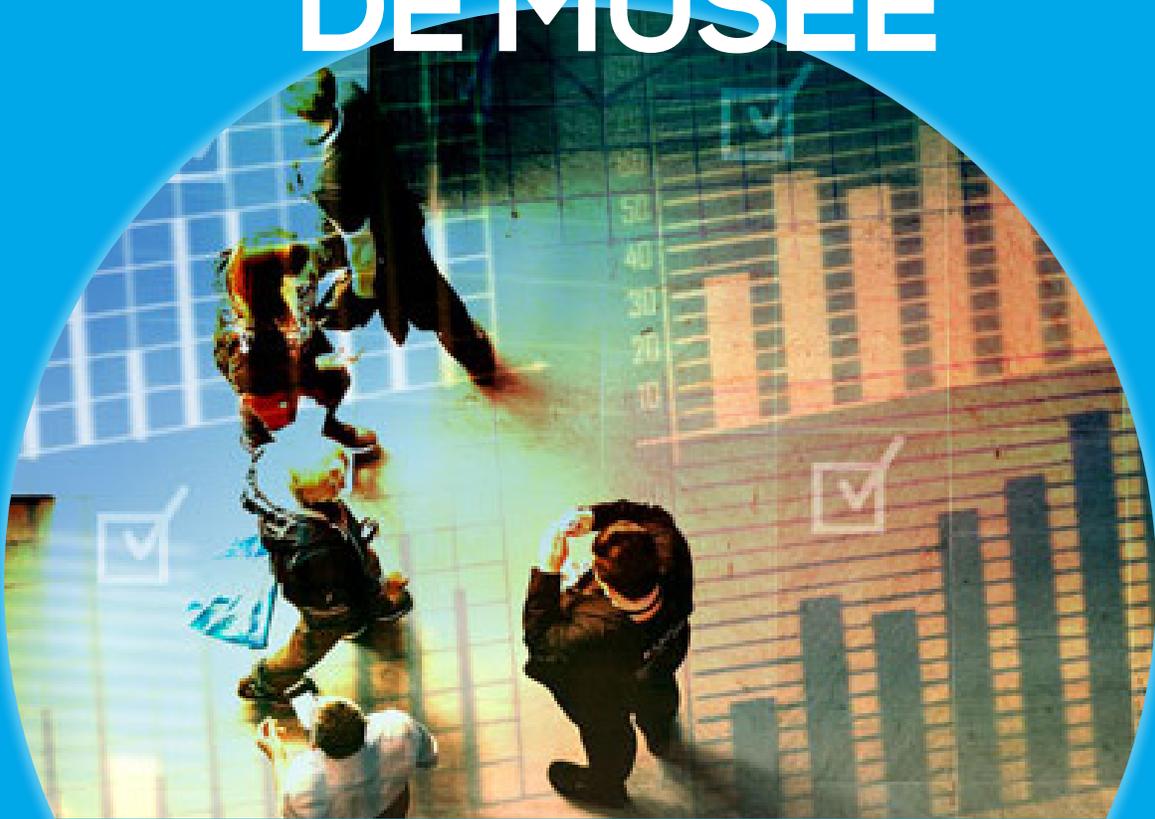


ENQUÊTE DE SATISFACTION DES VISITEURS DE MUSÉE



ÉTÉ 2018
LES RÉSULTATS



CONTEXTE DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION 2018

Dans le cadre de l'entente qu'elle a signée avec le ministère du Tourisme, la SMQ s'est engagée à produire et à partager des connaissances stratégiques sur le milieu muséal, un secteur qui manque de données systématiques, que ce soit sur la provenance des visiteurs, leur satisfaction, leurs habitudes de fréquentation... En 2018, la SMQ a priorisé un projet d'enquêtes estivales portant spécifiquement sur la provenance et sur la satisfaction des visiteurs. Son objectif principal : outiller les institutions muséales pour la préparation d'enquêtes, la collecte et l'analyse des données en vue d'améliorer leurs pratiques.

Au printemps, nous avons lancé un appel à tous nos membres et une cinquantaine d'institutions muséales ont décidé, de leur plein gré, de participer, soit aux deux enquêtes, soit à l'une des deux. Ainsi, les musées ont trouvé à l'interne une ressource à qui confier la collecte des données et leur intégration dans un logiciel en ligne de sondage. Une formation a été offerte à l'ensemble des institutions muséales participantes, sur place ou en webinar, pour s'assurer de la compréhension de la méthodologie et des objectifs des enquêtes. Chaque participant a par la suite reçu un rapport individualisé de ses données et a eu accès à une formation pour les analyser. En outre, il pourra maintenant comparer ses résultats avec les résultats globaux.

Pour garantir la rigueur méthodologique, valider les procédures et dégager les principales tendances, nous avons travaillé avec Lucie Daignault, experte réputée dans le domaine de l'évaluation muséale. Selon elle, comme il s'agit d'enquêtes uniformes (directives, grilles de compilations et questionnaire), nous avons obtenu, pour une rare fois au Québec, des données comparables sur plusieurs aspects, ce qui en soi est un exploit.

La SMQ remercie le ministère du Tourisme qui a soutenu la réalisation de ce projet formateur pour les professionnels de musée et hautement stratégique pour le réseau muséal.

