

Mission de conseil en stratégie commerciale
Simplification de l'offre tarifaire et optimisation du parcours d'achat

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)



SOMMAIRE

1	OBJET DE LA CONSULTATION.....	3
2	CONTEXTE	3
2.1	Présentation générale du musée.....	3
2.2	Publics	4
2.3	Offre.....	4
3	OBJECTIF DE LA MISSION	5
4	METHODOLOGIE ATTENDUE	5
5	LIVRABLES ATTENDUS.....	6
6	PLANNING PREVISIONNEL	6
7	CRITERES DE SELECTION DU PRESTATAIRE	6
8	ANNEXES.....	7

1 OBJET DE LA CONSULTATION

Le musée souhaite engager une refonte de sa stratégie commerciale afin de lever plusieurs freins à la conversion et à l'attractivité de l'offre.

Les constats issus des études des publics et d'ateliers menés de 2020 à 2025 mettent en lumière :

- Une offre tarifaire jugée complexe, notamment par les publics néophytes.
- Un parcours d'achat digital peu optimisé, générant des abandons et un manque de fluidité pour les visiteurs.
- Un déficit de connaissance client, lié à l'absence de données sur le comportement en ligne, le tunnel d'achat et la préparation de visite.
- Des contraintes internes (logiciel de billetterie, besoins de ventilation comptable) qui limitent la capacité à simplifier les options.

Dans ce contexte, le musée souhaite être accompagné pour simplifier son offre, fluidifier l'expérience d'achat et mettre en place les conditions d'une croissance durable du chiffre d'affaires.

2 CONTEXTE

2.1 Présentation générale du musée

2.1.1. *Historique et projet d'établissement*

Fondé en 1919, le musée de l'Air et de l'Espace est l'un des premiers musées aéronautiques et spatiaux du monde, par son ancienneté et la richesse de ses collections dans les trois domaines du vol : l'aérostation, l'aviation et l'espace. Sa première mission est d'assurer la conservation et l'enrichissement des collections de l'État ainsi que la présentation au public du patrimoine historique et culturel national dans le domaine de l'aéronautique et de l'espace. Situé à 10 minutes de Paris, sur l'aéroport de Paris-Le Bourget, berceau de l'aviation civile et premier aéroport d'affaires européen, le musée est également un musée de site et un lieu vivant, en prise directe avec l'aéronautique contemporaine.

Avec l'appui du ministère des Armées, le musée de l'Air et de l'Espace a réaffirmé en 2019, son ambition d'être un pôle de référence à l'échelle nationale et internationale, dans les domaines aéronautique et spatial, tout en confortant son rôle d'acteur culturel majeur dans un panorama francilien en pleine transformation. A la suite des travaux de rénovation de la Grande Galerie menés en 2019, le musée poursuit sa mue avec l'ouverture en juin 2025, au cœur de la tour de contrôle historique de l'aéroport du Bourget, d'un nouvel espace permanent dédié à la navigation aérienne et au contrôle aérien.

De 2019 à 2025, plusieurs espaces ont été rénovés et créés : Grande Galerie, comprenant la salle des Huit Colonnes, le Hall Pionniers de l'Air et le Hall Grande Guerre (2019), médiathèque-ludothèque (2023), Hall de la navigation aérienne et du contrôle aérien (2025), espace d'animation Simupilote (2025).

2.1.2. *Perspectives à horizon 2030*

Le Musée poursuit sa profonde transformation muséographique en ouvrant à la visite de nouveaux espaces, l'ambition étant d'augmenter significativement la fréquentation du musée et de diversifier la composition de son visitorat.

En outre, le Musée par son implantation en Seine-Saint-Denis, entend se positionner comme un acteur culturel majeur de ce territoire en pleine mutation.

Fin 2027, le Grand Paris Express arrivera aux portes du musée avec l'ouverture d'une station de métro de la ligne 17. Cette nouvelle desserte aura un impact significatif sur l'accessibilité du Musée en transport en commun et sur le développement de son environnement proche.

