



CHÂTEAU DE VERSAILLES

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ

ÉTABLISSEMENT PUBLIC DU CHÂTEAU, DU MUSÉE
ET DU DOMAINE NATIONAL DE VERSAILLES

ÉTABLISSEMENT PUBLIC DU CHÂTEAU,
DU MUSÉE ET DU DOMAINE NATIONAL
DE VERSAILLES

RP 834 - 78008 Versailles Cedex
www.chateauversailles.fr

2011

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ 2011	3
RAPPORT DE PERFORMANCE	75
ACTIVITÉS DÉTAILLÉES PAR SERVICE	101

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ 2011

ÉTABLISSEMENT PUBLIC DU CHÂTEAU, DU MUSÉE
ET DU DOMAINE NATIONAL DE VERSAILLES

SOMMAIRE DE LA SYNTHÈSE

AVANT-PROPOS DE CATHERINE PÉGARD	7
CHIFFRES-CLÉS & DATES-CLÉS 2011	8-9
<hr/>	
PARTIE 1 - UNE GESTION DYNAMIQUE DU PATRIMOINE	11
LE PATRIMOINE BÂTI ET PLANTÉ	12
LA POLITIQUE SCIENTIFIQUE ET DE GESTION DES COLLECTIONS	17
<hr/>	
PARTIE 2 - DES PUBLICS TOUJOURS PLUS NOMBREUX	25
LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL	26
LES NOUVEAUX MÉDIAS	31
LES PUBLICATIONS GRATUITES	32
L'ACCOMPAGNEMENT SIGNALÉTIQUE	33
UNE OFFRE CULTURELLE RENOUVELÉE	34
<hr/>	
PARTIE 3 - LA VALORISATION DU DOMAINE DE VERSAILLES	43
UNE VALORISATION ÉCONOMIQUE DU DOMAINE EN PLEIN ESSOR	44
LA PROMOTION DU CHÂTEAU ET DE SON IMAGE	49
VERSAILLES DANS LES MÉDIAS	50
LE MARKETING ET LES PARTENARIATS MÉDIAS	51
LES NOUVEAUX MÉDIAS AU SERVICE DES PROJETS PATRIMONIAUX ET CULTURELS	52
WWW.CHATEAUVERSAILLES.FR ET LA PRODUCTION DE CONTENUS SPÉCIFIQUES	53
DES PARTENARIATS STRATÉGIQUES	54
DES RELATIONS INÉGALÉES AVEC LES PARTENAIRES	56
LE RAYONNEMENT NATIONAL ET INTERNATIONAL DE VERSAILLES	58
<hr/>	
PARTIE 4 - LA VIE ADMINISTRATIVE DE L'ÉTABLISSEMENT	61
VERSAILLES ET SES AGENTS	62
LE PILOTAGE JURIDIQUE ET FINANCIER	65
LA POLITIQUE D'ENTRETIEN PATRIMONIAL MISE EN ŒUVRE SUR LE BÂTI ET LE PLANTÉ	67
LE DÉVELOPPEMENT DURABLE	69
LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION AU SERVICE DE L'ADMINISTRATION	71
UN PILOTAGE TRANSVERSAL DE LA STRATÉGIE ET DE LA PERFORMANCE	72

AVANT-PROPOS DE CATHERINE PÉGARD,

Présidente de l'Établissement public du château,
du musée et du domaine national de Versailles

2011 A ÉTÉ, pour l'Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles, une année exceptionnelle. Exceptionnelle pour chacune des missions confiées statutairement par l'État à l'Établissement.

LA MISSION DOMANIALE a été renforcée par la signature, en juin, de la convention de mise à disposition des biens qui nous sont confiés par l'État : cette convention succède sans heurt au régime de la remise en dotation, abolie en 2008. La mission de conservation et de restauration du patrimoine mis à notre disposition sort également renforcée en 2011 par l'annonce, par le ministre de la Culture, de la deuxième phase du schéma directeur de travaux, qui guidera notre activité jusqu'en 2017 et par l'intensité inégalée des acquisitions et des restaurations engagées, sur le patrimoine mobilier, par la direction du musée national des châteaux de Versailles et de Trianon. Cette double action est le fruit de l'engagement de l'État, dont je tiens à saluer la constance. Elle est aussi le fruit des apports en mécénat recueillis au cours de l'année, dont les montants sont, comme l'année dernière, exceptionnels. Elle est enfin le fruit de l'engagement de l'Établissement lui-même, qui parvient à augmenter de près de 50% sa capacité d'autofinancement en 2011 par rapport à 2010. La mission d'ouverture au public et de développement de la fréquentation s'est accomplie en 2011 avec des résultats remarquables, puisque la fréquentation globale des châteaux et du Domaine a cru de 12% en 2011 par rapport à 2010.

CES EXCELLENTS RÉSULTATS sont le fruit du travail de l'ensemble des équipes qui œuvrent chaque jour pour rendre Versailles plus grand, plus beau, plus accessible. Ce rapport d'activité met en lumière l'ensemble des actions conduites par les directions et les services de l'Établissement. Elles incarnent la continuité de son action et sa solidité.

CES RÉSULTATS CONSTITUENT également le ciment des objectifs poursuivis en 2012 et pour les années suivantes par l'Établissement, au travers de son contrat de performance 2011-2013 et du projet scientifique et culturel qui sera présenté en 2012. Ces résultats nous obligent collectivement et individuellement, dans le contexte économique et social actuel : Versailles démontre la permanence de la croissance de son attractivité, en France comme à l'étranger, en dépit des crises sociales dans lesquelles se trouvent plongés nombre de pays développés. C'est sur cette attractivité toujours renouvelée qu'est assis le développement de l'Établissement et de ses activités. Le maintien de celle-ci est donc bel et bien essentiel pour porter au niveau le plus élevé l'excellence des réalisations de l'Établissement public. C'est l'objet des actions qui sont conduites, en 2012 et au-delà, sur le fondement de ce qui a été réalisé en 2011.

CATHERINE PÉGARD



CHIFFRES-CLÉS 2011

6,75 millions

de visiteurs en 2011

(Château, Grand Trianon, Petit Trianon, spectacles)

Dont **1,4 million**

de spectateurs

→ Soit **12 %** d'augmentation par rapport aux chiffres de 2010

7,7 millions de visiteurs

en 2011 sur le site

www.chateauversailles.fr

1,5 million de vues

sur la chaîne Youtube

du château de Versailles

250 000 téléchargements

de vidéos par mois sur

le site Internet du Château

et sur iTunes-U

Facebook: **26 000** personnes

aiment la page Château

de Versailles officiel

Twitter: **5 000** abonnés

à @CVersailles.fr

4 643 750 brochures,

dépliants et flyers diffusés

en 2011

→ Soit une augmentation

de **18,9%** par rapport à 2010

84 nouvelles acquisitions

d'œuvres en 2011

Le château de Versailles

emploie au total, en 2011,

969 personnes

Le budget 2011 de

l'Établissement public est

de **100 millions** d'euros

Les recettes de mécénat

s'élèvent en 2011 à

18,4 millions d'euros

Ouverture de **21 957 m²**

de salles au public en 2011

Au 31 décembre 2011,

le Château compte

8 715 abonnés à la carte

« Un an à Versailles »

DATES-CLÉS 2011

DU 26 OCTOBRE 2010

AU 3 AVRIL 2011

exposition *Sciences*

et curiosités à la cour

de Versailles

DU 1^{er} MARS AU 19 JUIN 2011

exposition *Trônes en majesté*

DU 1^{er} JUIN

AU 1^{er} NOVEMBRE 2011

exposition *Venet Versailles*

DU 8 JUILLET

AU 9 OCTOBRE 2011

exposition *Le XVIII^e au goût*

du jour

DU 20 SEPTEMBRE

AU 11 DÉCEMBRE 2011

exposition *Le château*

de Versailles raconte

le Mobilier national

FÉVRIER 2011

• signature d'une convention

de partenariat avec

Wikimédia France

• lancement de Google

Art Project

• début du chantier

de restauration du salon

de Mercure

21 MARS

inauguration du balcon

de la cour des Cerfs

AVRIL 2011

achèvement de la 1^{re} phase

des travaux de restauration

du Grand Commun, amorce

de la 2^e phase

4 AVRIL

lancement du magazine

d'histoire *Château*

de Versailles. De l'Ancien

Régime à nos jours

3, 4 ET 5 JUIN 2011

1^{re} édition du Salon du livre

Nature et Jardin, à l'occasion

de l'événement national

des Rendez-vous aux jardins

6 JUIN

inauguration de la nouvelle

boutique RMN, la librairie

des Princes

17-19 JUIN

les 2^{es} entretiens du Jeu

de Paume

5 JUILLET

signature de la convention

« Versailles à Arras » entre

l'EPV, la ville d'Arras

et la région Nord pas de Calais

3 OCTOBRE

départ de Jean-Jacques

Aillagon, arrivée

de la nouvelle présidente

de l'Établissement public,

Catherine Pégard

DU 22 OCTOBRE 2011

AU 29 JANVIER 2012

exposition *Dessine-moi*

un château

7 NOVEMBRE

inauguration de la pièce

des bains de Marie-Antoinette

5 DÉCEMBRE

conférence de lancement

de la 2^e phase du schéma

directeur du Grand Versailles,

en présence du ministre

de la Culture et

de la Communication,

Frédéric Mitterrand



PARTIE 1

UNE GESTION DYNAMIQUE DU PATRIMOINE

L'Établissement public conserve, entretient, restaure et enrichit en permanence un vaste patrimoine, inscrit par l'UNESCO au patrimoine de l'humanité, constitué des châteaux de Versailles et de Trianon et de leurs dépendances, des collections du musée national, ainsi que des fontaines, jardins et parcs incluant le domaine de Marly.

Trois documents majeurs déterminent chacun un aspect de la politique patrimoniale de l'Établissement public sur le moyen et le long terme :

- **le programme scientifique et culturel** définit chaque année les grands axes concernant l'approfondissement des connaissances sur le patrimoine, sa restauration, son enrichissement et sa présentation aux publics ;

- **le schéma directeur de travaux** programme les grands chantiers pluriannuels de mise en sécurité, d'amélioration du confort des visiteurs et des conditions de travail du personnel, et de restauration du patrimoine architectural ;

- **le schéma pluriannuel de stratégie immobilière** encadre pour la période 2011-2015 la politique et les objectifs de gestion et d'utilisation rationnelles des différents immeubles et terrains constituant le Domaine.

Par ailleurs, les contrats de performance passés avec le ministère de la Culture et de la Communication pour les périodes 2008-2010 et 2011-2013 déterminent les objectifs de mise en place des outils et d'élaboration des politiques de gestion de ce patrimoine, qui lui permettent d'en acquérir une vision complète et précise, et d'en assurer méthodiquement l'entretien, la restauration, la présentation et la valorisation.

LE PATRIMOINE BÂTI ET PLANTÉ

Le domaine de 794 hectares comporte près de 120 bâtiments, des jardins avec des bosquets et fontaines, et des espaces arborés. Dans le cadre du schéma directeur de travaux démarré en 2003 et dont le financement est assuré par l'État, le mécénat et les capacités d'autofinancement de l'Établissement public, le patrimoine bâti et planté fait l'objet d'une intense activité de travaux de restauration, de mise en sécurité et d'amélioration des conditions d'accueil du public.



Pour conduire ce programme pluriannuel qui s'étale jusqu'en 2017, l'Établissement public exerce, au travers de sa direction du patrimoine et des jardins, la maîtrise d'ouvrage de toutes les opérations d'investissement de nature immobilière. Cette direction conduit directement les opérations du programme ordinaire de restauration, anime et contrôle les prestations de son mandataire, l'OPPIC (Opérateur du patrimoine et des projets immobiliers de la culture), qui s'est vu confier par convention la plupart des opérations de nature technique ou fonctionnelle.

Après la première phase du schéma directeur d'un montant de 158,9 M€ qui a vu ses dernières opérations lancées en 2011, la deuxième phase, d'un montant de 171,4 M€ confirmé en décembre 2011, se déroule entre 2010 et 2017.

LES OPÉRATIONS DE NATURE PATRIMONIALE SUR LE BÂTI

Grâce à un apport financier exceptionnel de l'État décidé fin 2010, une accélération du programme portant sur l'ensemble du Domaine a pu être organisée. L'ensemble de ces opérations relève de l'axe « Patrimoine » du contrat de performance.

Après avoir laissé respirer le Château, complètement libéré d'échafaudages pendant l'été et l'automne 2010, avoir repris les études et lancé les appels d'offres, les travaux sur les toitures du corps central côté nord et à proximité immédiate de l'ancien escalier des Ambassadeurs ont été lancés en février 2011 et les brisis côté cour Royale ont été rendus à la vision du public en fin d'année. Cette opération a pour vocation de retrouver la forme des toitures de l'Ancien Régime, de restituer les décors d'origine et d'enrayer les problèmes sanitaires. Cette opération a bénéficié d'un partenariat des sociétés Nexans et Athem qui ont habillé les échafaudages d'une bâche décorative.



Des travaux de grosses réparations ont été engagés en novembre 2011 sur les toitures de plomb du salon d'Hercule et du vestibule haut de la Chapelle.

Suite à une première opération de travaux sur les menuiseries au rez-de-chaussée côté cour de Marbre, achevée en décembre 2011, une seconde est en phase d'étude sur les menuiseries du 1^{er} étage. Une opération a aussi été initiée sur le Grand Trianon qui devrait s'achever au printemps 2012. Les études ont aussi été achevées sur les menuiseries de l'aile Gabriel et des ailes des Ministres.

Le clos et couvert du petit bâtiment des Fontainiers, abritant deux logements, a été restauré en 2011.

Après la restauration du Grand Couvert de la Reine achevée en 2010, a été amorcé en 2011 le chantier de restauration du salon de Mercure. Les peintures devraient être restaurées en février 2012; les stucs et les marbres en juin 2012. Dans la continuité de ces travaux, aura lieu la restauration du plafond peint du salon de l'Abondance.

Enfin, ont été initiées, en 2011, toutes les études permettant la restauration des grands décors situés dans l'emprise du chantier de modernisation du corps central: escalier de la Reine, salle des Gardes de la Reine, salon de la Paix, salle du Sacre, Grands Cabinets du Dauphin et de la Dauphine, chambre de la Dauphine. Ces études doivent aboutir, sous réserve de financements, à des travaux de restauration de 2013 à 2015.

Les travaux qui ont permis de rendre accessible au public le balcon de la cour des Cerfs, avec le soutien de la Société des Amis de Versailles, afin de voir les pièces périphériques de la cour depuis l'extérieur, ont été achevés en mai 2011.

Parallèlement aux travaux de réaménagement intérieur du Grand Commun, est menée une importante opération sur le clos et couvert et les espaces remarquables, dont l'avant-projet définitif a été livré fin 2011.

De même, parallèlement aux aménagements fonctionnels du pavillon Dufour et de la Vieille Aile du Château confiés à l'architecte Dominique Perrault, sont menées deux opérations, conduites par l'EPV, sur le clos et couvert de ces bâtiments: l'une concernant les menuiseries et l'autre les toitures.

Enfin, il faut signaler qu'en 2011, Ronan et Erwann Bouroullec ont été désignés pour concevoir une œuvre mobilière pour éclairer et mettre en valeur l'escalier Gabriel.



L'architecte Dominique Perrault a été désigné après concours comme maître d'œuvre de l'aménagement de l'accueil des publics individuels dans le pavillon Dufour et la Vieille Aile du Château. L'avant-projet sommaire a été livré en décembre 2011.