SOMMAIRE

1. Objectifs
2. Notes méthodologiques
3. Enquête sur le terrain
4. Musées participants et nombre de répondants par type de musée
5. Répartition géographique des musées
6. Résultats
7. Faits saillants
8. Annexes

RÉALISATION

Supervision : Katia Macias-Valadez, directrice des communications, SMQ

Coordination et validation : Esther Gagnier, chargée de développement, SMQ

Recherche, analyse et rédaction : Lucie Daignault, consultante





1. OBJECTIFS

- Relever le profil sociodémographique des visiteurs
- Relever leurs habitudes de fréquentation muséale
- Identifier les sources d'information consultées pour connaître l'offre muséale
- Mesurer l'influence des musées dans la décision de visiter la région
- Mesurer l'appréciation du service d'accueil et de l'expérience de visite
- Relever les préférences, les critiques et les suggestions

2. NOTES MÉTHODOLOGIQUES

- Il ne s'agit pas d'un échantillon représentatif de l'ensemble des musées du Québec. Les résultats ne s'appliquent qu'aux 55 musées qui ont participé **volontairement** à l'enquête.
- Pour réaliser cette enquête, chaque musée a reçu un « coffre à outils » lequel comprenait : les consignes, le calendrier d'enquête, le questionnaire, le plan d'échantillonnage ainsi que l'accès à une formation sur mesure.
- Quelques musées, habitués à mener leur propre enquête, ont collaboré à cette enquête en partageant leurs résultats. Ces données ont été intégrées dans l'analyse globale.
- **POPULATION À L'ÉTUDE**
L'ensemble des visiteurs âgés de 18 ans et plus au terme de leur visite. **Étaient exclus : les employés et les groupes organisés.**
- **QUESTIONNAIRE ET MODE DE PASSATION DU QUESTIONNAIRE**
 - Élaboré avec le logiciel de sondage en ligne Survey Monkey
 - Questionnaire électronique avec tablette
 - Questionnaire papier et transcription des résultats dans le logiciel Survey Monkey
- **ÉCHANTILLONNAGE**
Échantillonnage probabiliste aléatoire simple
Les visiteurs interrogés ont été sélectionnés au hasard.
- **DURÉE DE PASSATION DU QUESTIONNAIRE**
 - **3-4 minutes** si le visiteur le remplissait seul
 - **5-6 minutes** si l'entrevue avait lieu en face-à-face



2. NOTES MÉTHODOLOGIQUES (SUITE)

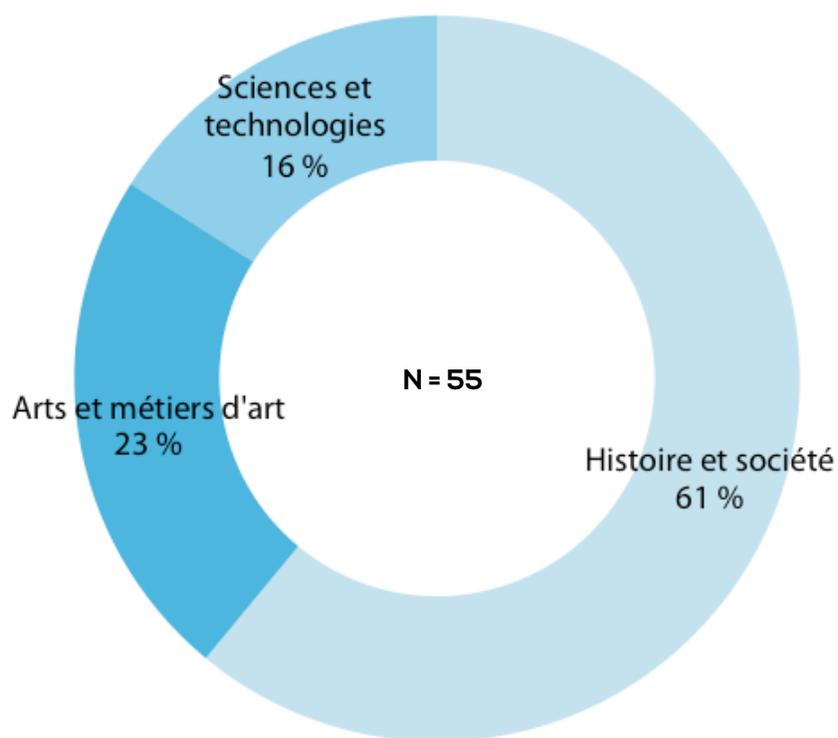
- Les statistiques proviennent des **50 institutions muséales** qui ont participé à l'enquête de satisfaction pilotée par la SMQ et des **5 autres musées** qui ont mené leur propre enquête.
- L'analyse présente les **résultats globaux** pour les 55 musées. Quelques analyses croisées en fonction du profil (âge, genre et provenance géographique) ont été réalisées pour dégager quelques tendances. Seuls les résultats les plus significatifs sont présentés.
- **Chaque musée a reçu en PDF ses résultats personnalisés.** Ainsi, il pourra non seulement procéder à sa propre analyse, mais aussi comparer ses résultats avec les résultats globaux.
- Par souci de clarté, les pourcentages ont été arrondis au nombre entier le plus proche.
- Pour **l'analyse des questions ouvertes 12 et 13**, nous présentons une analyse statistique. Les réponses ont été regroupées dans des catégories génériques (expositions, animations, services, etc.). Aucun musée n'est identifié, puisqu'il ne s'agit pas d'une analyse comparative.
- **Le nombre de répondants peut varier d'une question à l'autre :**
 - soit parce que certains visiteurs n'ont pas complété le questionnaire;
 - soit parce que certains musées qui ont mené leur propre enquête n'ont pas posé toutes les questions ou ont proposé des choix de réponses différents.

3. ENQUÊTE SUR LE TERRAIN

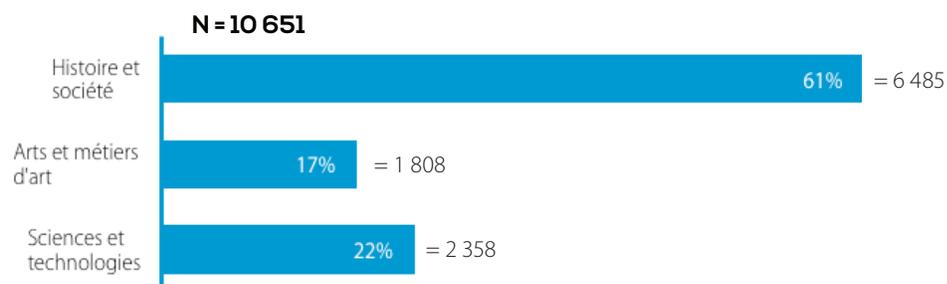
- **Période de collecte :** entre le 1^{er} juillet et le 3 septembre 2018
- **Nombre de jours d'enquête**
Entre 13 et 60 jours selon l'achalandage de chacun des musées
- **Mode de passation du questionnaire**
 - 49 % ont utilisé une tablette
 - 51 % ont utilisé le questionnaire papier
- **Nombre total de répondants : 10 651**
 - Francophones : 80 %
 - Anglophones : 20 %
 - Marge d'erreur 3 % Niveau de confiance 95 %
- **Questionnaires incomplets : 183**
- **Nombre total de musées participants : 55**

