ETABLISSEMENT PUBLIC DU MUSEE DU LOUVRE
Service des études de publics, du suivi des actions et de la prospective
Direction de la médiation et du développement des publics
Aile de Rohan
75058 Paris cedex 01

Baromètre des Publics du Louvre : Etude quantitative en continu du musée du Louvre

2026-119M

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

MARCHÉ PUBLIC DE SERVICES

APPEL D'OFFRES OUVERT

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : PRÉSENTATION DE L'ENQUÊTE 3
1.1 OBJET 3
1.2 CONTEXTE : LA FRÉQUENTATION DU MUSÉE DU LOUVRE 3
1.3 OBJECTIFS 4
ARTICLE 2 : CONTENU DES PRESTATIONS 5
2.1 PRÉSENTATION DU DISPOSITIF 5
2.1.1 Périmètre 5
2.1.2 Protocole de collecte 5
2.1.3 Questionnaire 6
2.1.4 Objectif de collecte 6
2.2 PRESTATIONS CENTRALES ATTENDUES 6
2.2.1 Révision ou actualisation des questionnaires 6
2.2.2 Réalisation de l'enquête 7
2.2.3 Pondération et redressement 8
2.2.4 Contrôle de la qualité des données 8
2.3 PHASE COMPARATIVE DE MESURE DE LA SATISFACTION 8
2.4 LIVRABLES 9
2.4.1 Préparation des différents volets de l'étude 9
2.4.2 Traitement des données des collections permanentes 9
2.4.3 Traitement des données des deux grandes expositions de l'année 11
2.5 SAUVEGARDE ET TRANSMISSION DES DONNÉES 12
2.6 PÉRIODE DE PRÉPARATION DE L'ÉTUDE (15 JOURS) 13
2.7 PART À COMMANDE 13
2.7.1 Unité d'œuvre 1 : enquête de mise à jour des données horaires servant au redressement 13
2.7.2 Unité d'œuvre 2 : recueil audio des réponses à certaines questions ouvertes 14
2.7.3 Unité d'œuvre 3 : dispositif d'enquête en début de parcours 9
2.7.4 Unité d'œuvre 4 : dispositif d'enquête auprès des visiteurs venus en groupes 10
2.7.5 Unité d'œuvre 5 : volet musée national Eugène Delacroix 15
2.7.6 Récapitulatif des unités d'œuvre 15

ARTICLE 1 : PRÉSENTATION DE L'ENQUÊTE

1.1 OBJET

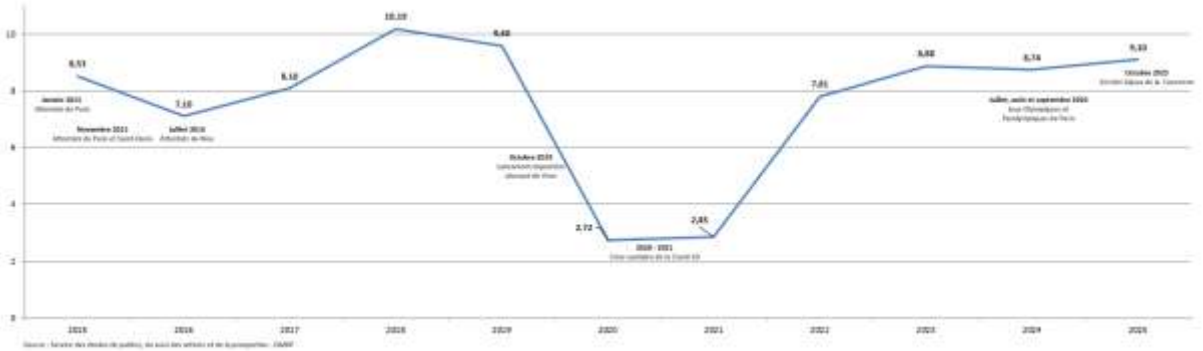
Le présent marché porte sur l'enquête quantitative en continu du musée du Louvre, le Baromètre des publics du Louvre (ci-dessous désigné « BPL »). Le prestataire aura pour mission d'assurer la continuité de l'exploitation du BPL dans toutes ses finalités : connaissance et caractéristiques des publics, évaluation de la politique culturelle et tarifaire du Louvre, production de certains indicateurs du contrat de performance du musée du Louvre et analyse de la satisfaction.

Le BPL existe en continu depuis avril 2004. Depuis 2019, le périmètre de l'étude s'est étendu au-delà des seuls visiteurs des collections permanentes pour inclure ceux des deux expositions temporaires annuelles présentées dans les espaces du Hall Napoléon (HN). En 2023, les visiteurs du musée national Eugène Delacroix (MNED) ont également fait l'objet d'un volet d'enquête, traité comme une unité d'œuvre de la part à commande du présent marché.

