

# Connaître les visiteurs **de** **P**lanète Pilote

Etude réalisée du 1<sup>er</sup> juillet au 29 août 2010  
auprès de visiteurs du musée de l'Air et  
de l'Espace ayant assisté à une séance de  
Planète Pilote

## Introduction

Le 11 juin 2010, le musée de l'Air et de l'Espace inaugurerait son nouvel espace destiné aux enfants. Planète Pilote propose sur 1 000 m<sup>2</sup> une quarantaine d'animations autour des thèmes de l'aéronautique et de l'espace. Divisé en quatre zones (l'homme se donne des ailes, l'homme voyage en avion, atteindre l'espace, vivre et travailler dans l'espace), Planète Pilote propose, parmi d'autres expériences, de découvrir la vie à bord d'une station spatiale, d'observer le travail des contrôleurs aériens, d'entrer dans le cockpit d'un Airbus...

Afin de mieux connaître les premiers visiteurs de Planète Pilote et de vérifier l'adéquation de ce nouvel espace avec les attentes du public, une enquête a été mise en place pendant les vacances d'été 2010. Elle a pour objectif de répondre à trois problématiques : définir la typologie des visiteurs, apprécier la notoriété et les attentes liées à ce nouvel espace, évaluer l'opinion des participants à la sortie de la séance.

Entre le 1<sup>er</sup> juillet et le 29 août 2010, 848 questionnaires ont été recueillis. Ils devaient être rapides à remplir et contenaient des questions d'ordre général. Ces questionnaires auto-administrés proviennent des visiteurs adultes, sollicités par l'équipe d'accueil à la sortie de leur séance. Ils concernent principalement des familles, mais également quelques responsables de groupes. Cet échantillon permet d'avoir des résultats représentatifs : par exemple, l'intervalle de confiance à 95% pour un résultat de 50% est de 3%. Le questionnaire se trouve en annexe à ce document.

## Sommaire

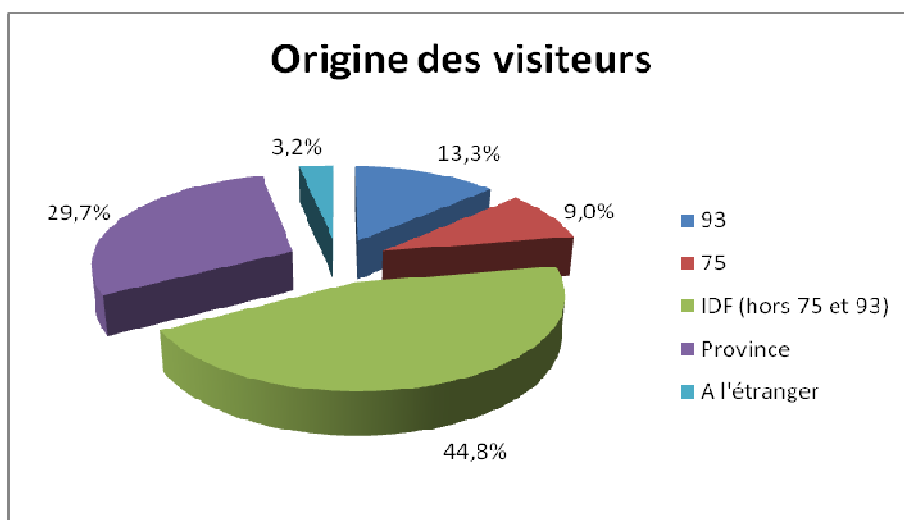
1. **T**ypologie des visites
2. **N**otoriété & attentes
3. **I**mpressions & opinion



# 1. Typologie des visites

## Origine des visiteurs

Entre juin et août 2010, Planète Pilote a accueilli 8 704 visiteurs (dont 6 718 durant les mois de juillet et août). Parmi ces visiteurs, **83,5% sont franciliens**. Les visiteurs de province représentent moins de 15% du public, et les étrangers 3% environ.



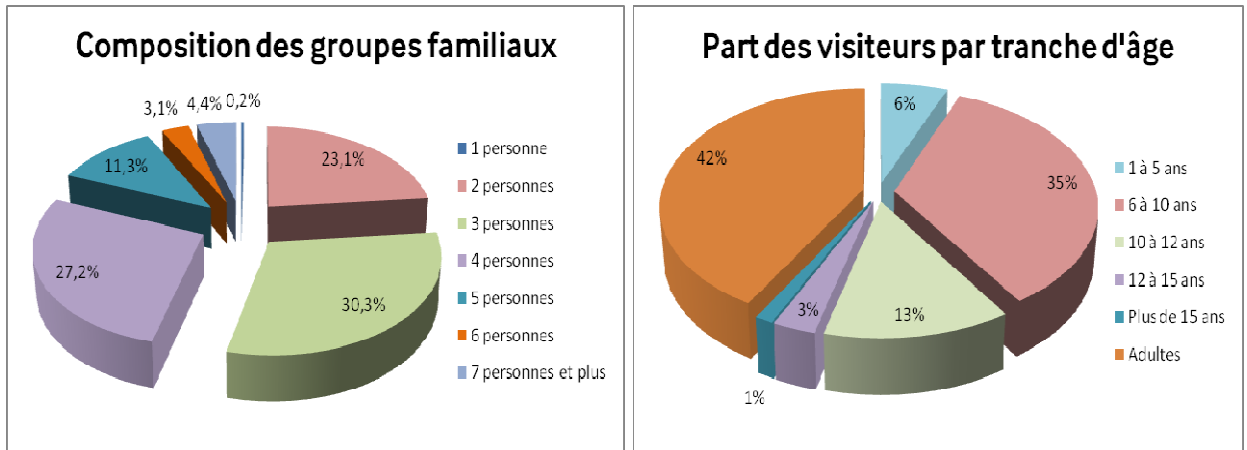
Ces chiffres diffèrent des tendances globales du musée :