4. MUSEES PARTICIPANTS ET NOMBRE DE REpondANTS PAR TYPE DE MUSEE

PARTICIPATION SELON LE TYPE DE MUSEE

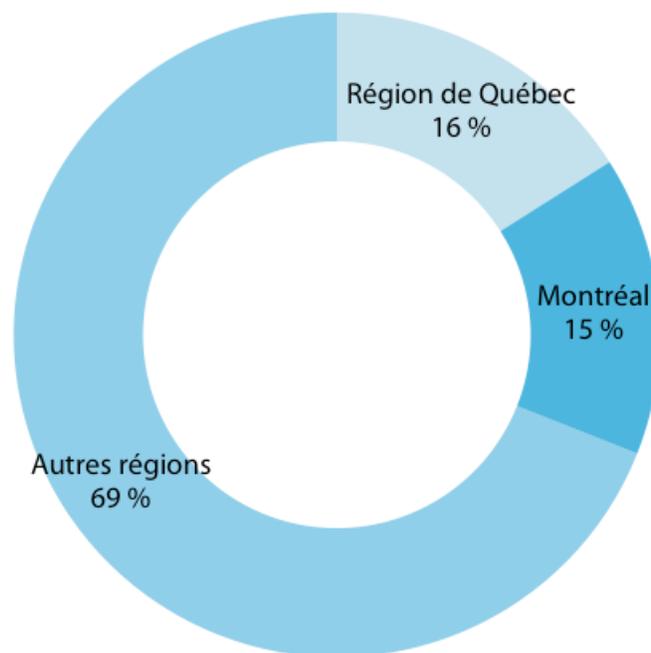


NOMBRE DE REpondANTS PAR TYPE DE MUSEE



5. RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES MUSÉES

Région	N = 55
Région de Québec	9
Montréal	8
Gaspésie	5
Cantons-de-l'Est	4
Abitibi-Témiscamingue	3
Bas-Saint-Laurent	3
Centre-du-Québec	3
Chaudière-Appalaches	3
Mauricie	3
Saguenay-Lac-Saint-Jean	3
Lanaudière	2
Laval	2
Montérégie	2
Charlevoix	1
Côte-Nord	1
Îles-de-la-Madeleine	1
Laurentides	1
Outaouais	0



→ Malgré le fait que l'échantillonnage se soit fait sur une base volontaire, notons que la répartition des musées pour cette enquête s'apparente au portrait des musées au Québec réalisé par l'Observatoire de la culture et des communications. En 2016, **16 %** des institutions muséales se trouvaient dans la région de Montréal et **14 %** dans la région de Québec*.

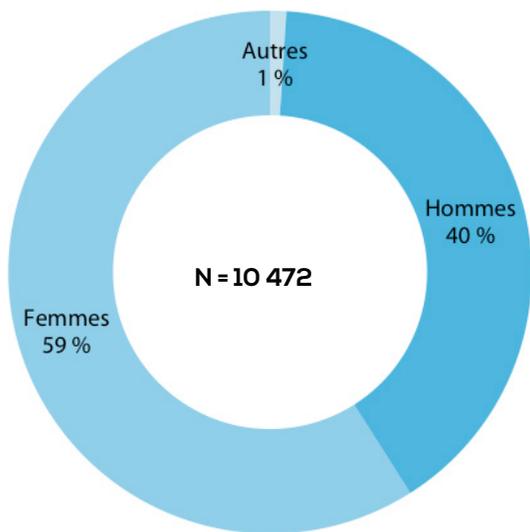
*ROUTHIER, Christine (2016). « Provenance des visiteurs des 100 institutions muséales les plus fréquentées en été », Optique culture, no 50, Québec, Institut de la statistique du Québec, Observatoire de la culture et des communications du Québec, juin, 12 p. [En ligne]. [www.stat.gouv.qc.ca/observatoire].

6. RÉSULTATS

- 6.1 Profil des répondants
- 6.2 Fréquentation muséale et sources d'information
- 6.3 Satisfaction de la visite
- 6.4 Questions ouvertes

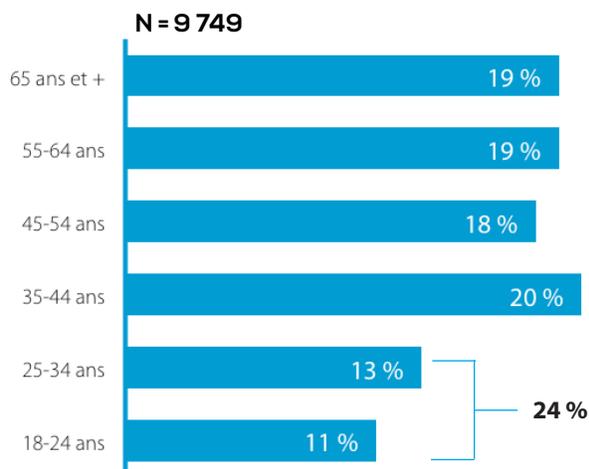
6.1 PROFIL DES RÉPONDANTS

LES FEMMES GÉNÉRALEMENT PLUS NOMBREUSES À FRÉQUENTER LES MUSÉES



- Certains types de musée ont un pouvoir d'attraction plus élevé auprès des femmes ou auprès des hommes, selon leurs thématiques respectives.
- Les musées à caractère religieux attirent particulièrement les femmes. La proportion de femmes s'élève à 69 % pour 2 de ces institutions.

