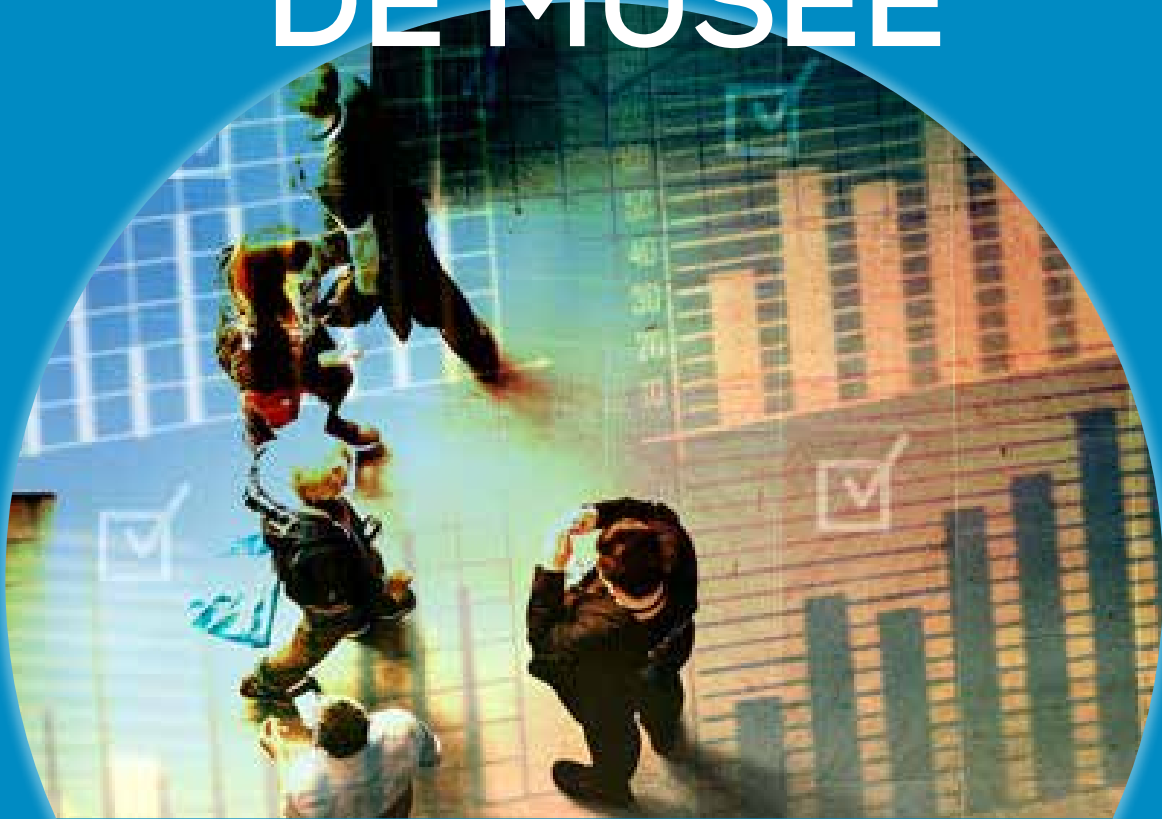


# ENQUÊTE DE SATISFACTION DES VISITEURS DE MUSÉE



ÉTÉ 2019  
LES RÉSULTATS



## CONTEXTE DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION 2019

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. En 2018, dans un esprit d'amélioration des pratiques, nous avons réalisé un projet d'enquêtes estivales sur la provenance et la satisfaction des visiteurs. 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.

Les résultats de 2018, quoique non représentatifs, ont constitué une excellente base, tant du point de vue des données collectées que des outils communs mis en place. Encouragés par cette expérience positive et conscients de son potentiel pour aider les institutions muséales à connaître leurs visiteurs, nous avons décidé de reprendre la formule en 2019, toujours sous la responsabilité de Lucie Daignault. Outre l'amélioration de certains outils, nous avons misé sur un plan d'échantillonnage par grappes afin que le sondage soit – contrairement à l'année dernière – considéré comme représentatif de l'ensemble des membres de la SMQ. Ce plan d'échantillonnage est présenté en détail à la page 4.

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. Lecture des résultats : mode d'emploi
5. Musées participants et nombre de répondants par type de musée
6. Répartition géographique des musées
7. Résultats
8. Faits saillants
9. Annexe

### RÉALISATION

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

**Recherche, analyse et rédaction :** Lucie Daignault, consultante

**Coordination et validation :** Esther Gagnier, chargée de projets, SMQ



# 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 de l'expérience de visite et du service d'accueil
- Relever les commentaires et les suggestions

# 2.

## NOTES MÉTHODOLOGIQUES

### BASE DE SONDAGE

Selon l'Institut de la statistique, le nombre de musées au Québec, en 2017, est de **406\***. Par ailleurs, comme les enquêtes sont pilotées par la SMQ, l'échantillon a été uniquement constitué des **265** institutions muséales membres de la SMQ et ouvertes à l'été 2019.

### PÉRIODE DU SONDAGE

Le trimestre d'été soit, du 30 juin au 14 septembre 2019 et ce, pour deux raisons principales :

- Il représente près de la moitié de la fréquentation annuelle.
- Plusieurs musées ne sont ouverts que l'été.

### POPULATION À L'ÉTUDE

L'ensemble des visiteurs âgés de 18 ans et plus au terme de leur visite.

**Étaient exclus : les employés, les groupes organisés et leurs accompagnateurs**

### 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.

### PLAN D'ÉCHANTILLONNAGE PAR GRAPPES

Pour s'assurer de la représentativité des résultats, un plan d'échantillonnage par grappes a été retenu.

Deux critères ont été pris en considération :

- Le type de musée
- La région

**Comme le montre le tableau ci-après les proportions par type de musées et par régions touristiques sont pratiquement similaires pour les 406 musées au Québec et pour les 265 membres de la SMQ.**

\* Les statistiques de l'Institut de la statistique proviennent du document : DANVOYE, Marik (2018). « La fréquentation des institutions muséales en 2016 et 2017 », Optique culture, [En ligne], n° 60, mai, Institut de la statistique du Québec, Observatoire de la culture et des communications du Québec, p. 1-16.

## NOMBRE DE MUSÉES AU QUÉBEC SELON LE TYPE ET LA RÉGION

Type de musées	Musées du Québec ISQ	Musées membres SMQ	Musées prévus N = 62	Musées participants N = 55
Histoire	260 (64 %)	171 (65 %)	37 (60 %)	31 (56 %)
Art	89 (22 %)	53 (20 %)	12 (20 %)	12 (22 %)
Sciences	57 (14 %)	41 (15 %)	13 (21 %)	12 (22 %)
Total	406 (100 %)	265 (100 %)	62 (100 %)	55 (100 %)
Région	ISQ	SMQ	Prévus	Participants
Centrale	119 (29 %)	81 (31 %)	21 (34 %)	20 (36 %)
Périphérique	99 (24 %)	66 (25 %)	11 (21 %)	8 (15 %)
Intermédiaire	71 (17 %)	47 (18 %)	13 (19 %)	11 (20 %)
Éloignée	117 (29 %)	71 (27 %)	16 (26 %)	16 (29 %)
Total	406 (100 %)	265 (100 %)	61 (100 %)	55 (100 %)

→ **Suivant ce plan d'échantillonnage, 62 musées ont été approchés**

pour participer au sondage (colonne « musées prévus »). Il respectait à peu de choses près la proportion des types de musées ainsi que la proportion du nombre de musées par région.

→ Quelques musées qui avaient exprimé leur intention de mener le sondage de satisfaction n'ont cependant pas été en mesure de le faire, et ce, pour diverses raisons, d'où le léger écart entre les 2 échantillons.

## 3. ENQUÊTE SUR LE TERRAIN

Pour réaliser l'enquête, chaque musée a reçu un « coffre à outils » (consignes, questionnaire et calendrier)

→ **Période de collecte :** entre le 30 juin et le 14 septembre 2019

→ **Nombre de jours d'enquête :** entre 11 et 68 jours en fonction de l'achalandage de chacun des musées

→ **Mode de passation du questionnaire**

- 38 % ont utilisé une tablette
- 50 % ont utilisé le questionnaire papier
- 12 % ont utilisé une tablette et le questionnaire papier

→ **Nombre total de répondants :** 13 204

- **Francophones : 75 %**
- **Anglophones : 25 %**

Marge d'erreur 3 %

Niveau de confiance 95 %

→ **Questionnaires incomplets :** 404

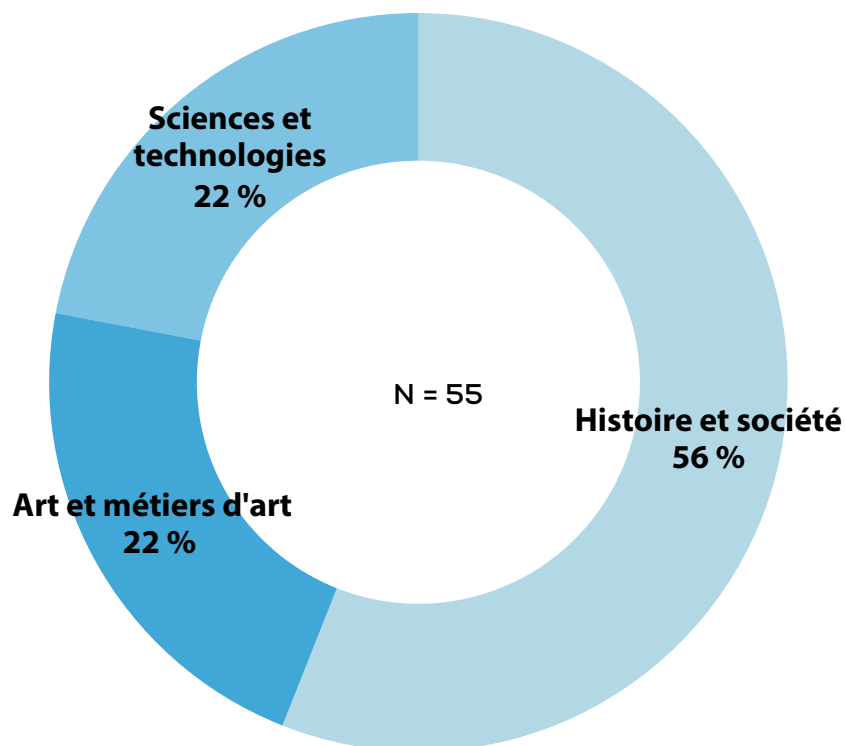
# 4.

