



Tour Eiffel

Enquête « expérience utilisateurs »

Synthèse du 30 avril 2018

Enquête usagers

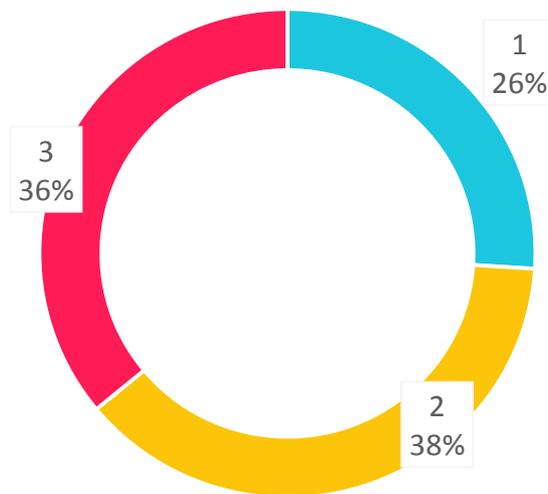
Cadre de l'enquête

Objectifs

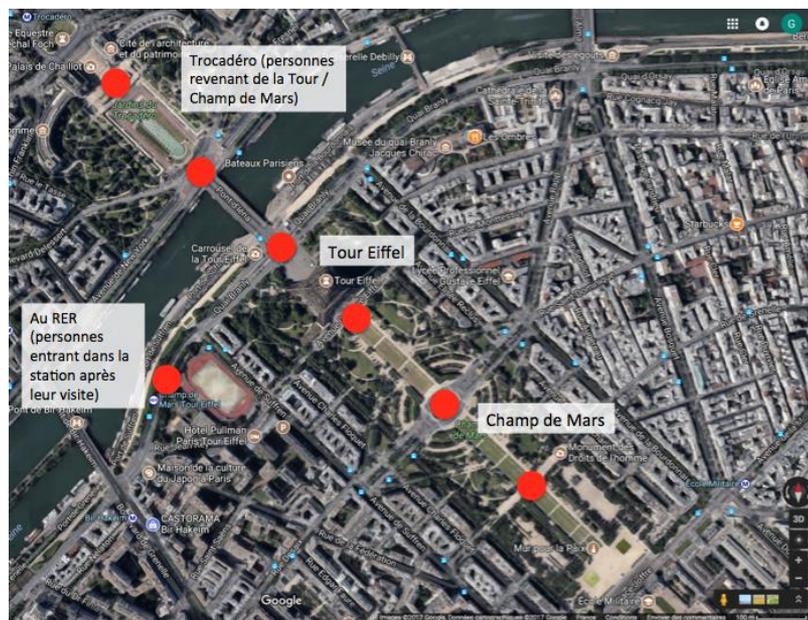
Interroger les visiteurs du grand site (Trocadéro, Tour Eiffel, Champ de Mars) sur leur expérience de visite (usages, ressentis, attentes).

Méthodologie

- Les sujets abordés : parcours de visite, cheminements, espaces publics, services sur le site, temps d'attente.
- Interviews en français, en anglais et en espagnol
- Objectif de 1 000 personnes : touristes nationaux et internationaux, métropolitains/parisiens/riverains, les riverains qui sortent du site
- Interviews à différentes heures de la journée et en début de soirée (entre 10h et 22h)
- Salve 1 – 254 personnes interrogées vendredi 3, samedi 4 et dimanche 5 novembre 2017
- Salve 2 - 366 personnes interrogées jeudi 28 décembre et vendredi 5 janvier 2018
- Salve 3 - 359 personnes interrogées vendredi 13 et samedi 14 avril 2018 (grève à la Tour Eiffel)



Répartition du nombre de personnes interrogées entre les 3 salves



Profil des répondants

Langues, nationalités et âges

> Lors de la salve 1, le questionnaire a été administré en français (77%) et en anglais (23%). On compte une grande **majorité de visiteurs français (60%)** - vivant principalement (61%) **en région parisienne** - suivis de visiteurs européens (15%).

> Lors de la salve 2, le questionnaire a été administré en français (58%), en anglais (30%) mais aussi en espagnol (12%). On compte une **part importante de visiteurs français (38%)**, toutefois cela représente **une part moitié moins importante** que lors de la première enquête, et la majorité d'entre eux vit **hors région parisienne (52%)**.

Les Européens représentent pour leur part une proportion plus importante (23%). Les visiteurs hors Europe sont aussi plus nombreux que lors de la Toussaint, notamment en provenance de pays africains ou américains.

> Lors de la salve 3, le questionnaire a été administré en français (65%), en anglais (29%) mais aussi en espagnol (6%). On compte une **part importante de visiteurs français (40%)**, toutefois cela représente **une part inférieure à celle de la première salve**. La majorité d'entre eux vit **en région parisienne (65%)**.

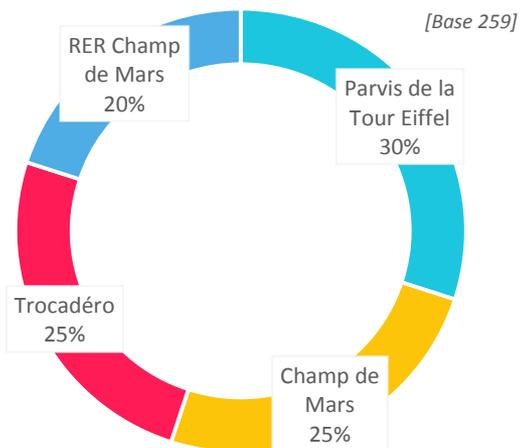
> En novembre, la proportion la plus importante des participants fut représentée par celle des **18/24 ans (30%)**, suivie de celle des 35-49 ans (26%), tandis qu'à Noël ce sont les **25/34 ans** qui étaient les plus nombreux (31%) suivis des 18/24 ans (28%). En avril, les 25/34 ans (32%) et les 35/49 ans (31%) étaient les plus nombreux.

Zone de l'enquête

> Les personnes ont été interrogées :

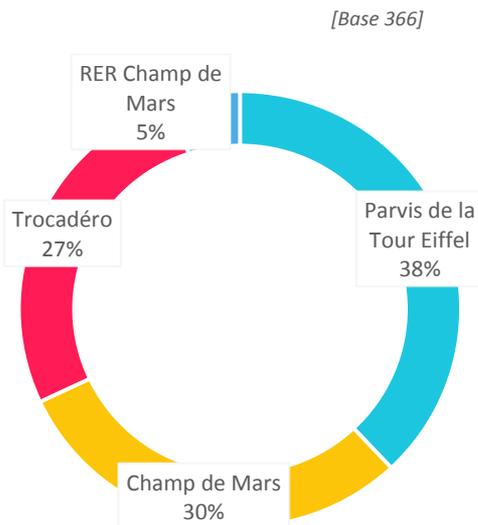
- sur le parvis de la Tour Eiffel (30%, 38% et seulement 15% pour la salve 3),
- sur le du Trocadéro (entre 25% et 41% pour la salve 3),
- sur le Champ de Mars (entre 24% et 30%),
- au niveau du RER Champs de Mars (entre 5% et 24% - pour rappel la station RER était en travaux, cela explique le faible nombre de répondants dans ce secteur lors de la salve 2).