- Les visiteurs de Planète Pilote viennent plus majoritairement d'Ile-de-France, ce qui peut s'expliquer par la campagne de communication, principalement ciblée sur cette région.
- Une part moindre des visiteurs viennent de Seine-Saint-Denis (13,3% contre 25% pour l'observatoire 2009 du public du musée). Les groupes, encore peu présents dans la fréquentation de ce nouvel espace ainsi que le nombre important de centre de loisirs de proximité qui visitent uniquement les collections permanentes du musée peuvent expliquer cette différence.

## Composition adultes / enfants

Planète Pilote est principalement destiné à un public familial et aux enfants de 6 à 12 ans. Il est donc logique de retrouver ces spécificités dans la typologie des visiteurs.

Ainsi, plus de 75% des groupes familiaux sont composés de 2 à 4 personnes. 42% des visiteurs sont des adultes, 58% sont des enfants. **Les 6-10 ans représentent 60,4% des enfants qui viennent à Planète Pilote ; ils ont en moyenne 9 ans.**



Enfin, les enfants sont accompagnés le plus souvent soit par un, soit par deux adultes :

Nombre d'adultes par groupe familial :

0	0,2%
<b>1</b>	<b>47,6%</b>
<b>2</b>	<b>46,6%</b>
3-4	4,7%
Plus de 5	0,5%
Non réponse	0,4%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Dans la moitié des cas, on peut penser que le groupe familial est composé des deux parents avec les enfants et que, dans l'autre moitié des cas, un seul parent est accompagnant.

## Visite des autres animations

Le tableau suivant montre que les visiteurs de Planète Pilote consomment proportionnellement plus d'animations que l'ensemble des personnes venant au musée :

**Question** : Quelle(s) autre(s) animation(s) avez-vous achetée aujourd'hui ?

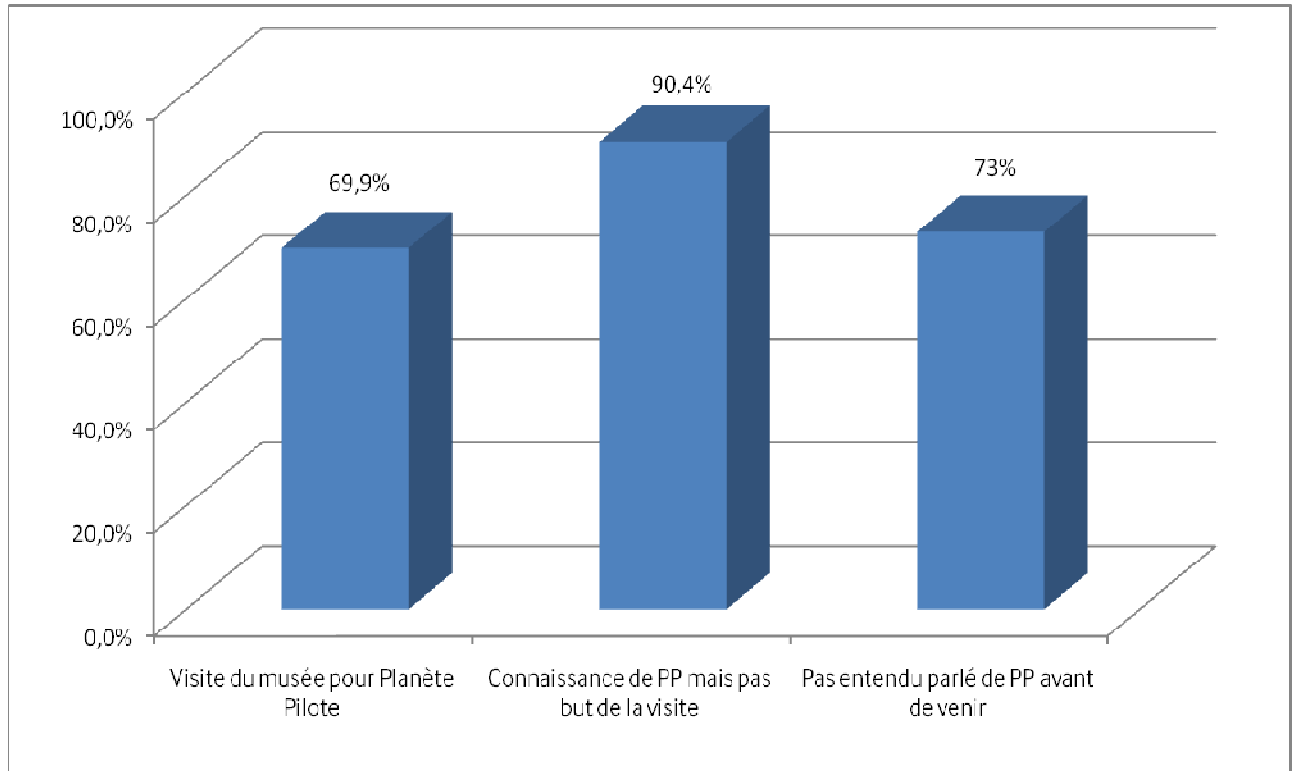
	Pourcentage	Taux de prise sur l'ensemble des visiteurs du musée
Forfait Avions + Super Frelon	<b>49%</b>	32%
Aucune	27%	<b>37%</b>
Forfait Avions	20%	26%
Planétarium	10%	7%
Simulateurs	10%	2%
Audioguide	2%	1%
Autres	1%	3%