ÂGE VARIABLE DES RÉPONDANTS



- Les Américains sont un peu plus âgés : **52 %** ont 55 ans et plus.
- La majorité des **visiteurs adultes en famille** se trouve dans la catégorie **35-44 ans**. Francophones (**70 %**) Anglophones (**48 %**)
- Les jeunes adultes sont moins présents : **24 %** de 18-34 ans. **L'art contemporain a un pouvoir d'attractivité auprès des 18-34 ans**. La proportion de jeunes adultes est de **47 %** pour l'une de ces institutions muséales.

LES MUSÉES PRINCIPALEMENT VISITÉS ACCOMPAGNÉS

Cellules de visite	Effectifs N = 9754	%
Seul	965	10 %
En couple	3 178	33 %
Avec des amis	1 539	16 %
Autre (avec enfant[s]) de 18 ans et plus, tante, etc.)	1 122	12 %
En famille avec enfant(s) de 17 ans et moins)	2 950	30 %

→ Les **18-24 ans** fréquentent plus le musée avec des amis (**28 %**), principalement entre femmes.

→ La présence des familles varie en fonction de la thématique du musée. Pour plusieurs, la fréquentation des familles dépasse **50 %**.

DES MUSÉES QUI CONVIENNENT À DES ENFANTS DE TOUS LES ÂGES

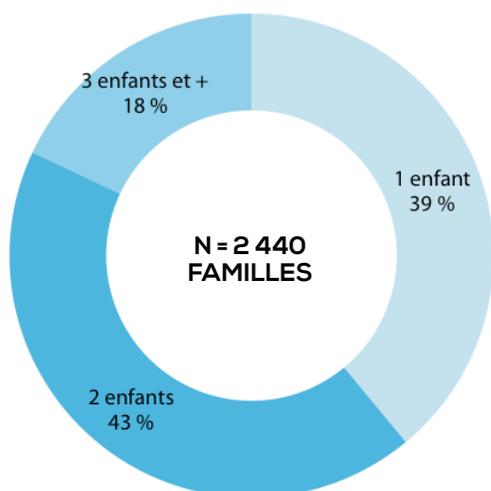
ÂGE DES ENFANTS

N = 4 336

Âge des enfants	Francophones 3 578 enfants	Anglophones 505 enfants	Autres musées 253 enfants	Total 4 336 enfants
5 ans et -	880 = 26 %	105 = 21 %	24 = 9 %	1 009 = 23 %
6 - 9 ans	1 187 = 33 %	135 = 27 %	71 = 28 %	1 393 = 32 %
10 - 12 ans	802 = 22 %	101 = 20 %	84 = 33 %	987 = 23 %
13 -15 ans	478 = 13 %	105 = 21 %	48 = 20 %	631 = 15 %
16 - 17 ans	231 = 6 %	59 = 12 %	26 = 10 %	316 = 7 %

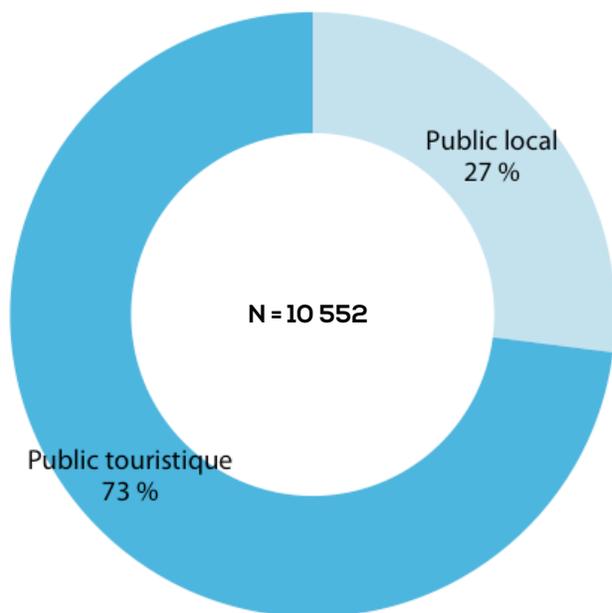
→ Présence plus élevée des adolescents (33 %) dans les familles anglophones et des 9 ans et moins (59 %) dans les familles francophones

NOMBRE D'ENFANTS PAR FAMILLES



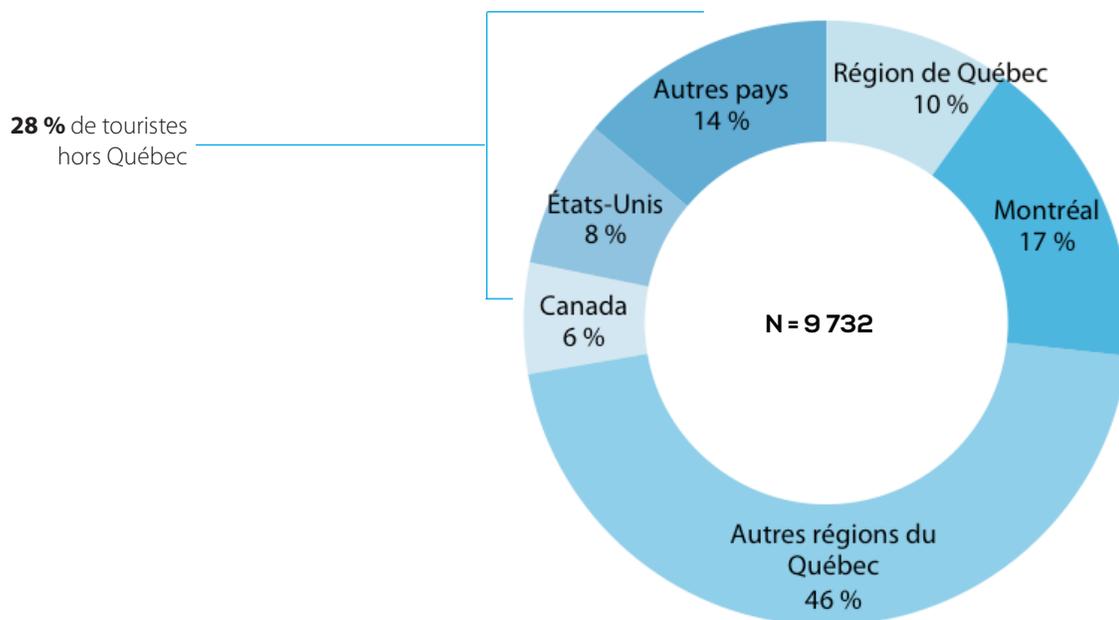


PRÈS DES TROIS-QUARTS DES RÉPONDANTS SONT DES TOURISTES



- Une analyse détaillée par musée indiquerait probablement des variations dans cette proportion de touristes et de locaux durant la période estivale.
- Certains musées situés dans des localités hautement touristiques ou des localités éloignées accueillent probablement une proportion plus élevée de touristes.