## LECTURE DES RÉSULTATS : MODE D'EMPLOI

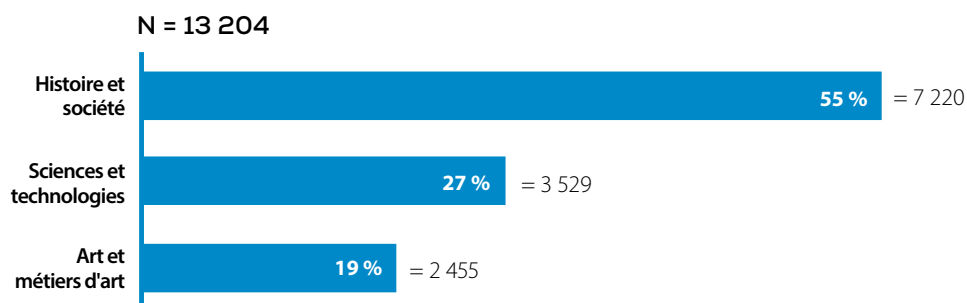
- Les résultats proviennent des **50 institutions muséales** qui ont participé à l'enquête de satisfaction pilotée par la SMQ et des **5 autres musées** qui ont mené leur propre enquête. L'analyse présente les **résultats globaux** pour les **55** musées.
- Aucun musée n'est identifié. **Chaque musée a reçu en PDF ses résultats personnalisés**. Ainsi, il pourra procéder à sa propre analyse et comparer ses résultats avec les résultats globaux.
- Des 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.
- Pour **l'analyse de la question ouverte**, nous avons procédé à une analyse de contenu. Les réponses ont été regroupées dans des catégories génériques (expositions, satisfaction générale, visites commentées, services, etc.).
- **Les résultats pour chacune des questions sont d'abord présentés pour l'été 2019.**
- **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.
- **Les croisements associés** concernent uniquement le sondage de 2019.
- Les pourcentages supérieurs à 100 % sont attribuables à la multiple réponse.
- Par souci de clarté, les pourcentages ont été arrondis au nombre entier le plus proche.
- **Pour certaines questions, une comparaison entre 2018 et 2019 est présentée.**
  - La légende au bas du graphique présente le nombre de répondants pour chacune des années.
  - Le nombre total de répondants pour les années 2018 et 2019 est indiqué.
  - Les résultats étant pratiquement similaires pour presque toutes les questions, nous présentons uniquement les graphiques. La similitude des résultats saute aux yeux.
- **Participation sur deux étés**
  - Participation totale : 110 institutions muséales
  - 68 institutions muséales différentes
  - Nombre de répondants : **23 855**