Zone d'enquête enregistrée



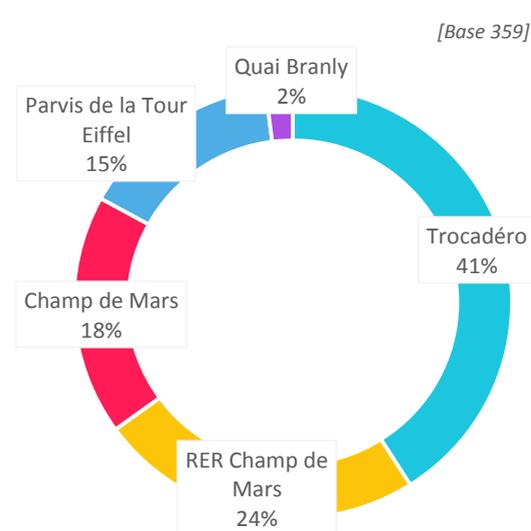
Salve 1 Novembre

Zone d'enquête enregistrée



Salve 2 Décembre

Zone d'enquête enregistrée



Salve 3 Avril



Modalités de la visite

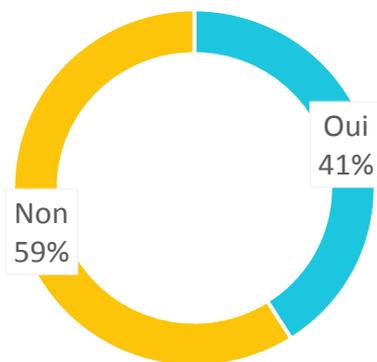
Motifs et modalités de la venue et du parcours

Motifs et modalités de la venue

> Le motif principal de la présence est largement le tourisme.

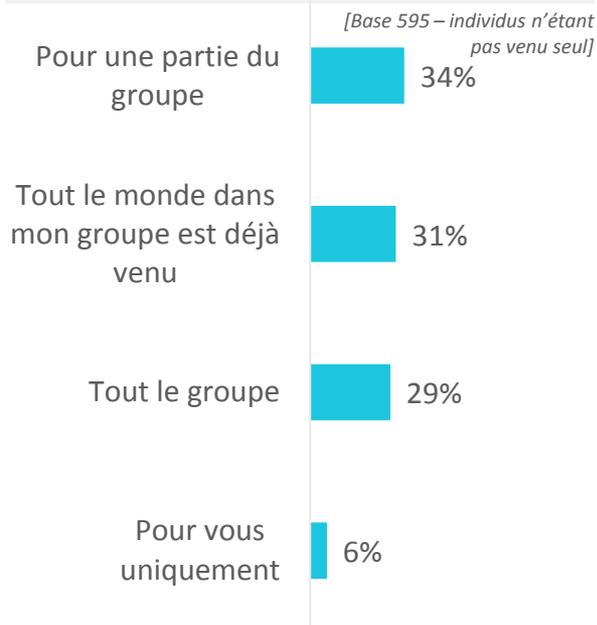
> Néanmoins, ce n'est pas essentiellement dans le cas d'une première visite, car la **majorité des personnes interrogées sont déjà venues** (56% lors de la salve 2, 70% lors de la salve 1, 74% lors de la salve 3).

Est-ce votre première visite ici ?

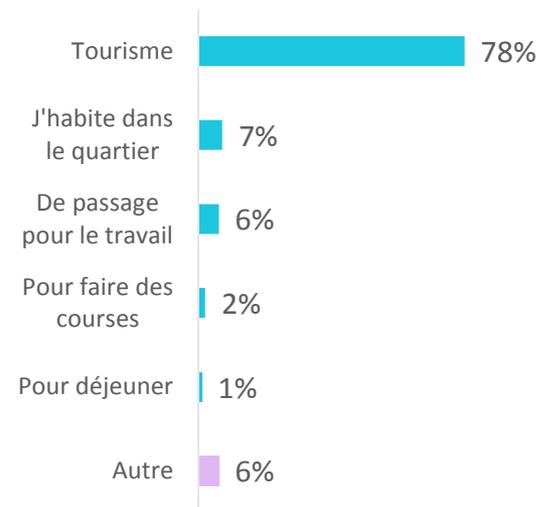


Synthèse des 3 salves

Est-ce la première visite pour ?



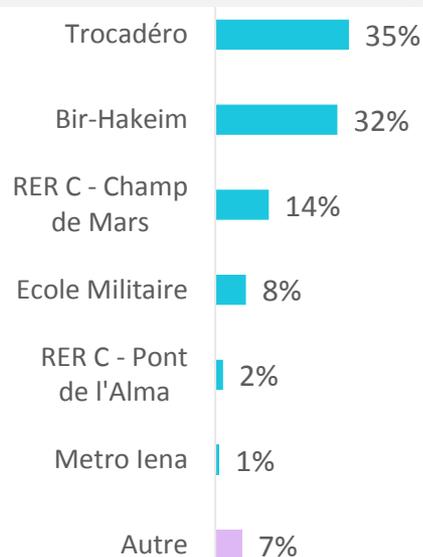
Quel est le motif de votre présence ici ?



Motifs et modalités de la venue

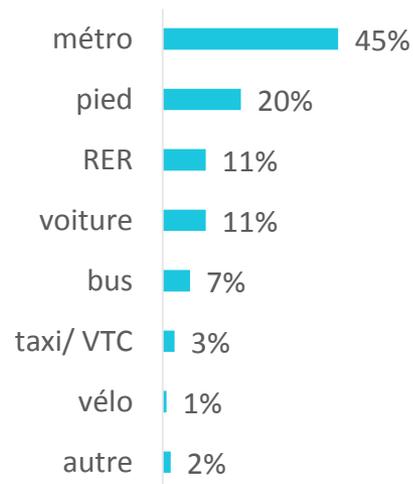
- > Les visiteurs **viennent en majorité en famille, puis entre amis**, et essentiellement **en métro**. Si une part relativement importante vient à pied (17% lors de la salve 2, 19% lors de la salve 3 et 27% lors de la salve 1), la voiture, le RER, le bus et le taxi ne sont que peu utilisés (< 11%) pour se rendre sur place.
- > Ce sont les **sorties de métro Trocadéro et Bir-Hakeim qui sont les plus empruntées**.