LIEU DE RÉSIDENCE DES RÉPONDANTS



LIEU DE RÉSIDENCE DES QUÉBÉCOIS

Lieu de résidence des Québécois	%
Montréal	17 %
Région de Québec	10 %
Montérégie	9 %
Cantons-de-l'Est	5 %
Saguenay-Lac-Saint-Jean	4 %
Mauricie	3 %
Bas-Saint-Laurent	3 %
Outaouais	2 %
Abitibi-Témiscamingue	2 %
Gaspésie-Îles de la Madeleine	3 %
Chaudière-Appalaches	3 %
Laval	2 %
Lanaudière	3 %
Laurentides	3 %
Centre-du-Québec	3 %
Côte-Nord	0,5 %
Nord du Québec	0,3 %

N = 9 732

Les adultes de 18-34 ans plus présents à Montréal (**20 %**)

Plus forte présence des locaux à Montréal (29 %)

46 % proviennent des autres régions du Québec

28 % DE TOURISTES HORS QUÉBEC

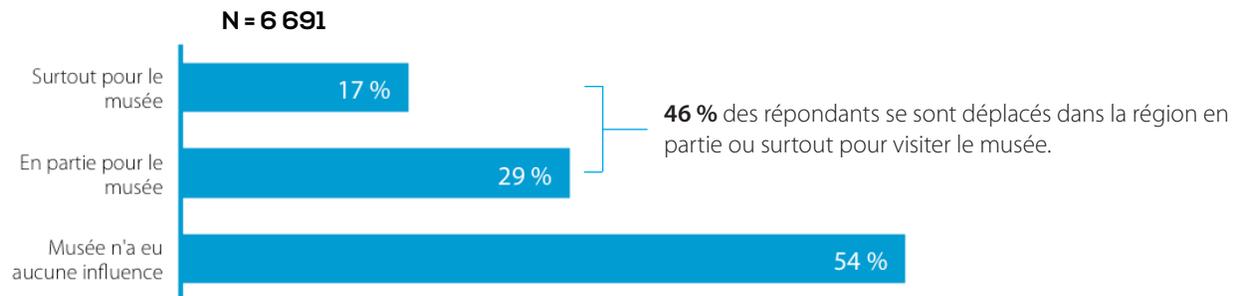
Lieu de résidence hors Québec	%
Autres provinces canadiennes	6 %
États-Unis	8 %
Autres pays	14 %

N = 9 732

Plus de jeunes adultes en provenance d'autres pays.
18-24 ans (**21 %**)
25-34 ans anglophones (**24 %**)
Moins de personnes âgées de 65 ans et plus en provenance d'autres pays (**6 %**)