LES OPÉRATIONS DE NATURE FONCTIONNELLE OU TECHNIQUE SUR LE BÂTI

La modernisation et la mise en sécurité des installations

LES TRAVAUX DE MODERNISATION ET DE MISE EN SÉCURITÉ SE SONT POURSUIVIS EN 2011:

- dans la galerie technique liant le Grand Commun et l'aile du Midi,
- dans l'escalier poursuivant cette galerie dans l'aile du Midi,
- par de multiples actions de mise en sécurité dans le Château.

Tous devraient être achevés en 2012.

Le pôle énergétique en sous-sol du Grand Commun a été réceptionné et partiellement mis en service de même que les réserves qui ont été utilisées pour l'examen de grandes boiseries.

Des travaux concernant les équipements scéniques se sont poursuivis à l'Opéra royal, de même que les dernières études pointues sur le désenfumage, qui devraient aboutir mi-2012 à la stabilisation d'un programme de travaux complémentaires avec la commission de sécurité.

Suite à la signature d'une convention d'études puis d'une convention de mandat avec l'OPPIC fin 2011, l'opération concernant la modernisation de la partie sud du corps central (appartements de la Reine et appartements du Dauphin et de la Dauphine) a pu être initiée. Celle-ci porte essentiellement sur la rénovation des installations de chauffage avec comme objectifs la sécurisation, les économies d'énergie et l'amélioration des conditions de conservation des décors et collections.

Les bureaux d'études techniques associés à l'architecte en chef ont ainsi été désignés et les études engagées.

Après les études menées début 2011, l'appel d'offres a été lancé et une entreprise identifiée pour mener les travaux de changement complet de l'installation de détection incendie de l'aile du Midi en état d'obsolescence.

L'amélioration des conditions d'accueil du public

Les aménagements des accueils dans les ailes des Ministres ont été achevés.

Les travaux de création d'un ascenseur de grande capacité (26 personnes) dans l'aile du Nord ont démarré en septembre 2011 et devraient s'achever en juin 2012. Cet ascenseur, situé à côté de l'escalier Questel, desservira les quatre niveaux de l'aile qui seront ainsi accessibles aux personnes à mobilité réduite dans des circuits cohérents.

Dans les onze salles en enfilade de l'aile du Nord précédemment affectées au XVII^e siècle, est actuellement réaménagé un espace de préparation à la visite du Château. Cet aménagement muséographique s'accompagne d'une mise aux normes complète de la galerie. Les travaux ont débuté en juin 2011 et se sont achevés en juin 2012, avec le soutien d'un mécénat de la société Google.

15

Le Grand Commun

Les travaux de la partie occidentale ont été achevés à l'exception de finitions qui seront engagées en 2012 avant emménagement par les services en janvier 2013, libérant ainsi les espaces du pavillon Dufour et permettant le démarrage des travaux de l'accueil.

La mise en service de ce bâtiment nécessite par ailleurs un important investissement des équipes sur les thématiques du mobilier, de la signalétique, des modes de fonctionnement futurs. Plusieurs AMO (Assistant à Maîtrise d'Ouvrage) ont d'ailleurs été désignés pour assister l'EPV dans cette opération.

Les études sur la partie orientale, concernant la restauration confiée à Frédéric Didier comme les aménagements intérieurs confiés à Bernard Desmoulin, se poursuivent et en sont à la phase d'avant-projet détaillé. Les travaux de démolition et de déplombage ont été engagés en novembre 2011.

LES OPÉRATIONS DE NATURE PATRIMONIALE SUR LES PARCS, JARDINS ET FONTAINES

Suite à la décision prise de conserver les derniers états connus pour les trois bosquets de la frange sud (bosquets de la Reine, du Miroir et du Roi), les marchés de travaux ont été passés fin 2010 et les travaux ont démarré début 2011. Sont concernés par ces travaux la replantation des lisières végétales, la restauration des clôtures de treillage et la mise en place de réseaux hydrauliques et scéniques. Plus de **5000** arbres seront replantés dans ce cadre. L'achèvement complet est prévu au printemps 2012. Tous les bosquets du Parc auront alors une trame végétale reconstituée. Les altimétries générales des boisements resteront ainsi en cohérence entre le nord et le sud. Resteront donc à traiter les salles centrales du bosquet de la Reine et éventuellement du jardin du Roi.

Les lisières des bosquets de la frange nord sont traitées depuis environ 10 ans. Deux salles centrales doivent encore l'être. Celle du Rond-Vert (ou Théâtre d'eau) sur laquelle l'option proposée a été de créer un jardin contemporain a fait l'objet d'un concours sur lequel six paysagistes ont travaillé. Suite aux travaux du jury, réuni en septembre, il a été décidé de procéder à un deuxième tour qui interviendra début 2012. Le bosquet de l'Étoile devrait, quant à lui, faire l'objet en 2012 d'une opération de restitution de l'état Le Nôtre.

Située au cœur de l'axe majeur du parc de Versailles, l'Étoile Royale prolonge la perspective d'eau du Grand Canal et amorce celle qui s'étend, à l'Ouest, dans la plaine de Versailles. En anticipation du projet de récréation de l'allée historique dans la plaine porté par les collectivités locales, a été lancé le projet



LA POLITIQUE SCIENTIFIQUE ET DE GESTION DES COLLECTIONS

Le parc de Versailles conserve actuellement 170 bancs en pierre ou en marbre. Dans le cadre d'une campagne de mécénat, déjà 83 ont été restaurés dont 23 en 2011.

de recomposition végétale et paysagère de l'Étoile, avec un programme complet de replantation des structures d'alignement d'arbres de l'esplanade circulaire centrale (quadruple alignement) et des deux bandes axiales (double alignement). Plus de 440 tilleuls ont ainsi été plantés. Les travaux ont été achevés en avril 2011.

Le réaménagement des allées et circulations a, quant à lui, été réalisé dans le cadre d'un mécénat de compétence de la société Colas.

À Trianon, l'intervention de mécènes (Vinci et le World Monument Fund) a permis de lancer l'opération de restauration du Belvédère et du Rocher qui lui est associé. Le démarrage des travaux a eu lieu en septembre 2011 et l'achèvement est prévu en avril 2012.

Après la restauration du mur ouest des réservoirs de l'aile du Midi qui s'est achevée en novembre 2011, a été lancée la restauration du mur est, côté ville, et du mur nord. En parallèle, une opération menée directement par le service des fontaines porte sur les soupapes de ces réservoirs qui fuyaient.

Dans le cadre du mécénat de compétence de la société Colas, a été traitée au printemps 2011 l'esplanade du bassin du Fer à cheval, à proximité du bras nord du Grand Canal, et l'amorce de l'allée de Bailly. Cette dernière, déjà partiellement rénovée dans le cadre de ce mécénat, verra l'achèvement de sa restauration grâce à des crédits publics dans le second semestre de l'année 2012. Une section pavée sera restaurée à partir de son intersection avec l'allée de Choisy.

Sur la place d'Armes, les travaux complémentaires de pavage autour de la statue de Louis XIV ont été réalisés en deux temps pour tenir compte de l'exposition de Bernar Venet. Deux accès privilégiés ont été créés latéralement

pour les personnes à mobilité réduite, et les trottoirs ont été supprimés devant la cour d'Honneur.

Dans le cadre d'une vaste action de protection du paysage de Versailles au regard des aménagements urbains réalisés sur sa frange sud et aussi avec la volonté de requalifier cette plaine d'ores et déjà affectée à l'Établissement, il a été décidé de reconstituer la trame végétale primaire du site et ainsi de restituer trois allées: l'allée Est-Ouest des Mortemets en prolongation de celle déjà réalisée sur le terrain des Matelots, l'allée des Tilleuls Nord-Sud en prolongation de l'allée d'Apollon et l'allée de l'Étang parallèle à la RD10. Les marchés de terrassement de l'allée de l'Étang et de l'allée des Tilleuls ont été passés fin 2011 et les travaux doivent démarrer en janvier 2012.

L'allée royale de Marly est dotée de deux murs de soutènement de 245 mètres de long en mauvais état et la décision a été prise de les restaurer. Un financement supplémentaire hors schéma directeur a été mobilisé par l'État à ce titre. Les marchés de travaux ont été passés fin 2011 avec comme objectif une confortation technique, une restauration des parements et la plantation en tête de talus d'alignements de tilleuls.

Le bassin du Miroir de Marly a été doté de son grand jet à l'été 2011. De plus, des mesures conservatoires ont été prises dans le bassin de l'Abreuvoir lors de la réparation d'un affouillement afin de restituer les jeux d'eau.

Enfin, des études ont été lancées en 2011 sur les margelles du parterre d'Eau, le bassin des Enfants Dorés, le buffet d'Eau à Trianon, les parterres du Midi, du Nord et de Latone. Des études détaillées de la restauration du bassin de Latone ont aussi été menées.

Les recherches menées par le personnel scientifique de l'EPV (conservateurs, architectes, documentalistes, restaurateurs...), souvent durant plusieurs années, sous-tendent toutes les grandes opérations de restauration, de remuelement, de réalisation d'expositions.

Pour la restauration des grands décors, des recherches portent sur la genèse des œuvres, l'historique des restaurations, l'état sanitaire et, en phase de réalisation, les choix s'opèrent selon les avis d'un comité scientifique.

Quant aux opérations de remuelement, elles requièrent un réexamen critique des inventaires et des sources iconographiques, à confronter ensuite aux états historiques et aux collections.

Un second volet de recherches porte sur l'étude systématique des collections qui passe par l'élaboration de catalogues raisonnés mais aussi par les nouvelles acquisitions ou par les restaurations ponctuelles.

Outre les recherches centrées sur l'étude des lieux et des collections de Versailles, l'examen des phénomènes liés à la civilisation de cour relève également du Centre de recherche.

IL SE DÉVELOPPE SELON LES AXES SUIVANTS:

- la recherche fondamentale qui privilégie les domaines peu explorés et favorise l'approche comparatiste;

- la recherche documentaire qui alimente les bases de données scientifiques;
- la recherche appliquée qui débouche sur des réalisations concrètes.

Les programmes menés dans le cadre de ces recherches sont pluridisciplinaires. Soumis à l'approbation du comité scientifique du Centre de recherche, ils s'étendent en général sur trois années.

TROIS PROGRAMMES SONT ACTUELLEMENT EN COURS:

- *Les étrangers à la cour de France au temps des Bourbon (1594-1789); Intégration, apports, suspicions» (Axe 1: Courtisanes étrangères; Axe 2: Voyageurs européens à la cour de France au temps des Bourbon (1594-1789) - regards croisés);*
- *Mémoire monarchique et construction de l'Europe. Les stratégies funéraires des dynasties princières, XVI^e et XVIII^e siècles;*
- *Le végétal dans les grands jardins européens à l'époque moderne.*



Le Centre de recherche du château de Versailles organise, participe et accueille plusieurs colloques et journées d'études durant l'année. Ces manifestations réunissent aussi bien des intervenants français qu'étrangers et certaines sont ouvertes au public.



EN 2011, LE CENTRE A ORGANISÉ LES COLLOQUES SUIVANTS :

• *La Cour et les sciences.*

Colloque international, les 3, 4 et 5 février, galerie basse du château de Versailles
→ 24 intervenants et 200 auditeurs présents

• *Cérémonial, étiquette et politesse chez le duc de Saint-Simon.*

Journée d'études organisée par la Société Saint-Simon, le 12 mars à l'auditorium du château de Versailles

→ 8 intervenants et 90 auditeurs présents

Communications publiées dans les *Cahiers Saint-Simon* n°39.

• *La conservation et la restauration des jardins historiques.*

Colloque international, les 6 et 7 octobre à l'Institut national du patrimoine dans le cadre du cycle « Rencontres européennes du patrimoine ». Colloque organisé en partenariat avec l'Institut national du patrimoine

→ 20 intervenants et 200 auditeurs présents

• *Qu'est-ce qu'un étranger à la cour de France ?*

Journée d'études, les 8 et 9 décembre à l'auditorium du château de Versailles

→ 12 intervenants et 94 auditeurs présents

Au Centre de recherche, enseignants, étudiants et groupes de recherche des universités sont invités à des échanges avec d'autres chercheurs. Pour l'année 2011, l'ensemble des enseignements donnés par les chercheurs du Centre et les conservateurs du Château représente quelque **600 heures** de formation.

En outre, l'année 2011 a vu la tenue du premier séminaire international de recherche de Versailles (SIRV), sur la thématique « Versailles et l'Europe du Grand Siècle » (du 6 juin au 15 juillet 2011).

Le résultat des recherches menées au sein de l'EPV et du CRCV apparaît non seulement dans les nouvelles présentations et les expositions, mais aussi à travers la parution de nombreuses publications :

- monographies ;
- catalogues d'exposition ;
- articles publiés dans *Versalia* et dans de nombreuses revues spécialisées ;
- actes de colloque ;
- essais et études historiques.

19

LA STRUCTURATION DES RESSOURCES DOCUMENTAIRES

Toutes les ressources documentaires de l'Établissement (archives, dossiers de documentation, imprimés, photographies,...) et les services responsables sont désormais placés sous l'autorité d'un conservateur recruté spécialement pour prendre la tête du département des ressources documentaires et pour mener une réflexion sur la politique documentaire de l'Établissement. Afin d'accompagner cette démarche, une assistance à maîtrise d'ouvrage en ingénierie documentaire a été confiée à la société Grahal qui a rendu ses conclusions à l'été 2011.

La documentation

Le changement de personnel a été l'occasion d'une nouvelle répartition de la gestion des dossiers entre les deux documentalistes, l'une prenant en charge les peintures, dessins, gravures et livres alors que l'autre gère les dossiers concernant les arts décoratifs et la sculpture.

L'année 2011 a permis de continuer l'acquisition de documents numérisés provenant des archives de musées nationaux, mis en partage sur le réseau notamment les inventaires des musées impériaux sous Napoléon I^{er} et des musées royaux sous la Restauration et le règne de Louis-Philippe, ou encore les documents concernant les collections royales conservées à la Surintendance de Versailles jusqu'à la Révolution.

La bibliothèque

L'ACTIVITÉ DE LA BIBLIOTHÈQUE EN 2011 A ÉTÉ CONSACRÉE À :

- l'informatisation de la bibliothèque (dès le printemps 2011) : désormais, les documents (livres ou articles de périodiques) sont catalogués dans le catalogue collectif des musées nationaux géré par le logiciel Alphe de la société Ex-Libris ;
- le lancement (fin 2011) d'un appel d'offres en vue de la rétroconversion du fichier papier de la bibliothèque ;
- la réflexion sur un projet de portail commun présentant l'ensemble des bibliothèques du réseau ;
- l'enrichissement du fonds qui a concerné **618** documents dont 408 achats, 183 dons et 27 échanges ;
- l'enregistrement de **549** nouvelles notices bibliographiques (dont 440 dans le Catalogue Collectif).

La gestion des fonds documentaires informatisés

La cellule créée au sein de la conservation en mars 2008 a vu son organisation renforcée et compte désormais **6** agents. Grâce à l'appui de stagiaires ou vacataires et d'une personne mise à disposition par le ministère de l'Éducation nationale jusqu'au mois de juillet, le récolement décennal et l'informatisation des collections ont continué à progresser.

SES MISSIONS SONT DE :

- coordonner et mener sous l'autorité des conservateurs les campagnes de récolement décennal (circulaire n°2006/006 du 27 juillet 2006). Le taux de couverture du récolement décennal en 2011 est de **55,6 %** des collections, soit **36 127** œuvres sur une estimation d'un total présumé de 65 000 œuvres



conservées dans les collections du Château.