Si vous êtes venus en métro/RER, à quelle station êtes-vous sortis ?



Synthèse des 3 salves

Par quel moyen de transport êtes-vous arrivé ?



Motifs et modalités de la venue

L'« ambiance » des sorties de métro est jugée « satisfaisante » par une très grande majorité des interviewés (90%) lors de la salve 1.

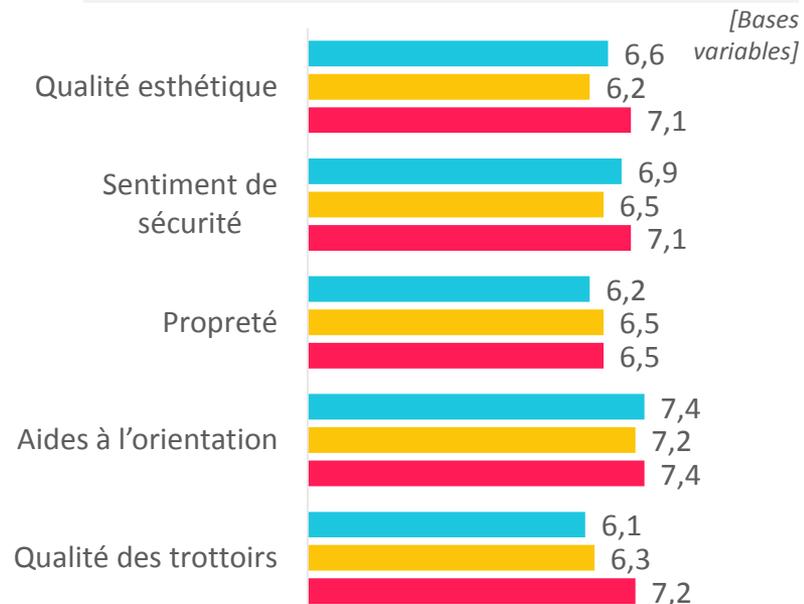
Néanmoins, cela a été nuancé par le recours à une question plus détaillée pour les salves 2 et 3, pour lesquelles une échelle de satisfaction thématique a été distribuée (esthétique, sécurité, propreté, orientation et qualité des trottoirs) : il en ressort **pour chaque thématique un niveau de satisfaction toujours inférieur à 7,4/10.**

Le thème propreté reçoit même un score très faible, d'environ 6/10.

Certains niveaux de satisfaction varient fortement en fonction des stations :

- De façon générale la station **Trocadéro** recueille le **plus d'avis positifs**
- La station **Bir-Hakeim** reçoit une note très faible concernant la qualité des trottoirs (6,1/10)
- La station **RER Champ de mars** reçoit la moins bonne note concernant la qualité esthétique (ce qui s'explique certainement par les travaux en cours sur la station)

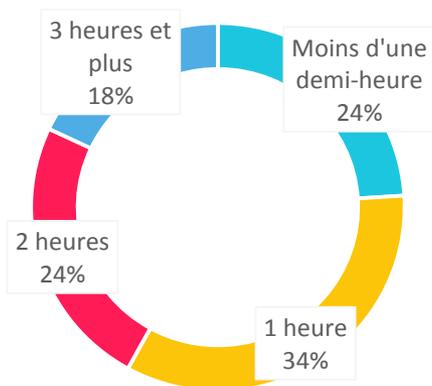
A la sortie de la station pouvez-vous me donner votre satisfaction sur les points suivants, sur une échelle de 1 à 10 ?



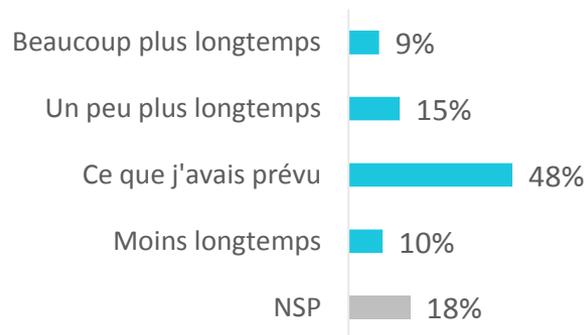
Modalités du parcours - de la visite

> En moyenne, la majorité des personnes interrogées restent 1h ou moins d'1/2 heure sur place. En moyenne, les personnes anticipent bien le temps qu'ils vont passer sur place.

Combien de temps êtes-vous resté dans cette zone?



Par rapport à ce que vous aviez prévu initialement, est-ce ?



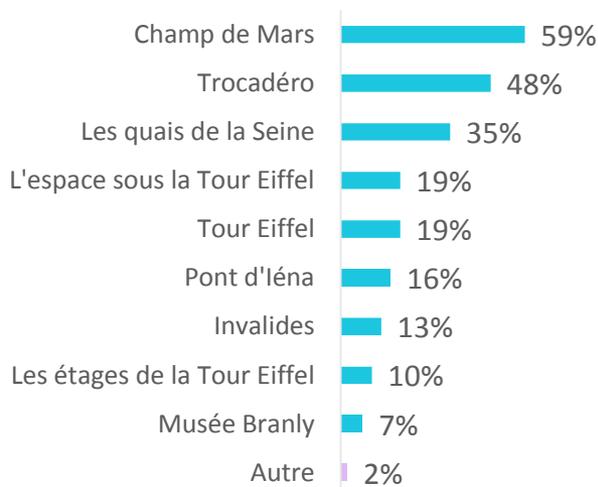
Synthèse des 3 salves

Modalités du parcours - de la visite

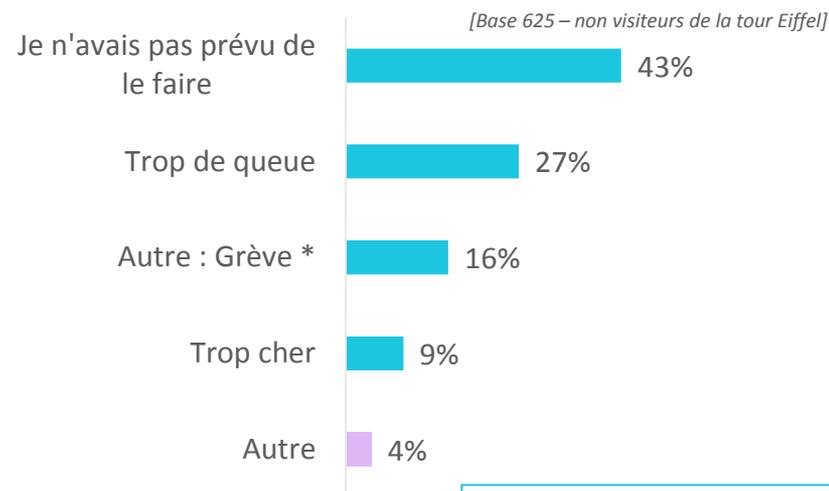
- > Les visiteurs fréquent généralement 2 ou 3 lieux lors de leur visite, et il s'agit en priorité de :
 - Champ de Mars
 - du Trocadéro
 - et la Tour Eiffel (72% pour la première salve et 41% lors de la seconde salve de décembre – à noter que la moyenne globale chute car lors de la salve 3 la Tour Eiffel était fermée pour grève).