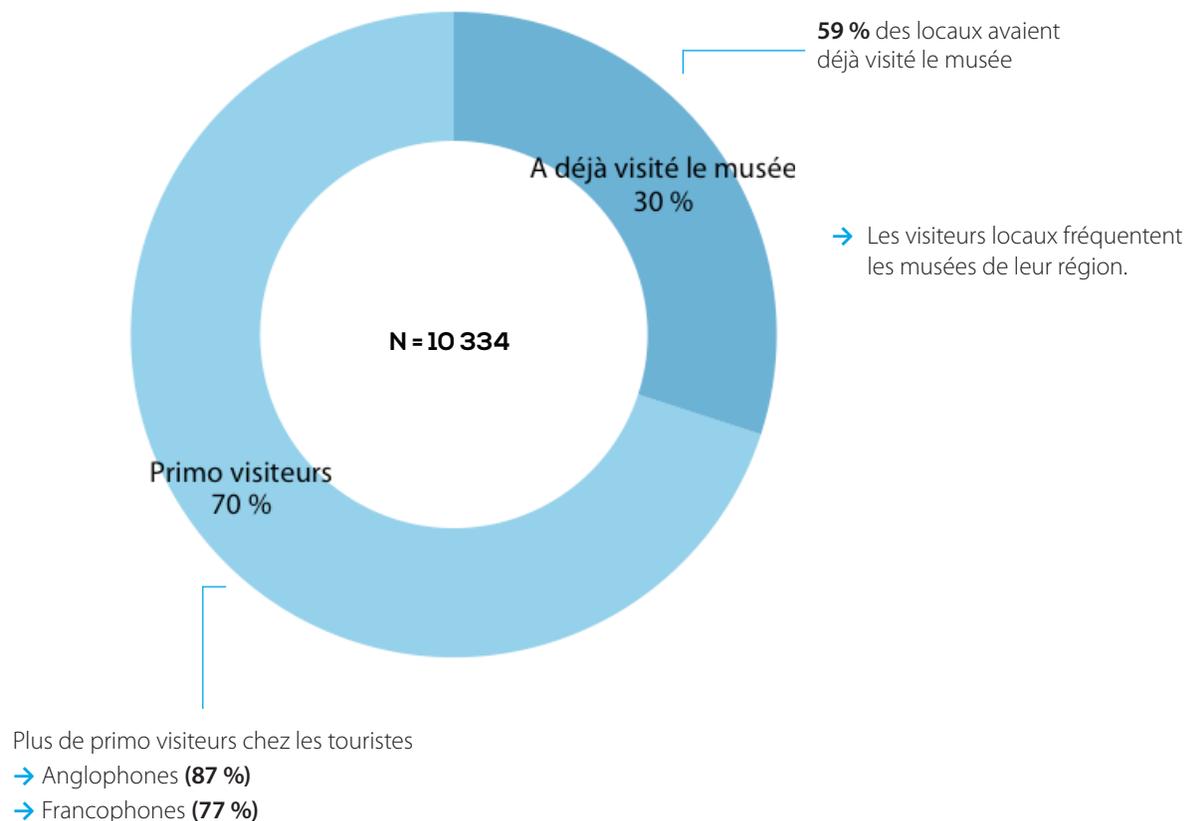
6.2 FRÉQUENTATION MUSÉALE ET SOURCES D'INFORMATION

NUL DOUTE QUE LES MUSÉES CONTRIBUENT AU POUVOIR D'ATTRACTION DE LEUR RÉGION



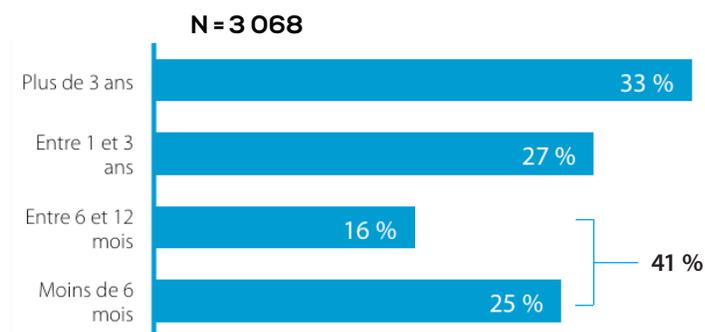
LES TOURISTES DÉCOUVRENT LE MUSÉE POUR LA 1^{RE} FOIS À 70 %

PROPORTION DES PRIMO VISITEURS

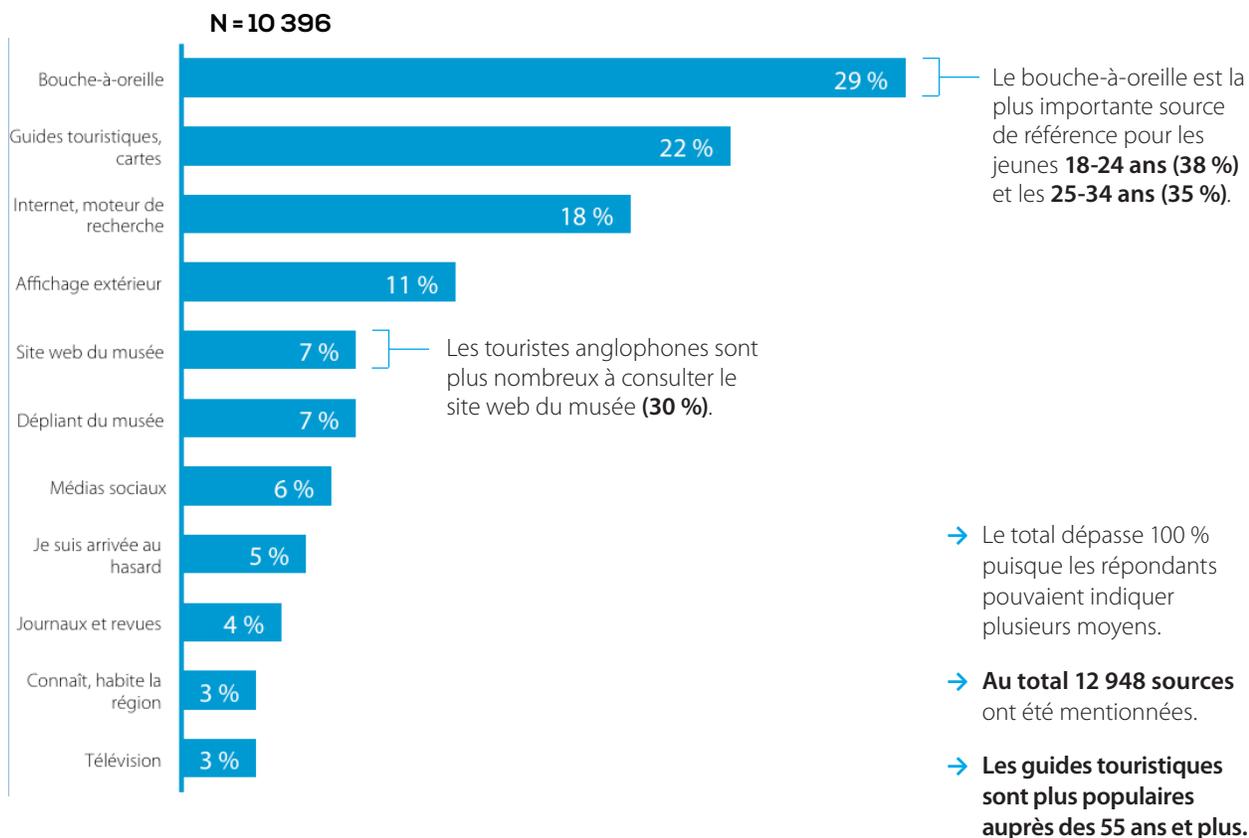


HABITUDES DE FRÉQUENTATION MUSÉALE

LE MOMENT DE LA DERNIÈRE VISITE



DES SOURCES D'INFORMATION DIFFÉRENCIÉES SELON LES PUBLICS



6.3 SATISFACTION DE LA VISITE

TAUX DE SATISFACTION POUR LES EXPOSITIONS ET LES ACTIVITÉS

Les expositions et les activités	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	%
L'animation, les visites commentées	73 %	25 %	2 %	0 %	100 %
Les expositions	69 %	30 %	1 %	0 %	100 %
Les activités offertes aux familles	62 %	34 %	4 %	1 %	100 %
Les outils d'accompagnement à la visite (audio-guide, application mobile, etc.)	60 %	36 %	3 %	1 %	100 %

