



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

culture et communication : fonctionnement

Question écrite n° 124810

Texte de la question

M. Marc Le Fur attire l'attention de M. le ministre de la culture et de la communication sur la proposition de la commission des finances, de l'économie générale et du contrôle budgétaire de l'Assemblée nationale dans le rapport n° 3544 sur le projet de loi (n° 3507) de règlement des comptes et rapport de gestion pour l'année 2010. La commission propose de : - généraliser les indicateurs de suivi de la satisfaction des visiteurs à l'ensemble des grandes institutions patrimoniales. - Renseigner un indicateur unique pour chaque opérateur concerné. - Harmoniser ces indicateurs. Il lui demande de bien vouloir lui faire connaître comment le ministère prévoit de mettre en œuvre cette recommandation.

Texte de la réponse

Le ministère de la Culture et de la Communication est saisi de longue date de la question des indicateurs de la satisfaction des visiteurs des institutions patrimoniales. La mise en œuvre de contrats d'objectifs et de performance pour les opérateurs et les établissements publics a conduit à la formalisation d'une problématique et sa transcription en une démarche pratique. Conçue et réalisée en coopération avec l'ensemble des services des publics des Établissements publics (EP) et Services à compétence nationale (SCN), « A l'écoute des visiteurs-2010 », première grande enquête de satisfaction des visiteurs, s'est déroulée à l'automne et a touché près de 10 000 visiteurs dans 34 musées, 10 monuments et les Galeries nationales du Grand-Palais. Il s'agissait notamment de déterminer les indicateurs de la satisfaction à intégrer dans le volet « Publics » des contrats de performance des établissements. L'analyse des résultats de l'enquête montre la complémentarité de trois indicateurs : le rapport aux attentes, la satisfaction par rapport à l'offre, le score de recommandation. Ce sont les trois indicateurs qui seront pris en considération au sein du périmètre des institutions patrimoniales de la direction générale des patrimoines : musées nationaux (opérateurs et SCN), monuments nationaux (Centre des monuments nationaux et domaine national de Chambord) et Cité de l'architecture et du patrimoine (CAPA). Ils pourront l'être au titre d'indicateur de performance ou bien à celui d'indicateur de suivi pour une éventuelle période de rodage.

Données clés

Auteur : [M. Marc Le Fur](#)

Circonscription : Côtes-d'Armor (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 124810

Rubrique : Ministères et secrétariats d'état

Ministère interrogé : Culture et communication

Ministère attributaire : Culture et communication

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 20 décembre 2011, page 13190

Réponse publiée le : 27 mars 2012, page 2563