Près de 70% des visiteurs ne montent pas dans la Tour Eiffel à la fois car ce n'est pas prévu dans leur programme ou car ils sont découragés par l'attente.

Dans votre parcours, quels sont tous les lieux par lesquels vous êtes passés:



Si vous n'êtes pas montés dans la Tour, pourquoi ?

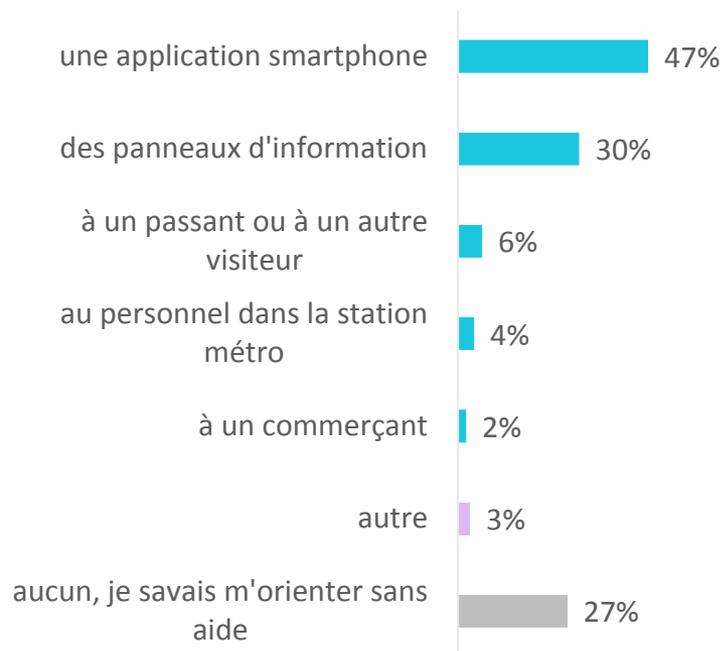


* : grèves lors de la vague 3

Orientation

- > Pour s'orienter lors de leur visite, les personnes interrogés **utilisent essentiellement leur smartphone**
- > Néanmoins, **près d'un tiers des visiteurs n'a eu recours à aucune aide spécifique** pour s'orienter lors de la visite.

Pour vous orienter, avez-vous eu recours à ?



Synthèse des 3 salves



Niveau de satisfaction



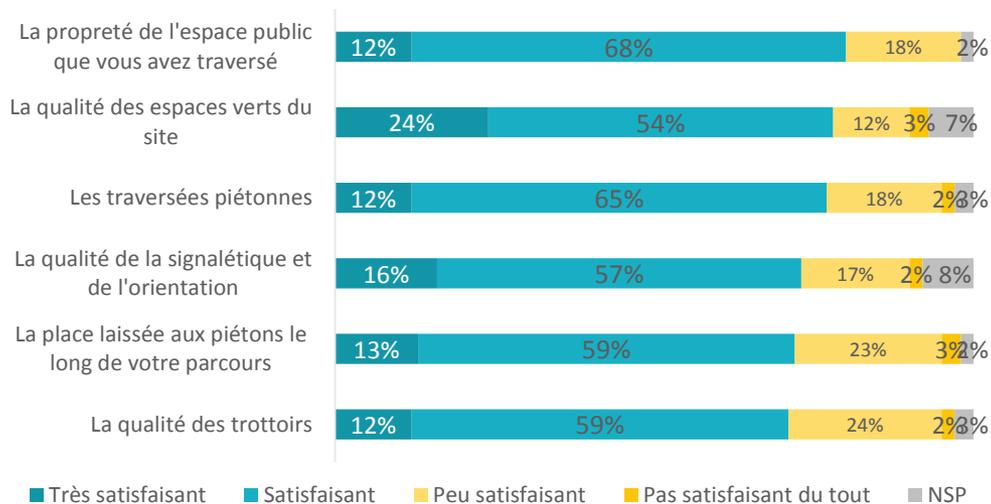
Espaces et services publics

Les espaces publics

> Globalement, l'ensemble des espaces publics du lieu ne sont pas **jugés satisfaisants**. Le taux d'insatisfaction lors de la salve 1 se situait entre 18% et 26%. Lors des salves 2 et 3 l'échelle de satisfaction a été affinée avec un système de notation. Aucun des items proposés ne dépasse 7,3/10.

> C'est essentiellement **la difficulté des usages piétons du lieu qui est pointée** (en terme de qualité des trottoirs, de place réservée et de traversées pour piétons, qui sont jugées « peu » ou « pas du tout » satisfaisantes).

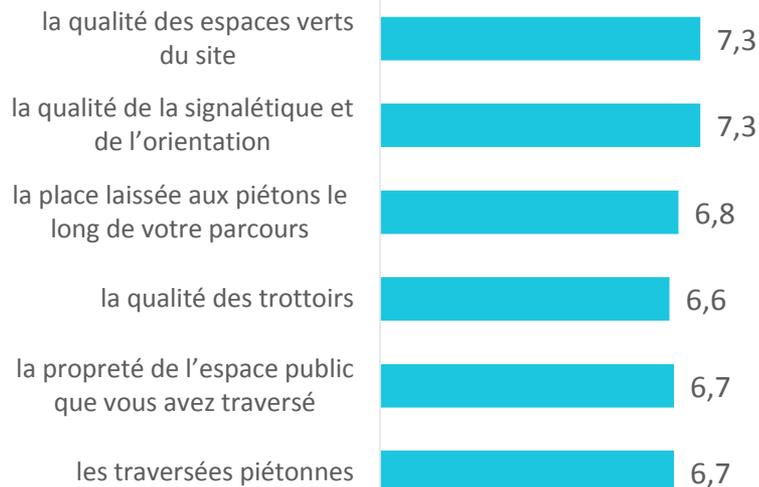
Concernant les espaces publics, comment jugez-vous chacun des points suivants :



Salve 1

Concernant les espaces publics, comment jugez-vous chacun des points suivants :

[Base 725 (pas administrée en Vague 1)]