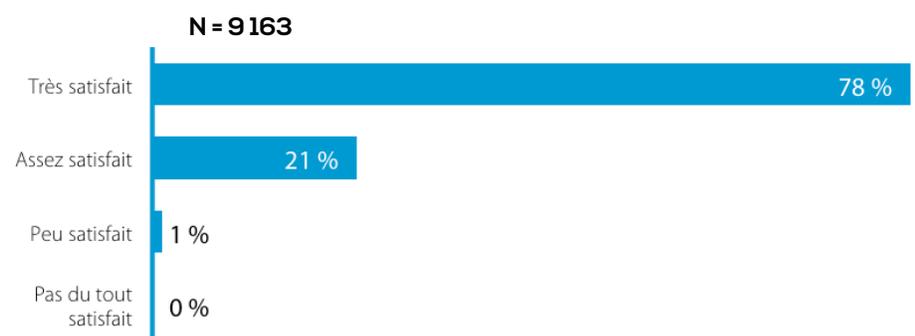
TAUX DE SATISFACTION POUR LES ASPECTS PÉRIPHÉRIQUES

Les aspects périphériques	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	%
La courtoisie du personnel	90 %	9 %	0 %	0 %	100 %
La propreté des lieux	89 %	11 %	0 %	0 %	100 %
L'accueil	85 %	14 %	1 %	0 %	100 %
La signalisation	72 %	24 %	3 %	1 %	100 %
L'aire de restauration	66 %	26 %	5 %	2 %	100 %

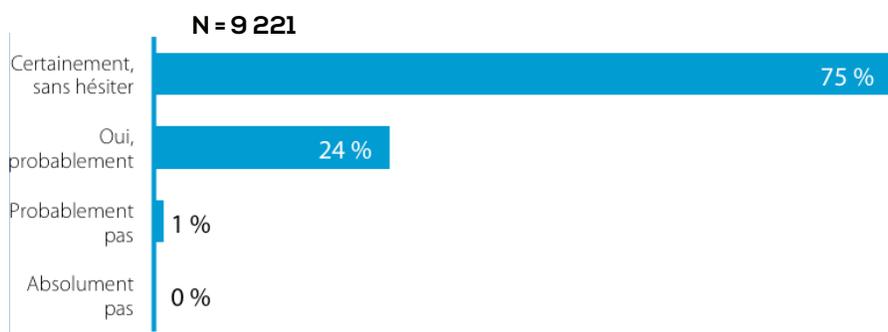


DES VISITEURS TRÈS SATISFAITS DE L'EXPÉRIENCE QUI VONT RECOMMANDER LA VISITE

TAUX DE SATISFACTION



RECOMMANDATION DE LA VISITE



6.4 QUESTIONS OUVERTES

PRÉFÉRENCES DES VISITEURS : EXPOSITIONS ET ANIMATIONS DE TOUTES SORTES

Qu'avez-vous le plus apprécié de votre visite aujourd'hui ?	%	N = 7 650
Une exposition spécifique ou l'ensemble des expositions (originalité et contenu)	24 %	
Objets, artefacts	11 %	
Les visites commentées (clarté des explications, prestation du guide)	11 %	
Tout, tout aimé	9 %	
Les animations et activités pour les familles	7 %	
Le design, la présentation, l'ambiance et l'architecture	5 %	
Films et vidéos	5 %	
Interactivité	5 %	
Apprentissage	5 %	
L'accueil et le personnel	4 %	
Site extérieur, parc extérieur	4 %	
Aquarium	2 %	
Les services: restaurant, boutique.	1 %	
Audio-guides, applications mobiles	1 %	
Conférences	0,2%	

QUESTION OUVERTE SUR CE QUI A MANQUÉ À LA VISITE

Diriez-vous que quelque chose a manqué à votre visite aujourd'hui ?	%
Expositions (manque de contenu, de qualité, pas assez d'interactions, plus d'objets, plus de vidéos)	25 %
Services (restaurants, boutique, plus de toilettes)	15 %
Manque d'activités pour les enfants et les familles (plus de places et de plages horaires)	13 %
Confort de la visite (température, manque de bancs pour s'asseoir, file d'attente, ambiance)	12 %
Manque de visites guidées	9 %
Manque de temps	7 %
Pas d'audio guide ou mauvais fonctionnement	3 %
Infrastructure (accès pour handicapés, conditions du bâtiment)	3 %
Lisibilité	3 %
Accueil	3 %
Signalisation déficiente	3 %
Prix élevé	1 %

N = 342
(ÉCHANTILLON D'UNE
RÉPONSE SUR 3)

AUTRES COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS

La majorité des commentaires sont positifs.

Des suggestions sont émises pour pallier les lacunes exprimées à la question 13 (évidemment elles ne concernent pas tous les musées, puisque chacun a ses spécificités).

- Plus d'interactifs et d'activités pour les enfants
- Plus de visites commentées
- Améliorer les technologies
- Température : trop chaud (ajouter de l'air climatisé, des ventilateurs) ou trop froid (baisser la climatisation)
- Orientation : plus de panneaux indicatifs à la fois à l'extérieur et à l'intérieur du musée
- Un coin café, repas plus diversifié, collations, etc.
- Prix trop élevé
- Ajouter des panneaux de textes et des consignes en anglais.
- Des films à revoir (contenu, technologies)

7.

FAITS SAILLANTS

- **La proportion hommes/femmes varie en fonction de la mission du musée et par extension en fonction de la programmation, dans le cas où le musée présente plusieurs expositions.**
 - Les musées ayant une thématique liée au patrimoine religieux attirent particulièrement les femmes.
 - Les musées de sciences tendent vers la parité hommes/femmes.
- **L'art contemporain a un pouvoir d'attractivité plus élevé auprès des 18-34 ans.**