1.2 CONTEXTE : LA FRÉQUENTATION DU MUSÉE DU LOUVRE

La période 2015-2025 se caractérise par une évolution atypique de la fréquentation du musée en raison de plusieurs événements exogènes ayant eu un impact significatif sur celle-ci : les attentats de 2015 et 2016, la crise sanitaire liée à la Covid-19 en 2020 et 2021, ainsi que les Jeux olympiques et paralympiques de Paris 2024 ou encore le vol des bijoux de la Couronne en octobre 2025. L'instauration d'une jauge journalière de 30.000 visiteurs à compter de juin 2022 constitue une modification significative du fonctionnement de l'établissement. Les nocturnes ont été réintroduites en juin 2022 selon une nouvelle formule prévoyant une fermeture à 21 heures le vendredi. Ce dispositif a été complété par le rétablissement d'une seconde nocturne le mercredi à partir de la fin mai 2024. En outre, une nocturne gratuite est organisée le premier vendredi de chaque mois (hors juillet et août) depuis avril 2023.

La fréquentation enregistrée en 2023 (8,9 millions de visiteurs), 2024 (8,7 millions de visiteurs) et 2025 (9,05 millions de visiteurs) a renoué avec des performances élevées, comparables à celles de la période pré-pandémique. Cette dynamique pourrait néanmoins être freinée dans les années à venir par les fermetures temporaires de salles nécessaires à la réalisation des travaux du projet Louvre Nouvelle Renaissance (LNR).



Voici quelques données indicatives sur la structure du public des collections permanentes pour l'année 2025 (périmètre BPL : hors groupe scolaire et 11 ans et plus) :

- Les pays suivants, classés par importance décroissante, ont représenté environ 70 % des visites : France, Etats-Unis, Chine, Italie, Brésil, Allemagne, Espagne, Royaume-Uni, Japon, Mexique, Corée du Sud, Inde.
- Les visiteurs étrangers représentaient en 2019 près de 70 % des visiteurs du musée. Suite à la pandémie, cette part a fortement diminué, mais est repartie à la hausse après l'assouplissement des mesures sanitaires (au premier trimestre 2022, les visiteurs étrangers représentaient 58 % de la fréquentation).
- 51 % des visiteurs entrent avec un billet payant, tandis que 41 % des visites sont exonérées ou gratuites. 5,5 % des visiteurs entrent avec une carte forfaitaire payante (carte Paris Museum Pass ou carte d'abonnement).
- 18 % des visiteurs environ effectuent la visite dans le cadre d'un groupe organisé.
- 65 % des visiteurs viennent pour la première fois au Louvre, tandis qu'environ 13 % d'entre eux sont déjà venus dans les 12 derniers mois.
- Les jeunes de moins de 26 ans représentent environ 38 % de la fréquentation.

Quant aux expositions temporaires du Hall Napoléon, elles ont lieu environ deux fois par an, pour une durée de 3 à 4 mois. Leur fréquentation varie fortement en fonction du thème de l'exposition, cela peut aller, en moyenne, de 1.500 visiteurs par jour à plus de 4.000. Cet espace d'exposition a fait l'objet de travaux à partir de l'année 2023. Les espaces ont été réouverts aux publics en octobre 2024 avec l'exposition « Figures du Fou. Du Moyen-Âge aux Romantiques. »

Depuis 2017, un système de comptage automatique aux accès (entrée Pyramide, entrée Richelieu, entrée Carrousel et entrée Porte des Lions) a été mis en place, de manière à répondre à des exigences réglementaires en matière de sécurité. Il sert dorénavant à établir la fréquentation du musée du Louvre. Des capteurs ont également été installés depuis à l'entrée du HN, des espaces situés en mezzanine Sully et aux différents accès sous la Pyramide (Denon, Sully et Richelieu).

Par ailleurs, le système de billetterie a fait l'objet d'une refonte complète en 2025 (visiteurs individuels) et en 2026 (groupes). Les dispositifs de contrôle d'accès aux espaces muséographiques ont été modernisés. Il consiste, entre autres, en un scan des billets et des cartes d'abonnement ainsi qu'une catégorisation manuelle par les agents du contrôle des accès des visiteurs bénéficiant de la gratuité, à l'aide d'une dalle de comptage.

1.3 OBJECTIFS

Les principales finalités poursuivies par le BPL sont :

- Connaître :
  - le profil sociodémographique des visiteurs : origine géographique, âge, genre, etc. ;
  - Les modalités, comportements et moteur de visite ;

- La satisfaction de visite.