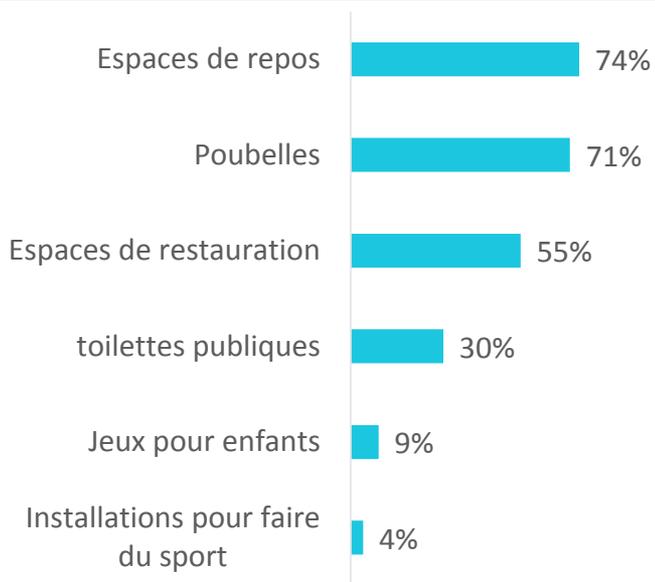


Salve 2 et 3

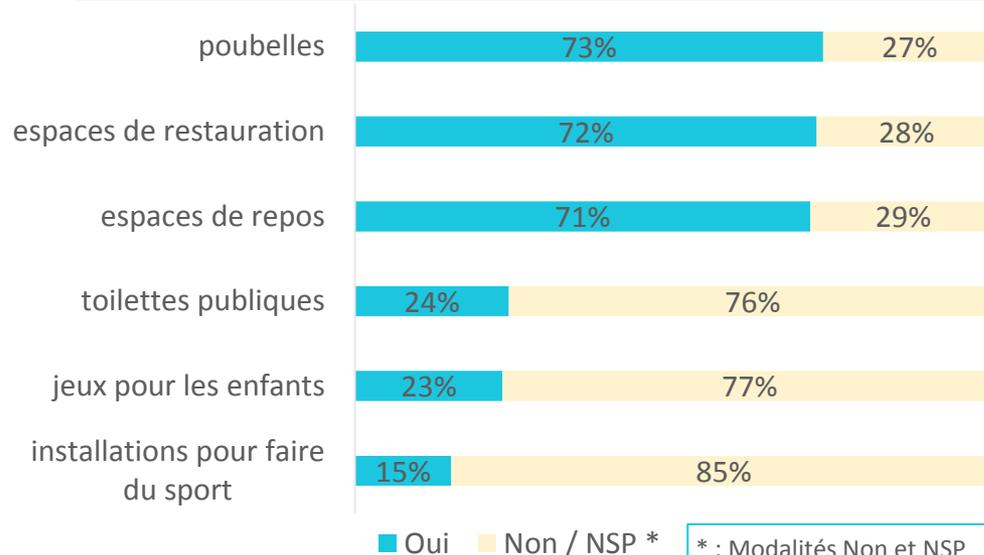
Les services

> Les services principalement utilisés par les visiteurs sont les **espaces de repos** et les **poubelles**, suivis des **espaces de restauration** et **des toilettes publiques**.

Quel(s) service(s) avez-vous utilisé ?



Concernant les services et commodités le long de votre parcours, avez-vous trouvé qu'il y avait suffisamment de...



* : Modalités Non et NSP fusionnées en raison de la vague 1 (question posée différemment)

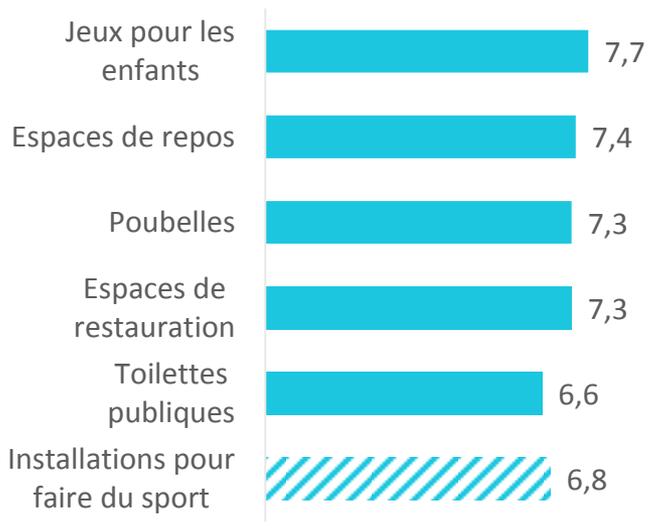
Synthèse des 3 salves

Les services

> **Les commodités** (espaces de restauration et de repos, toilettes publiques) ont des bases de satisfaction **assez faibles**, principalement concernant les toilettes publiques.

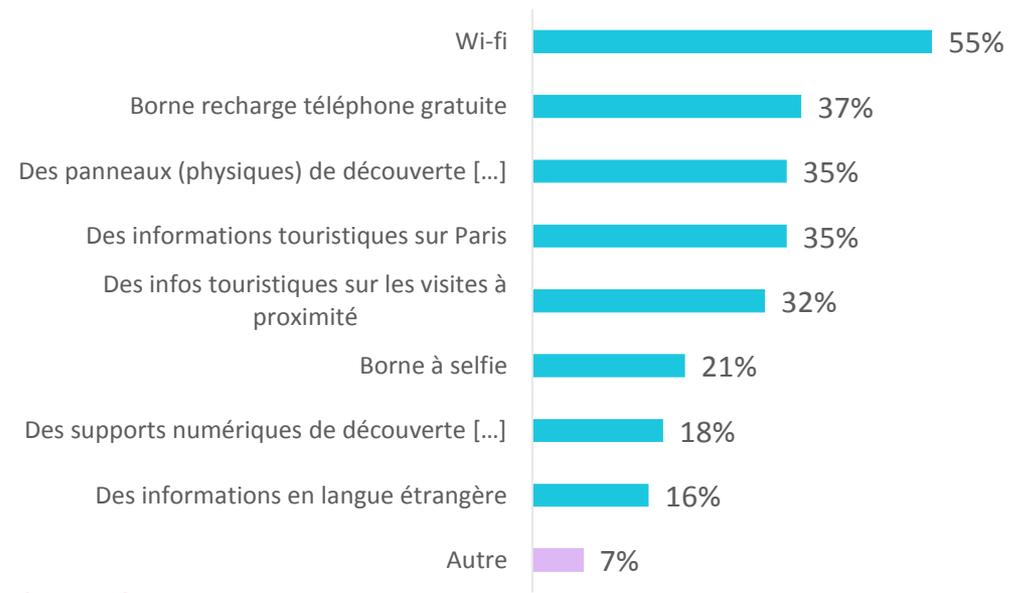
> *Les services désirés* : les visiteurs souhaiteraient en grande majorité disposer de **davantage de zones de wifi** (plus de 52%) , ainsi que de **panneaux de découverte historique et culturelle** (plus de 40%) et des **informations touristiques sur Paris** (plus de 35%).