73% des visiteurs de Planète Pilote ont acheté une autre prestation lors de leur visite :

Nombre d'animations	Pourcentage	
0	27%	
<b>1</b>	<b>57%</b>	73%
2	14%	
3	2%	

Malgré ce chiffre élevé, on constate par ailleurs à travers les statistiques de billetterie que l'ouverture de Planète Pilote a provoqué une diminution de la fréquentation des autres animations payantes.

Enfin, il convient d'analyser la quantité de groupes qui achète des prestations en fonction de leur but de visite :



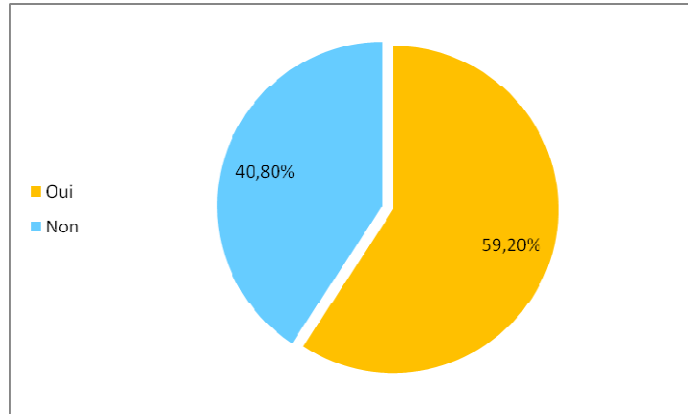
Le graphique montre que les visiteurs qui connaissent Planète Pilote mais qui ne venaient pas au musée spécialement pour ça sont ceux qui achètent le plus d'autres prestations (90 %) ; au contraire ceux dont Planète Pilote était le but de visite ne sont que 70% à acheter des prestations. **Planète Pilote attire donc un public qui ne serait probablement pas venu au musée tout en étant une attraction supplémentaire pour les visiteurs qui désiraient venir de toute façon.**

## 2. Notoriété & Attentes

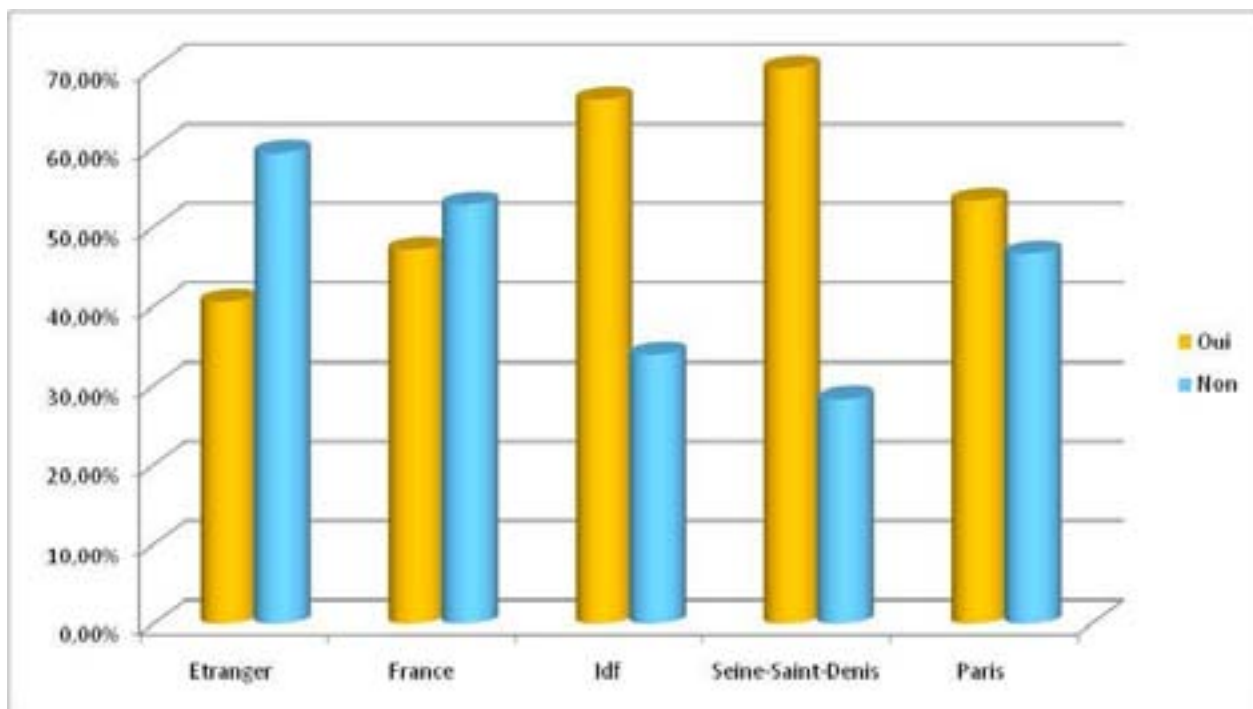
### Notoriété

Une légère majorité du public connaissait Planète Pilote avant de venir au musée :