# 5.

## MUSÉES PARTICIPANTS ET NOMBRE DE RÉPONDANTS : 2019

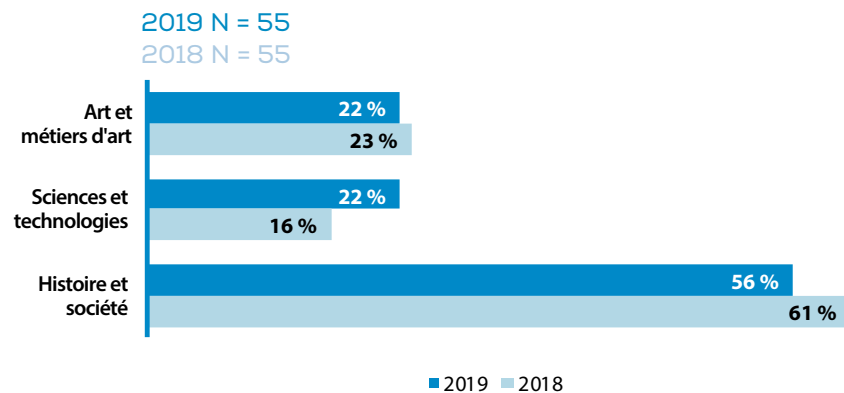


### NOMBRE DE RÉPONDANTS PAR TYPE DE MUSÉE

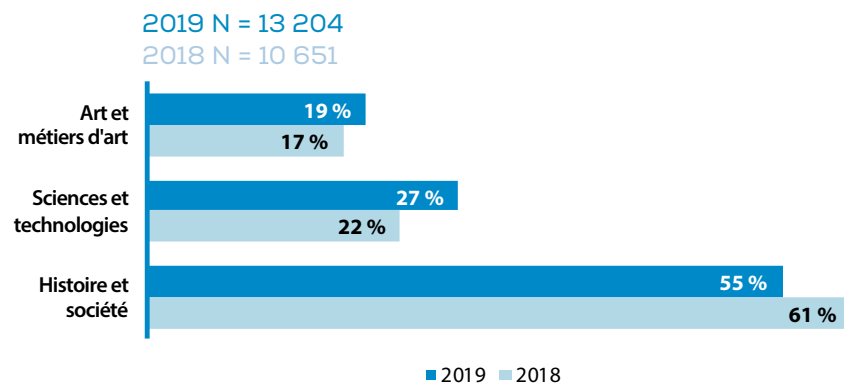


## 5.1 COMPARAISON 2018 ET 2019

### PARTICIPATION SELON LE TYPE DE MUSÉE

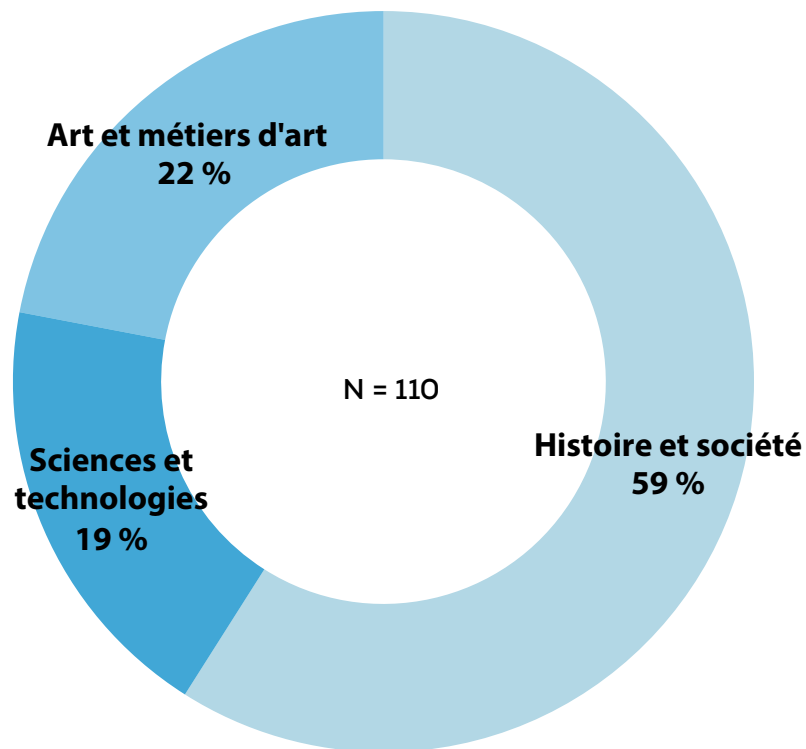


### NOMBRE DE RÉPONDANTS PAR TYPE DE MUSÉE

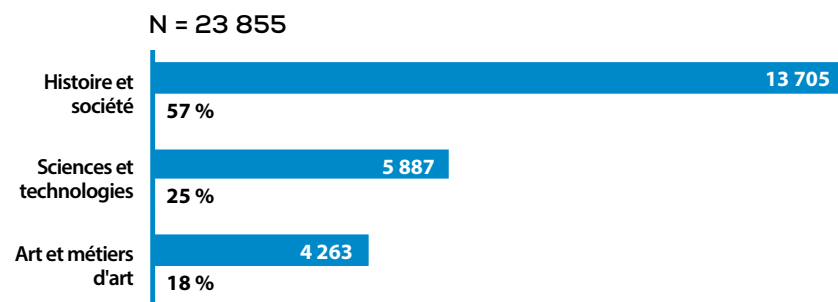


## 5.2 TOTAL SUR 2 ÉTÉS

### PARTICIPATION SELON LE TYPE DE MUSÉE



### NOMBRE DE RÉPONDANTS PAR TYPE DE MUSÉE





# 6.

## RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES MUSÉES

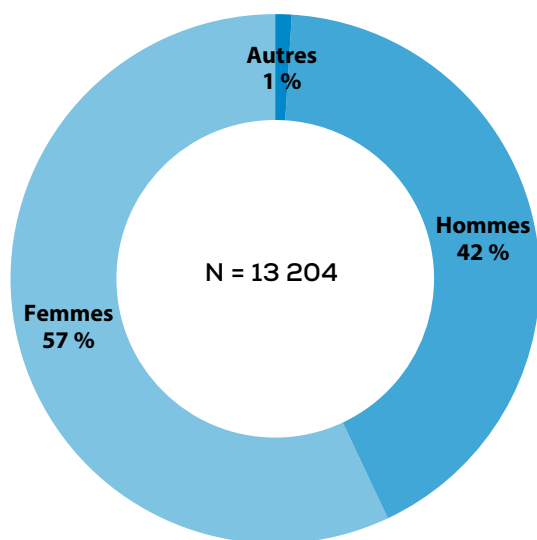
Répartition géographique	N = 55
Abitibi-Témiscamingue	3
Bas-Saint-Laurent	3
Cantons-de-l'Est	4
Centre-du-Québec	2
Charlevoix	1
Chaudière-Appalaches	3
Duplessis-Manicouagan	3
Gaspésie	3
Îles-de-la-Madeleine	1
Lanaudière	1
Laval	2
Mauricie	4
Montréal	11
Québec	8
Saguenay - Lac-Saint-Jean	4
Régions	Nombre de musées
Centrale	20 musées (36 %)
Périphérique	8 musées (15 %)
Intermédiaire	11 musées (20 %)
Éloignée	16 musées (29 %)

# 7. RÉSULTATS

- 7.1 Profil des répondants
- 7.2 Fréquentation muséale et sources d'information
- 7.3 Appréciation de la visite
- 7.4 Question ouverte

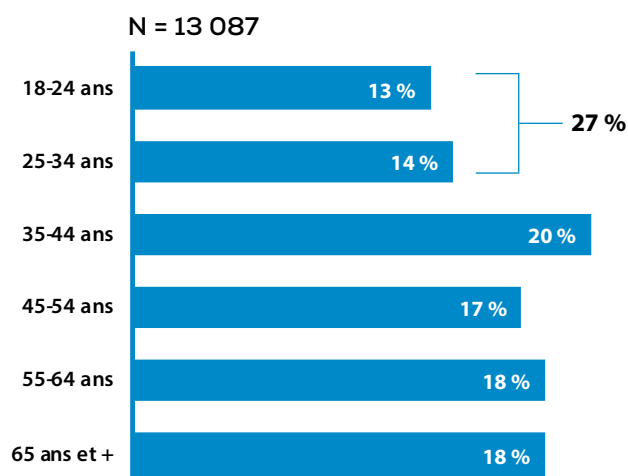
## 7.1 PROFIL DES RÉPONDANTS

### LES FEMMES SONT PLUS NOMBREUSES À FRÉQUENTER LES MUSÉES (2019)



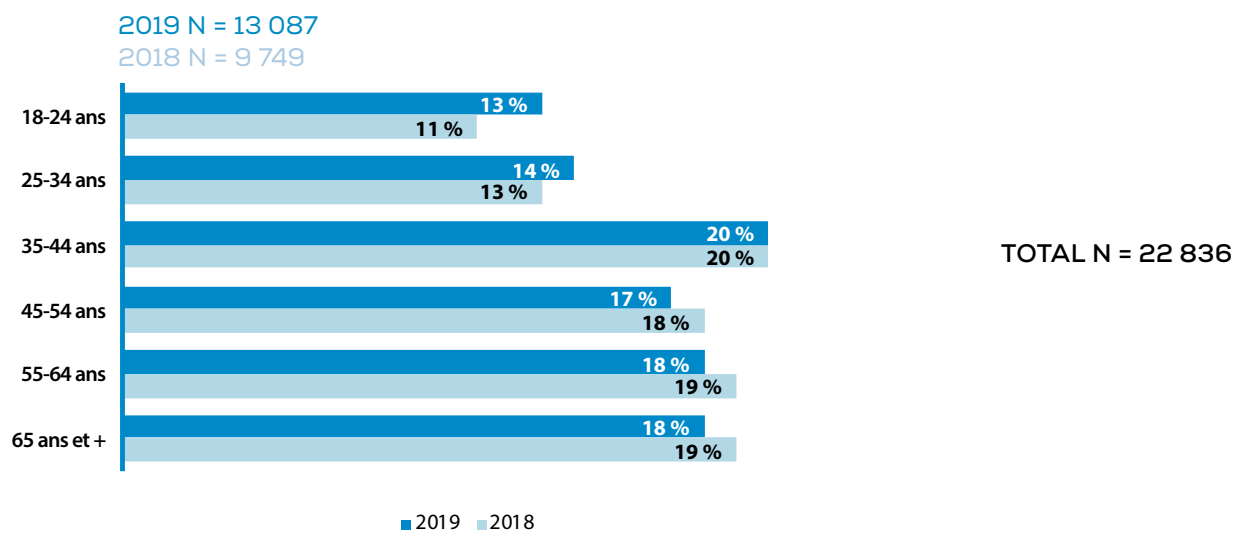
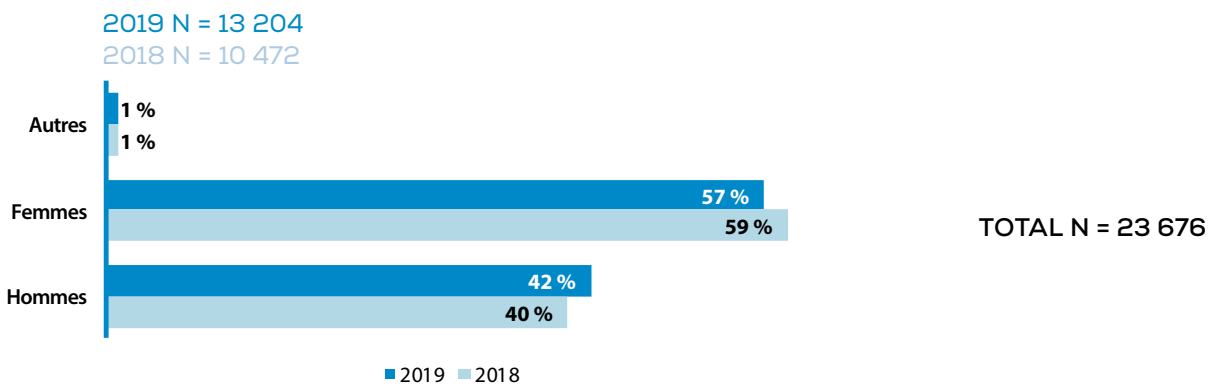
- La proportion hommes/femmes varie en fonction de la mission ou des thématiques présentées par les musées.
- Les musées qui ont une vocation religieuse attirent tout particulièrement les femmes. La proportion de femmes s'élève à **61 %** pour 2 de ces institutions.
- Les musées de sciences attirent un peu plus d'hommes (**47 %**) que les autres types de musées.
- La proportion de femmes est plus élevée chez les anglophones de 18-24 ans (**62 %**).

### LES JEUNES ADULTES SONT UN PEU MOINS PRÉSENTS (2019)



- Les musées à vocation religieuse sont plus populaires auprès des 55 ans et plus (**51 %**).
- La majorité des visiteurs adultes en famille se retrouve dans la catégorie « **35-44 ans** », Francophones (**68 %**) Anglophones (**51 %**)
- L'art contemporain a un pouvoir d'attractivité auprès des 18-34 ans (**48 %**).

## GENRE ET ÂGE DES VISITEURS : PEU DE VARIATION ENTRE 2018 ET 2019



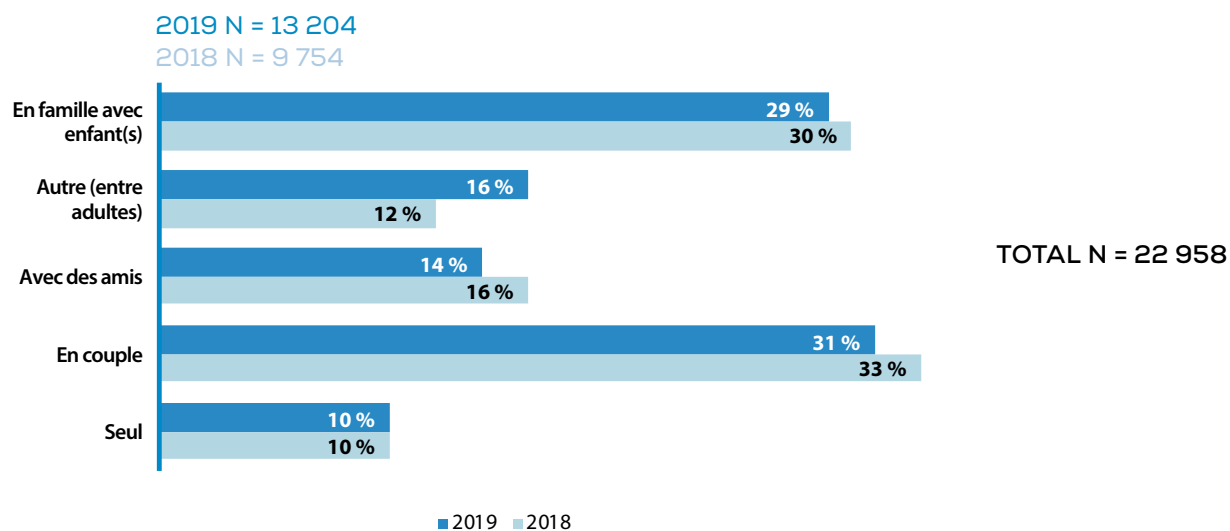
## LES MUSÉES PRINCIPALEMENT VISITÉS ACCOMPAGNÉS

Cellules de visite	%
Seul	10 %
En couple	31 %
Avec des amis	14 %
Autre (entre adultes)	16 %
En famille avec enfant(s) de 17 ans et moins	29 %