Pouvez-vous me donner votre satisfaction sur les services et commodités que vous avez utilisés



 Base faible, à considérer avec prudence

Qu'aimeriez-vous trouver, le long de votre parcours, comme autres services qui n'auraient pas été évoqués jusque-là ?



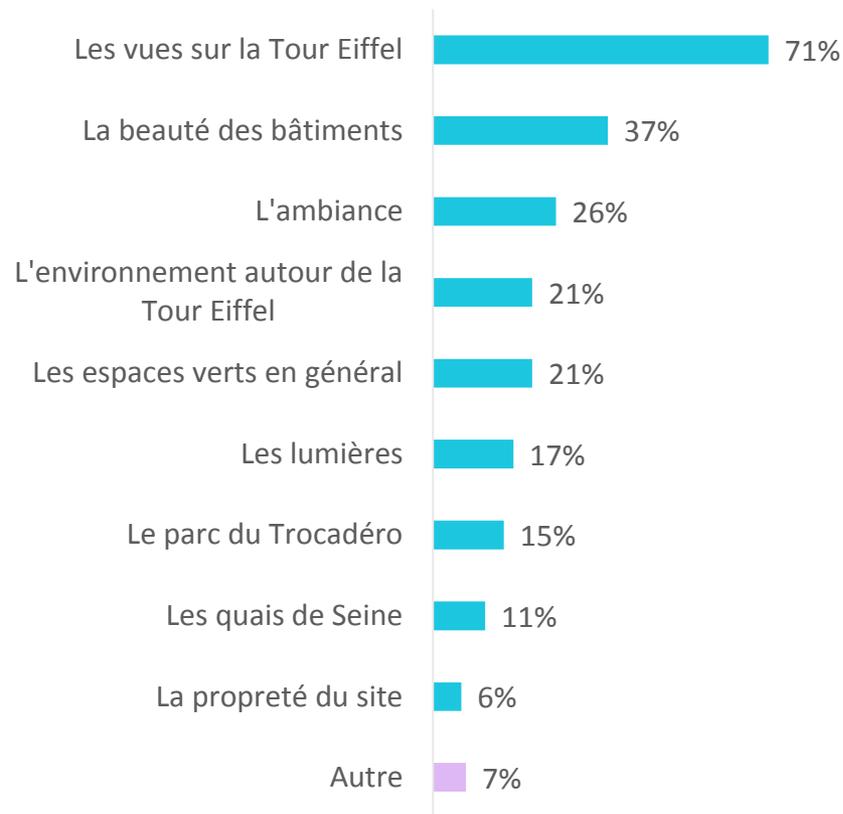
Synthèse des 3 salves

Points forts

(+) Lors de leur visite les personnes interrogées ont apprécié en **premier lieu les vues sur la Tour Eiffel**.

Sont ensuite cités la **beauté des bâtiments, l'ambiance et l'environnement avoisinant**, .

Qu'avez-vous le plus apprécié le long de votre parcours ?



Synthèse des 3 salves

Points forts

Qu'avez-vous le plus apprécié le long de votre parcours ?

“ It's just been beautiful to walk around, it's beautiful architecture and just nice to walk !”

« La propreté de l'environnement et des espaces verts, la Tour Eiffel c'est très joli. »

« Une belle vue, c'est agréable, en ce moment il n'y a pas trop de monde, agréable de se promener, il fait gris mais c'est Paris ! »

« Il y a beaucoup de choses à visiter, c'est propre, il y a des espaces pour les enfants, tout s'est très bien passé, je suis très contente d'être là en tant que touriste. »

« Le calme, le peu de bruit et la proximité du fleuve »

« La luminosité sur la Tour Eiffel et Paris la nuit, c'est très agréable »

« L'ambiance très parisienne de la balade sur les quais de Seine et la vue sur la Tour Eiffel »

« Les arbres, l'éloignement avec les voitures et le bruit des voitures »

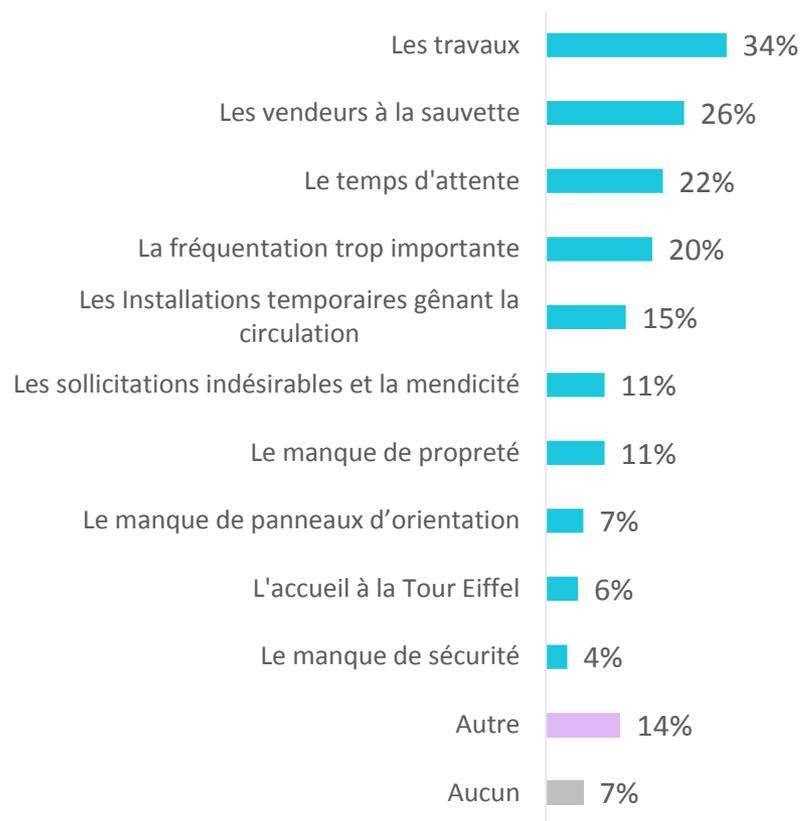
Points faibles

(-)

Sont essentiellement soulignés en tant que principaux points faibles :

- les **travaux occasionnels**,
- les **vendeurs à la sauvette**,
- ainsi que **le temps d'attente et la forte fréquentation**.