**Question :** Aviez-vous entendu parler de Planète Pilote avant de venir aujourd'hui ?



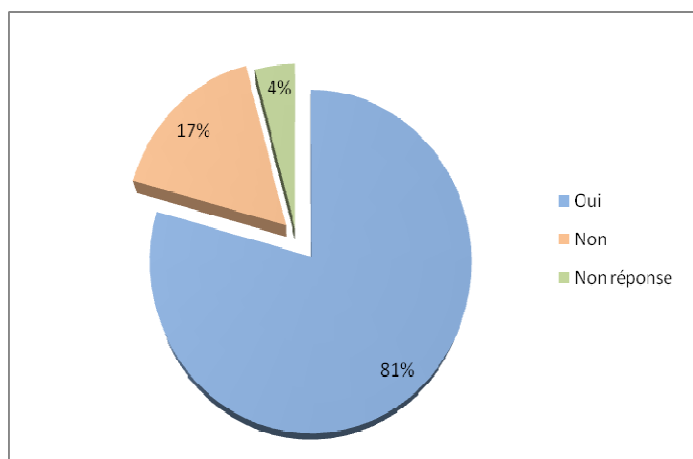
Les chiffres de notoriété varient beaucoup selon l'origine des visiteurs, phénomène probablement dû à la campagne de communication qui concernait avant tout la Seine-Saint-Denis, mais aussi à la proximité géographique, ainsi le bouche-à-oreille est surtout cité dans ce département. Les médias locaux ont également participé à faire connaître Planète Pilote.



Si Internet est le premier outil de connaissance de Planète Pilote (cité par près de la moitié des visiteurs), son influence est légèrement surestimée par les personnes qui ont découvert l'espace en se rendant sur notre site afin de préparer leur visite. Il reste néanmoins largement au-dessus des autres modes de communication en termes de prescription, suivi par les médias. La part du bouche-à-oreille demeure bas en comparaison des résultats du baromètre des publics du musée (30% des visiteurs du musée avait déclaré en 2009 connaître le musée grâce à des proches). Ceci est lié au phénomène de nouveauté : il est probable qu'à l'avenir son influence augmente.

Mode de connaissance	Pourcentage de réponses
Internet	43,4%
Média (radio, tv, presse)	29,5%
Bouche à oreille	14,1%
Affiche publicitaire, outil de promotion, salon	10,6%
Guide/dépliant touristique	8,2%
Autre musée/site touristique	1,4%
Ne sait plus	1,4%
Visite MAE	0,4%

**Question :** Si vous aviez entendu parler de Planète Pilote avant de venir aujourd'hui, visiter Planète Pilote était-il le but de votre visite ?



La visite de Planète Pilote apparaît comme un déclencheur de venue au musée important.

47 % des visiteurs de l'espace enfants sont venus spécialement pour participer à une séance de Planète Pilote.



## Motivations de visite

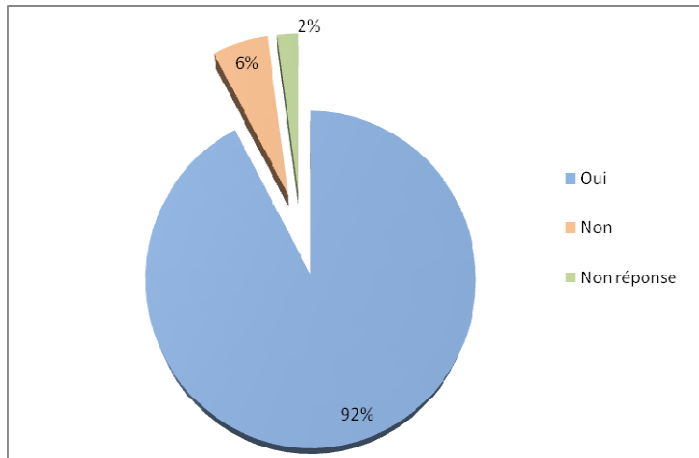
Au-delà de la simple notoriété, il est intéressant de connaître les attentes des visiteurs et les raisons qui les poussent à assister à une séance.

**Question** : Qu'est-ce qui a motivé votre visite de Planète Pilote aujourd'hui ?

	Nombre de réponses	Pourcentage
<b>La curiosité</b>	<b>382</b>	<b>45,05%</b>
Apprendre	320	37,74%
Partager un moment avec vos proches	262	30,90%
Répondre à la vocation aéronautique ou spatiale d'un enfant	161	18,99%
Vivre une expérience forte	42	4,95%
Se divertir	272	32,08%
Non réponse	6	0,71%
Total	1445	

Planète Pilote semble autant être perçu comme un espace pédagogique (38% des visiteurs déclarent venir pour apprendre) que ludique (32% viennent pour se divertir). Le critère « Partager un moment avec vos proches » est principalement cité par les personnes dont la venue au musée a pour but Planète Pilote. L'espace apporte donc un aspect convivial au musée.