N = 13 087

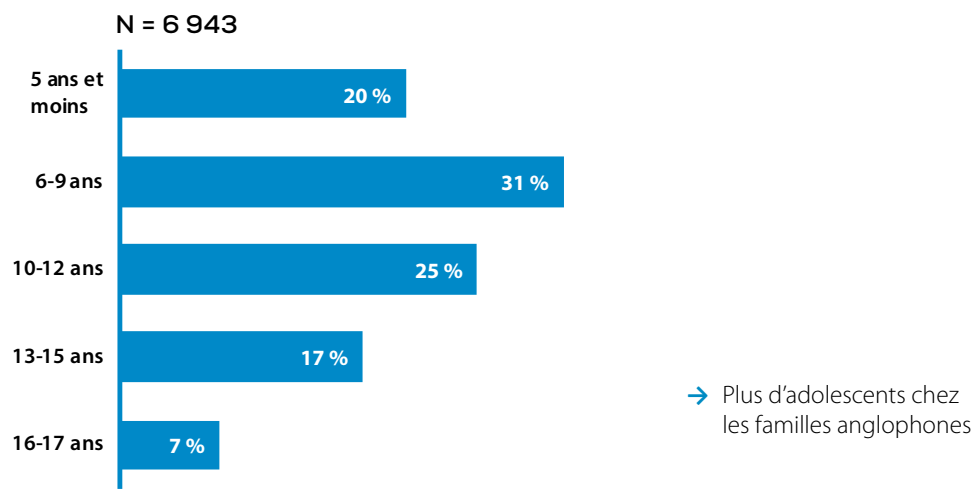
- Les **18-24 ans** fréquentent plus le musée avec des amis (**31 %**), principalement entre femmes.
- La présence des familles est plus élevée chez les francophones (**32 %**) que chez les anglophones (**26 %**).
- Les musées de sciences sont très attractifs pour les familles. Pour plusieurs, la proportion des familles se situe autour de **50 %**.

## CELLULES DE VISITE : COMPARAISON 2018 ET 2019

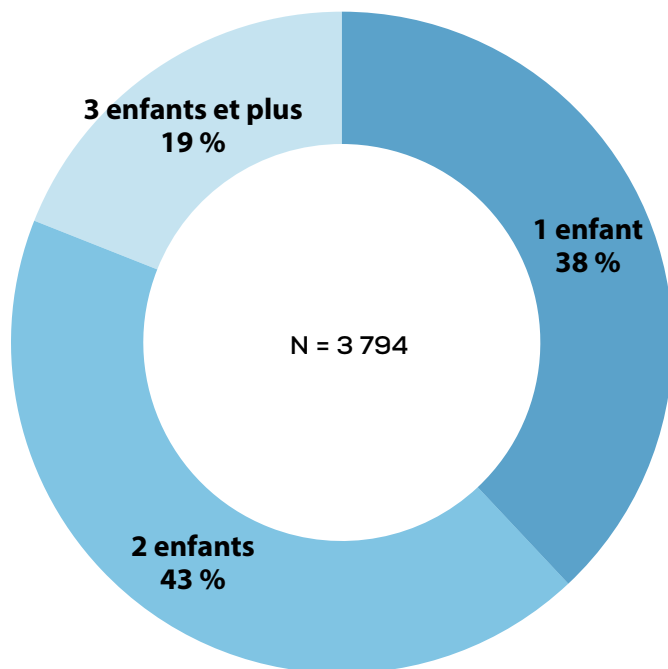


## DES MUSÉES QUI CONVIENNENT À DES ENFANTS DE TOUS LES ÂGES (2019)

### ÂGE DES ENFANTS

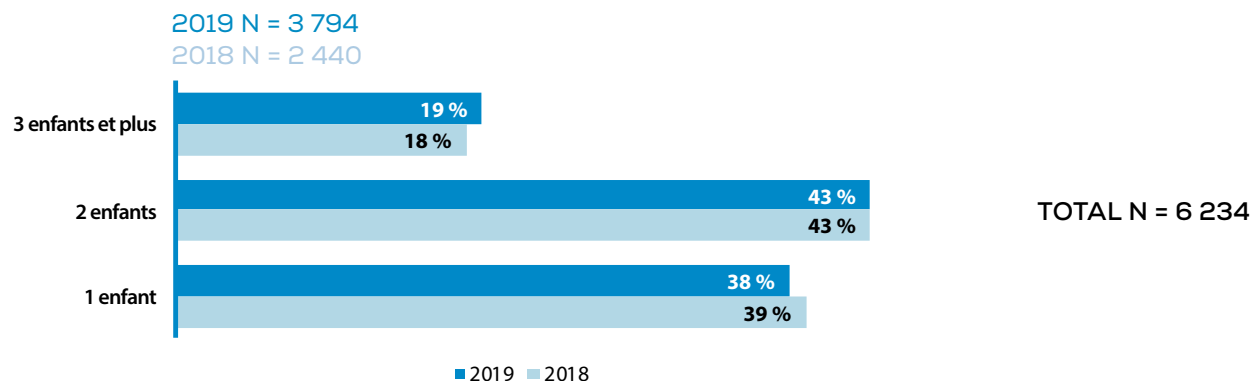


### NOMBRE D'ENFANTS PAR FAMILLE

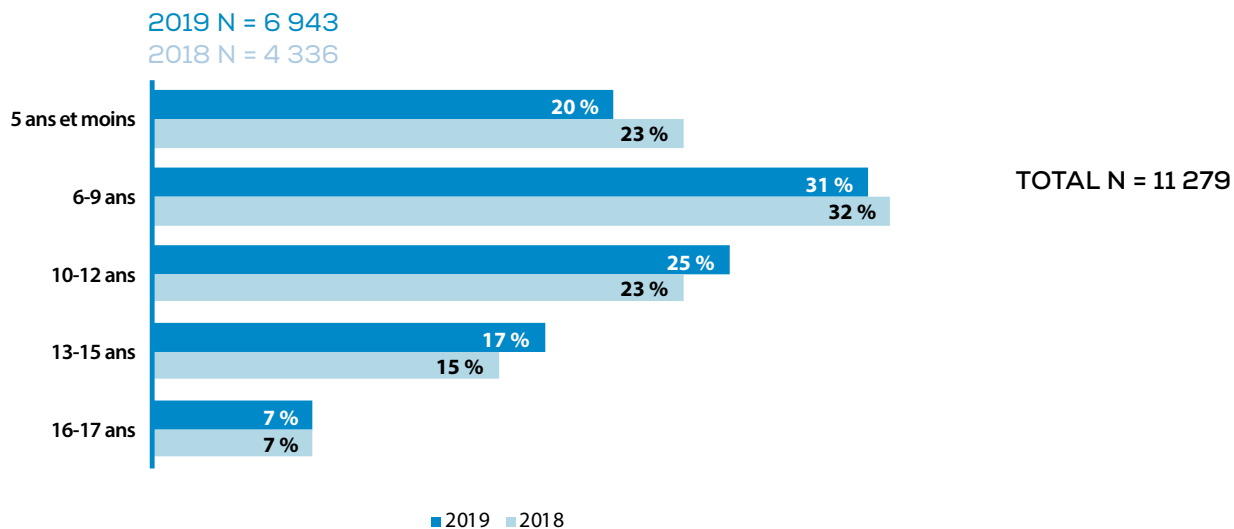


## PROPORTIONS DU NOMBRE D'ENFANTS ET DES CATÉGORIES D'ÂGE SIMILAIRES EN 2018 ET 2019

### NOMBRE D'ENFANTS PAR FAMILLE



### ÂGE DES ENFANTS



### SCOLARITÉ VARIABLE SELON L'ÂGE, LA LANGUE ET LE TYPE DE MUSÉE (2019)

Niveau de scolarité *	Effectifs N= 13 204	%
Primaire	174	1 %
Secondaire	1674	13 %
Collégial	2966	22 %
Universitaire	8390	<b>64 %</b>

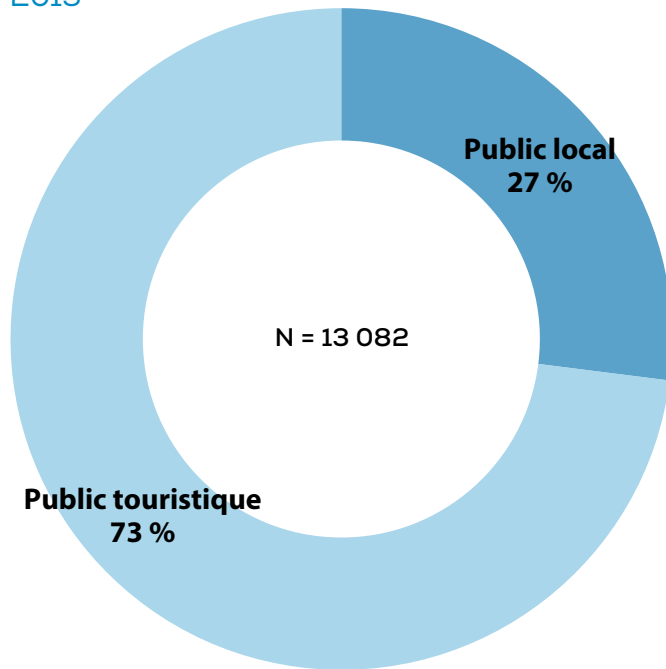
→ **Moins d'universitaires** chez les **55 ans et plus (50 %)**

→ Les anglophones sont plus scolarisés : **77 %** d'universitaires contre **56 %** chez les francophones.