Qu'avez-vous moins apprécié le long de votre parcours ?



Synthèse des 3 salves

Points faibles

Qu'avez-vous moins apprécié le long de votre parcours ?

« Trop de restaurants autour de la Tour Eiffel, difficile de circuler avec les poussettes, il faudrait un "petit" boulevard avec les restaurants »

« Il y a beaucoup trop de fréquentations »

« Les gens sont stressés, ça se bouscule, les passages piétons avec les enfants c'est un peu difficile »

« Le sol, il faut qu'ils refassent le sol »

« L'accueil des gens, les Parisiens, on dit bonjour, on ne nous répond pas, l'insécurité »

“I think what I liked least about my visit, was all the street sellers or the people that are trying to sell things, and are kind of just destroying the atmosphere.”

« Les pelouses qui sont fermées »

« Les panneaux signalétiques ne sont pas très clairs, difficile de s'orienter »

Focus sur la Tour Eiffel

[Base 239 (visiteurs de la tour Eiffel)]

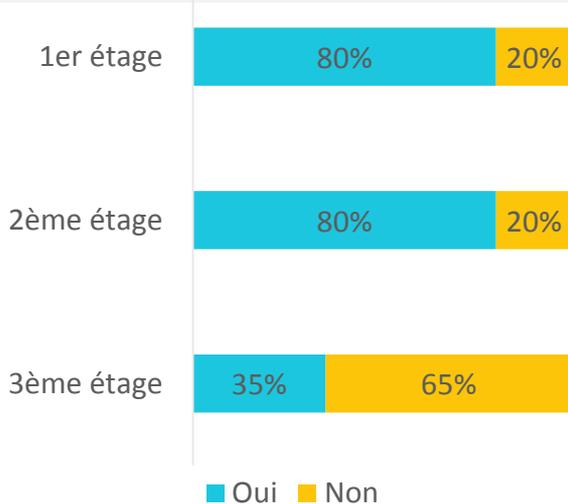
La visite de la Tour Eiffel

> Sur les personnes interrogées lors de la première salve, la **majorité n'avait pas visité la Tour Eiffel (70%)**. Les salves 2 et 3, ont précisé la notion de visite en indiquant qu'il s'agissait de la visite des étages de la Tour. **Les résultats montrent que plus le temps passé sur place augmente, plus il y a de chance que les personnes interrogées aient visité la tour Eiffel.**

	A visité la Tour Eiffel	N'a pas visité la Tour Eiffel
Moins d'une demi-heure	13%	32%
1 heure	27%	39%
2 heures	25%	19%
3 heures et plus	34%	10%

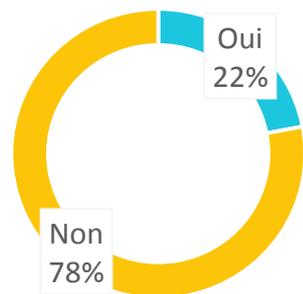
> La très grande majorité des personnes interrogées ayant visité la Tour Eiffel (**84%**) déclare avoir facilement trouvé l'entrée vers le parvis, et par quel pilier monter dans la Tour. Elles visitent essentiellement les deux premiers étages de la Tour et très peu visitent l'espace muséographique du premier étage.

Vous m'avez dit être monté dans les étages, avez-vous visité :



[Base 128 (visiteurs de la tour Eiffel étant monté dans la tour)]

Avez-vous visité l'espace muséographique du 1er étage ?



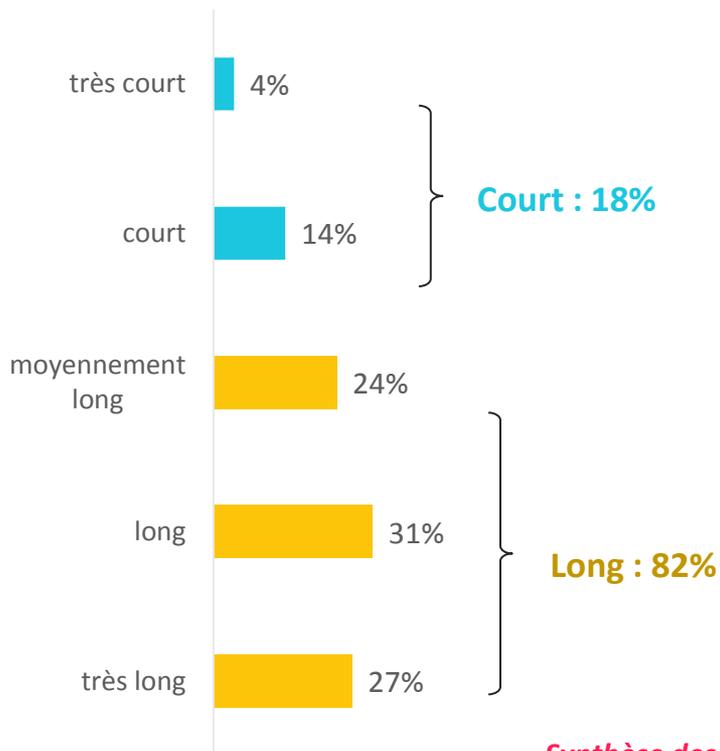
[Base 121 (visiteurs de la tour Eiffel étant monté dans la tour)]

Synthèse des 3 salves

La visite de la Tour Eiffel

> Le temps d'attente est globalement considéré comme trop long par les personnes interrogées, que ce soit pour acheter le billet ou pour les contrôles de sécurité à l'entrée du parvis.

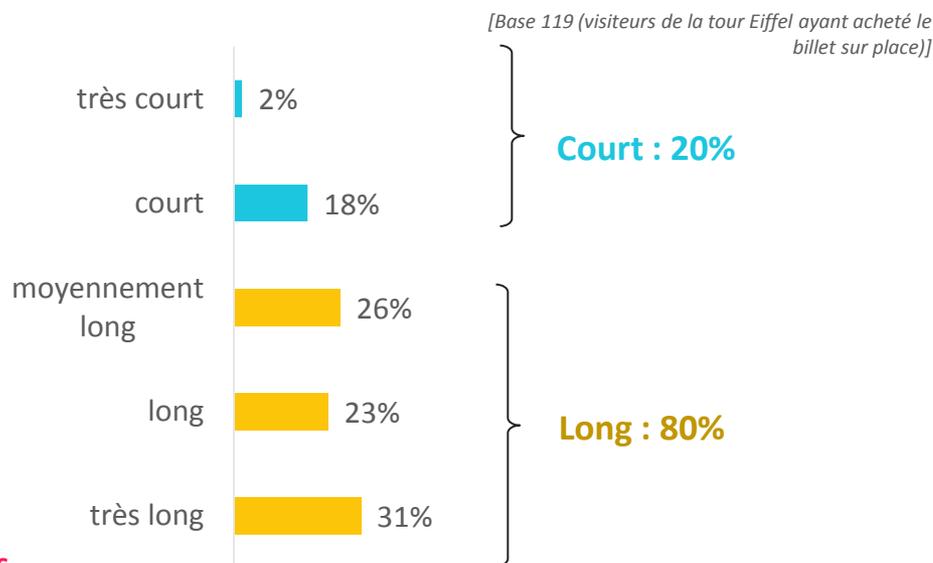
Comment jugez-vous les temps d'attente pour le contrôle sécurité avant d'entrer le sur parvis?