Alors qu'ils ne constituent que 24 % de l'échantillon global, près de la moitié des jeunes adultes ont visité un des musées présentant de l'art contemporain.
- **Les familles fréquentent les musées, peu importe l'âge des enfants.**
 - Les adultes en famille sont principalement âgés de 35 à 44 ans.
 - Les adolescents sont plus présents dans les familles anglophones.
 - Les musées de sciences et de technologies sont très populaires auprès des familles. La proportion des familles qui les fréquentent est plus élevée que dans les autres catégories de publics. L'enquête de provenance arrive au même constat.
- **Les touristes sont au rendez-vous.**
 - Ils représentent près des 3/4 des répondants.
- **Les musées contribuent au pouvoir d'attraction de leur région.**
 - Près de la moitié des visiteurs mentionnent être venus dans la région en partie ou surtout pour visiter le musée.
- **Les publics locaux fréquentent les musées de proximité et plusieurs sont des visiteurs « fidèles ».**
 - 59 % ont déjà visité le musée.
 - 41 % ont fréquenté le musée au cours de la dernière année.
- **Les sources d'informations consultées diffèrent selon l'âge et la provenance.**
 - Un peu plus du tiers des 18-34 ans nomme le bouche-à-oreille comme une source importante d'information.
 - Les sites Web des musées sont plus consultés par les touristes qui ont répondu en anglais.
 - Les guides touristiques sont plus consultés par les visiteurs âgés de 55 ans et plus.
- **L'expérience de visite au musée est une source de satisfaction pour la majorité.**
 - Les expositions contribuent au taux de satisfaction : **69 %** se disent très satisfaits des expositions. De plus, interrogés sur leurs préférences, les répondants mentionnent le plus souvent une exposition ou un aspect de l'exposition.
 - Les visites commentées et les animations sont très appréciées. En effet, les visiteurs qui ont assisté à l'une ou l'autre de ces activités se disent très satisfaits à **73 %**. **La présence humaine**, plus spécifiquement la prestation du guide, n'est pas étrangère à ce fort taux de satisfaction, comme l'illustrent aussi les commentaires laissés à la question ouverte sur leurs préférences.
 - La courtoisie du personnel et l'accueil caractérisent l'ensemble des musées. **90 %** des visiteurs se sont dits très satisfaits de la courtoisie du personnel et **85 %** de l'accueil.
- **Quelques améliorations souhaitées.**
 - L'orientation, la signalisation extérieure ou intérieure.
 - Plus d'activités pour enfants, d'interactions.
 - Amélioration du confort (température, banc pour observer ou se reposer, meilleur éclairage).

ANNEXE

RÉPARTITION DES MUSÉES PAR TYPE

MUSÉES D'HISTOIRE ET SOCIÉTÉ

34 MUSÉES (61 %) N = 6 485

Musées participants	Régions	Nombre de répondants	Musées participants	Régions	Nombre de répondants
Aux Trois Couvents	Région de Québec	86	Musée de la mémoire vivante	Chaudière-Appalaches	116
Boréal, centre d'histoire de l'industrie papetière	Mauricie	186	Musée de la Mer	Iles-de-la-Madeleine	255
Écomusée du fier monde	Montréal	245	Musée des Abénakis	Centre-du-Québec	198
Exporail, le Musée ferroviaire canadien	Montréal	406	Musée des religions du monde	Centre-du-Québec	283
Île-des-Moulins	Lanaudière	153	Musée des Ursulines de Trois-Rivières	Mauricie	142
Jardins de Métis	Gaspésie	99	Musée Laurier	Centre-du-Québec	63
L'École du Rang II d'Authier	Abitibi-Témiscamingue	27	Musée maritime du Québec - Capitaine J.E. Bernier	Chaudière-Appalaches	156
L'îlot des Palais, site historique et archéologique	Région de Québec	69	Musée McCord	Montréal	464
La Société d'histoire de Sherbrooke	Cantons-de-l'Est	36	Musée POP	Mauricie	127
L'Odyssée des Bâisseurs	Saguenay	354	Musée québécois de l'agriculture et de l'alimentation	Bas-Saint-Laurent	68
Le Monastère des Augustines	Région de Québec	368	Musée Royal du 22e Régiment/Citadelle de Québec	Région de Québec	359
Maison de nos Aïeux	Région de Québec	95	Musée Stewart	Montréal	433
Maison Henry-Stuart	Région de Québec	13	Parc maritime de Saint-Laurent	Région de Québec	42
Maison Saint-Gabriel, musée et site historique	Montréal	88	Pointe-du-Buisson, Musée québécois d'archéologie	Montréal	45
Musée acadien du Québec	Gaspésie	66	Pôle culturel du Monastère des Ursulines de Québec	Région de Québec	262
Musée de Charlevoix	Charlevoix	101			
Musée de l'Holocauste	Montréal	300			
Musée de la civilisation	Région de Québec	723			
Musée de la Gaspésie	Gaspésie	57			

MUSÉES D'ART ET MÉTIERS D'ARTS

12 MUSÉES (23 %) N=1808

Musées participants	Régions	Nombre de répondants
Centre d'art Diane-Dufresne	Lanaudière	47
Centre d'exposition d'Amos	Abitibi- Témiscamingue	140
Centre d'exposition Raymond-Lasnier - Maison de la culture de Trois-Rivières	Mauricie	52
Centre national d'exposition de Saguenay	Saguenay-Lac-Saint-Jean	65
MA Musée d'art	Abitibi- Témiscamingue	69
Musée d'art contemporain de Montréal	Montréal	771
Musée d'art contemporain des Laurentides	Laurentides	120
Musée des beaux-arts de Sherbrooke	Cantons-de-l'Est	59
Musée des maîtres et artisans du Québec	Montréal	61
Musée du Bas-Saint-Laurent	Bas-Saint-Laurent	29
Musée Marius-Barbeau	Chaudière-Appalaches	98
Musée régional de Rimouski	Bas-Saint-Laurent	297

MUSÉES DE SCIENCES ET TECHNOLOGIES

9 MUSÉES (16 %) N=2 358

Musées participants	Régions	Nombre de répondants
Centre d'interprétation des mammifères marins	Côte-Nord	92
Cosmodôme	Laval	225
Exploramer	Gaspésie	307
Musée de la nature et des sciences de Sherbrooke	Cantons-de-l'Est	191
Musée de l'ingéniosité J, Armand Bombardier	Cantons-del'Est	445
Musée d'histoire naturelle du parc national de Miguasha	Gaspésie	293
Musée du Fjord	Saguenay	436
Musée Redpath	Montréal	339
Musée Armand-Frappier	Laval	30