2.1.3. *Chiffres-clés*

Plus de 230 000 visiteurs annuels

25 000 m² d'espaces couverts d'exposition (halls, hangars, Grande Galerie), auxquels s'ajoutent les espaces extérieurs (Boeing 747, les deux maquettes grandeur réelle des fusées Ariane I et V)

Un site de 25 hectares dont 13 hectares dédiés aux réserves et aux ateliers de restauration

Plus de 600 000 objets de collection, protégés par le statut « musée de France »

Plus de 400 aéronefs dont 120 sont exposés au public

2.2 Publics

2.2.1. *Stratégie de développement des publics*

La stratégie des publics s'articule autour de trois grands objectifs :

- Développer la fréquentation et le chiffre d'affaires de la billetterie
- Rendre accessible les collections au public le plus large
- Faire connaître et rayonner le Musée

Les trois principaux axes de développement sont par ordre de priorité :

- Capitaliser sur les excursionnistes
- Cibler les touristes nationaux résidant à proximité de l'axe A1
- Conforter une image à l'international

En outre, une attention particulière est portée aux publics spécifiques relevant des habitants de proximité ou encore de la démocratisation culturelle, venant conforter l'ancrage territorial du Musée à l'échelle de la Seine-Saint-Denis.

2.2.2. *Données clé sur les publics du Musée*

Le public du musée de l'Air et de l'Espace, est composé de :

- Près de 260K visiteurs annuels en 2025
- 80% du public venu en exploitation classique, 12% lors d'événements ; 8% lors des premiers dimanches du mois
- 66% de public individuel vs. 34% de public groupe
- 51% d'entrées payantes vs. 49% d'entrées gratuites
- 64% de primovisiteurs vs. 36% de repeaters

Un public :

- jeune : 56% de moins de 26 ans vs. 44% de plus de 26 ans
- francilien : 91% de public français, dont 74% de franciliens
- masculin : 63 % d'hommes vs. 37% de femmes
- de CSP hautes ou d'étudiants, très diplômés (66 % de Bac +3 et plus)
- un public avec de très fortes pratiques culturelles
- se déplaçant avant tout en voiture (65%)
- réalisant une visite dans un cadre familial (71%)
- visitant le Musée en moyenne 3h (en exploitation classique)
- ayant une très bonne satisfaction (score NPS de 53)
- se déclarant avant tout impressionné par sa visite (49%)
- ayant l'intention de revenir (83%)

Ces éléments sont issus des données billetterie 2024 et 2025 et des différentes études conduites entre 2020 et 2025.

2.3 Offre

2.3.1. *Localisation*

Le Musée est situé sur l'Aéroport de Paris-Le Bourget, à 10km du nord de Paris. Il est équipé d'un parking payant pour les visiteurs venant en voiture. Il est accessible en transports en commun (RER B ou ligne 7 + bus 152 ; bus 350, 610, 148). Une piste cyclable dessert le musée depuis Paris.

2027 verra l'arrivée d'une nouvelle station de métro (ligne 17) aux portes du Musée qui modifiera structurellement l'accessibilité actuelle.

2.3.2. *Horaires d'ouverture*

En exploitation normale, le Musée est ouvert du mardi au dimanche :

- de 10h à 17h d'octobre à mars
- de 10h à 18h d'avril à septembre.

sauf les 1^{er} janvier et le 25 décembre

Ces jours et horaires d'ouverture s'appliquent aussi bien pour les groupes que pour les individuels.

2.3.3. *Parcours permanent*

La visite du Musée se fait à travers une dizaine de halls thématiques et une partie en extérieur appelée le tarmac grâce à un billet d'entrée *Check-in*.. Le billet *Boarding Pass* permet de visiter l'intérieur de plusieurs appareils : Concorde, Boeing 747 et Dakota.

Annexe 1 : Plan de visite du Musée

2.3.4. Activités optionnelles

En complément de la visite des collections et des avions, les visiteurs ont la possibilité de participer à différentes activités optionnelles : visite guidée, atelier famille, Planète Pilote, Planétarium, Simupilote, , etc.