Planète Pilote semble remplir très largement ses missions puisque **92% des visiteurs considèrent que le nouvel espace a répondu à leurs attentes.**



**Question :** La visite a-t-elle répondu à ces attentes ?

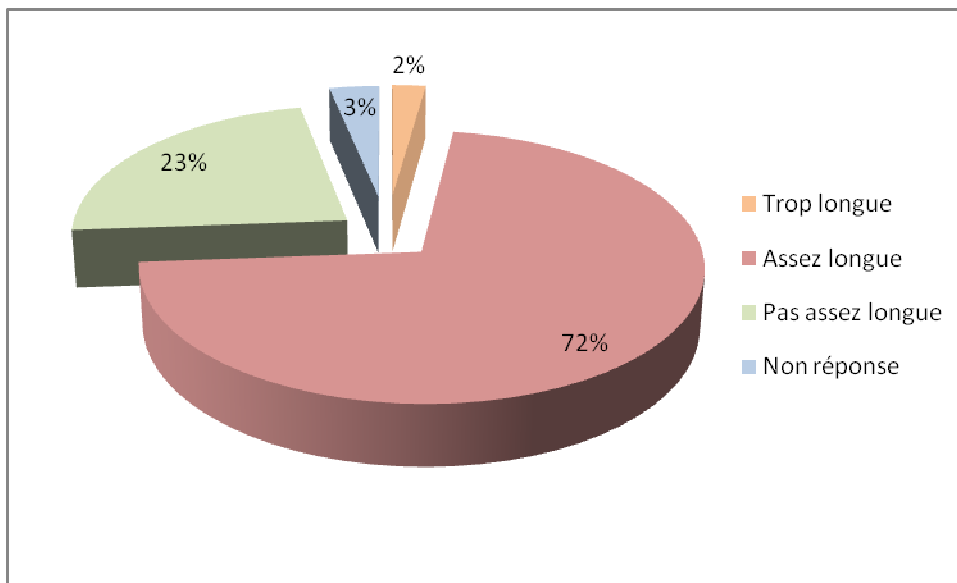
Une question ouverte permettait ensuite aux visiteurs d'expliquer les raisons de l'adéquation ou non de leur expérience avec leurs attentes. Son taux de réponse est faible, ce qui ne permet pas de dégager de réelles conclusions. Néanmoins, on peut noter que deux adjectifs reviennent souvent : ludique et instructif. Concernant les commentaires négatifs, plusieurs visiteurs attendaient de réels simulateurs et certains signalent l'absence d'un animateur.

### 3. Impression et opinions

#### La visite

Les visiteurs restent en moyenne 1h06 dans Planète Pilote et **56% restent jusqu'à la fin de la séance**. Globalement, les visiteurs trouvent la durée de la séance bien adaptée, un peu moins d'un quart trouve qu'elle devrait être plus longue.

Question : La séance vous a paru :



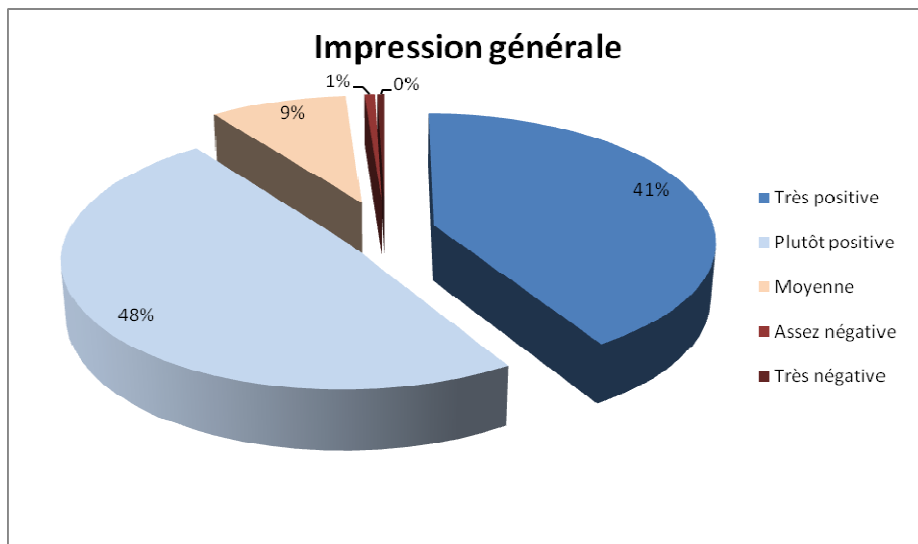
Planète Pilote a pour vocation l'explication de phénomènes aéronautiques et spatiaux à travers des expériences. Il s'agit donc de savoir si les visiteurs ont compris ces phénomènes à l'issue de la visite :

	Compréhension enfants		Compréhension adultes		Ensemble	
	Expériences	Explications	Expériences	Explications	Expériences	Explications
Oui	81%	71%	92%	89%	86%	80%
Non	17%	24%	4%	5%	10%	15%
Non réponse	3%	5%	4%	6%	3%	5%

Les chiffres de compréhension sont globalement bons, même si **les explications ne semblent pas comprises par les enfants (24% déclarent ne pas les comprendre)**. La compréhension des expériences est toujours supérieure à celle des explications qui s'y rapportent.

## Opinion générale

L'opinion générale des visiteurs est bonne (avec 89% de satisfaits ou très satisfaits et seulement 1% d'opinions négatives) malgré un espace encore en rodage avec plusieurs animations encore hors service. Une question ouverte permettait ensuite aux visiteurs d'expliquer leur impression.