\* La question sur le niveau de scolarité n'était pas posée en 2018.

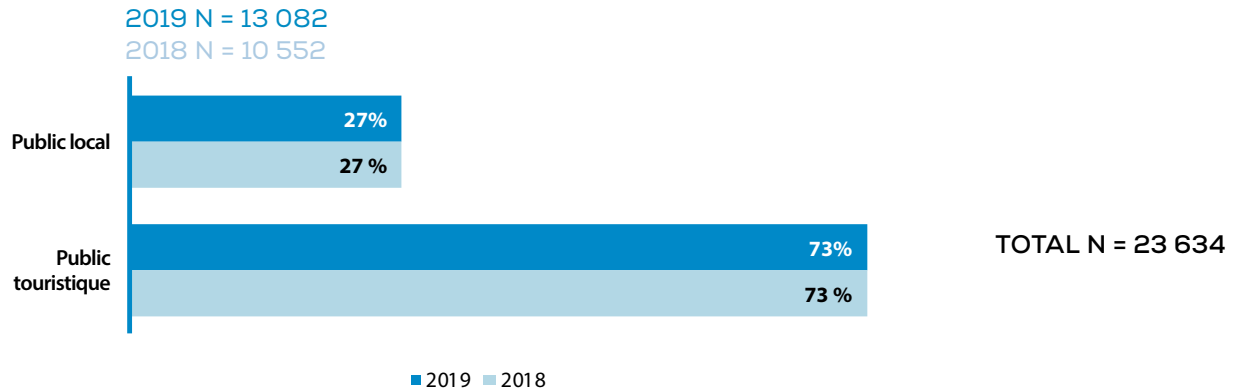
## LES MUSÉES MAJORITAIREMENT VISITÉS PAR DES TOURISTES EN ÉTÉ (2019)

2019



- Proportion de **touristes** plus élevée chez les **anglophones (88 %)**
- Proportion de **touristes** plus élevée chez les **55 ans et plus (80 %)**
- Proportion de **locaux** plus élevée chez les :  
**18-34 ans (31 %)**  
**35-44 ans (30 %)**

2018 - 2019



## LIEU DE RÉSIDENCE DES RÉPONDANTS (2019)

Lieu de résidence des visiteurs du Québec	%
Montréal	15 %
Région de Québec	10 %
Montérégie	9 %
Cantons-de-l'Est	6 %
Centre-du-Québec	4 %
Chaudière-Appalaches	3 %
Lanaudière	3 %
Laurentides	3 %
Mauricie	3 %
Saguenay-Lac-Saint-Jean	3 %
Abitibi-Témiscamingue	2 %
Bas-Saint-Laurent	2 %
Laval	2 %
Outaouais	2 %
Duplessis Manicouagan	1 %
Gaspésie	1 %
<b>Total</b>	<b>69 %</b>

N = 12 185

**44 %** des répondants québécois proviennent des régions du Québec autre que Montréal (15 %) et Québec (10 %)

Lieu de résidence des visiteurs hors Québec	%
Autres provinces canadiennes	7 %
États-Unis	9 %
France	8 %
Autres pays	7 %
<b>Total</b>	<b>31 %</b>

→ **31 %** des répondants sont des touristes hors Québec

## LIEU DE RÉSIDENCE DES VISITEURS HORS QUÉBEC (2019)

Lieu de résidence des visiteurs hors Québec	%
Autres provinces canadiennes	22 %
États-Unis	29 %
France	26 %
Autres pays	23 %
<b>Total</b>	<b>100 %</b>

N = 3 345

→ **35 %** des visiteurs en provenance d'autres pays et **36 %** des visiteurs français sont âgés de **18-34 ans**



## LIEU DE RÉSIDENCE DES RÉPONDANTS (2018 ET 2019)

Lieu de résidence des Québécois	2018 N = 9 732	2019 N = 12 185
Montréal	17 %	15 %
Région de Québec	10 %	10 %
Montérégie	9 %	9 %
Cantons-de-l'Est	5 %	6 %
Centre-du-Québec	3 %	4 %
Chaudière-Appalaches	3 %	3 %
Lanaudière	3 %	3 %
Laurentides	3 %	3 %
Mauricie	3 %	3 %
Saguenay-Lac-Saint-Jean	4 %	3 %
Abitibi-Témiscamingue	2 %	2 %
Bas-Saint-Laurent	3 %	2 %
Laval	2 %	2 %
Outaouais	2 %	2 %
Duplessis Manicouagan	1 %	1 %
Gaspésie	3 %	1 %

TOTAL N = 21 917

Moins de touristes des autres régions du Québec en 2019 (**44 % contre 46 %** en 2018)

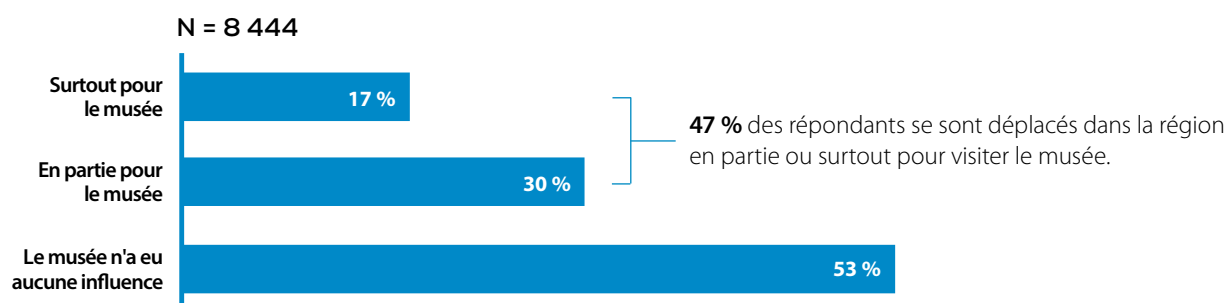
Lieu de résidence des visiteurs hors Québec	2018 N = 9 732	2019 N = 12 185
Autres provinces canadiennes	6 %	7 %
États-Unis	8 %	9 %
France	Inclus dans autres pays	8 %
Autres pays	14 %	7 %
<b>Total</b>	<b>28 %</b>	<b>31 %</b>

Plus de visiteurs hors Québec en 2019 (**31 %**)