En parallèle aux opérations de récolement proprement dites, des campagnes de marquage ont été entreprises lors du dernier trimestre.

Elles ont essentiellement porté sur la collection de porcelaine et environ **350** objets ont pu être pourvus de leur numéro d'inventaire;

- poursuivre l'informatisation des collections: à ce jour, **59 695** fiches saisies dans le logiciel TMS;

- piloter le projet de mise en ligne des collections: **25 911** œuvres (fonds d'estampes du Château) étaient jusqu'à présent consultables en ligne via la banque d'images du CRCV

(www.banqueimages.crcv.fr). La mise en ligne sur le site Internet du Château est effective depuis juin 2011 (1 284 fiches consultables au 31 décembre 2011);

- coordonner les projets de numérisation;

- conduire le recensement et le référencement des fonds média du château de Versailles pour alimenter la photothèque numérique nouvellement créée. Le service a travaillé sur la mise en place des campagnes photographiques et l'intégration des clichés pris à l'occasion des expositions *Versailles raconte le Mobilier national, quatre siècles de création*

et *Les guerres de Napoléon, Louis-François Lejeune* et des états des lieux des salles de la galerie du XVII^e (rez-de-chaussée) et des bâtiments du Midi et appartement de chef d'État étranger au Grand Trianon, soit **2 386** photographies intégrées dans TMS;

- assurer la gestion des dépôts.

La politique d'archivage de l'Établissement

EN 2011, LES ACTIONS DU SERVICE

ONT CONCERNÉ:

- **le projet d'implantation au Grand commun:** réflexion sur l'aménagement des futurs espaces en collaboration avec la direction du patrimoine et des jardins (implantation des divers locaux, capacités de stockage, conditions de conservation...);

- **la collecte et l'entrée de fonds:** bilan de la situation de l'archivage des six directions concernées par la première phase du déménagement au Grand Commun (soit **34** unités), versements d'archives opérés par les services de l'Établissement (au nombre de 11), prise en charge des archives du Service National des Travaux (SNT) portant sur les travaux menés à Versailles de 1979 à 1997 à la suite de la dissolution de cet organisme. Désormais, le service conserve **1,9 km** d'archives.

- **le classement et l'inventaire des fonds:** réalisation du catalogue des plans et dessins des XVII^e et XVIII^e siècles du fonds de l'agence d'architecture, refonte du fonds de l'administration du palais de Versailles entre 1815 et 1887 (concierges puis régisseurs du Palais), constitution de la table de concordance entre le fonds du SNT entre 1979 et 1997 et les archives de l'agence d'architecture; élaboration de la typologie documentaire relative aux marchés de travaux, recherches sur les différentes lois-programmes pour le château de Versailles;

- **la restauration:** dépoussiérage, nettoyage et reconditionnement de **3 000** négatifs sur verre issus du fonds de l'agence d'architecture;

- **la consultation des archives:** **244** séances de travail, **2 970** unités consultées (liasses, plans ou albums photographiques) et **35** nouveaux chercheurs (soit, au total 241).



L'exposition *Versailles raconte le Mobilier national, quatre siècles de création* (du 20 septembre au 11 décembre 2011) a permis de saluer cette dynamique politique de mise en dépôt.

UNE POLITIQUE D'ACQUISITIONS ET D'ÉCHANGES AU SERVICE DES PROJETS MUSÉOGRAPHIQUES

Fruit de constantes recherches émanant de l'équipe des conservateurs, la politique d'acquisitions est désormais davantage axée sur les projets muséographiques. L'année 2011 a été exceptionnelle, deux fois plus riche d'acquisitions en quantité et en valeur: une cinquantaine de lots ont rejoint les collections du musée pour une valeur totale de **10,7 millions d'euros**. Aux crédits propres de l'Établissement, sont venus s'ajouter les apports financiers du mécénat d'entreprises, de la Société des Amis de Versailles et de généreux mécènes. Vingt-cinq de ces nouvelles acquisitions sont entrées grâce aux dons de bienfaiteurs.

PARMI LES ACQUISITIONS DE L'ANNÉE 2011, SIGNALONS ICI LES PLUS INSIGNES:

- **la table à écrire livrée pour la maison de la Reine au Hameau**

par Jean-Henri Riesener, vers 1783, mécénat d'entreprise LVMH et SANOFI

- **la jatte à punch du service à fond bleu céleste de Louis XV**, Manufacture de Vincennes, 1753,

mécénat d'entreprise de KPMG (œuvre d'intérêt patrimonial majeur), V.2011.37

- **la chaise estampillée de G. Jacob** livrée pour le cabinet de la Méridienne à Versailles, 1784, achat de gré à gré, V.2011.48

- **le Portrait de la Comtesse Du Barry en Flore**, François-Hubert Drouais (1727-1775), salon de 1769, «signé et daté Drouais 1769», participation de la Société des Amis de Versailles, V.2011.48

Le remeublement du Château ne pourrait s'opérer sans l'étroite collaboration qui s'est instaurée avec le musée du Louvre et le Mobilier national. Après le cabinet doré de la Reine, le salon des Jeux de Louis XVI et le Grand Couvert de la Reine, ce sont la chambre de Louis XV, la pièce des bains de Marie-Antoinette et les appartements de Mesdames qui ont été les bénéficiaires en 2011 de cette fructueuse politique de dépôts.

Des négociations entamées en 2011 avec les musées de région de Dole et de Carcassonne vont permettre le retour de deux des quatre dessus-de-porte provenant de l'antichambre des Chiens: *Le Christ et la Samaritaine* de l'École de Guido Reni et *Latone métamorphosant les paysans de Lycie en grenouilles* de Francesco Albani.



LA POURSUITE D'UN PROGRAMME AMBITIEUX DE RESTAURATION ET DE CONSERVATION PRÉVENTIVE

La restauration des grands décors de l'époque de Louis XIV demeure une priorité pour l'Établissement et les deux directions en charge des travaux : la direction du patrimoine et des jardins et la conservation du musée.

LA RESTAURATION DU DÉCOR PEINT DU PLAFOND DU SALON DE MERCURE

Amorcée en avril 2011, la restauration des peintures du plafond du salon de Mercure, constituées de cinq peintures sur toiles (peinture centrale et voussures) et de quatre peintures sur enduit (écoinçons) est conduite par une équipe de seize restaurateurs réunis en groupement solidaire. La direction du chantier est assurée conjointement par la conservation du château de Versailles et par le Centre de recherche et de restauration des musées de France (C2RMF). Un comité scientifique, composé de spécialistes de l'art de Jean-Baptiste de Champaigne et de personnalités ayant une grande expérience dans le domaine de la restauration, valide chaque étape importante de la restauration.

Le prochain décor du Grand Appartement du Roi concerné par une restauration sera le salon de l'Abondance. Le décor peint par René-Antoine Houasse en 1683, aujourd'hui dans un état de conservation très médiocre, a fait l'objet en 2011 d'une étude préalable comportant un rapport général sur l'état de conservation du décor peint avec des propositions de traitement, une campagne photographique systématique du décor, des tests, un relevé graphique des altérations du décor (couche picturale et support de plâtre), une étude de l'histoire des restaurations anciennes du décor et une évaluation détaillée du coût de la restauration.

LA RESTAURATION DE LA COLLECTION DE SCULPTURES

Étant traitées au rythme de deux par an, aujourd'hui **seize** des vingt-quatre statues de la Grande Commande de **1674** pour le parterre d'Eau ont été restaurées, mises à l'abri et remplacées par des moulages.

LES OPÉRATIONS DE RESTAURATION COURANTE

Les restaurations courantes et les opérations de conservation préventive ont concerné en 2011 tous les types d'œuvres :

- poursuite de la campagne de couverture des 65 vases de Ballin;
- restauration de bancs et de statues du Parc;
- désinfection et restauration des 70 pastels de la collection;
- restauration de peintures et de cadres;
- dépoussiérage des grands tableaux;
- protection anti-poussière des carrosses;
- restaurations de dessins d'architecture, de plaques de verre et du fonds photographique;
- réfection des rideaux du Grand Trianon (salon de famille de l'Empereur);
- réfection des banquettes sculptées « Brion Bellangé » et des banquettes « Louis-Philippe » destinées au public, au Grand Trianon.

L'exercice 2011 a également été consacré à l'installation d'une réserve de proximité pour le mobilier et les textiles du Grand Trianon et à la finalisation du projet de réserve de sculptures à la Petite Écurie qui sera mis en place au cours du 1^{er} trimestre 2012.

Les opérations de restauration et de conservation préventive ne pourraient s'accomplir sans la contribution de la régie des œuvres et le concours des divers ateliers du Château.





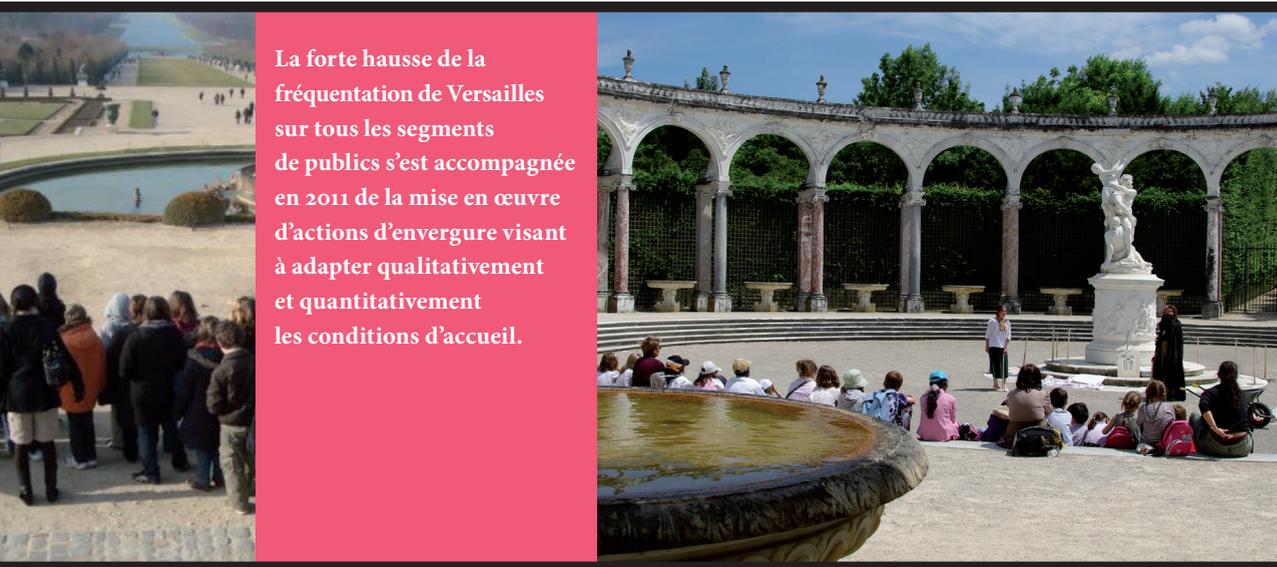
PARTIE 2

DES PUBLICS TOUJOURS PLUS NOMBREUX

Les très nombreuses manifestations organisées au château de Versailles ainsi que le renouvellement constant de l'offre culturelle proposée aux publics incitent de plus en plus de visiteurs à venir à Versailles.

Cet afflux croissant de visiteurs a nécessité et nécessitera pour les années à venir des mesures d'accompagnement adaptées, qu'il s'agisse d'offres culturelles construites pour satisfaire des publics spécifiques ou fidélisés, d'une médiation culturelle réinventée ou encore d'un renforcement des capacités d'accueil et d'information.

LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL



La forte hausse de la fréquentation de Versailles sur tous les segments de publics s'est accompagnée en 2011 de la mise en œuvre d'actions d'envergure visant à adapter qualitativement et quantitativement les conditions d'accueil.

UNE FRÉQUENTATION EN FORTE HAUSSE

La fréquentation du domaine national de Versailles (hors Parc) s'est élevée à **6,75 millions** de visites pour l'année 2011, ce qui constitue un record de fréquentation pour l'Établissement. La fréquentation du Domaine a progressé de **12 %** entre 2010 et 2011 :

- le château de Versailles a reçu **4,02 millions** de visites en 2011, ce qui correspond à une progression de sa fréquentation de **7 %** ;
- les châteaux de Trianon et le Domaine de Marie-Antoinette ont reçu **1,26 million** de visites, soit une augmentation de **+10 %** par rapport à 2010 ;
- les spectacles ont connu une forte progression liée à l'enrichissement constant de la programmation : **1,47 million** de spectateurs en 2011, soit **31 %** d'augmentation par rapport à 2010.

Les expositions temporaires en 2011 ont évidemment été un des facteurs de développement de la fréquentation. Ainsi, *Sciences et curiosités à la cour de Versailles* avec près de **290 000 visiteurs**, *Trônes en majesté* dont les œuvres ont pu être vues par plus d'**1,4 million** de visiteurs, *Venet Versailles* avec près de 4 millions, *Le XVIII^e siècle au goût du jour* avec près de **215 000** visiteurs au Grand Trianon, *Le château de Versailles raconte le Mobilier national* avec près de **245 000** visiteurs, ont contribué à l'augmentation de la fréquentation globale.

Fréquentation totale de 2006 à 2011

CHÂTEAU	2006	2007	2008	2009	2010	2011
ENTRÉES PAYANTES	2 320 078	2 641 130	2 796 654	2 338 684	2 510 081	2 665 584
ENTRÉES GRATUITES	734 124	769 908	770 599	1 213 514	1 255 977	1 353 573
TOTAL	3 054 201	3 411 038	3 567 253	3 552 198	3 766 058	4 019 156

PETIT TRIANON / DMA	2006	2007	2008	2009	2010	2011
ENTRÉES PAYANTES	454 288	517 986	585 588	455 502	430 158	473 551
ENTRÉES GRATUITES	99 722	107 387	121 402	248 569	202 086	219 215
TOTAL	554 009	625 373	706 990	704 071	632 244	692 767

GRAND TRIANON	2006	2007	2008	2009	2010	2011
ENTRÉES PAYANTES	353 881	426 439	480 795	376 547	346 599	385 362
ENTRÉES GRATUITES	77 681	88 408	99 677	234 846	164 451	182 409
TOTAL	431 562	514 847	580 472	611 393	511 050	567 771

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
TOTAL GÉNÉRAL HORS SPECTACLES	4 039 772	4 551 258	4 854 715	4 867 663	4 909 352	5 279 694

SPECTACLES	2006	2007	2008	2009	2010	2011
GRANDES EAUX MUSICALES	630 720	655 701	616 064	620 396	908 630	1 258 189
GRANDES EAUX NOCTURNES	42 066	65 237	72 325	96 410	111 471	126 950
SPECTACLES	29 200	63 961	85 047	75 138	96 929	81 365
TOTAL SPECTACLES	701 986	784 899	773 436	791 944	1 117 030	1 466 504

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
TOTAL GÉNÉRAL	4 741 758	5 336 157	5 628 151	5 659 607	6 026 382	6 746 198

Dans cette fréquentation globale, le nombre des visiteurs venus en groupes a progressé de **9 %** par rapport à 2010 avec plus d'un million de personnes.

La fréquentation des individuels a, quant à elle, progressé de **6 %** par rapport à 2010.

	2009	2010	2011
NOMBRE DE PERSONNES VENUES EN GROUPE AUTONOME	702 176	924 901	1 008 169

Par ailleurs, il faut noter la croissance de fréquentation de certaines catégories de publics sur lesquelles l'EPV a souhaité mener des actions dédiées depuis de nombreuses années.