Annexe 2 : Offre détaillée du Musée

2.3.5. Grille tarifaire

Pour les plus de 26 ans, le droit d'entrée, dont le nom commercial est *Check-in + Boarding Pass*, comprend l'accès, en visite libre, aux collections permanentes et aux expositions temporaires ainsi qu'à l'intérieur des avions visitables. Il est obligatoire pour accéder au musée de l'Air et de l'Espace. Pour les visiteurs de moins de 26 ans, afin de se conformer à la politique « Musée de France », le droit d'entrée est composé seulement du Billet *Check-in*. Ce dernier donne accès gratuitement, en visite libre, aux collections permanentes et aux expositions temporaires. La visite des avions (*Boarding Pass*) est une option payante pour cette catégorie de visiteur. En complément, les visiteurs peuvent acheter des billets pour les différentes activités optionnelles (visites guidées, ateliers famille, Planète Pilote, Planétarium, Simupilote, etc.).

La grille tarifaire distingue les tarifs individuels des tarifs pour les groupes.

Le Musée est gratuit les premiers dimanches du mois.

Fin 2025, le Musée a relancé une offre d'abonnement annuel appelée *Pass Infini*.

La vente des billets se fait essentiellement à l'accueil-billetterie du Musée ou sur la billetterie en ligne du Musée. Le Musée a aussi une activité de vente en nombre auprès des CSE, collectivités et revendeurs de billetterie mais qui reste marginale à ce jour.

La grille tarifaire est consultable sur le site internet du Musée. La grille tarifaire détaillée en vigueur sera communiquée au prestataire retenu.

3 OBJECTIF DE LA MISSION

La mission de conseil en stratégie commerciale portera sur :

- La simplification de la grille tarifaire (billets d'entrée, choix des options, packs, tarifs familiaux, réductions).
- L'optimisation du parcours d'achat (site, surcouche UX, intégration billetterie).
- L'amélioration de la connaissance client et de la data collectée (données manquantes, statistiques et données commerciales...).
- La consolidation du parcours de préparation de visite (site web, réseaux sociaux, billetterie),

4 METHODOLOGIE ATTENDUE

Le prestataire proposera une approche structurée comprenant *a minima* :

- Phase de diagnostic

Analyse de la grille tarifaire existante et de ses performances.

Analyse UX du tunnel d'achat (parcours, ergonomie, abandons, temps passé).

Analyse du comportement web : sources de trafic, usages, parcours réels.

Entretiens : équipes accueil, billetterie, marketing, communication, sécurité, SIC...

- Élaboration d'options de simplification tarifaire

Scénarios de packs : entrée + options, packs familiaux, packs thématiques...

Modèles tarifaires associés (prix, impacts sur CA, lisibilité).

Évaluation des contraintes techniques (billetterie, remontées CA).

- Optimisation du parcours d'achat

Recommandations UX détaillées

Recommandations Data & Pilotage

- Restitution et feuille de route

Synthèse des choix tarifaires retenus.

Proposition du modèle cible (tarifs, packs, réduction de l'offre).

Roadmap de mise en œuvre.

5 LIVRABLES ATTENDUS

Les livrables attendus sont les suivants :

- Diagnostic complet (tarifaire, UX, data).
- Modèles tarifaires : scénarios et recommandations argumentées.
- Modélisation parcours UX simplifiés.
- Scénarios de visite par profil utilisateur.
- Plan d'action opérationnel avec priorités et prérequis techniques.
- Restitution orale auprès de la direction et/ou des équipes.

6 PLANNING PREVISIONNEL

La durée indicative de la mission est de 14 à 18 semaines à compter de mars-avril 2026.

7 CRITERES DE SELECTION DU PRESTATAIRE

Les critères de sélection du prestataire sont les suivants :

- Compréhension du besoin et qualité de la proposition méthodologique : 30%
- Expérience et références du prestataire (stratégie tarifaire, UX, billetterie ou loisirs) : 15%
- Qualité et complémentarité de l'équipe projet : 10%
- Planning, pilotage et modalités de réalisation : 15%
- Offre financière : 30%





OFFRE

PRÉSENTATION DU MUSÉE



Fondé en 1919, le musée de l'Air et de l'Espace est l'un des premiers musées aéronautiques et spatiaux du monde, par son ancienneté et la richesse de ses collections dans les trois domaines du vol : l'aérostation, l'aviation et l'espace.

Aéronefs, aérostats, maquettes, uniformes, photographies, estampes, affiches ou objets d'art inédits : le musée dispose d'une riche collection à découvrir au détour d'une déambulation révélant de nombreuses surprises !