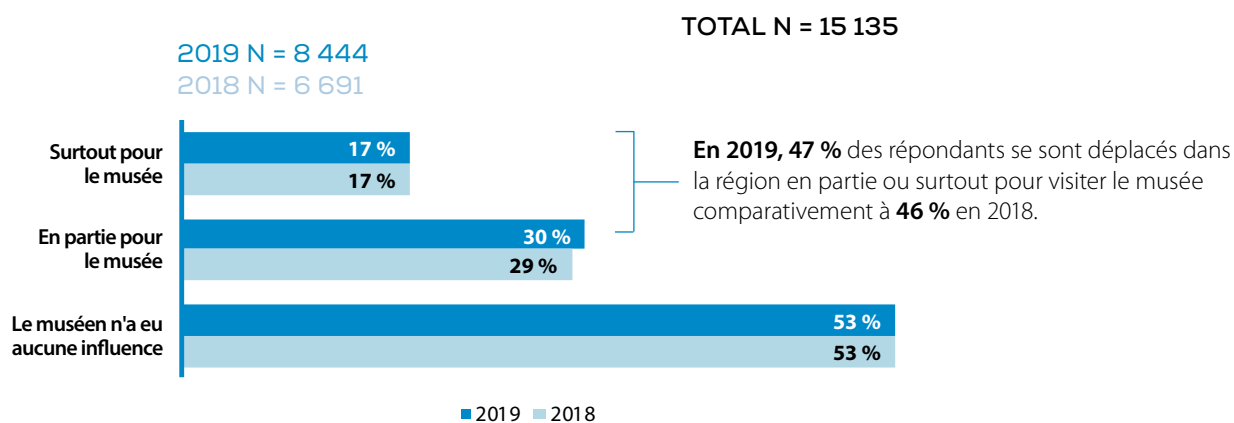
## 7.2 FRÉQUENTATION MUSÉALE ET SOURCES D'INFORMATION

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

2019



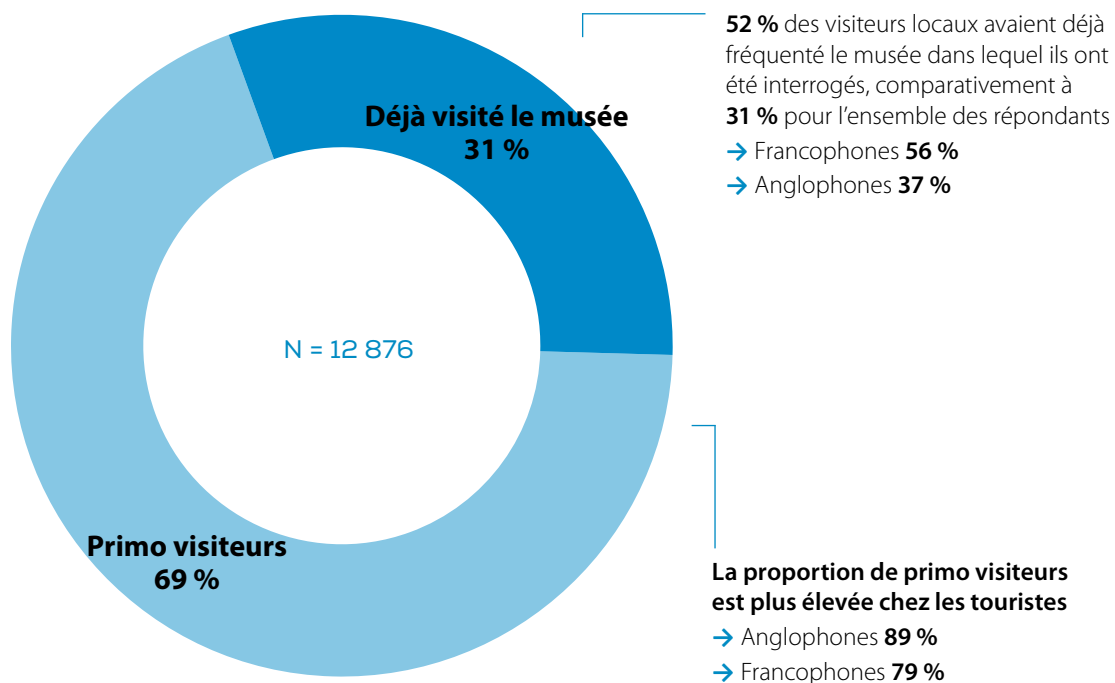
2018 - 2019



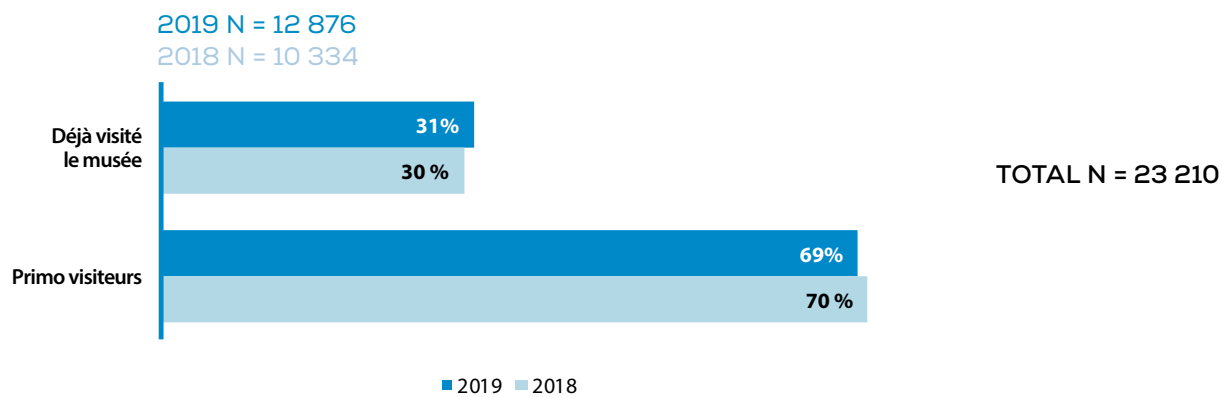


## LE MUSÉE EST DÉCOUVERT POUR LA 1<sup>RE</sup> FOIS À 69 % (2019)

### LA PROPORTION DES PRIMO VISITEURS



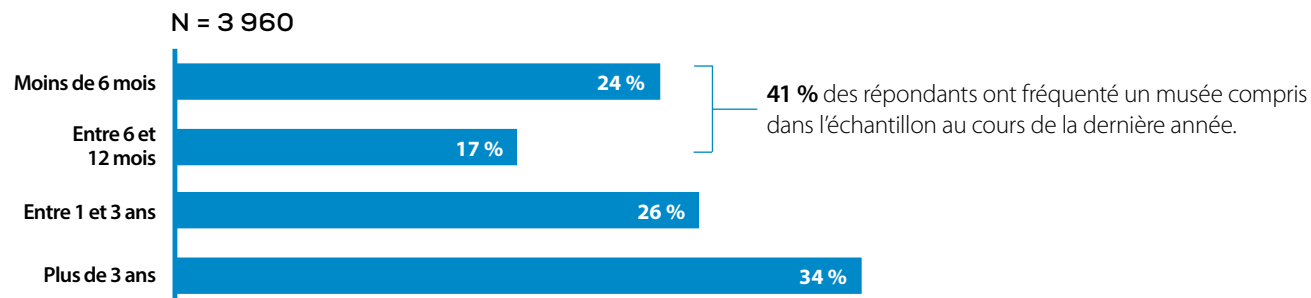
### LA PROPORTION DES PRIMO VISITEURS SIMILAIRE EN 2018 ET EN 2019



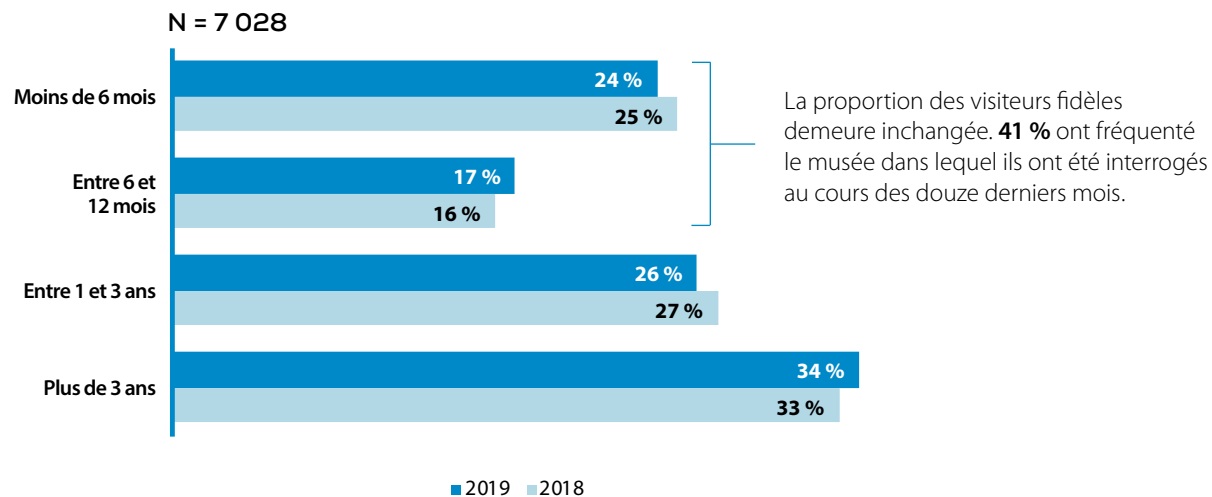
## HABITUDES DE FRÉQUENTATION MUSÉALE

### MOMENT DE LA DERNIÈRE VISITE

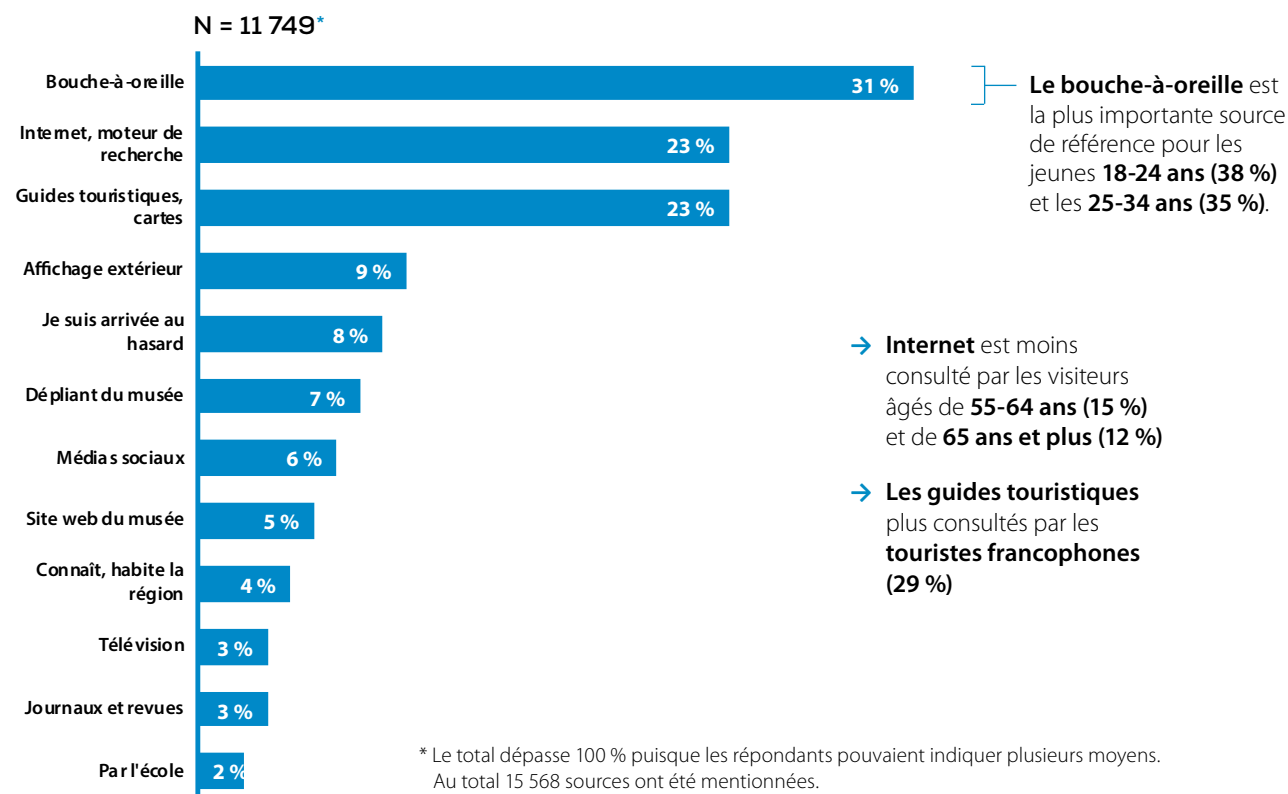
2019



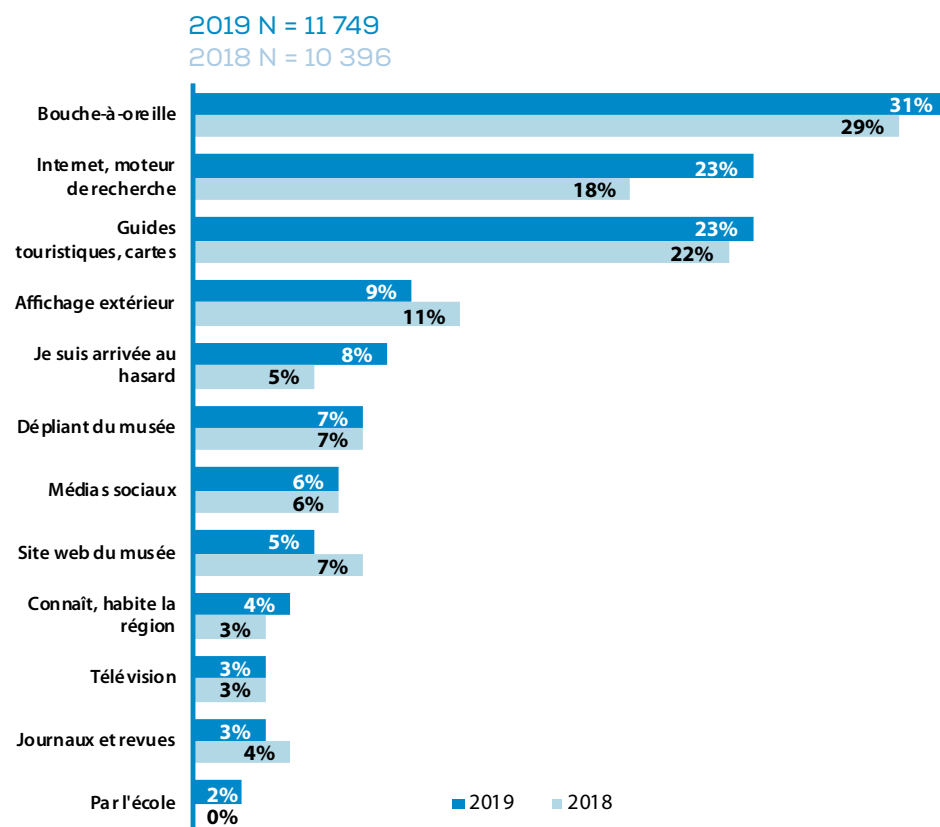
2018 - 2019



## DES SOURCES D'INFORMATION DIFFÉRENCIÉES SELON LES PUBLICS (2019)



## DES SOURCES D'INFORMATION DIFFÉRENCIÉES SELON LES PUBLICS (2018 - 2019)



## 7.3 APPRÉCIATION DE LA VISITE

### LES EXPÉRIENCES PROPOSÉES SONT TRÈS SATISFAISANTES (2019)

Les expositions et les activités	Très satisfait	Satisfait	Peu ou pas satisfait	%
Animation et visites commentées	<b>70 %</b>	27 %	3 %	100 %
Expositions	<b>66 %</b>	32 %	2 %	100 %
Activités offertes aux familles	60 %	35 %	5 %	100 %
Outils d'accompagnement à la visite (audio-guide, application mobile, etc.)	59 %	36 %	5 %	100 %