Ainsi, en 2011, sur une fréquentation des publics scolaires de **45 000** jeunes sur réservation, **157 000** jeunes hors réservation et **35 000** jeunes en groupes de visites-conférences, les activités et les ateliers spécifiques ont permis d'accueillir **18 240** élèves dont 8 430 dans le cadre du partenariat avec le département des Yvelines.

2 500 jeunes individuels et familles ont suivi une visite ou un atelier. Près de **500** enseignants ont bénéficié d'une rencontre en lien avec l'actualité de l'Établissement ainsi que l'offre de visites et d'activités pour les scolaires.

Cette année, plus de **13 000** visiteurs en situation de handicap (4 500 visiteurs) et éloignés des musées (8 500 visiteurs), ont été accueillis dans le cadre de la programmation de l'année mais aussi de temps forts tels que les journées dédiées. Ces activités à l'adresse de publics en difficulté sont réalisées avec le concours des relais culturels de multiples associations, assurant une passerelle de médiation adaptée entre les professionnels du musée et les publics ciblés.

LES PUBLICS DE VERSAILLES RENOUVELÉS ET FIDÉLISÉS

La connaissance des publics de Versailles progresse fortement depuis quelques années notamment depuis la mise en place en 2009 d'un observatoire permanent des publics qui rassemble les données disponibles et mène les études nécessaires. Ainsi en 2011, une étude des publics a été réalisée sur une année pleine. Cette étude a permis d'interroger 4 024 personnes âgées de 11 ans et plus.

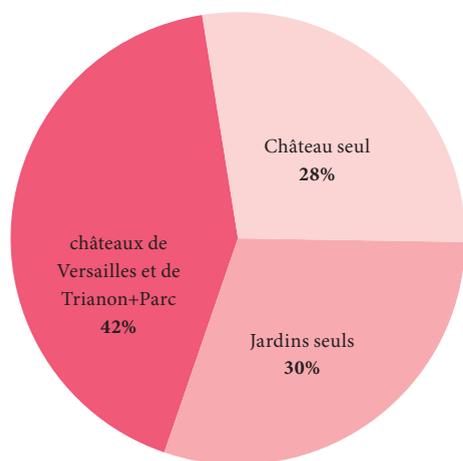
AINSI, LE PROFIL DES VISITEURS DE VERSAILLES A ÉTÉ PRÉCISÉ SELON LES CARACTÉRISTIQUES SUIVANTES :

- **72 %** de primo-visiteurs pour le musée, contre **57 %** pour le jardin et le parc du domaine de Versailles;
- une forte présence de visiteurs étrangers pour les espaces du musée: **76 %** de visiteurs étrangers (11 % américains, 7 % de chinois, 5 % de canadiens, 5 % de japonais, 4 % d'italiens, 4 % d'espagnols et d'allemands) et 24 % de français;
- les franciliens représentent **40 %** des visiteurs français du musée (dont 14 % viennent des Yvelines), soit environ 10 % de la fréquentation totale, et 94 % des visiteurs français du jardin et du Parc;
- l'âge moyen des visiteurs est de **39 ans**. 44 % des visiteurs sont des hommes et 56 % des femmes. 23 % des visiteurs sont des employés et ouvriers, 13 % des cadres et 26 % des étudiants;
- **25 %** des visiteurs viennent au château de Versailles en groupe (soit plus d'1 million de visiteurs par an) et 75 % de façon individuelle. 15 % des visiteurs en groupes sont des scolaires.

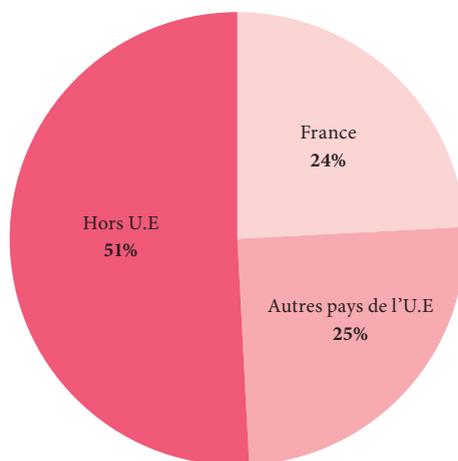
LA VISITE TYPE DE VERSAILLES SE DÉGAGE AINSI :

- **70 %** des visiteurs du Domaine se rendent dans les espaces du musée et **30 %** visitent exclusivement le jardin et le Parc;
- la durée de présence moyenne sur le Domaine est légèrement supérieure à **3h**;
- le circuit le plus suivi est à **98 %** le circuit des Grands Appartements et la galerie des Glaces.

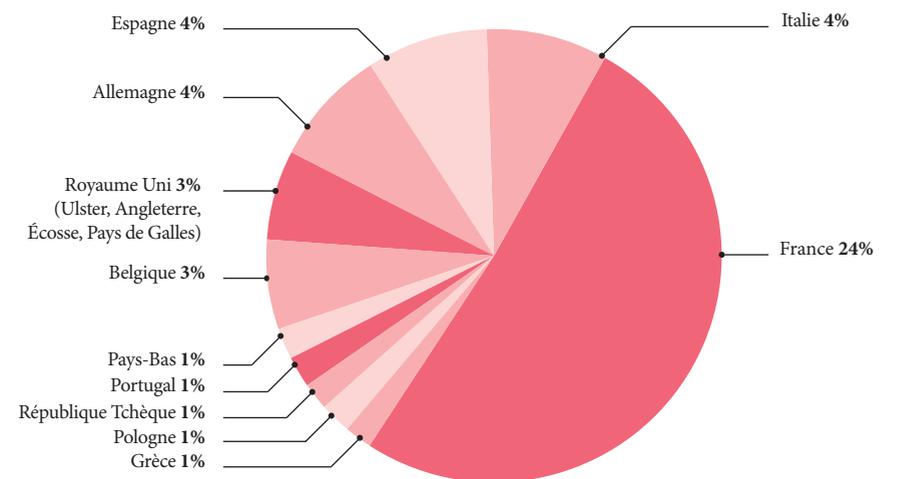
*Visites des espaces du Domaine
base 4 024 visiteurs interrogés de janvier
à décembre 2011*



*Provenance des visiteurs du château de Versailles, des châteaux de Trianon et du Domaine de Marie-Antoinette
base 4 017 visiteurs interrogés de janvier
à décembre 2011*



Répartition pays de l'U.E



*Taux de satisfaction des visiteurs des châteaux de Versailles et de Trianon
base 3 531 visiteurs interrogés de janvier à décembre 2011*

	CHÂTEAUX DE VERSAILLES ET DE TRIANON	DONT FRANÇAIS	DONT ÉTRANGERS
Total Satisfait	95 %	96 %	95 %
Très satisfait	57 %	50 %	59 %
Assez satisfait	38 %	46 %	36 %
Peu satisfait	4 %	4 %	4 %
Pas du tout satisfait	1 %	1 %	1 %

Les abonnés



En 2011, poursuivant sur sa lancée, l'abonnement créé pour offrir au public francilien une offre culturelle avantageuse et variée s'est développé avec **8 715 abonnés** au 31 décembre. Ce développement de la fidélisation du public de Versailles contribue notamment à accroître la part des publics français et franciliens au Château et permet également d'augmenter sensiblement la durée de visite moyenne afin que les visiteurs profitent au mieux de l'offre culturelle de Versailles. **111 visites exclusives** ont été organisées pour les abonnés en 2011 (août exclu) sur 79 thèmes différents.

La carte «Un an à Versailles» représente ainsi aujourd'hui beaucoup plus qu'une entrée gratuite et illimitée aux collections et aux jardins. Elle est un ensemble d'actions culturelles et pédagogiques diversifiées dans leur approche (visites-conférences, visites découvertes, animations et événements dédiés, rencontres avec des auteurs et des artistes, répétitions publiques, visites d'ateliers, promenades architecturales ou littéraires, etc.) qui lui donnent une véritable valeur ajoutée.

Elle est même devenue l'ébauche d'un laboratoire d'expérimentation culturelle, d'où peuvent naître des « produits » culturels nouveaux (les visites exclusives, les partenariats, les ressources externes, le jeu « Ombres sur Versailles »...). Les publics réactifs, identifiés et fidélisés que sont les abonnés permettent en effet l'évaluation immédiate et permanente des actions menées, pour décider ensuite de leur éventuelle inscription dans la durée.

UNE OUVERTURE SÉCURISÉE ET MAÎTRISÉE

La mission d'accueil des publics de l'Établissement suppose que les conditions d'une ouverture des espaces la plus importante possible et la plus sécurisée possible soient réunies, en tenant compte de la diminution du nombre d'agents d'accueil et de surveillance.

Mise en sûreté du site

Une étude recensant les points vulnérables en matière d'accès au Domaine a été réalisée en 2011 afin d'engager les actions nécessaires. Au titre de la mise en sûreté, l'activité du poste central de surveillance s'est essentiellement concentrée en 2011 sur des zones non ouvertes au public : le chantier des toitures, les zones de réserves, les ateliers de sculpture.

La mise en sûreté du château de Versailles se poursuit. Est visée une mise en service effective des équipements déployés, bien que non opérationnels, au premier semestre 2012.

Maîtrise de l'ouverture

La maîtrise d'une ouverture la plus importante possible est un objectif fondamental de l'EPV. Elle suppose une mobilisation constante des équipes de gestion des effectifs afin que les objectifs que l'Établissement s'est fixé dans son contrat de performance 2011-2013 soient au mieux respectés.

Ainsi un tableau hebdomadaire d'ouverture des espaces a été établi en juillet 2011. Il est diffusé chaque mardi en comité de direction.

Il présente, pour les musées de Versailles et de Trianon :

- le planning réalisé et le planning prévisionnel de la semaine ;
- le planning prévisionnel de la semaine en cours avec mention des manifestations ou travaux ayant pour conséquence l'éventuelle fermeture d'espaces muséographiques, la prévision des ouvertures d'espaces selon les agents en poste pour la semaine en cours.

Pour 2011, le taux d'ouverture des espaces est très satisfaisant puisqu'il s'établit à **93%**.

Au cours du premier trimestre 2012, le taux de fiabilité sera mesuré à partir de l'année 2011.

Une prévision d'ouverture des espaces muséographiques pourra ainsi être communiquée en amont. Ce travail est effectué conjointement par la direction de l'accueil, de la surveillance et de la sécurité et la mission stratégie et contrôle de gestion.

UN PUBLIC MIEUX INFORMÉ

Par le développement de nouveaux outils multimédias, signalétiques et éditoriaux, l'EPV s'attache à mieux accueillir et informer les visiteurs.



Partie 2 — Des publics toujours plus nombreux

LES NOUVEAUX MÉDIAS



Le site Internet

www.chateauversailles.fr,
fort de **7,7 millions**
de visiteurs en 2011,
s'impose comme l'outil
d'information majeur
du château de Versailles.

Disponible en 5 langues (français, anglais, espagnol, japonais et chinois) et quotidiennement mis à jour, il permet aux visiteurs d'être informés quasiment en temps réel sur l'actualité du Domaine et de disposer d'un très large panel de contenus et de supports multimédias (vidéos, diaporamas, base de données des collections, documents téléchargeables, etc.). Il est à noter que l'augmentation de la fréquentation du site est parallèle à une chute de 40% des appels au centre de contact de l'EPV et à une diminution du nombre des réclamations. Néanmoins, une vaste enquête en ligne auprès des utilisateurs du site (3 000 enquêtés) a permis de dégager de nouvelles pistes de progression pour améliorer encore l'information autour de l'offre de visite et des différents espaces. Elles seront mises en œuvre en 2012.

Un réseau wifi en accès libre et gratuit est mis à disposition des visiteurs. Déployé en décembre 2011 dans le cadre du partenariat avec Orange, il couvre la cour d'Honneur du Château, point d'entrée et lieu de rendez-vous pour les visiteurs.

Ce réseau wifi vise à faire de la cour d'Honneur un véritable espace d'accueil et d'information, en prenant appui sur le développement de l'usage des smartphones, en particulier pour les visiteurs étrangers qui ne peuvent les utiliser en 3G depuis la France en raison du coût de la connexion. Grâce au réseau wifi gratuit, les visiteurs pourront accéder à une version mobile du site Internet www.chateauversailles.fr spécialement conçue pour les smartphones ainsi qu'aux contenus disponibles sur les différents réseaux sociaux sur lesquels le château de Versailles est présent.

L'ANNÉE 2012 CONSTITUERA UNE PHASE DE TEST ET D'AMÉLIORATION DU DISPOSITIF, PERMETTANT DE RÉPONDRE AU MIEUX À DIFFÉRENTS OBJECTIFS :

- faciliter la préparation à la visite en répondant aux différentes questions pratiques d'un visiteur arrivant à Versailles ;
- consulter un ensemble d'informations culturelles et historiques simples pour profiter au mieux de la visite.

LES PUBLICATIONS GRATUITES

Avec 4 643 750 brochures, dépliants, et flyers diffusés en 2011, le volume des publications gratuites s'est accru de 18,9 % par rapport à 2010.



L'EPV a mis l'accent sur le développement de ses publications gratuites à destination des publics locaux et internationaux. Le développement du multilinguisme des supports d'information du Château demeure une priorité pour l'Établissement. 2011 a été ainsi marquée par l'ajout d'une douzième langue proposée au public – le polonais. Par ailleurs, l'EPV a poursuivi sa politique de développement des outils d'appel et de promotion de la programmation culturelle de l'année sur les réseaux touristiques (la brochure promotionnelle 2011 dédiée au réseau « France Brochure System », le Saison, etc.).

De même, l'EPV a également concentré ses efforts sur les outils d'accompagnement dédiés aux expositions (*Trônes en majesté, Le XVIII^e au goût du jour, Versailles raconte le Mobilier national, Dessine-moi un château*) et aux manifestations exceptionnelles (Journées Européennes du Patrimoine « Voyage au cœur du théâtre classique », Nuit des musées, Rendez-vous aux jardins avec le lancement du Salon du livre Nature & Jardins). Parallèlement, la production d'outils spécifiques pour les enfants et les familles (parcours-jeu destinés au jeune public dans le cadre des expositions) est venue compléter le panel des supports d'information et d'aide à la visite.

Par ailleurs, en 2011, attaché à ses objectifs de démocratisation culturelle, l'Établissement public a lancé une brochure destinée aux relais culturels afin de favoriser l'accès à la culture pour le plus grand nombre, en particulier pour les publics du champ social.

L'ACCOMPAGNEMENT SIGNALÉTIQUE

Parallèlement au développement des ressources web, des outils multimédias et des publications, l'EPV a déployé des dispositifs signalétiques variés et didactiques.

Dans le but d'assurer l'orientation et l'information des visiteurs sur l'ensemble du Domaine, d'accompagner les événements culturels et institutionnels, de couvrir les grands chantiers de restitution et de restauration du patrimoine (scénographie du chantier de restauration du salon de Mercure, chantier de replantation de l'Étoile Royale, etc.) et de renseigner sur les collections.

En complément des dispositifs physiques et dématérialisés qui seront mis en œuvre en 2012, l'année 2011 a permis de définir le cadre de l'intégration d'un affichage dynamique *in situ* permettant aux visiteurs d'être informés en temps réel de l'actualité du Domaine et des conditions de visites. Le dispositif sera testé en 2012 pour un déploiement sur le Domaine.