- Evaluer :
  - La politique culturelle ;
  - Les impacts de la politique tarifaire.
- Produire les indicateurs du Contrat de performance du musée du Louvre tels qu'ils sont définis à l'heure actuelle (ces derniers pouvant être amenés à évoluer en cours de prestation) ou tout autre indicateur pertinent pour le dialogue de gestion entre le musée et ses tutelles.

ARTICLE 2 : CONTENU DES PRESTATIONS

2.1 PRÉSENTATION DU DISPOSITIF

Au plan méthodologique, le dispositif présente les caractéristiques suivantes :

2.1.1 Périmètre

- Les visiteurs des collections permanentes et de deux grandes expositions temporaires âgés de 15 ans et plus hors groupes scolaires ;
- Interrogation des visiteurs en sortie définitive des collections permanentes ou du Hall Napoléon.

2.1.2 Protocole de collecte

- Interrogation en face-à-face (ou en auto-administration assistée pour les langues rares ou moins bien maîtrisées par l'enquêteur) ;
- Questionnaires administrés par les enquêteurs, après sélection strictement aléatoire selon la méthode des pas, aux trois sorties des collections permanentes (accès Sully, Denon, Richelieu) et à la sortie des espaces d'exposition concernés pour les deux grandes expositions annuelles ;
- Interrogation des visiteurs sans recours à la gratification des répondants (les gratifications matérielles ou financières pour l'incitation à répondre sont proscrites dans le cadre des enquêtes du musée du Louvre) ;
- Répartition horaire des vacations prenant en compte les données disponibles, tout au long de l'année, avec un équilibrage mensuel. Cette distribution pourra être modifiée en fonction des données fournies par le système de contrôle aux accès ;
- Les nocturnes font l'objet d'un sur-échantillonnage, selon les modalités précisées à l'article 2.2.2.5 du présent CCTP ;
- Pour les visiteurs des collections permanentes et des expositions temporaires du Hall Napoléon qui l'acceptent, le dispositif prévoit le recueil facultatif d'une adresse électronique, destinée à permettre au musée de les recontacter directement pour de nouvelles enquêtes ;
- Traitement statistique des non-réponses à l'aide d'une question auxiliaire (nationalité) posée aux visiteurs qui refusent de répondre au questionnaire.

2.1.3 Questionnaire

- CP : deux questionnaires pour les visiteurs sortant des collections permanentes, dits « court » (entre 15 et 20 questions) et « long » (une douzaine de questions supplémentaires, soit entre 25 et 30 questions) (annexe 1 du présent CCTP). Le premier a un temps de passation d'environ trois minutes, le second d'environ 6 minutes avec le nouveau module de satisfaction, huit minutes avec l'ancien ;
- HN : questionnaire destiné aux visiteurs des deux grandes expositions du HN, d'une durée moyenne (15 à 25 questions) de sept minutes ;
- Onze versions linguistiques pour le questionnaire dévolu aux collections permanentes : français, anglais, allemand, italien, espagnol, russe, chinois, japonais, portugais, arabe, coréen ;
- Trois versions linguistiques pour les questionnaires dévolus aux deux grandes expositions temporaires annuelles : français, anglais et une troisième langue variable en fonction de l'exposition.

2.1.4 Objectif de collecte

Le total annuel de questionnaires utiles minimum est fixé à 12 000 par an, hors questionnaires recueillis dans le cadre du sur-échantillonnage des nocturnes gratuites prévu à l'article 2.2.2.5 du présent CCTP :

- 6 000 questionnaires « courts » et 4 000 questionnaires « longs » annuels pour les collections permanentes ;
- 1 000 questionnaires pour chacune des expositions temporaires annuelles.

Concernant les collections permanentes, le nombre minimum de questionnaires exploitables par vague trimestrielle ne pourra être inférieur à 2 500, dont 1 000 pour le questionnaire long.

Pour les deux expositions temporaires annuelles, le nombre minimum de questionnaires exploitables par exposition ne pourra être inférieur à 1 000.

Chaque exposition temporaire du Hall Napoléon est enquêtée sur l'intégralité de sa durée d'ouverture au public, de son ouverture à sa fermeture, y compris lorsqu'elle se poursuit sur l'année suivante ou au-delà du terme du marché. Par exemple, pour une exposition présentée de début octobre 2030 à fin janvier 2031, le titulaire poursuit l'enquête jusqu'à fin janvier 2031 et remet l'ensemble des livrables de fin d'exposition prévus à l'article 2.4.3 du présent CCTP. Une exposition qui se poursuit sur deux années compte parmi les expositions de l'année où elle ouvre.

2.2 PRESTATIONS CENTRALES ATTENDUES

Les prestations attendues relèvent de quatre familles de tâches : révision ou actualisation des questionnaires, réalisation de l'enquête, pondération et redressement, contrôle de la qualité des données.