#### Comparaisons avec 2018

Animations :  
**73 %** très satisfaits

Expositions :  
**69 %** très satisfaits

Activités familles :  
**62 %** très satisfaits

### APPRÉCIATION DE L'ACCUEIL ET DU LIEU (2019)

La **présence humaine** ajoute à l'appréciation de l'expérience de visite. **91 %** se disent très satisfaits de la courtoisie du personnel et **85 %** sont très satisfaits de l'accueil.

Aspects périphériques	Très satisfait	Satisfait	Peu ou pas satisfait	%
Courtoisie du personnel	<b>91 %</b>	9 %	0 %	100 %
Propreté des lieux	<b>89 %</b>	11 %	0 %	100 %
Accueil	<b>85 %</b>	14 %	1 %	100 %
Signalisation	74 %	23 %	3 %	100 %
Aire de restauration	66 %	27 %	7 %	100 %

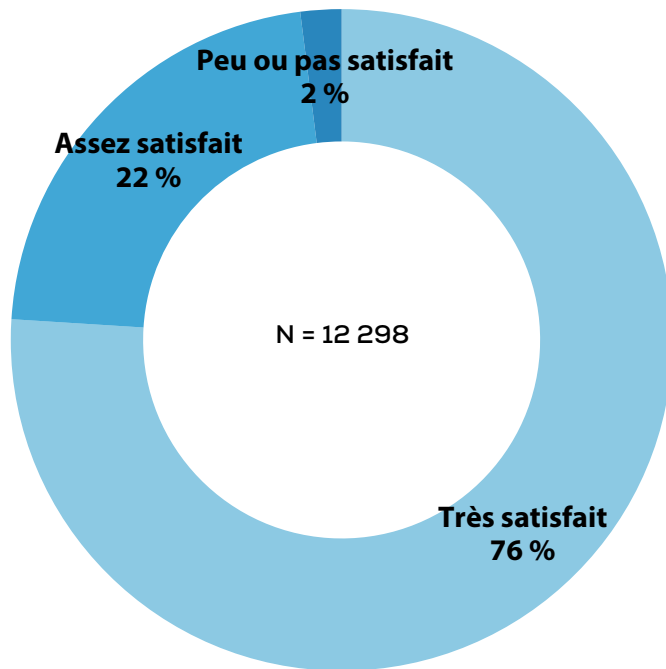
#### Comparaisons avec 2018

Courtoisie :  
**90 %** très satisfaits

Signalisation :  
**72 %** très satisfaits

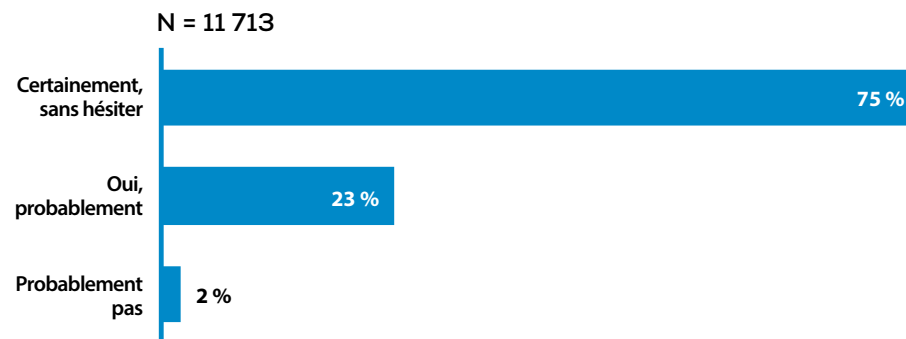
**Le manque de signalisation**, à l'intérieur ou à l'extérieur constitue un irritant pour plusieurs visiteurs.

## DES VISITEURS TRÈS SATISFAITS (2019)

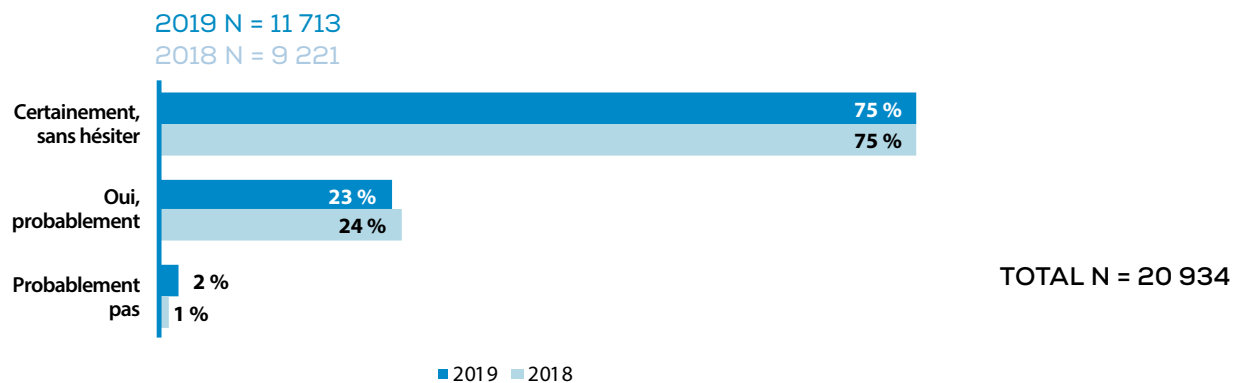
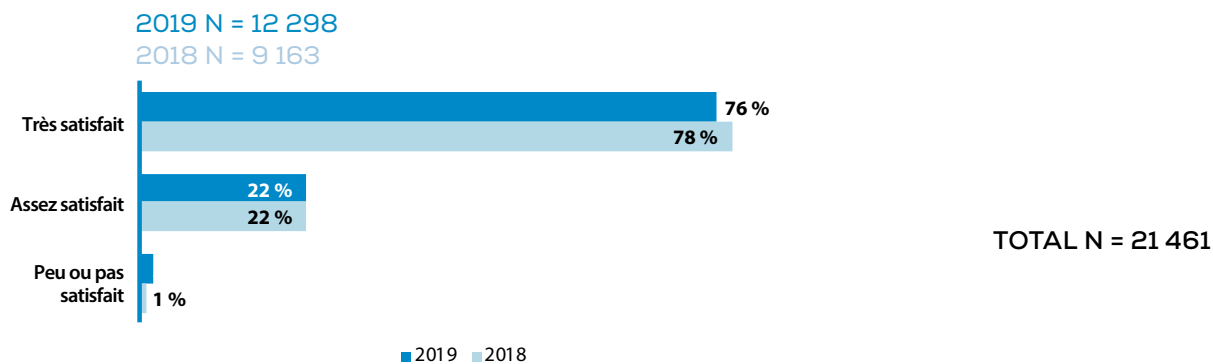


→ Les visiteurs de plus de 55 ans sont plus satisfaits de leur expérience (83 % très satisfaits).