### Aspects Positifs

	Nombre de réponses	Pourcentage
Ludique	100	28%
<b>Instructif</b>	<b>128</b>	<b>36%</b>
Interactif	37	10%
Bonne découverte	90	25%
<b>Total</b>	<b>355</b>	<b>100%</b>

### Aspect Négatifs

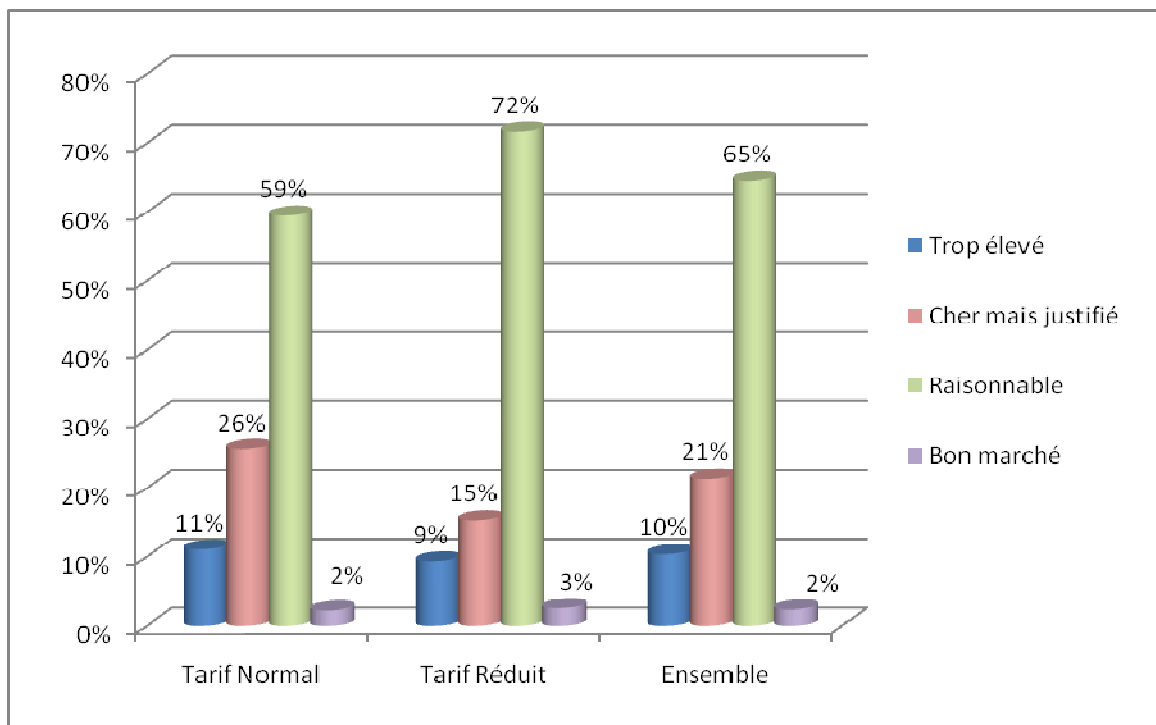
	Nombre de réponses	Pourcentage
Difficulté de compréhension	13	10%
Pas d'animateur	6	4%
<b>Animations HS</b>	<b>69</b>	<b>51%</b>
Pas de vrai simulateur	12	9%
Tranche d'âge inadapté	18	13%
Trop de monde	3	2%
Pas assez interactif	13	10%
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

De nombreuses personnes ayant une impression générale moyenne ou plutôt positive expliquent leur jugement en notant la grande quantité d'animations hors services. Les opinions négatives proviennent en grande partie du manque d'interactivité et de l'absence de simulateurs.

## Tarification

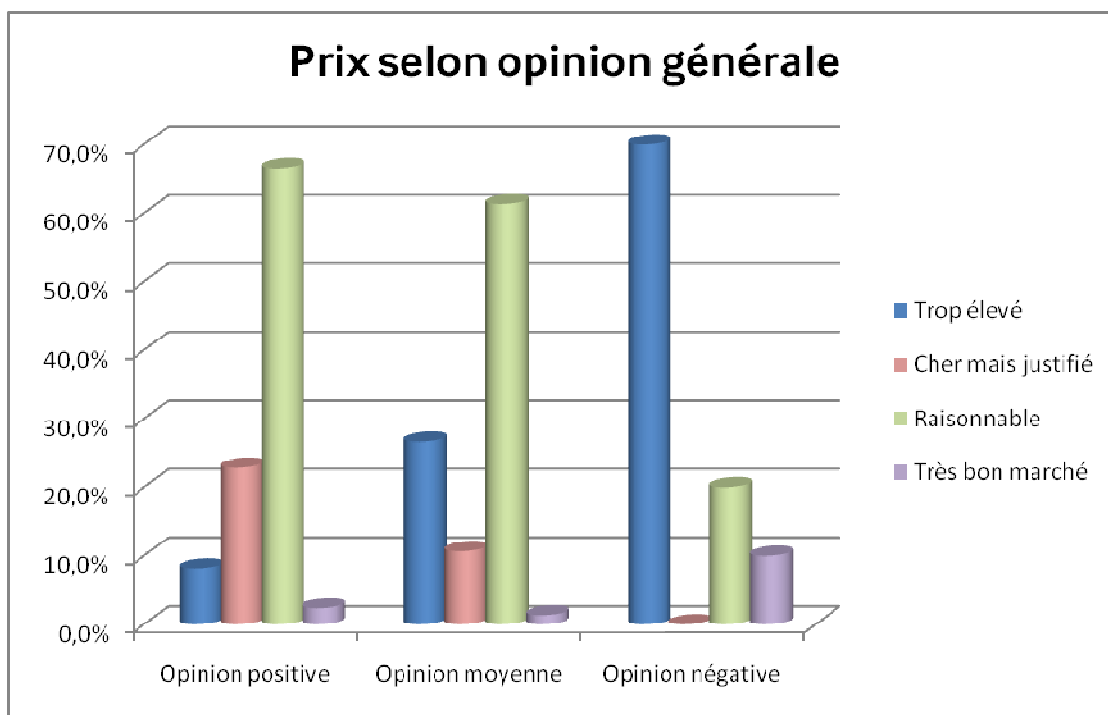
Si l'accès aux collections permanentes du musée est gratuit, l'entrée à Planète Pilote est de 6 euros par personne (enfants et parents). Il n'existe pas de tarif réduit. Cependant, la tarification a changé au cours de l'enquête : à partir du samedi 7 août, un certain nombre de manipulations étant en cours de finalisation pour cause de rodage, les visiteurs se voyaient offrir une seconde place pour toute place achetée.