2.2.1 Révision ou actualisation des questionnaires

Le musée du Louvre fournit les questionnaires et leurs traductions dans les versions linguistiques prévues.

Le titulaire actualise le questionnaire à la demande du musée du Louvre à chaque fois que nécessaire, dans la mesure où ces changements n'ont pas un impact fort sur le temps de passation.

Le titulaire assure une veille permanente sur le bon paramétrage des questionnaires en production. Il procède notamment, avant le début de chaque exposition temporaire, à la mise à jour de la liste des expositions dans les versions concernées des questionnaires des collections permanentes.

2.2.2 Réalisation de l'enquête

Les conditions particulières du musée du Louvre (flux et nombre de visiteurs, poids des visiteurs étrangers dans la population interrogée…) nécessitent l'intervention d'une équipe stable et qualifiée d'enquêteurs opérant aux différentes sorties des collections permanentes et des expositions temporaires du Hall Napoléon.

2.2.2.1 Équipe d'enquêteurs et implantation des postes

Le prestataire doit définir par écrit les emplacements physiques des postes d'enquêteurs et soumettre ses choix à la validation du service des études de publics, du suivi des actions et de la prospective (SEPSAP).

Le SEPSAP peut participer à l'information et à la formation des enquêteurs et des nouveaux enquêteurs avant chaque lancement d'étude.

2.2.2.2 Répartition, adaptation et suivi des vacations

Le prestataire veille à assurer une répartition adaptée et équilibrée des vacations d'enquête tout au long de l'année, entre les différents jours de la semaine, hors mardis, et les différentes plages horaires (matin, après-midi et nocturnes). Cette organisation doit permettre le recueil d'un nombre suffisant de réponses exploitables, nombre sur lequel le prestataire s'engage dans sa proposition.

En fonction des données de flux disponibles, le titulaire améliore et actualise, autant que nécessaire et en continu, la distribution des vacations.

Dans le cadre du montant forfaitaire du marché, le titulaire peut être amené à procéder à des vacations complémentaires, sans rémunération supplémentaire, afin d'atteindre le nombre de questionnaires exploitables et de respecter ses engagements.

Le planning prévisionnel des vacations d'enquête est remis au SEPSAP au moins quinze jours avant le début de chaque trimestre. Le planning définitif des vacations est transmis au SEPSAP au début de chaque mois.

Au milieu de chaque trimestre, une réunion peut être organisée à la demande du SEPSAP afin d'établir un compte rendu détaillé du déroulement des différents terrains au cours de la première partie des vagues d'enquête en cours.

2.2.2.3 Sélection des visiteurs et contrôle des passations

Le prestataire définit les règles précises de passation et de sélection aléatoire des visiteurs et les soumet à la validation du SEPSAP.

Il s'assure de leur bonne application par les enquêteurs, notamment en procédant à des visites régulières de contrôle.

2.2.2.4 Répartition de la charge entre les enquêteurs

Afin de limiter les biais liés aux enquêteurs dans les résultats de l'enquête, le prestataire veille à ce qu'une part trop importante des questionnaires ne soit pas administrée par un seul enquêteur ou par un nombre trop restreint d'enquêteurs.

Aucun enquêteur ne peut être responsable d'une part des vacations ou des questionnaires administrés supérieure aux plafonds suivants, appréciés séparément pour chaque volet de l'enquête :

- pour les collections permanentes : 30 % par trimestre et 25 % par année civile ;
- pour chaque exposition temporaire du Hall Napoléon : 30 % sur la durée de l'exposition [plafond à confirmer].

2.2.2.5 Sur-échantillonnage des nocturnes

Les nocturnes font l'objet d'un dispositif renforcé de collecte.

Pour les nocturnes ordinaires (non gratuites), au moins une vacation est organisée par nocturne. Les questionnaires recueillis dans ce cadre sont compris dans les objectifs annuels et trimestriels de collecte applicables aux collections permanentes. Le sur-échantillonnage constitue, pour ces nocturnes, une modalité particulière de répartition de la collecte.

Pour les nocturnes gratuites, le titulaire mobilise un enquêteur à chacune des trois sorties des collections permanentes. Ces vacations sont réalisées en supplément des objectifs annuels et trimestriels de collecte définis à l'article 2.1.4.

Aucun nombre minimal de questionnaires exploitables n'est exigé au titre des nocturnes gratuites. L'obligation du titulaire porte sur la mobilisation effective des moyens prévus et sur la bonne mise en œuvre du protocole de collecte.

2.2.3 Pondération et redressement

Collections permanentes. Les données recueillies sont redressées selon un protocole de redressement (cf. annexe 5 du présent CCTP et article 2.4.2 du présent CCTP) et transmises trimestriellement au musée du Louvre.

