatoire et représentatif de visiteurs, établies selon les volumes et les périodicités énoncés au BPU. Le titulaire veille tout particulièrement à garantir la représentativité de cet échantillon en procédant notamment à des redressements statistiques au regard des données de fréquentation générale et de billetterie transmises par l’EPMO-VGE.
* **Equipe projet**: le titulaire précisera le nombre et les emplacements physiques des enquêteurs déployés pour la réalisation de l’étude thématique ponctuelle dans sa note méthodologique.

* **Mise en œuvre de l’enquête :** Le titulaire assure un nombre de questionnaires intégralement renseignés et validés selon les minimums précisés dans la note méthodologique de l’étude concernée**.** Suite au recueil des données des visiteurs en entrée de visite et des adresses email en opt-in, le titulaire se charge, le cas échéant, de l’envoi d’un courriel invitant les visiteurs à répondre au questionnaire.
* **Bilan et analyse :**
  + Le titulaire procède au redressement des données obtenues à l’aide des données transmises par l’EPMO-VGE telles que données de fréquentation (données de fréquentation objets de l’étude thématique) et les données de billetterie (nombre et typologie des billets d’entrée d’accès à l’évènement le cas échéant). La liste des données de redressement peut être différente d’une étude thématique ponctuelle à l’autre. Ces redressements doivent permettre une fiabilisation des données et assurer la représentativité des données et l’assurance de produire des analyses et conclusions cohérentes avec les données physiques du musée.
  + Les résultats obtenus font l’objet d’un bilan d’analyse complet et détaillé, transmis à l’EPMO-VGE pendant et à l’issue de l’événement objet de l’étude thématique ponctuelle, dans un délai maximal de 7 jours ouvrés à compter de la fin de la période d’enquête.
  + Ce bilan pourra être accompagné d’une synthèse imagée d’une page recto-verso maximum (par exemple sous forme d’infographie).
  + Les synthèses doivent pouvoir être directement diffusables au sein de l’EPMO-VGE pour la communication interne.

Tous les bilans ou synthèse remis au titre de la part à commandes doivent être directement exploitables par les équipes de l’EPMO-VGE comme outils d’aide à la décision.

# Suivi du marché

### L’équipe projet

Le titulaire désigne une équipe projet chargée de la mise en place, la réalisation, l’exploitation et le suivi de l’Observatoire Permanent des Publics de l’EPMO-VGE, avec des compétences en marketing stratégique et en statistiques.

Le titulaire désigne un ou plusieurs interlocuteurs principaux unique pour l’EPMO-VGE et garantit par ailleurs en permanence en l’absence de cet interlocuteur la présence d’un remplaçant apte à répondre à toute question concernant le déroulement de l’enquête comme l’analyse des résultats.

**L’offre du titulaire précise les profils de l’équipe projet pressentie et fournit les curriculum vitae correspondants.**

Le présent marché est piloté par le Service Marketing de la Direction du développement et des relations internationales (DEVRI) de l’EPMO-VGE.

L’EPMO-VGE précisera au titulaire, dès la notification du marché, les noms et fonctions des membres de l’équipe chargée du suivi du marché au sein du Service Marketing.

### Gestion du suivi

Le titulaire s’engage à informer dans les meilleurs délais les équipes de l’EPMO-VGE des dysfonctionnements qui pourraient apparaître à toutes les étapes des travaux qui lui sont confiés et y apporter les solutions nécessaires (amélioration des dispositifs d’enquête, modification ou ajustement des questionnaires).

Le titulaire tient régulièrement informé le.a chargé.e de la data et de l’expérience visiteur du déroulement de l’observation.

Le titulaire doit assurer la continuité du service, notamment la disponibilité d’un interlocuteur pour l’EPMO-VGE, sur toute la période du marché.

### Passation à la fin du marché

A la fin du marché, le titulaire s’engage à mettre à disposition de l’EPMO-VGE toutes les données nécessaires pour la bonne continuité du dispositif.