**Question :** Selon vous, le tarif de Planète Pilote est :



Même dans le cas de la tarification normale, **peu de visiteurs juge le tarif trop élevé**. En revanche, plus d'un quart pense qu'il est cher mais justifié. Il semble donc que le prix de 6€ par personne corresponde bien aux animations proposées et aux attentes du public.

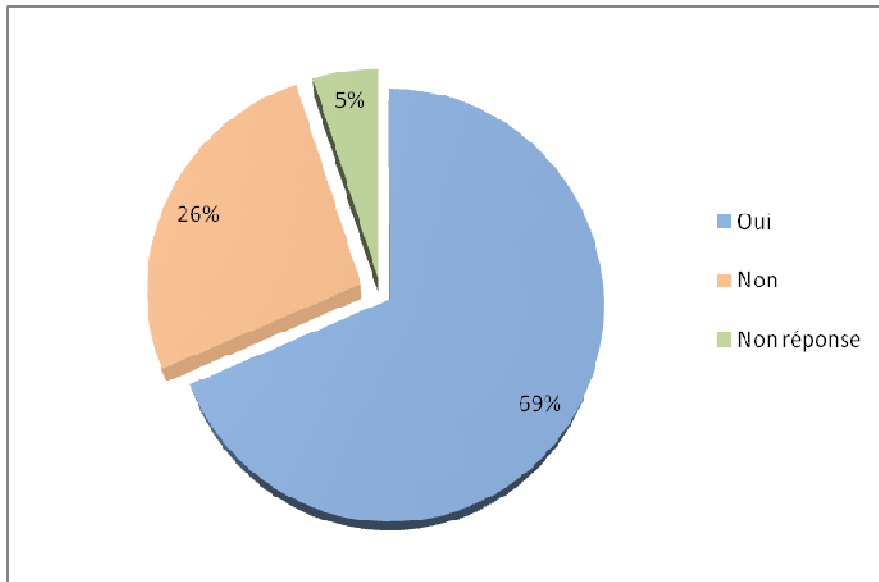
Le graphique suivant nous montre que plus l'opinion des visiteurs est négative, plus le prix paraît élevé. Ainsi, près de 70% des visiteurs qui sortent de Planète Pilote avec une opinion négative pensent que le prix d'entrée est trop élevé. Ce chiffre est d'environ 8% chez les visiteurs qui se déclarent, au contraire, satisfaits de l'espace.



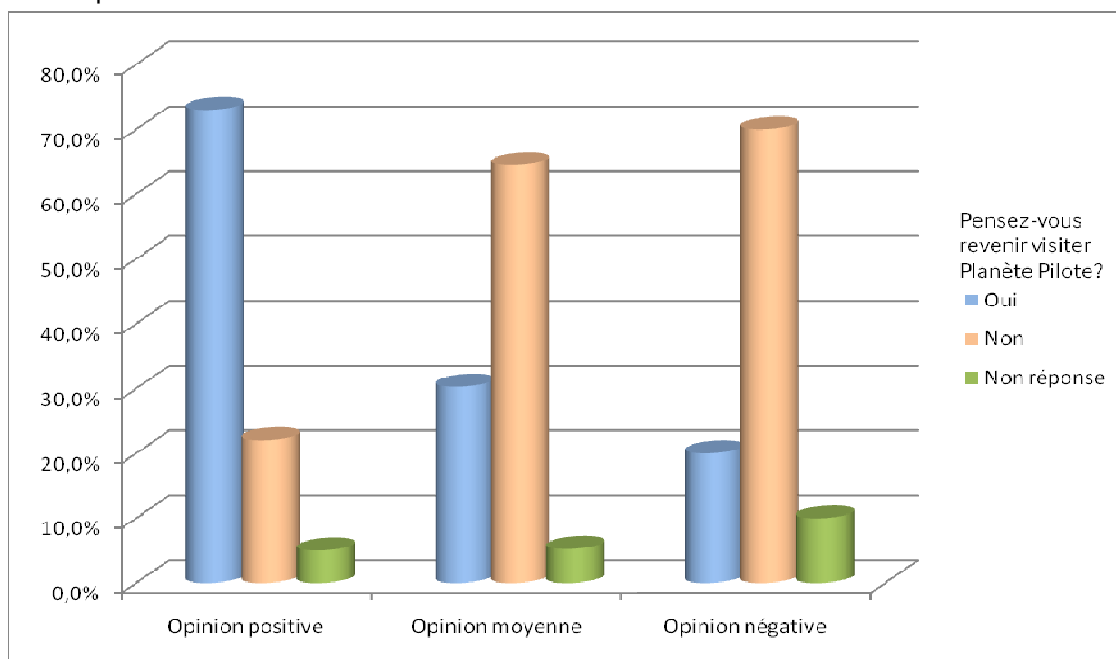
## Après la visite

Les nombres de personnes qui déclarent vouloir revenir visiter Planète Pilote est très élevé (69%).