Expositions temporaires. Les données recueillies sont redressées selon un protocole de redressement et transmises au musée du Louvre selon un double rythme : une livraison trimestrielle lorsqu'une exposition est en cours à la fin d'un trimestre, en même temps que les données des collections permanentes, et une livraison à la fin de chaque exposition, dans les deux cas après le temps nécessaire au redressement et à la préparation des données (cf. article 2.4.3 du présent CCTP).

2.2.4 Contrôle de la qualité des données

Le prestataire fournira, après définition des besoins avec le SEPSAP, tous calculs et indicateurs statistiques permettant d'évaluer la fiabilité des données recueillies. Il détaillera dans son mémoire technique les indicateurs, éléments de contrôle et tests qu'il mettra en œuvre.

2.3 PHASE COMPARATIVE DE MESURE DE LA SATISFACTION

Le présent marché met en œuvre un nouveau module de mesure de la satisfaction, qui se substitue au système antérieur fondé sur des notes et une question de calibration. La mesure de la satisfaction et la présente phase comparative ne concernent que les questionnaires des collections permanentes.

La phase comparative consiste à administrer temporairement les deux méthodes en parallèle afin de disposer de données suffisantes pour permettre la construction d'un modèle de passage entre l'ancien et le nouveau système de mesure. L'objectif est de limiter autant que possible la rupture de série sur les indicateurs de satisfaction, en particulier sur la part de visiteurs « très satisfaits », indicateur du contrat de performance du musée.

Pendant une durée minimale d'un an à compter du démarrage de la collecte du présent marché, les questionnaires des collections permanentes seront répartis comme suit :

- deux tiers (2/3) des questionnaires administrés avec le nouveau module de mesure de la satisfaction ;
- un tiers (1/3) des questionnaires administrés avec l'ancien système (notes et question de calibration).

Cette répartition s'applique de manière équilibrée sur l'ensemble des vacations des collections permanentes, de façon à ce que les deux sous-échantillons soient comparables en termes de période, de jour de semaine, d'horaire et de lieu de passation. Le titulaire décrira dans son mémoire technique les modalités pratiques d'affectation des deux versions du questionnaire.

Les bases de données livrées devront permettre d'identifier sans ambiguïté, pour chaque questionnaire, la méthode de mesure de la satisfaction utilisée.

L'analyse comparative et la construction du modèle de passage entre les deux systèmes seront réalisées par le SEPSAP. Le rôle du titulaire se limite à la collecte.

Prolongation de la phase comparative :

Si les résultats de la première année ou les besoins de suivi le justifient, le SEPSAP pourra décider, à sa seule discrétion, de prolonger la phase comparative au-delà de la première année, par période de trois mois reconductible, selon la même répartition deux tiers / un tiers. Cette décision sera notifiée au titulaire au plus tard un mois avant l'échéance de la phase en cours. Le maintien en parallèle des deux versions du questionnaire pendant la ou les périodes de prolongation fait partie des obligations du titulaire au titre du prix global et forfaitaire et n'ouvre droit à aucune rémunération supplémentaire.

2.4 LIVRABLES

2.4.1 Préparation des différents volets de l'étude

A l'issue de la période de préparation, le prestataire fournira un protocole d'étude détaillé comportant :

- un descriptif détaillé des différents volets de l'enquête ;

- une description détaillée des moyens humains, techniques et statistiques les concernant ;
- une description détaillée des méthodes de contrôle et de transmission de l'ensemble des données.

2.4.2 Traitement des données des collections permanentes

Le prestataire fournira :

2.4.2.1 Pour chaque trimestre, le calcul d'une pondération et des coefficients d'extrapolation qui leur sont associés en vue du redressement des données recueillies.

2.4.2.2 Une annexe technique contenant actuellement :

- Le nombre de questionnaires administrés
  - par période,
  - par langue,
  - par nationalité,
  - par jour de la semaine,
  - par horaire de vacation,
  - par lieu de passation ;
- Le nombre de refus, le taux de réponse global et les taux de réponse par nationalité ;
- Le nombre de rebuts
  - par période,
  - par langue,
  - par nationalité,
  - par jour de la semaine,
  - par horaire de vacation,
  - par lieu de passation ;
- Le taux de réentrée global et les taux de réentrée par nationalité ;
- Un compte-rendu détaillé par enquêteur comprenant :
  - le nombre de questionnaires administrés sur la période ;
  - le nombre moyen de questionnaires administrés par vacation ;
  - le temps moyen de passation d'un questionnaire ;
  - le nombre de questionnaires rejetés ;
  - la part des questionnaires de la période administrée par l'enquêteur.