Situé sur l'aéroport de Paris - Le Bourget, berceau de l'aviation civile et premier aéroport d'affaires européen, le musée est également un musée de site et un lieu vivant, en prise directe avec l'aéronautique contemporaine.

DRIT D'ENTREE



CHECK-IN + BOARDING PASS

Découvrez les collections permanentes du musée à travers dix halls thématiques et le tarmac, où sont notamment présentées deux maquettes à taille réelle des fusées Ariane 1 et 5, ainsi que les expositions temporaires du moment.

Montez à bord de quatre appareils mythiques : le Boeing 747, le Douglas C47-Dakota et les deux Concorde du musée – prototype 001 et Concorde Sierra Delta.

- Visite en autonomie des collections permanentes, des expositions temporaires et des avions
- Correspond au droit d'entrée
- Durée libre
- Tout âge

EXPOSITIONS TEMPORAIRES

Exemples d'expositions passées

Expositions interactives



Expositions historiques



Expositions pour les familles



Art contemporain



ACTIVITES OPTIONNELLES



PLANETE PILOTE

En famille, participez à près de 40 manipulations ludiques et interactives pour découvrir l'univers de l'aviation et du spatial et comprendre les grands principes scientifiques de l'aéronautique tout en s'amusant !

Activité recommandée pour les enfants entre 6 et 12 ans.

- Activité optionnelle
- 1h
- Disponible tous les week-ends et tous les jours pendant les vacances scolaires zones C
- À partir de 6 ans (les enfants doivent impérativement être accompagnés d'un adulte ou d'un adulte accompagnant)

ACTIVITES OPTIONNELLES



PLANETARIUM

Connaissez-vous la circonférence du Soleil, la durée du voyage jusqu'à la planète Mars, le nom des constellations ? Savez-vous lire la carte du ciel ? Embarquez au planétarium pour un voyage sans retour ni pollution lumineuse à travers la nuit étoilée, en étant guidé par un spécialiste à la découverte des mystères de notre Univers.

- Activité optionnelle
- 30 minutes
- Disponible tous les week-ends et tous les jours pendant les vacances scolaires zones C
- Différentes thématiques proposées
- À partir de 6 ans

ACTIVITES OPTIONNELLES



SIMUPILOTE

Installés en duo à vos postes, découvrez les bases du pilotage ou découvrez à l'atterrissage, en vue de réaliser un vol complet entre les aéroports de Paris-Le Bourget et de Roissy CDG.

- Activité optionnelle
- 1h
- Disponible tous les week-ends et tous les jours pendant les vacances scolaires zones C
- À partir de 8 ans

AUTRES ACTIVITES AVEC MEDIEUR



Visite guidée

Découvrez le thème que des collections d'art avec un guide 60 minutes du musée Art & Air etc. (activité optionnelle)

Visite famille

Visite famille multigénérationnelle et ludique sur le thème des animaux dans le musée (activité optionnelle)

Atelier famille

Atelier de médiation animé en direct (thème à voir, secteur du ciel, montagne, etc.) (activité optionnelle)

La petite histoire

Conte « Le Baron de Caroline » pour les 0-5 ans (activité optionnelle)

C'est pas compliqué

Rendez-vous court dans les halls du musée pour parler de phénomènes physiques, chimiques ou biologiques de façon simple (gratuit)

Sans médiateur

Tour de contrôle

Après 5 l'ensemble de tour de contrôle de l'aéroport du Bourget permettant d'avoir un point de vue sur le terrain et les pistes en activité (aide de matériel) (activité optionnelle)

AUTRES ESPACES DE VISITE ET SERVICES



Médiathèque - Ludothèque

Espace proposant de nombreuses ressources (livres, DVD, revues, vidéos, etc.) sur l'aviation et l'espace, mais aussi de relever des défis ludiques sur la thématique aéronautique.



Le Cocon

Espace de repos pour les tout-petits et leurs parents (espace allaitement, jeux adaptés, salle de change, etc.).



Boutique

En vente maquettes, modèles réduits aéronautiques et aérospatiaux, livres et revues spécialisés, objets collectibles, séries limitées, jeux, jouets aéronautiques, etc.

Restaurant

Offre de buffets de salades et de croûtes de saison au pied du Boeing 747.