**Question :** Pensez-vous revenir visiter Planète Pilote ?



Il faut néanmoins noter de fortes disparités en fonction de l'opinion des visiteurs : si de façon logique les insatisfaits ne désirent pas revenir, les opinions « moyennes » non plus alors que leur mécontentement provenait surtout du nombre d'animations hors service. L'image de l'espace semble souffrir beaucoup de ce problème. Le graphique détaille les réponses à la question « Pensez-vous revenir à Planète Pilote ? » en fonction de l'opinion des visiteurs :



Le bouche-à-oreilles étant primordial dans le développement de Planète Pilote. Une question lui était dédiée :

**Question :** Sur une échelle de 1 à 5, recommanderiez-vous PLANETE PILOTE à une ou des personne(s) de votre entourage (1 signifie que vous ne recommanderiez pas du tout PLANETE PILOTE et 5 que vous recommanderiez fortement PLANETE PILOTE) ?

	Pourcentage de réponses
1	1%
2	2%
3	15%
4	37%
<b>5</b>	<b>42%</b>
Non réponse	3%

Ces résultats sont légèrement inférieurs au taux de satisfaction générale mais restent satisfaisant. Près de 80% des visiteurs recommanderaient fortement la visite de Planète Pilote à leur entourage et très peu la déconseilleraient.



## Annexe 1 : Questionnaire

### 1. Aviez-vous entendu parler de PLANETE PILOTE avant de venir aujourd'hui ?

OUI  NON

Si oui, comment :

- Par des parents, des amis (bouche à oreille)  Par une affiche publicitaire, un outil de promotion, un salon  
 Par les médias (radio, télévision, presse...)  Par Internet  
 Par un guide ou un dépliant touristique  En visitant un autre musée ou un autre site touristique  
 Ne sait plus

Si oui, visiter PLANETE PILOTE était-il le but de votre visite aujourd'hui ? OUI  NON

### 2. Quelle(s) autre(s) animation(s) payante(s) avez-vous achetée aujourd'hui ?

- Forfait avions  Simulateurs  
 Forfait avions + Super Frelon  Audioguide  
 Planétarium  Autre : .....

### 3. Vous venez de sortir de votre séance PLANETE PILOTE, indiquez l'heure exacte : .....H.....MIN

4. La séance vous a-t-elle paru :  Trop longue  Assez longue  Pas assez longue

5. Votre enfant a-t-il compris les différentes expériences ? OUI  NON   
Les différentes explications qui s'y rapportent ? OUI  NON   
Et vous, avez-vous compris les différentes expériences ? OUI  NON   
Les différentes explications qui s'y rapportent ? OUI  NON

### 6. Votre impression générale de PLANETE PILOTE est :

- Très positive  Plutôt positive  Moyenne  Assez négative  Très négative

Pourquoi ?.....

.....

### 7. Qu'est-ce qui a motivé votre visite de PLANETE PILOTE aujourd'hui ? (2 choix possibles)

- La curiosité  Apprendre  
 Partager un moment avec vos proches  Répondre à la vocation aéronautique ou spatiale d'un enfant  
 Vivre une expérience forte  Se divertir

8. La visite a-t-elle répondu à ces attentes ? OUI  NON

Pourquoi ?.....

.....

9. Pensez-vous revenir visiter PLANETE PILOTE ? OUI  NON

10. Sur une échelle de 1 à 5, recommanderiez-vous PLANETE PILOTE à une ou des personne(s) de votre entourage (1 signifie que vous ne recommanderiez pas du tout PLANETE PILOTE et 5 que vous recommanderiez fortement PLANETE PILOTE) ? (entourez votre réponse ci-dessous)

1 2 3 4 5

### 11. Selon vous, le prix de PLANETE PILOTE est :

- Trop élevé  Cher mais justifié  Raisonnable  Très bon marché

### 12. Combien étiez-vous pour votre visite de PLANETE PILOTE ?

Nombre d'adultes :.....

Nombre d'enfants entre 1 et 5 ans : ..... entre 6 et 10 ans : ..... entre 10 et 12 ans : .....

entre 12 et 15 ans : ..... supérieur à 15 ans : .....

13. Quel est votre code postal ? \_\_\_\_\_ ou votre pays d'origine (hors France) ? \_\_\_\_\_

## Contacts :

**Pierre-François Mouriaux**  
responsable Planète Pilote  
pierre-francois.mouriaux@museeairespace.fr

**Aurélié Aubourg**  
directrice marketing et ventes  
aurelie.aubourg@museeairespace.fr

## Rédaction :

Fadi Boustani  
Laura Prestifilippo



Crédit photos : Musée de l'air et de l'espace ©Alexandre. Fernandes – Design : Alexandco / Atelier [jes] - Tous droits réservés

**Musée de l'Air et de l'Espace**  
Aéroport de Paris-Le Bourget  
BP 173  
93352 Le Bourget  
www.museeairespace.fr