2.4.2.3 Pour chaque trimestre, les données recueillies, avec, pour chaque questionnaire saisi, un identifiant enquêteur. Le prestataire transmettra la base de

données aux formats CSV (encodage UTF-8) et Excel, accompagnée du dictionnaire des données prévu à l'article 2.5 du présent CCTP.

2.4.2.4 Pour chaque mois, les données de la ou des questions ouvertes, sans redressement.

2.4.3 Traitement des données des deux grandes expositions de l'année

Le présent marché prévoit un double rythme de livraison des données des expositions temporaires :

- une livraison trimestrielle des données de l'exposition en cours, lorsqu'une exposition est en cours à la fin du trimestre, en même temps que les données des collections permanentes et après le temps nécessaire au redressement et à la préparation des données ; cette livraison porte sur les données collectées depuis le début de l'exposition, accompagnées de l'annexe technique prévue au 2.4.3.2 ; elle est comprise dans le prix global et forfaitaire ;
- une livraison de fin d'exposition, après le temps nécessaire au redressement et à la préparation des données, comprenant l'ensemble des livrables prévus aux 2.4.3.1 à 2.4.3.4.

Le prestataire fournira :

2.4.3.1 A la fin de chaque exposition, le calcul d'une pondération et des coefficients d'extrapolation qui leur sont associés en vue du redressement des données recueillies.

2.4.3.2 Une annexe technique contenant actuellement :

- Le nombre de questionnaires administrés
  - par période,
  - par langue,
  - par nationalité,
  - par jour de la semaine,
  - par horaire de vacation,
  - par lieu de passation ;
- Le nombre de refus, le taux de réponse global et les taux de réponse par nationalité ;
- Le nombre de rebuts
  - par période,
  - par langue,
  - par nationalité,
  - par jour de la semaine,
  - par horaire de vacation,
  - par lieu de passation ;
- Le taux de réentrée global et les taux de réentrée par nationalité ;

- Un compte-rendu détaillé par enquêteur comprenant :
  - le nombre de questionnaires administrés sur la période ;
  - le nombre moyen de questionnaires administrés par vacation ;
  - le temps moyen de passation d'un questionnaire ;
  - le nombre de questionnaires rejetés ;
  - la part des questionnaires de la période administrée par l'enquêteur.

2.4.3.3 Les données recueillies, à chaque livraison trimestrielle intermédiaire et à la fin de chaque exposition, avec, pour chaque questionnaire saisi, un identifiant enquêteur. Le prestataire transmettra la base de données aux formats CSV (encodage UTF-8) et Excel, accompagnée du dictionnaire des données prévu à l'article 2.5 du présent CCTP.

2.4.3.4 Pour chaque mois, les données brutes de la ou des questions ouvertes, sans redressement.

2.5 SAUVEGARDE ET TRANSMISSION DES DONNÉES

Le prestataire transmettra et sauvegardera toutes les données d'études.

Les bases de données seront transmises aux deux formats suivants : CSV, avec encodage UTF-8, et Excel.

Chaque transmission de données sera accompagnée d'un dictionnaire des données (ou mapping), aux formats CSV (encodage UTF-8) et Excel, conçu de manière structurée afin d'en permettre un traitement automatisé optimal. Ce dictionnaire devra impérativement inclure, pour chaque question :

- le code de la question ;
- le libellé de la question ;
- le code des modalités de réponse ;
- les libellés des modalités correspondantes ;
- le type de variable ;
- les filtres appliqués.

Le choix des codes de questions et de modalités sera stable dans le temps et effectué de manière à faciliter le plus possible la compatibilité avec les programmes d'exploitation existants du musée du Louvre ; toute évolution du dictionnaire entre deux livraisons sera documentée.

Chaque transmission de données sera également accompagnée de l'annexe technique de suivi de la collecte prévue, selon le volet concerné, aux articles 2.4.2.2, 2.4.3.2, comprenant les principaux indicateurs de contrôle de la collecte, croisés notamment par période, langue, nationalité, jour de semaine, horaire de vacation et lieu de passation, ainsi que les refus, taux de réponse et rebuts.

L'intégralité des données recueillies par le titulaire dans le cadre des études objet du présent marché sera remise au musée du Louvre, aux formats CSV (encodage UTF-

8) et Excel, accompagnée du dictionnaire des données correspondant, à l'issue du présent marché.

2.6 PÉRIODE DE PRÉPARATION DE L'ÉTUDE (15 JOURS)

A compter de l'ordre de service, le prestataire dispose d'une période de 15 jours pour le lancement et la préparation du terrain des différents volets de l'étude en étroite coordination avec le SEPSAP : validation des questionnaires dans leurs différentes langues, planning des vacations, recrutement et formation des enquêteurs, demandes de badges enquêteurs, préparation du matériel d'enquête (bordereaux, cartes enquêteurs, paramétrage des tablettes, feuilles de suivi…). Une réunion de démarrage est organisée avec le SEPSAP au cours de cette période de préparation, afin de finaliser et valider le protocole d'étude remis dans l'offre du titulaire ainsi que le planning des premières vacations.