AMÉLIORATION DES DISPOSITIFS DE PRÉPARATION À LA VISITE ET D'ACCUEIL SUR SITE

L'accueil physique des visiteurs a été totalement repensé en 2010 puis en 2011 avec une mise en service générale en 2011. De plus vastes espaces sont désormais disponibles pour la billetterie qui a été complétée de distributeurs automatiques de billets à la grande satisfaction du public. À cela s'ajoute le développement des ventes de billets à l'avance et de la vente en ligne. Tous ces développements ont une

incidence réelle et visible sur la file d'attente aux caisses désormais très réduite.

Par ailleurs, l'Établissement a réalisé des investissements lourds pour améliorer considérablement l'accueil des visiteurs en visite-conférence et des groupes scolaires.

L'AILE DES MINISTRES SUD

Le projet d'accueil et de vente de l'aile des Ministres Sud a été achevé en 2011. De larges salles intérieures permettent au public de patienter à l'abri et de s'asseoir dans des salles de préparation à la visite. Des sanitaires sont disponibles en début et en fin de parcours pour tous types de publics ainsi qu'un espace famille.

L'AILE DES MINISTRES NORD

L'utilisation de l'aile des Ministres Nord, ouverte au public depuis juin 2010, a pris son essor en 2011 et accueille dans sa partie droite les individuels et les groupes des visites-conférences animées par les conférenciers du Château. Dans sa partie gauche, après la consigne scolaire, les groupes scolaires ont à leur disposition des salles de préparation à la visite qui permettent aux enseignants d'introduire les thèmes et consignes préalables à leur visite.

En 2011, les abonnés bénéficient d'un accueil privilégié dans l'aile des Ministres Nord pour tous renseignements sur les visites proposées.

UNE OFFRE CULTURELLE RENOUVELÉE

La richesse de l'offre culturelle actuelle est un gage d'intérêt renouvelé des publics à Versailles. Elle incarne une des missions principales de l'EPV dont le rôle, au-delà de la conservation et de la préservation de son patrimoine, est bien de le donner à voir et à comprendre à un public toujours plus nombreux et intéressé.

REMEUBLEMENT ET REDÉPLOIEMENT DES COLLECTIONS DANS LES CIRCUITS DE VISITE

La politique générale de l'Établissement vise à offrir au public une meilleure compréhension de la fonction des espaces muséographiques. Saisir la fonction de chaque pièce et les usages qui leur correspondaient, c'est mieux connaître Versailles comme résidence royale. En 2011, le comité de remeublement a poursuivi son travail sur des chantiers précédemment engagés (salon des Jeux de Louis XVI, Cabinet doré de la Reine, chambre de Louis XV) et a travaillé sur de nouveaux projets (salon de Mercure, pièce des bains de Marie-Antoinette et appartements de Mesdames).

Grâce à la contribution de la Société des Amis de Versailles, deux restaurations de premier ordre ont pu être engagées en 2011 permettant ainsi d'offrir au public de nouveaux circuits de visite. Avec la restauration du balcon de la cour des Cerfs, le visiteur peut désormais découvrir à travers les fenêtres du premier étage les pièces privées de l'appartement intérieur du Roi, notamment la précieuse garde-robe de Louis XVI et les trois pièces du « passage particulier du Roi ».

La pièce des bains de Marie-Antoinette a été restaurée, remeublée et mise en scène grâce à la nouvelle Société des Amis Européens de Versailles. La présentation de cette pièce du petit appartement de la Reine au rez-de-chaussée du corps central permet de développer le thème de la toilette et des soins du corps, sujet d'études récentes et qui attire toujours un large public. Cette réalisation a été l'occasion d'achever la restauration de la pièce et de rassembler des objets conformes à son usage, à la suite d'acquisitions, de dons et de dépôts du musée du Louvre et du Mobilier national.

S'inspirant de documents d'époque et de portraits de Marie-Antoinette, l'artiste plasticienne belge Isabelle de Borchgrave a campé trois personnages féminins qui évoquent la Reine et ses entours. Des accessoires de toilette, des étoffes garnissant table, lit de repos et baignoire viennent compléter cette évocation.

L'année 2011 a vu la poursuite des travaux relatifs à l'ouverture de la galerie de l'histoire du Château dans l'aile du Nord, un projet lancé en 2010 en partenariat avec Google qui permettra, en prologue à la visite, d'expliquer au public la complexité des lieux.

LA PROGRAMMATION CULTURELLE : EXPOSITIONS ET MANIFESTATIONS CULTURELLES

Au cœur de l'offre culturelle de l'EPV, en sus des actions de remeublement et de muséographie pérenne, se trouve naturellement la politique d'expositions qui permet aux publics de découvrir des aspects mal connus de Versailles et lui proposer les résultats les plus récents de la recherche menée par les conservateurs et les historiens.

Les expositions

• **Sciences et curiosités à la cour de Versailles du 26 octobre 2010 au 3 avril 2011**

→ Plus de 290 000 visiteurs

Versailles a présenté pour la première fois une exposition consacrée aux rapports entre Versailles et les sciences. La tutelle du pouvoir sur les sciences, exercée à Versailles par le surintendant des Bâtiments puis par le secrétaire d'État à la Maison du Roi, favorise tout au long des XVII^e et XVIII^e siècles l'essor intellectuel et scientifique de la France. Les instruments et ouvrages scientifiques des collections royales, reconnus comme chefs-d'œuvre de l'art, ont été à cette occasion regardés aussi pour leur valeur scientifique et technique.

• **Trônes en majesté**

du 1^{er} mars au 19 juin 2011

Exposition organisée dans les Grands Appartements

→ 1,42 million de visiteurs

Des trônes d'époques différentes et de civilisations diverses ont été présentés dans les Grands Appartements. Une cinquantaine de trônes emblématiques ont permis au public

de mieux comprendre l'universalité de la représentation assise de l'autorité, qu'elle soit religieuse ou politique. Entre sobriété et faste, mesure et démesure, les trônes renvoient toujours à la même symbolique de l'autorité « assise ». Cette exposition a fait dialoguer de façon inédite ces objets exceptionnels, souvent des chefs-d'œuvre, avec le décor du château de Versailles, lieu par excellence de l'exercice et de la représentation du pouvoir.

• **Venet Versailles**

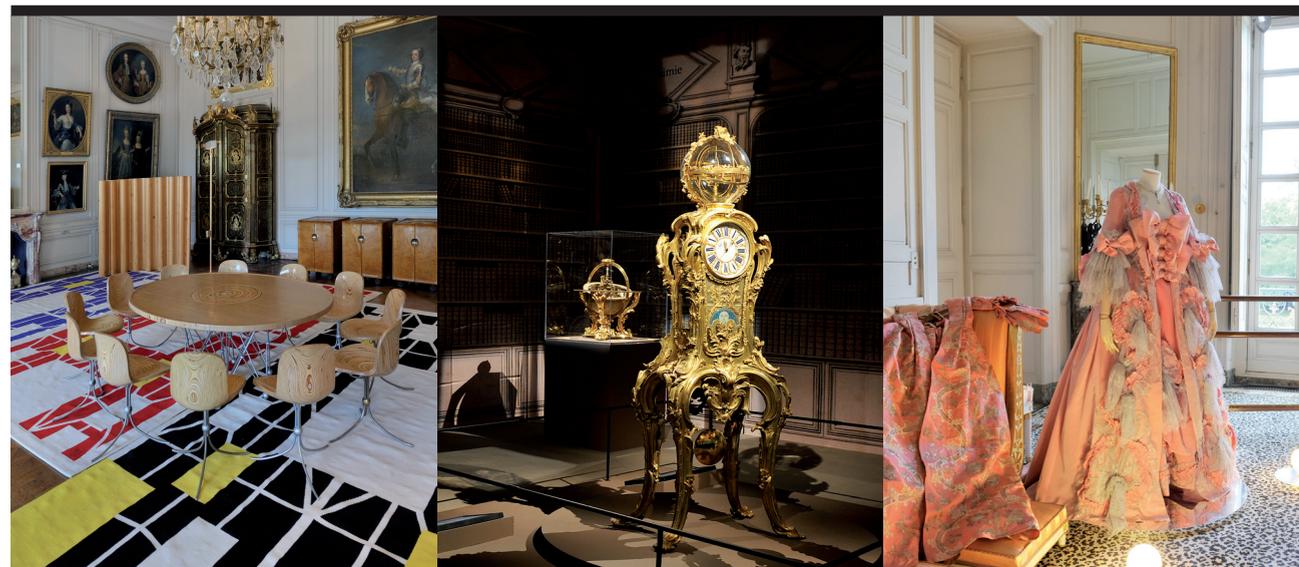
du 1^{er} juin au 1^{er} novembre 2011

Exposition organisée dans les jardins du Château et dans le parc de Marly-le-Roi
→ Près de 4 millions de visiteurs

Après les succès des expositions contemporaines autour des œuvres de Jeff Koons en 2008, Xavier Veilhan en 2009 et Takashi Murakami en 2010, c'est Bernar Venet qui a été invité à présenter son travail dans le parc du château de Versailles en 2011.

En choisissant cet artiste, le château de Versailles a souhaité mettre en valeur l'œuvre d'un artiste français dont le travail, intense et rigoureux, ne cesse de poser la question de la relation de l'art avec le paysage et l'architecture et donc également avec le temps et l'histoire. Par ailleurs et pour la première fois, l'Établissement a fait le choix de présenter l'une des œuvres de l'exposition annuelle d'art contemporain dans le domaine de Marly dont il a désormais la responsabilité.

L'exposition *Venet Versailles* a permis au château de Versailles de renouer avec les artistes de son temps au cours d'une promenade qui a fait (re)découvrir des lieux connus et méconnus du Domaine.



• **Le XVIII^e siècle au goût du jour. Couturiers et créateurs de mode au Grand Trianon du 8 juillet au 9 octobre 2011**

Exposition organisée au Grand Trianon

→ Près de 215 000 visiteurs

Le château de Versailles et le musée Galliera ont présenté, dans les appartements du Grand Trianon, une exposition consacrée à l'influence du siècle des Lumières sur la mode actuelle. Entre haute couture et prêt-à-porter, une cinquantaine de modèles de grands créateurs du XX^e siècle ont dialogué avec les costumes et accessoires du XVIII^e et ont raconté comment ce siècle est cité avec un constant intérêt. Ces pièces provenaient des archives des maisons de couture et des collections de Galliera.

• **Le château de Versailles raconte le Mobilier national. Quatre siècles de création du 20 septembre au 11 décembre 2011**

Exposition organisée dans les Grands

Appartements, les appartements de Madame de Maintenon et les appartements du Dauphin et de la Dauphine

→ Près de 246 000 visiteurs

Le château de Versailles a présenté une exposition consacrée aux collections et aux créations du Mobilier national, depuis le garde-meuble de la Couronne sous Louis XIV jusqu'à nos jours. Le parcours proposait deux volets : le premier évoquait le remeublement historique du château de Versailles, favorisé par une politique active de dépôts du Mobilier national. Le second exposait des créations contemporaines de tapisseries et de tapis issues des manufactures nationales des Gobelins, de Beauvais et de la Savonnerie, et avec des mobiliers créés par l'ARC (Atelier de Recherche et de Création créé en 1964 au sein du Mobilier national).

Visites-conférences

Le programme des visites thématiques a été élaboré en 2011 pour mieux répondre aux attentes du public fidélisé, qui s'est renouvelé avec les abonnés. Les thèmes sélectionnés tiennent compte de leur intérêt spécifique : accès à des lieux fermés et attrait pour la vie quotidienne. Leur nombre est constant avec **112 thèmes** déclinés selon cinq rubriques récurrentes (« Versailles, histoire et symboles » ; « Les lieux » ; « Les personnages » ; « La vie de cour » ; « Décor, ameublement et style »). La programmation s'est appuyée plus largement sur l'actualité du Château (expositions, travaux, célébrations, acquisitions). La volonté de soutenir la qualité du programme et de renouveler l'intérêt des publics, malgré les fermetures occasionnées par les travaux d'aménagements (galerie du XVII^e siècle) et de restauration, a donné naissance à de nouveaux thèmes, tels que « Les frères Scheffer », « Marie d'Orléans et les cercles romantiques », « Louis XVI et les réformes », « Évocation du château de Bellevue : résidence de Louis XV, Madame de Pompadour et Mesdames ».

Journées évenementielles

Le programme de la 7^e Nuit européenne des musées sortait cette année de l'habituelle visite du Château pour mettre en avant les jardins, véritable musée en plein air. **12 000** visiteurs ont pu observer une projection monumentale sur la façade côté jardin représentant des peintures des collections du Château. Par la suite, un parcours était mis en place avec une mise en valeur des représentations animales dans les jardins par un jeu de lumières.

L'édition 2011 des Rendez-vous aux Jardins a été l'occasion pour l'EPV de mettre en place le salon du livre Nature & Jardin. Autour de ce salon, de multiples activités étaient proposées au public, telles que des tables rondes, des visites naturalistes, des ateliers ou encore des visites-conférences. Le salon a accueilli **26 000** personnes dont 1 000 qui ont pu profiter des animations. Le château de Versailles a su de nouveau attirer un large public dans le cadre des 28^e Journées européennes du patrimoine les 17 et 18 septembre 2011. Malgré une météo défavorable, plus de **38 000** visiteurs, dont près de **19 000** au seul Domaine de Marie-Antoinette, ont profité des lieux et assisté aux animations programmées sur le thème du théâtre classique.

ÉDITIONS

En matière d'éditions, l'EPV a poursuivi en 2011 sa stratégie de croissance du nombre de titres parus grâce :

- au lancement, par exemple, de plusieurs beaux livres permettant de diffuser l'image du château de Versailles en librairie ;
- à sa stratégie d'optimisation de la distribution des ouvrages dans les différents points de vente de l'EPV, en partenariat avec les libraires.

Par ailleurs le développement des catalogues et des publications en ligne s'est poursuivi en collaboration avec la direction de l'information et de la communication ainsi que le développement des ouvrages pour le secteur jeunesse à travers des projets ludiques (ex. : « Versailles en s'amusant »). La promotion d'ouvrages, à travers des actions et des événements dédiés (visites organisées pour les libraires et les journalistes, soirées de lancement, jeux-concours à destination des abonnés, annonces des parutions sur le profil Facebook du Château, a également fait partie des actions importantes de 2011. Enfin, les relations avec les partenaires du monde de l'édition ont été poursuivies, permettant notamment de refondre les outils d'aide à la visite (guides) proposés aux visiteurs en 10 langues.

Au total, **24 titres** ont été publiés en 2011 contre 17 en 2010, 16 en 2009 et 6 en 2008, ce qui montre la volonté de l'Établissement de miser sur les éditions comme outil de diffusion culturelle. Il faut signaler notamment pour 2011 le lancement d'une revue *Château de Versailles de l'Ancien Régime à nos jours* vendue à plus de **10 000** exemplaires sur l'ensemble du territoire national.