## DES VISITEURS QUI VONT RECOMMANDER LA VISITE (2019)



## DES VISITEURS TRÈS SATISFAITS QUI VONT RECOMMANDER LA VISITE (2018 ET 2019)





## 7.4 QUESTION OUVERTE

### AUTRES COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS (2019)

**26 %** des répondants (3 301) ont inscrit un commentaire ou une suggestion. Les anglophones ont été plus nombreux à répondre à cette question (**37 %** contre **23 %** de francophones).

- Les réponses ont été regroupées dans des catégories génériques (satisfaction générale, expositions, visites commentées, services, etc.).
- Les résultats sont présentés par catégorie.
- Les commentaires positifs sont présentés en premier puisqu'ils sont plus nombreux.
- Aucun musée n'est identifié, puisqu'il ne s'agit pas d'une analyse comparative.

### LA MAJORITÉ DES COMMENTAIRES EXPRIME LA SATISFACTION (2019)

#### 3 ASPECTS PARTICULIÈREMENT MENTIONNÉS

**Satisfaction générale** : Au-delà d'un « merci, bravo, félicitations », plusieurs visiteurs associent leur degré de satisfaction au fait que la visite du musée leur a permis de faire de belles découvertes ou de vivre une expérience agréable.

**Les visites commentées sont particulièrement appréciées** que ce soit pour les connaissances qu'elles apportent ou pour la prestation du guide.

**La courtoisie du personnel et l'accueil** sont mis de l'avant et contribuent à la satisfaction générale et au sentiment de bien-être.

### REPROCHES ET SUGGESTIONS PAR CATÉGORIES (2019)

Les principaux reproches sont présentés en ordre décroissant de mentions pour chacune des catégories.

#### 1) La signalisation, quelques fois déficiente

- À l'extérieur
- Dans le musée
- Dans les expositions

#### 2) Le confort de la visite et les services

- Ajouter des sièges et des bancs pour se reposer ou observer les œuvres
- Améliorer la température ambiante (trop froid ou trop chaud)
- Ajouter des points d'eau

#### 3) Les technologies (écrans, applications mobiles, films) et les modules interactifs : les principaux reproches :

- Bris
- Désuétude des appareils
- Manque d'expériences interactives

#### 4) Expositions : les principaux reproches

- Le contenu et les objets
- La lisibilité
- La traduction en anglais

# 8.

## 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.
  
- **Les familles fréquentent les musées, peu importe l'âge des enfants.**
  - Les adultes en familles sont principalement âgés entre 35 et 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 (autour de 50 %) est plus élevée que chez les autres catégories de publics.
  
- **Les touristes sont au rendez-vous.**
  - Ils représentent près des 3/4 des répondants.
  - Les touristes hors Québec constituent 31 % de l'échantillon.
  
- **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 ».**
  - Un peu plus de la moitié des répondants locaux ont déjà fréquenté le musée dans lequel ils ont été interrogés, même que 41 % de ceux-ci l'ont visité au cours de la dernière année.
  
- **Les sources d'informations consultées diffèrent selon l'âge et la provenance.**
  - Le bouche-à-oreille source de référence plus importante : pour les 18-24 ans (38 %) et les 25-34 ans (34 %)
  - Les guides touristiques sont plus consultés par les visiteurs âgés de 55 ans et plus et par les touristes francophones.
  - Les sites internet sont moins consultés par les 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 : 66 % se disent très satisfaits des expositions.
  - 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 70 %.
  - 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.
  - La courtoisie du personnel et l'accueil caractérisent l'ensemble des musées et contribuent à l'appréciation de l'expérience de visite. 91 % 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 tempérée, banc pour observer ou se reposer, meilleur éclairage)

# ANNEXE

## RÉPARTITION DES MUSÉES PAR TYPE (2019)

### MUSÉES D'HISTOIRE ET SOCIÉTÉ

N = 7 220

Musées participants	Régions	Nombre de répondants
Aux Trois Couvents	Québec (centrale)	77
Boréal	Mauricie (intermédiaire)	18
Château Ramezay	Montréal (centrale)	274
Exporail, le Musée ferroviaire canadien	Montérégie (périphérique)	385
La Pulperie de Chicoutimi	Saguenay (éloignée)	101
L'îlot des Palais	Québec (centrale)	159
L'Odyssée des Bâtisseurs	Saguenay-Lac-Saint-Jean (éloignée)	279
Maison de nos Aïeux	Québec (centrale)	149
Mhist-Musée d'histoire de Sherbrooke	Cantons-de-l'Est (intermédiaire)	51
Musée acadien du Québec	Gaspésie (éloignée)	95
Musée de Charlevoix	Charlevoix (centrale)	8
Musée de la civilisation	Québec (centrale)	764
Musée de la mémoire vivante	Chaudière-Appalaches (périphérique)	323
Musée de la Mer	Îles-de-la-Madeleine (éloignée)	287
Musée de l'Holocauste	Montréal (centrale)	372
Musée des Abénakis	Centre-du-Québec (intermédiaire)	238
Musée des cultures du monde	Centre-du-Québec (intermédiaire)	282

Musées participants	Régions	Nombre de répondants
Musée des Ursulines de Trois-Rivières	Mauricie (intermédiaire)	137
Musée du Haut-Richelieu	Montérégie (périphérique)	99
Musée huron-wendat	Québec (centrale)	445
Musée Laurier	Centre-du-Québec (intermédiaire)	24
Musée Marguerite-Bourgeoys	Montréal (centrale)	350
Musée maritime du Québec - Capitaine J.E. Bernier	Chaudière-Appalaches (périphérique)	348
Musée Marius Barbeau	Chaudière-Appalaches (périphérique)	114
Musée McCord	Montréal (centrale)	442
Musée POP	Mauricie (intermédiaire)	287
Musée québécois de l'agriculture et de l'alimentation	Bas-Saint-Laurent (éloignée)	18
Musée régional de la Côte-Nord	Duplessis (éloignée)	144
Musée Royal 22 <sup>e</sup> Régiment/ Citadelle de Québec	Québec (centrale)	541
Musée Stewart	Montréal (centrale)	199
Pôle culturel du Monastère des Ursulines de Québec	Québec (centrale)	210

Musées participants	Régions	Nombre de répondants
Centre d'exposition de Val-D'or	Abitibi-Témiscamingue (éloignée)	148
Centre d'exposition d'Amos	Abitibi-Témiscamingue (éloignée)	77
Centre d'exposition Raymond-Lasnier - Maison de la culture de Trois-Rivières	Mauricie (intermédiaire)	67
Centre national d'exposition de Saguenay	Saguenay-Lac-Saint-Jean (éloignée)	36
MA Musée d'art	Abitibi-Témiscamingue (éloignée)	72
Musée d'art de Joliette	Lanaudière (périphérique)	19
Musée d'art contemporain de Montréal	Montréal (centrale)	587
Musée national des beaux-arts du Québec	Québec (centrale)	744
Musée des beaux-arts de Sherbrooke	Cantons-de-l'Est (intermédiaire)	335
Musée des maîtres et artisans du Québec	Montréal (centrale)	28
Musée du Bas-Saint-Laurent	Bas-Saint-Laurent (éloignée)	57
Musée régional de Rimouski	Bas-Saint-Laurent (éloignée)	285

Musées participants	Régions	Nombre de répondants
Bioparc de la Gaspésie	Gaspésie (éloignée)	351
Biosphère, musée de l'environnement	Montréal (centrale)	388
Centre d'interprétation des mammifères marins	Duplessis Manicouagan (éloignée)	259
Centre des sciences de Montréal	Montréal (centrale)	272
Cosmodôme	Laval (périphérique)	244
Exploramer	Gaspésie (éloignée)	163
Musée de la nature et des sciences de Sherbrooke	Cantons-de-l'Est (intermédiaire)	250
Musée de l'ingéniosité J. Armand Bombardier	Cantons-de-l'Est (intermédiaire)	874
Musée du Fjord	Saguenay-Lac-Saint-Jean (éloignée)	276
Musée Redpath	Montréal (centrale)	134
Musée Armand-Frappier	Laval (périphérique)	24
Planétarium Rio Tinto Alcan	Montréal (centrale)	294