2.7 PART À COMMANDE

Des prestations occasionnelles pourront être exécutées dans le cadre de la part à commande du présent marché. Elles feront l'objet d'une commande du SEPSAP. Quatre types de prestation sont susceptibles d'être commandées :

- Le conseil scientifique sur l'étude : pour tout questionnement relevant de la méthodologie de l'étude, dans la perspective d'une évolution ou d'une amélioration du processus.
- Des modifications du questionnaire non prévues dans le cadre du présent document : par exemple, traduction et passation dans une langue supplémentaire, ou intégration de questions supplémentaires affectant notablement le temps de passation (conformément au cadre décrit à l'article 2.2.1) et leur traduction dans les langues de passation ;
- Des vacations supplémentaires, par type de jour et/ou d'horaire, afin de disposer d'échantillons statistiquement solides sur certains jours, sur une période donnée ;
- Des études ad hoc en fonction des besoins du musée du Louvre, sur un espace, une population ou une problématique donnés.

La part à commande comprend en outre cinq unités d'œuvre, décrites aux articles 2.7.1 à 2.7.5 du présent CCTP, que le SEPSAP pourra commander ou non pendant l'exécution du marché. Le titulaire s'engage sur chacune de ces unités d'œuvre dans les conditions prévues au présent CCTP.

Chaque unité d'œuvre est obligatoirement chiffrée dans le bordereau des prix unitaires (BPU). L'exécution d'une unité d'œuvre fait l'objet d'un bon de commande du SEPSAP, notifié au titulaire. En l'absence de commande d'une unité d'œuvre, aucune somme n'est due au titulaire à ce titre.

Pour chacune des unités d'œuvre, les candidats présentent dans leur mémoire technique le dispositif qu'ils proposent pour atteindre les objectifs décrits ci-dessous.

Les questionnaires recueillis au titre des unités d'œuvre 3 et 4 s'ajoutent aux objectifs de collecte définis à l'article 2.1.4 et ne peuvent y être imputés.

2.7.1 Unité d'œuvre 1 : enquête de mise à jour des données horaires servant au redressement

Le prestataire pourra être chargé de mettre en place, au cours du marché, une enquête permettant de mesurer les taux de sortie définitive des visiteurs en fonction du jour et de l'heure, aux sorties de chaque aile du musée : Sully, Richelieu et Denon.

Ce dispositif, associé aux informations fournies par les caméras de comptage, doit permettre au SEPSAP de mettre à jour les marges de redressement des données de l'enquête.

Les candidats présentent dans leur mémoire technique le dispositif qu'ils proposent pour recueillir et transmettre les données nécessaires.

2.7.2 Unité d'œuvre 2 : recueil audio des réponses à certaines questions ouvertes

Les réponses aux questions ouvertes sont aujourd'hui recueillies pendant l'entretien, soit par saisie de l'enquêteur, soit par saisie ou rédaction directe du visiteur. Dans les conditions de passation en face-à-face et dans un lieu de passage, ce mode de recueil produit souvent des réponses courtes.

Le musée souhaite pouvoir tester un mode de recueil alternatif consistant à enregistrer directement la réponse orale du visiteur, pour certaines questions ouvertes et avec son accord. Les enregistrements audios des réponses seront utilisés par le musée du Louvre à des fins strictement internes de transcription et d'analyse, sans diffusion publique. La transcription et l'analyse des enregistrements seront réalisées en interne par le musée ; elles ne relèvent pas des prestations attendues du titulaire.

Les candidats indiquent dans leur mémoire technique si ce mode de recueil leur paraît réalisable. S'ils le jugent réalisable, ils présentent le dispositif qu'ils proposeraient de mettre en œuvre, dans le respect des exigences relatives à la protection des données personnelles. Le titulaire devra obtenir les autorisations nécessaires, notamment au titre du droit d'auteur et du droit à l'image et à la voix, pour les exploitations des enregistrements audios par le musée du Louvre prévus par le présent marché. Le titulaire devra communiquer ces autorisations sur simple demande du musée du Louvre.

S'ils le jugent non réalisable, les candidats en exposent les raisons. Cette position, lorsqu'elle est argumentée, n'est pas pénalisante pour l'analyse de l'offre.

2.7.3 Unité d'œuvre 3 : dispositif d'enquête en début de parcours

Dans le cadre du projet Louvre Nouvelle Renaissance, qui prévoit notamment la création d'une nouvelle entrée et d'une nouvelle salle dédiée à la Joconde, le musée du Louvre souhaite disposer de données sur les intentions de visite des visiteurs, afin de contribuer à l'analyse et à l'anticipation des flux dans ce nouveau contexte.