MÉDIATION CULTURELLE

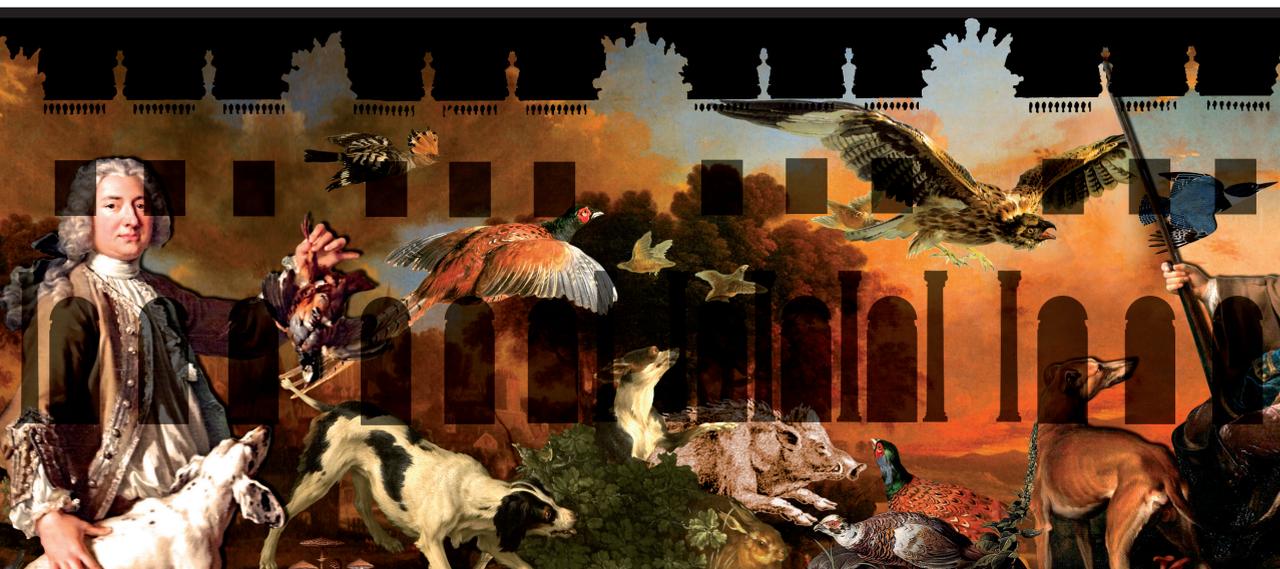
Le développement général de la fréquentation doit s'accompagner pour tous les publics d'une mise à disposition globale d'outils de compréhension de l'offre culturelle proposée par le château de Versailles et d'actions spécifiques pour des publics ayant des besoins particuliers : scolaires, personnes en situation de handicap, publics éloignés des musées. En 2011, l'action de l'EPV a été particulièrement soutenue à ce titre.

Les audioguides

Les évolutions de la création de contenus engagées en 2010 ont été poursuivies afin de réduire les productions avec rédaction écrite au profit de créations sous forme d'interview. À partir du mois de mai 2011, et pour la première fois, un établissement culturel français propose des outils d'aide à la visite pour le public polonais grâce au soutien de la société Orange Pologne (Groupe France Télécom), leader de la téléphonie mobile en Pologne. En **7** mois d'activité, près de **22 000** personnes ont pu bénéficier du service d'audioguidage en polonais.

L'accessibilité

Afin de dresser un état des lieux sur la question de l'accès de tous au patrimoine culturel, le premier séminaire européen d'accessibilité s'est tenu les 17 et 18 mars, dans la galerie des Batailles. Six ans après la loi handicap de 2005, cet événement inédit a permis de confronter des expériences européennes exemplaires afin de poser les bases d'une mise en accessibilité respectueuse du patrimoine.



En 2011, l'EPV a réalisé une opération de mise en accessibilité dans la logique de la chaîne d'accessibilité avec l'achèvement de deux pistes de circulation latérales sur la place d'Armes de près de **200** mètres de long. Enfin, dans le cadre du réaménagement des salles du XVII^e, une réflexion est menée par l'Établissement afin de proposer un dispositif tactile et contrasté permettant aux personnes déficientes visuelles de mieux appréhender le site dans son ensemble. Un prestataire a été retenu pour la réalisation de ces supports adaptés, qui seront présentés dans la première salle, en introduction à la visite.

Publics spécifiques

Plus de **13 000** visiteurs en situation de handicap et éloignés des musées ont été accueillis en 2011, dans le cadre de la programmation de saison mais aussi de temps forts comme, par exemple, les journées dédiées.

Dans la continuité de plusieurs rencontres avec les relais culturels autour de la problématique de la médiation envers ces publics et portant essentiellement sur leurs besoins en matière de préparation des visites, un dossier a été réalisé, comportant à la fois des repères historiques et artistiques et montrant les évolutions constantes de Versailles. Ce dossier a été édité à **500** exemplaires dans un premier temps et communiqué aux relais culturels ayant le droit de parole ainsi qu'aux relais qui ont suivi le cycle de visites-découvertes du dernier trimestre 2011. Il sera également disponible sur le forum des relais culturels et transmis aux relais mettant en place des projets spécifiques avec le Château.

Par ailleurs, une convention avec la Direction de l'administration pénitentiaire a été signée au mois de juillet 2011. Elle définit les actions menées conjointement durant les trois années à venir en direction des personnes placées sous main de justice (milieu ouvert et milieu fermé).

Une semaine d'activités pour les publics en situation de handicap a été organisée autour de la journée internationale du handicap qui a lieu le 3 décembre.

En 2011, de nouvelles visites ont été adaptées aux publics en situation de handicap afin de permettre à ces derniers de suivre des visites thématiques auxquelles ils n'avaient pas accès jusqu'à maintenant.

Les activités éducatives

En 2011, une expérimentation de visites numériques à distance a été réalisée dans plusieurs établissements scolaires. **75** séances organisées ont permis à près de **2 300** élèves des premier et second degrés, issus des académies de Versailles, de Lille, de Reims et d'Aix-Marseille, de découvrir le Château à distance. Quelques visites ont également été organisées dans des lycées français européens, à Varsovie et Bruxelles, entre autres. Ces visio-conférences constituent une nouvelle forme de visite. L'objectif est d'amener Versailles à l'intérieur des classes qui découvrent ce site de manière inédite.

En outre, le château de Versailles, l'association École d'art au village et le département des Yvelines ont inauguré le 19 octobre 2011 une exposition intitulée *Dessine-moi un château. Photographies, de Gondar à Versailles*. Présentée à l'Orangerie du Domaine de Madame Élisabeth du 22 octobre 2011 au 29 janvier 2012, cette exposition a été réalisée dans le prolongement d'un projet pédagogique, culturel et artistique, avec le concours de plus de 1 000 enfants et professionnels. L'exposition a associé des écoles et des collègues des Yvelines, ainsi que de la ville de Gondar, en Éthiopie.

Enfin, dans le cadre des actions menées avec l'académie de Versailles, l'EPV et l'Inspection académique des Yvelines en lien avec le rectorat ont rédigé une convention quinquennale afin de mettre en commun des moyens pour développer un partenariat leur permettant d'atteindre des objectifs partagés relatifs au développement de la fréquentation du public scolaire, afin que chaque élève au cours de sa scolarité ait la possibilité de se familiariser avec le château, le musée et le domaine national de Versailles et d'en découvrir les lieux et les œuvres.

UNE PROGRAMMATION SOUTENUE DE SPECTACLES

Grâce à l'action de sa filiale entièrement dédiée aux spectacles – Château de Versailles Spectacles (CVS), le château de Versailles a proposé à un public toujours plus important un nombre croissant de spectacles variés qui vont des Grandes Eaux Musicales aux Grandes Eaux Nocturnes en passant par les Fêtes de Versailles et les grands concerts de l'Opéra royal et de la Chapelle.

L'année 2011 a également été marquée par la création d'un festival dans la droite ligne des fêtes mémorables organisées par Louis XIV : Venise Vivaldi Versailles.

Ainsi en 2011, les spectacles organisés au Château et dans le Domaine par Château de Versailles Spectacles ont rassemblé **1 466 504 visiteurs**. Malgré un été assez pluvieux, la fréquentation a globalement augmenté de **22%** par rapport à l'an dernier. Les grands spectacles du bassin de Neptune ont été remplacés par le festival Venise Vivaldi Versailles qui s'est tenu du 24 juin au 17 juillet avec **4** grandes représentations pyrotechniques et **24** concerts répartis dans le Château.

Depuis la rentrée 2011, c'est CVS qui organise en coréalisation avec le Centre de musique baroque de Versailles (CMBV) la série de concerts traditionnels issus des activités du CMBV durant l'automne. La coréalisation était déjà de mise entre CVS et le CMBV mais ces concerts font désormais partie intégrante de la saison de spectacles proposée par CVS pour une plus grande cohérence tant pour le public que pour les artistes. À ce titre, la programmation de CVS s'est enrichie cette année d'une dizaine de concerts de septembre à décembre 2011, notamment autour du compositeur Antoine Dauvergne.

Le bilan 2011 confirme que la filiale est en mesure d'assurer l'équilibre financier de ses manifestations par ses propres recettes ou le recours à des mécènes et sponsors privés, l'objectif restant de pérenniser les projets artistiques des années à venir.





70 représentations des Grandes Eaux Musicales et 14 Jardins Musicaux ont été proposés au public du samedi 2 avril au dimanche 30 octobre 2011.



Grandes Eaux Musicales, mardis de Grandes Eaux Musicales et Jardins Musicaux

Ces manifestations se présentent comme offre culturelle complémentaire à la visite du musée pour un public touristique et comme une sortie à part entière pour un public plus local voire familial. L'accès aux bosquets reste une offre privilégiée des Grandes Eaux Musicales et des Jardins Musicaux dans la mesure où ces espaces sont fermés au public le reste de la semaine pour des raisons de conservation patrimoniale.

LES GRANDES EAUX NOCTURNES ET LES SÉRÉNADES ROYALES

Sérénades Royales

2 représentations de 50 minutes à 18h45 et 19h45 (le soir de Grandes Eaux Nocturnes) 12 séances en 2011

Avant chaque édition des Grandes Eaux Nocturnes, le public peut se rendre dans les Grands Appartements pour revivre les heures flamboyantes du règne de Louis XIV au son d'une sérénade proposée par les artistes musiciens et danseurs de l'Éclat des Muses – compagnie Christine Bayle.

Grandes Eaux Nocturnes

12 représentations des Grandes Eaux Nocturnes ont été proposées au public les samedis 18, 25 juin, 2, 9, 16, 23, 30 juillet, 6, 13, 20 et 27 août et 3 septembre 2011 de 21h à 23h30

À la tombée de la nuit, les jardins de Versailles deviennent un surprenant parcours visuel et sonore. Le visiteur peut ainsi découvrir bassins et bosquets mis en eau, en lumière et en scène, au son de la musique baroque française interprétée par Reinhard

Goebel et son orchestre Musica Antiqua Köln. Le collectif Groupe F a investi le Tapis Vert avec des flammes monumentales et conclut chaque séance des Grandes Eaux Nocturnes par un feu d'artifice tiré du bassin du Char d'Apollon. L'artiste américain Philip Haas a été invité, par ailleurs, à présenter dans le bosquet de l'Arc de Triomphe une œuvre monumentale en fibre de verre, *L'Hiver*, inspiré dans les moindres détails du chef-d'œuvre de Giuseppe Arcimboldo.

Le Festival Venise Vivaldi Versailles

Dans l'esprit des fêtes mémorables imaginées par Louis XIV, Versailles a accueilli du 24 juin au 17 juillet 2011 le festival Venise Vivaldi Versailles. Le château de Versailles et Naïve se sont associés pour la réalisation d'un événement exceptionnel mêlant Venise la Sérénissime, Vivaldi le compositeur de génie et Versailles, palais mythique créé par Louis XIV et les meilleurs artistes de son temps.

Réunir ces trois éléments a constitué un moment d'exception et a mis en valeur plusieurs aspects fondamentaux du monde baroque : les musiques de Vivaldi et de Versailles, les fêtes nautiques et le carnaval.

UN CYCLE DE CONCERTS PRESTIGIEUX DANS LES SALLES DU CHÂTEAU

Dans le cadre du festival Venise Vivaldi Versailles, une série de 10 concerts et d'opéras prestigieux a été organisée dans l'enceinte du Château, à l'Opéra royal, dans la Chapelle royale et dans la galerie des Glaces autour de la figure de Vivaldi.

41

LES FÊTES VÉNITIENNES SUR LE GRAND CANAL - SPECTACLE NAUTIQUE ET PYROTECHNIQUE

Vendredis 24 juin, 1^{er}, 8 et 15 juillet 2011 à 22h

Sur la musique des *Quatre Saisons*, Christophe Berthonneau a composé une fête nautique et pyrotechnique s'étendant sur le vaste espace du Grand Canal. Collant à l'esthétique baroque du chef-d'œuvre de Vivaldi, le spectacle s'est voulu une évocation moderne des féeries nautiques très prisées par la Cour. Une parade de gondoles venues de toute l'Europe, conduites par des collectionneurs, a fait revivre les traditions nautiques vénitiennes.

La saison musicale 2011

Depuis octobre 2008 dans le Château et depuis septembre 2009 dans l'Opéra royal, CVS programme une saison de concerts complémentaires et diversifiés s'attachant à faire vivre à Versailles les musiques de toutes époques et de toutes origines, en invitant les interprètes les plus prestigieux.

En 2011, pas moins de **59** représentations ont ainsi été programmées contre 34 en 2010 et 13 en 2009 : 8 opéras, 18 concerts, 3 ballets et une pièce de théâtre.

Autres manifestations

LE CARNAVAL DE VERSAILLES

Nuit blanche au Château le samedi 9 juillet 2011

Conception générale et chorégraphie Frédéric Flamand, directeur du Ballet National de Marseille. Versailles a ouvert exceptionnellement les portes de l'Orangerie qui est devenue le temps d'un bal masqué, la plus élégante et la plus raffinée des salles de bal.

LE DÉJEUNER SUR L'HERBE

le 14 juillet 2011 sur les rives du Grand Canal

Depuis 2007, Château de Versailles Spectacles organise tous les 14 juillet un grand pique-nique festif sur les bords du Grand Canal. Un « village terroir » dédié aux producteurs locaux, des fanfares, un bal musette et d'autres surprises animent cette journée qui rassemble, chaque année, près de **10 000** personnes vêtues de blanc.



PARTIE 3

LA VALORISATION DU DOMAINE DE VERSAILLES

Dans la mesure où le financement de l'EPV repose essentiellement sur sa capacité à dégager des ressources propres non seulement pour financer son fonctionnement courant mais également pour assurer la part qui lui revient de financement du schéma directeur, la progression des recettes de billetterie et la valorisation au sens large du domaine de Versailles revêtent une importance fondamentale.

UNE VALORISATION ÉCONOMIQUE DU DOMAINE EN PLEIN ESSOR

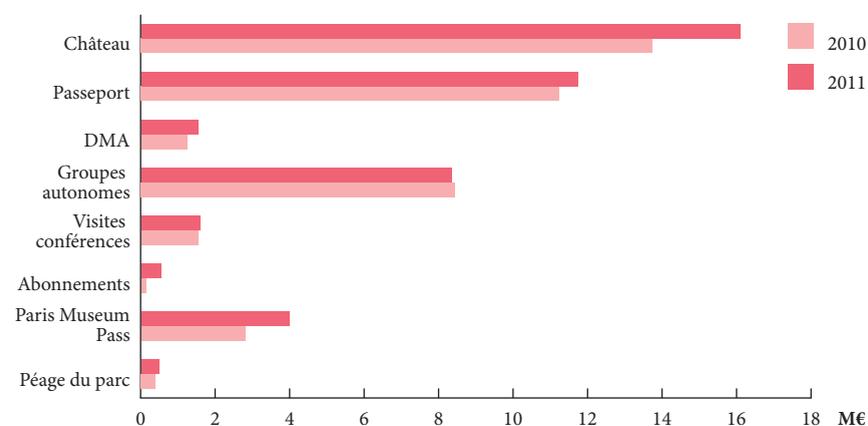
À court terme la consolidation des recettes propres de l'Établissement provient de la progression de ses recettes de billetterie et de ses recettes dites annexes. L'exercice 2011 a produit des résultats exceptionnels avec une capacité d'autofinancement de 18 M€.