Avez-vous acheté votre billet sur place ?

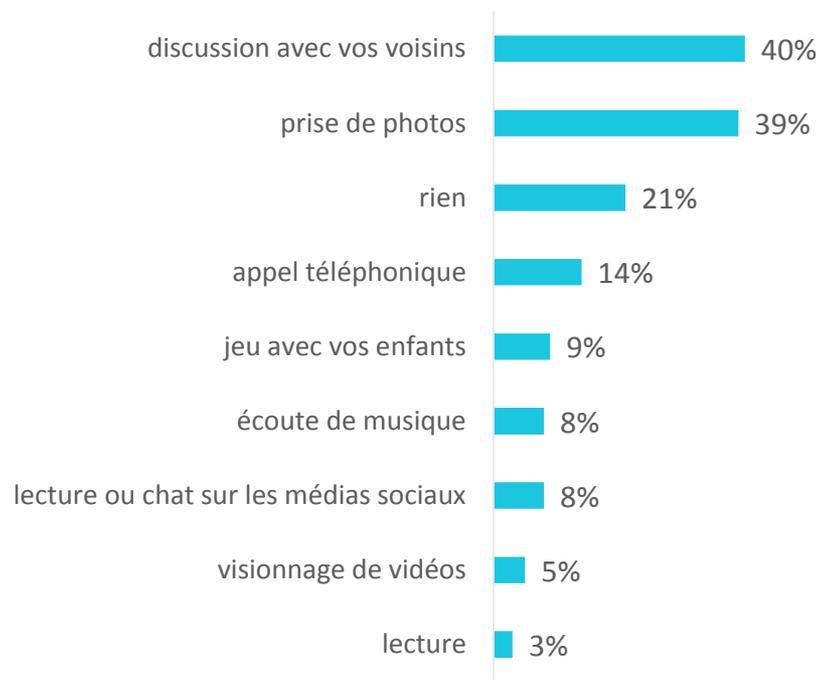


Comment jugez-vous le temps d'attente pour acheter le billet ?



La visite de la Tour Eiffel

> Les personnes interrogées occupent principalement leur temps d'attente en parlant avec leur voisin ou en prenant des photos.

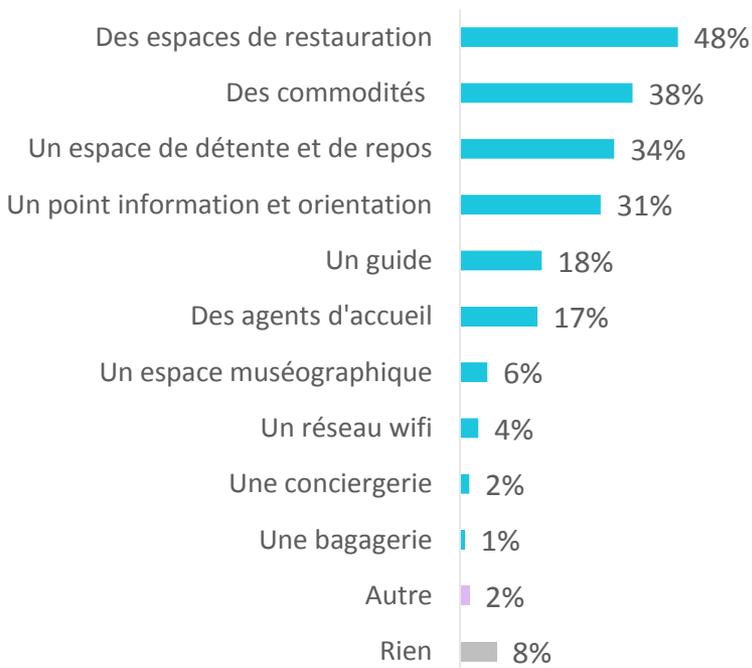


La visite de la Tour Eiffel

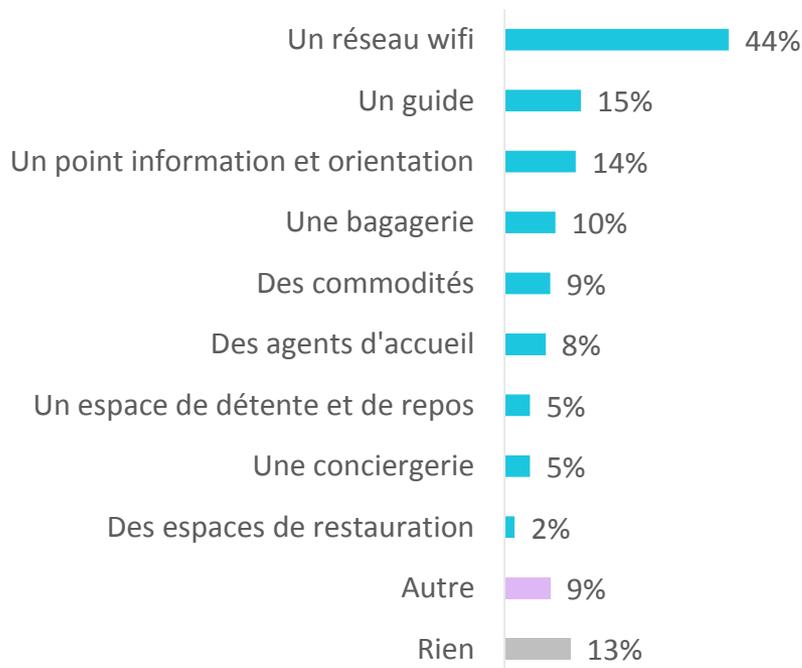
> Concernant les services sur le parvis de la Tour Eiffel, ce sont essentiellement les espaces de **restauration**, **commodités**, **espaces de détente** et **point information** que les visiteurs ont remarqué.

Néanmoins, ils souhaiteraient **voir davantage de zones de wifi** (44%), ou encore **des guides** (15%) ou **un point information** (14%).

Sur le parvis de la Tour Eiffel, quels services avez-vous trouvé?



Quels services vous ont manqué?



Synthèse des 3 salves