Ce dispositif consiste en la mise en place d'un questionnaire court, administré en début de parcours, visant à recueillir les intentions de visite des visiteurs. Il doit permettre d'identifier les principaux espaces, départements, œuvres ou services que les visiteurs envisagent de visiter, l'intention de voir la Joconde, ainsi que les grandes logiques de parcours anticipées.

Une ébauche non définitive de ce questionnaire figure en annexe 4 du présent CCTP. La version finale du questionnaire sera arrêtée par le SEPSAP, en tenant compte du

protocole retenu, et pourra être adaptée par rapport à cette ébauche. À titre indicatif, les candidats sont invités à établir leur chiffrage sur une durée d'administration d'environ 5 minutes.

L'enquête est réalisée sur une période de douze mois consécutifs. Le titulaire s'engage sur un minimum de 1 000 questionnaires exploitables.

Les candidats présentent dans leur mémoire technique le dispositif qu'ils proposent pour recueillir ces données.

2.7.4 Unité d'œuvre 4 : dispositif d'enquête auprès des visiteurs venus en groupes

Le BPL interroge aujourd'hui les visiteurs venus en groupes, hors groupes scolaires. Les données recueillies sur ce public présentent toutefois des limites : le taux de réponse est plus faible que pour les visiteurs individuels, et certains résultats apparaissent insuffisamment fiables.

Ce dispositif a pour objet une enquête mieux adaptée aux visiteurs venus en groupes, scolaires et non scolaires. L'objectif est d'obtenir des données de meilleure qualité sur ces publics, portant sur des thématiques proches de celles du questionnaire des collections permanentes. Par dérogation à l'article 2.1.1 du présent CCTP, les groupes scolaires entrent dans le champ de ce dispositif.

Le questionnaire des collections permanentes constitue une base de référence, mais il pourra être adapté en fonction du dispositif proposé par le titulaire et validé par le SEPSAP. La durée d'administration est de l'ordre de cinq minutes.

Ce dispositif comporte deux volets :

- Un volet auprès des groupes scolaires ;
- Un volet auprès des groupes non scolaires.

Pour chaque volet, l'enquête est réalisée sur une période de douze mois couvrant l'ensemble de l'année scolaire et le titulaire s'engage sur un minimum de 600 questionnaires exploitables.

Les candidats présentent dans leur mémoire technique le dispositif qu'ils proposent pour améliorer la qualité des données recueillies auprès de ces publics.

2.7.5 Unité d'œuvre 5 : volet musée national Eugène Delacroix

Le musée national Eugène Delacroix pourra faire l'objet d'un volet d'enquête spécifique, portant sur le profil et la satisfaction de ses visiteurs.

Les questionnaires sont administrés en sortie du musée national Eugène Delacroix, auprès des visiteurs âgés de 15 ans et plus, hors groupes scolaires, selon une méthode de sélection strictement aléatoire. Le questionnaire est spécifique à ce volet, proposé en français et en anglais, et fourni au titulaire par le SEPSAP.

Le titulaire s'engage sur un minimum de 1 000 questionnaires exploitables. La collecte est réalisée sur une période de douze mois consécutifs, selon le bon de commande.

Aucun enquêteur ne doit être responsable de plus de 40 % des vacations ni de plus de 40 % des questionnaires administrés sur l'ensemble de la période de collecte.

Le bon de commande précise la date de démarrage et le calendrier prévisionnel de collecte.

À l'issue de la collecte, les données sont redressées et transmises au musée du Louvre, accompagnées d'une annexe technique de suivi et du dictionnaire des données, dans les conditions et aux formats prévus aux articles 2.4 et 2.5 du présent CCTP.

Les candidats présentent dans leur mémoire technique le dispositif qu'ils proposent pour recueillir ces données.

2.7.6 Récapitulatif des unités d'œuvre

Unité d'œuvre	Article du CCTP	Objet	Prix
1	2.7.1	Enquête de mise à jour des données horaires servant au redressement (taux de sortie définitive par jour et heure)	BPU
2	2.7.2	Recueil audio des réponses à certaines questions ouvertes (expérimental)	BPU
3	2.7.3	Dispositif d'enquête en début de parcours : 1 000 questionnaires exploitables au minimum	BPU
4	2.7.4	Dispositif d'enquête auprès des visiteurs venus en groupes (volets scolaire et non scolaire) : 600 questionnaires exploitables au minimum par volet	BPU
5	2.7.5	Volet musée national Eugène Delacroix : 1 000 questionnaires exploitables au minimum	BPU