LA CROISSANCE SOUTENUE DES RECETTES TIRÉES DE L'OFFRE DE VISITE

L'année 2011 enregistre une progression significative de l'ensemble des recettes tirées des différentes offres de visite*, qui atteint en 2011 **44,2 M€**, soit **13 %** de plus qu'en 2010 où elles s'établissaient à 39,1 M€.

Cette progression est inégalement répartie selon les produits de visite vendus, d'une part, et selon les modalités de vente, d'autre part, comme le montrent les graphiques ci-après.

Chiffre d'affaires par produit de visite



En ce qui concerne les produits de visite, le billet Château et le Passeport maintiennent leur prédominance avec respectivement **16,1 M€** et **11,7 M€**, en hausse de 7 % et 8 % par rapport à 2010. Cette progression est le reflet direct de la hausse générale de fréquentation constatée sur le Domaine en 2011.

Les ventes de billets Domaine de Marie-Antoinette (DMA) enregistrent une progression de **33 %** par rapport à 2010, résultat des campagnes de communication ayant mis en avant le DMA et de l'exposition *Le XVII^e au goût du jour* qui a renouvelé l'attrait de Trianon.

Les ventes de billets pour groupes autonomes déclinent légèrement (-2%), conséquence de l'arrêt du mandat RMN qui revendait beaucoup ce type de produit. En revanche les visites-conférences se sont mieux vendues en 2011 en raison d'une plus grande visibilité et facilité d'achat due à l'ouverture de l'aile des Ministres Nord, ainsi que d'une fréquentation importante

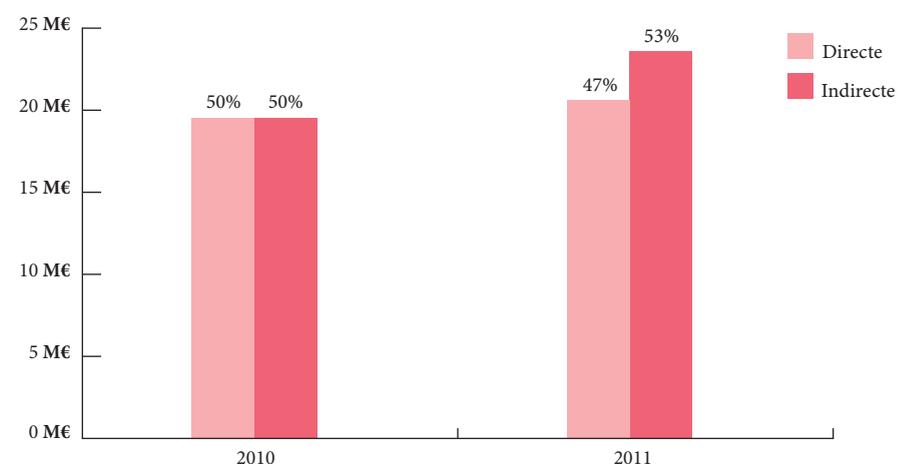
* Droits d'entrée pour individuels et groupes autonomes, visites-conférences, péage du Parc, ventes et reversements relatifs au Paris Museum Pass

Les abonnements démarrent bien dans leur nouvelle formule Château qui vient remplacer l'abonnement DMA. À noter que les ventes du Paris Museum Pass (PMP) réalisées par l'EPV sur site évoluent très peu, **325 K€** en 2011 contre 323 K€ en 2010. En revanche, le reversement par l'association InterMusées des ventes de PMP réalisées en dehors de l'EPV, passe de 2,8 M€ à **4,1 M€**, en raison de l'adoption par l'association d'un nouveau mécanisme de répartition, plus représentatif de l'utilisation faite par les usagers du PMP.

Concernant les modalités de vente, l'année 2011 confirme la modification de la répartition entre les deux modes de commercialisation des droits d'entrée :

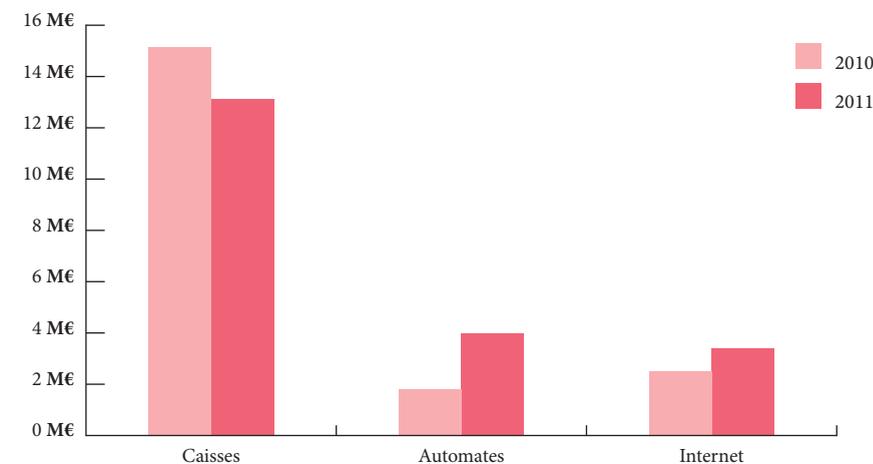
- **les ventes directes** : ventes de l'EPV aux particuliers ;
- **les ventes indirectes** : ventes de l'EPV à des professionnels du tourisme, qui revendent eux-mêmes les billets à des particuliers, « secs » ou « packagés » avec des prestations de transport, d'hébergement, de guide-interprète, etc.

Répartition entre les deux modes de vente



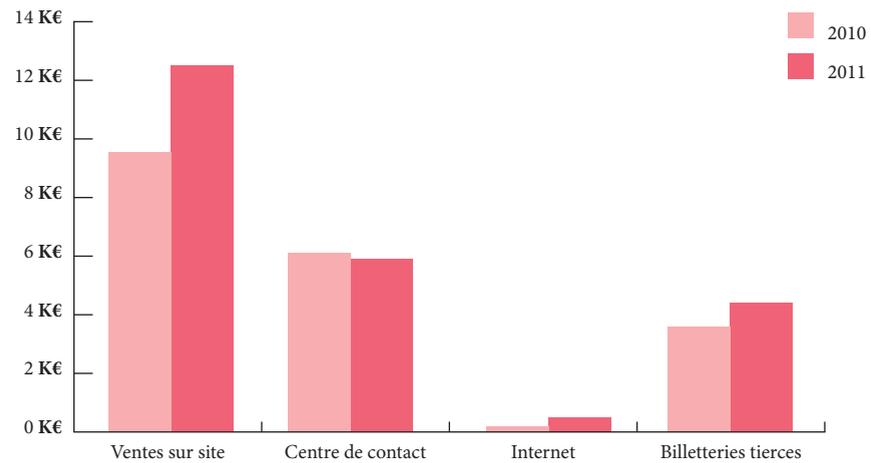
En 2010, le chiffre d'affaires des droits d'entrée était quasiment égal entre la vente directe (19,6 M€) et la vente indirecte (19,5 M€). En 2011 cette répartition passe à **47 %** pour la vente directe (20,6 M€) et **53 %** pour la vente indirecte (23,6 M€). À noter toutefois que cette répartition prend en compte les reversements de l'association InterMusées au titre des Paris Museum Pass vendus en-dehors de l'EPV, en forte hausse en 2011 du fait de la révision des modalités de répartition des recettes entre les membres de l'association.

Ventes directes par canal



Les caisses réalisent toujours la majorité des ventes directes (ventes aux particuliers) avec **13,1 M€**. Ces ventes en caisse ont toutefois baissé de 14 % par rapport à 2010, reflet direct de la politique de vente à l'avance et de vente automatisée poursuivie par l'EPV, dont le graphique ci-dessus traduit la bonne performance.

Ventes indirectes par canal



La majorité des ventes indirectes (ventes aux professionnels du tourisme) est réalisée en ventes sur site pour **12,5 M€**, en croissance de **33 %** par rapport à 2010. Le centre de contact, prestataire de services mis en place en 2009 pour mieux satisfaire la demande croissante des professionnels, a vu ses ventes baisser de 7 %, soit 5,8 M€ de recettes en 2011. Ce résultat est en partie dû à la mise en vente sur Internet, depuis fin 2010, de billets pour les groupes autonomes, qui remportent l'adhésion des petits professionnels. Les billetteries tierces (professionnels auxquels l'EPV ne vend pas des billets mais délègue la possibilité d'émettre eux-mêmes des droits d'entrée, par leur système de billetterie propre et sur des supports différents des fonds de billets de l'EPV) enregistrent une hausse de chiffre d'affaires de **29 %** en 2011 pour s'établir à **4,7 M€**, contre 3,6 M€ en 2010. Cette hausse s'explique principalement par l'augmentation des recettes provenant de l'association InterMusées, qui a plus que compensé l'arrêt du mandat de la Réunion des musées nationaux (RMN).

Il convient enfin de noter que la totalité de la vente en ligne (vente sur Internet) par rapport aux autres canaux (caisses, automates et centre de contact) s'établit en 2011 à **9 %** du total des recettes du droit d'entrée, contre 7 % en 2010. Le développement des ventes en ligne fait partie des priorités de l'Établissement public pour les années à venir.

LICENCES DE MARQUE

L'année 2011 a représenté un tournant dans la politique de marques de l'Établissement public. Fort des résultats de l'étude d'image de la marque institutionnelle conduite en 2010, l'EPV s'est en effet orienté vers une stratégie de développement commercial, sélectif et ciblé de son portefeuille de marques.

Dans ce contexte, l'Établissement public a lancé un appel d'offres visant au recrutement d'agents de licences de marque spécialisés : MJA Licensing et Akimoff.

LA PRESTATION ATTENDUE SE DÉCOMPOSE ENTRE :

- la rédaction d'un plan de licences qui deviendra la feuille de route des agents pour toute la durée du marché. Ce plan, défini en adéquation avec les marques du portefeuille et avec les tendances des marchés internationaux, organisera la démarche entreprise en sélectionnant les types de licences, les secteurs ou marques (co-branding) et les cibles visés, puis déterminera les objectifs à atteindre et les moyens à mettre en œuvre pour y parvenir.
- l'implémentation du plan de licences par le lancement d'actions de prospection dans lesquelles les agents de marque représenteront l'Établissement public puis organiseront des rencontres avec des sociétés susceptibles de développer des produits sous licence ou co-brandés. Les agents auront une mission de filtre quant aux opportunités à saisir et celles à exclure.



LES PROPOSITIONS PRÉSENTÉES À L'ÉTABLISSEMENT DEVRONT RÉPONDRE AUX CRITÈRES SUIVANTS :

- conformité au plan de licence et à l'image de la marque choisie ;
- intérêt et valorisation économique de la marque concernée dans le portefeuille de l'EPV ;
- réalisme et sérieux de la proposition, qui devra être suffisamment aboutie.

Enfin les agents accompagneront l'Établissement public jusqu'à la signature des contrats de licence et au contrôle des produits effectivement créés.

D'ores et déjà, dès 2011, plusieurs contrats de licence de marque ont été signés pour l'exploitation des caisses à orangers typiques de Versailles et des parfums au nom du site. Enfin, notons qu'une licence de la marque château de Versailles a été signée pour le lancement d'un magazine *Château de Versailles*, dont le succès est au rendez-vous avec des ventes qui s'élèvent à près de **10 000** exemplaires par numéro.

CONCESSIONS

Le chiffre d'affaires réalisé par les activités commerciales présentes sur le Domaine a augmenté de 19 %, passant à 27,2 M€ (soit une progression de 33 % entre 2009 et 2011).

Les redevances dues sur la même période, dépendant majoritairement du chiffre d'affaires de l'année précédente, ont augmenté de **54 %** (+16 % pour les activités commerciales et +104 % pour les activités non commerciales et de spectacles, pour un total s'élevant à 5, 488 M€). L'année 2011 a été marquée par l'ouverture de deux concessions supplémentaires et par la signature de deux conventions présentant un impact significatif soit en termes d'offre, soit en termes financiers.

Les deux concessions inaugurées répondent chacune à plusieurs objectifs stratégiques de l'Établissement public en matière de valorisation patrimoniale :

CONCESSION	SPÉCIFICITÉS DE L'ACTIVITÉ	OBJECTIFS REMPLIS
Salon de thé Angéline (Groupe Bertrand)	<ul style="list-style-type: none"> • Service pour les groupes et les individuels • Situé en fin de circuit principal 	<ul style="list-style-type: none"> • Accroissement des ressources financières (CA 2011 sur 11 mois : 2,3 M€HT et librairie 800 K€ HT sur un peu plus de 7 mois) • Occupation (et entretien) d'espaces vacants : 933 m² • Diversification des cibles de clientèle (individuels et/ou groupes, touristes / public local)
Librairie des Princes (RMN-Grand Palais)	<ul style="list-style-type: none"> • Situation « hors douane » • Assortiment de produits très qualitatif destiné à une clientèle locale 	<ul style="list-style-type: none"> • Valorisation de l'image via, notamment, une montée en gamme avec un panier moyen d'environ 20 €HT

Deux autres projets ont été mis en place par l'Établissement public et un troisième est en passe de l'être.

Il s'agit de la concession du groupe **Gally**, qui occupe le domaine public depuis plusieurs décennies et avait besoin de bénéficier d'une occupation de longue durée (30 ans) avant de lancer d'importants investissements. En contrepartie de cette durée longue, le groupe, représenté par la SARL Gally prendra en charge l'ensemble des coûts d'entretien des lieux (clôt et couvert compris).

Le second projet concerne l'hôtel du **Grand Contrôle**. À l'issue d'une mise en concurrence suivant les règles d'une concession de travaux, l'EPV a mis à la disposition de l'occupant (la société Ivy International) le bâtiment du Grand Contrôle (ayant vue sur l'Orangerie) ainsi que les cours attenantes, afin qu'y soit établie une activité hôtelière de type « quatre étoiles » de **23** chambres, complétée par un restaurant d'environ **40** couverts. Il s'agira du premier établissement de ce type installé au sein du domaine national de Versailles. Son ouverture est prévue pour la haute saison 2013.

Enfin, les discussions portant sur la création d'un nouvel espace de restauration en tête du **Grand Canal** ont suffisamment avancé pour permettre la signature d'une convention et l'ouverture de l'espace dès le premier semestre 2012. Ce lieu constitue une extension de l'exploitation du restaurant La Petite Venise, avec lequel il fonctionnera en continuité.



Partie 3 — La valorisation du domaine de Versailles

LA PROMOTION DU CHÂTEAU ET DE SON IMAGE



Depuis de nombreuses années, le rayonnement de Versailles ne cesse de se développer. En 2011, les actions de communication se sont concentrées sur 3 axes stratégiques :

- la promotion de la programmation culturelle (expositions, spectacles, colloques et éditions) ;
- la mise en avant de la vie du Domaine et de l'image du Château (actualités institutionnelles, lieux remarquables, programme des travaux, métiers, saisons...) ;
- des actions spécifiques de fidélisation auprès du public francilien (promotion de l'abonnement et des visites-conférences, campagne de communication « Changez de décor », Internet et réseaux sociaux).

VERSAILLES DANS LES MÉDIAS



En 2011, les événements majeurs et les temps forts de la programmation culturelle qui ont rythmé la vie de l'EPV ont été relayés auprès des journalistes français et étrangers. En France, **10 634** mentions du château de Versailles ont été recensées sur les différents supports : presse écrite, audiovisuelle, dépêches, blogs et sites web. Ce qui représente en moyenne **30** mentions par jour dans la presse tous sujets confondus (contre **13** en 2010).

Également très actif auprès de la presse étrangère, le service de presse a accueilli une soixantaine d'équipes internationales en 2011.

LES GRANDES TENDANCES DE CE SUCCÈS MÉDIATIQUE SONT LES SUIVANTES :

- une image d'excellence et de savoir-faire ;
- l'idée selon laquelle « il se passe toujours quelque chose à Versailles » ;
- Versailles est un lieu de débats (politique culturelle, décentralisation, art contemporain, domanialité, protection du paysage...).

LE MARKETING ET LES PARTENARIATS MÉDIAS



L'année 2011 a vu se développer des actions régulières vers le public « famille » avec la réalisation de parcours-jeu pour toutes les grandes expositions ainsi qu'un effort particulier à destination du public francilien avec la campagne de communication « Changez de décor ».

En 2011, les actions de communication se sont portées sur les grands événements mais également, et pour la première fois, autour de l'offre pérenne du château de Versailles. À travers la mise en place de partenariats médias, presse, télévisions, radios et web, il s'agit de toucher différents publics en affinité avec les événements, en vue de fidéliser et de renouveler les visiteurs du Château.

Les objectifs de cette campagne étaient de promouvoir l'offre de visite existante auprès de la cible francilienne, en mettant en avant le château de Versailles comme un lieu de nature et d'évasion à deux pas de Paris mais également un domaine immense aux multiples facettes. En empruntant le vocabulaire du voyage et l'imaginaire des destinations lointaines, la campagne a mis en avant un reportage photographique qui souligne la variété des « paysages » de Versailles et incite les franciliens à redécouvrir ce patrimoine unique aux portes de Paris. En valorisant le Domaine dans son ensemble, la campagne devait également mettre l'accent sur l'offre d'abonnement et sur les autres offres de visites comme les visites-conférences. La campagne a été réalisée en partenariat avec Le Parisien, Paris Première, Le CRT, MK2 et Côte Paris, Gare et Connexion, Oui FM et National Geographic Channel.

LES NOUVEAUX MÉDIAS AU SERVICE DES PROJETS PATRIMONIAUX ET CULTURELS



Faciliter l'accès et la connaissance des collections au plus grand nombre

L'année 2011 aura été une année importante pour les actions de l'Établissement dans le domaine des nouvelles technologies appliquées à la diffusion du savoir. La production de contenus sur www.chateauversailles.fr s'est accentuée avec des bons résultats en termes de fréquentation.

Surtout, 2011 a permis à l'Établissement de réfléchir à une diffusion plus large des connaissances en s'appuyant sur de grands acteurs des nouvelles technologies de l'information. Versailles a notamment noué des partenariats importants et innovants avec l'association **Wikimédia France**, avec **Google France** et avec **Orange**.

WWW.CHATEAUVERSAILLES.FR ET LA PRODUCTION DE CONTENUS SPÉCIFIQUES

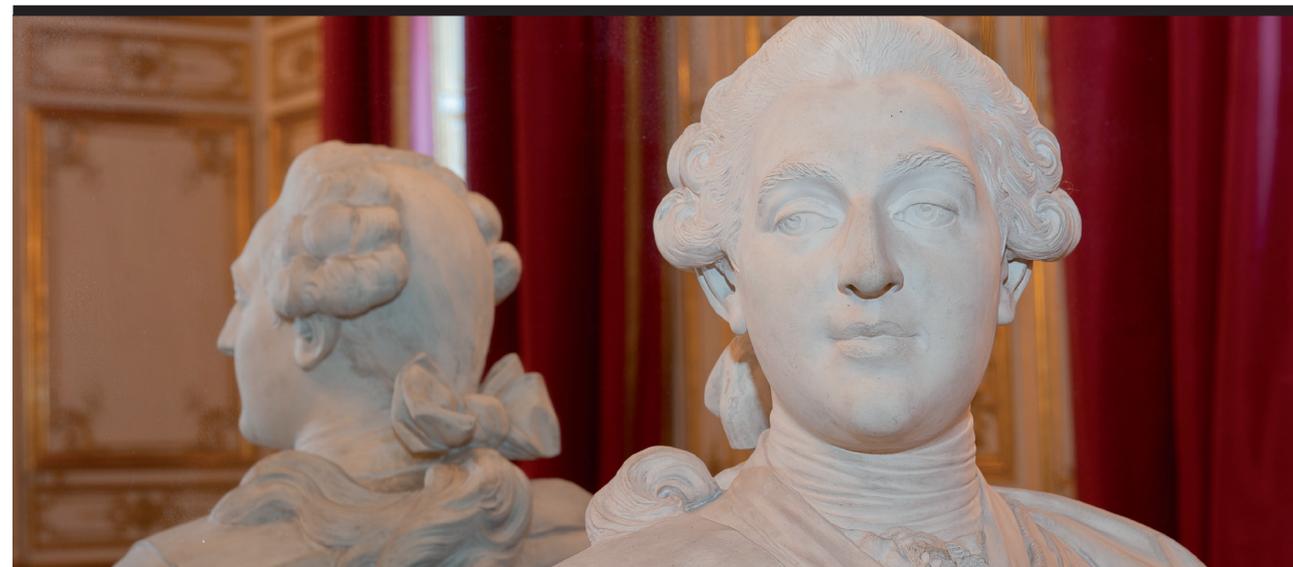
En 2011, le site www.chateauversailles.fr et les sites associés ont enregistré une hausse de la fréquentation de **20 %**, pour s'établir à **7,7 millions** de visites. C'est la première année où la fréquentation virtuelle rejoint la fréquentation physique du Domaine. C'est sans doute le fruit de la production soutenue de contenus spécifiques pour le web et le mobile depuis la création du service nouveaux médias en 2008.

En 2011, le site s'est notamment enrichi d'une rubrique consacrée aux collections du Château. En collaboration étroite avec les équipes scientifiques du Château, cette rubrique présente à un public de chercheurs, d'étudiants mais aussi auprès du grand public les collections remarquables du château de Versailles. Un effort particulier a été fait pour éditorialiser la mise en ligne progressive de la base de données, avec en particulier des regroupements thématiques (« Chefs-d'œuvre », « Cabinet des dessins », « Marie-Antoinette et son image », etc.) et un suivi de l'actualité des collections (l'œuvre du mois, nouvelles acquisitions, mouvement des œuvres, restaurations, etc.).

En accompagnement des expositions, des dispositifs en ligne sont venus enrichir le propos. C'est le cas du mini-site www.trones.chateauversailles.fr et de sa web TV (coulisses de l'exposition, présentation des œuvres, interview des commissaires, etc.). C'est le cas également des contenus vidéos réalisés avec Vogue.fr autour de l'exposition *Le XVIII^e au goût du jour*.

Les grands chantiers patrimoniaux font également l'objet de reportages vidéos permettant de mieux expliquer au public les réalisations et les enjeux du Grand Versailles.

L'ensemble de la production vidéo en ligne (**40** modules en 2011), est écrit spécifiquement pour une consultation web et mobile, disponible notamment sur la chaîne Youtube de Versailles (**1,5 million** de vues) et relayé sur les réseaux sociaux.



DES PARTENARIATS STRATÉGIQUES



Engagé dans la production de contenus pour le plus grand nombre, le château de Versailles est attentif aux modes de diffusion d'aujourd'hui, et ne souhaite pas limiter l'information à son propre site. Au contraire, c'est en s'appuyant sur de grands acteurs des nouvelles technologies et de l'innovation qu'il entend toucher le plus large public.

PARTENARIAT AVEC WIKIMÉDIA FRANCE

Une convention de partenariat d'un an a été signée en février 2011 avec l'association Wikimedia France qui promeut et développe les projets Wikipédia, Wikimedia Commons, Wikisource, etc. L'intérêt pour le Château est double : développer et améliorer avec la communauté des contributeurs Wikipédia la qualité des articles, susciter la production collaborative et la diffusion du savoir au plus grand nombre.

Elle s'est concrétisée par la résidence de 6 mois d'un membre de l'association au sein du Château et du Centre de recherche (CRCV), permettant notamment de mettre en relation les équipes scientifiques de l'EPV et du CRCV avec des contributeurs de l'encyclopédie. Ce partenariat permet également à l'EPV de s'associer à la réflexion en cours sur la culture numérique libre (Open Data, licences Creative Commons).

GOOGLE ART PROJECT

Le site Internet www.googleartproject.com, lancé en février 2011, réunit 17 musées dans 9 pays et permet aux internautes de découvrir en ligne une sélection de chefs-d'œuvre numérisés en très haute résolution, ainsi que plus d'un millier d'œuvres conservées dans les collections de ces musées. Des vues panoramiques à 360 degrés de salles des différents musées, créées grâce à la technologie Street View appliquée à des intérieurs, entraînent les internautes dans un véritable voyage à travers le monde de l'art.

Le Château, premier musée français présent, peut ainsi présenter à un très vaste public (plusieurs millions de visiteurs virtuels en 2011) une visite en ligne des peintures, décors et plafonds historiques des Grands Appartements royaux et de la galerie des Glaces.

« VERSAILLES EN DIRECT » AVEC ORANGE

Destiné d'abord à un public scolaire, ce projet permet à des classes de se connecter à distance et en direct à Versailles pour une visite d'une heure.

En 2011, 75 séances de visio-conférences ont permis à près de 2 300 élèves des premier et second degrés, issus de toute la France et de quelques lycées européens, de suivre un atelier interactif animé par un conférencier des musées nationaux. Installé au Château et connecté à une plateforme collaborative, il présente un thème à une classe (« La journée du Roi », « Les jardins de Versailles », « La création de Versailles », etc.), pilote des caméras live installées dans les lieux emblématiques du Domaine et illustre sa conférence de médias audio, de photos et de vidéos, avant de répondre aux questions des élèves.

Fort du succès de cette expérimentation, le château de Versailles souhaite poursuivre le projet « Versailles en direct » en 2012. En parallèle, des visio-conférences expérimentales verront le jour, à destination d'un public plus large (univers carcéral, hôpitaux, maisons de retraite, etc.).

DES RELATIONS INÉGALÉES AVEC LES PARTENAIRES

2011, LE MÉCÉNAT À VERSAILLES, UN GESTE À LA PORTÉE DE TOUS

Avec **18,4 M€** de mécénats encaissés en 2011 et de plus en plus d'opérations menées, de 1 000 à 3 millions d'euros, le mécénat devient vraiment une démarche à la portée de tous ! Une nouvelle campagne grand public « Adoptez un arbre » a été lancée en 2011 pour la replantation de l'Étoile Royale. Moët Hennessy, premier mécène de la campagne, a ouvert la voie aux nombreux donateurs, particuliers et entreprises, qui ont apporté leur concours à la restitution de cette composition majeure de Le Nôtre. **411** tilleuls ont ainsi été adoptés en 2011 sur un total de 446. L'installation de **30** nouveaux bancs en bois dans les cours du Château a également été proposée à l'adoption et rencontré un succès rapide.

Ces initiatives nouvelles, ainsi que la poursuite des autres campagnes de mécénat dans les jardins (restauration de bancs anciens et de statues) confirment l'intérêt et la mobilisation de tous, particuliers et PME, en faveur de la sauvegarde du patrimoine de Versailles, aux côtés des mécènes traditionnels, grands donateurs et grosses entreprises. La politique d'acquisitions de l'Établissement a par ailleurs bénéficié du précieux concours du mécénat pour un montant de **8,8 M€**. **Deux** trésors nationaux ont notamment pu réintégrer les collections du musée de Versailles : le bureau de la reine Marie-Antoinette par Riesener, grâce au mécénat conjoint de Sanofi et LVMH et la jatte à punch du service bleu céleste de Louis XV grâce à KPMG.

Enfin, un vaste projet architectural, l'aménagement de 11 salles consacrées à l'histoire du Château au rez-de chaussée de l'aile Nord, a pu voir le jour grâce au partenariat avec Google.

VERSAILLES, LIEU DE PRESTIGE POUR DES SOIRÉES D'EXCEPTION

Ce sont **26 000** invités qui ont été reçus dans les plus prestigieux espaces de Versailles mis à disposition pour des soirées exceptionnelles.

Le chiffre d'affaires du service des manifestations événementielles s'élève, pour l'année 2011, à :
1 714 288,40 € HT / 2 050 288,93 € TTC

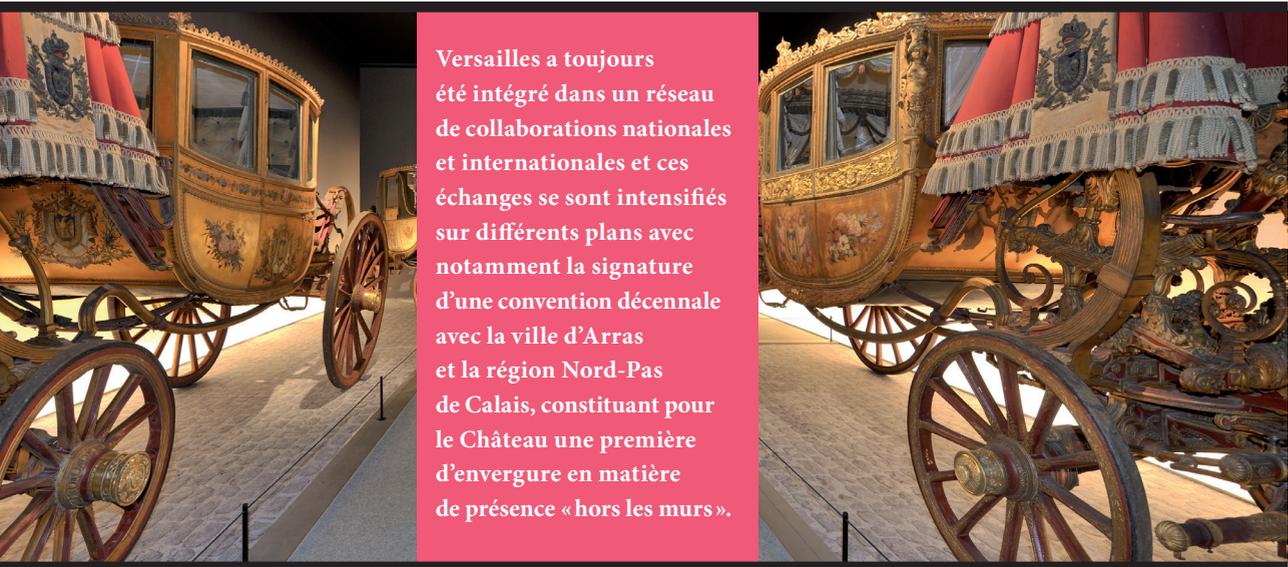
RELATIONS PUBLIQUES ET PROTOCOLE

L'action du service des relations publiques s'est illustrée par l'organisation de plus de **65 événements**, dont **6** pour l'inauguration d'expositions et **10** pour l'inauguration d'espaces restaurés du Château ou de nouvelles acquisitions.

Enfin, l'activité protocolaire de l'Établissement fut marquée par **115 visites officielles** d'ambassades (États-Unis, Grande-Bretagne, Belgique, Canada, Corée du Sud, Malaisie, Israël, Slovaquie, Cameroun, Paraguay, Sénégal, Roumanie, Thaïlande, Chine, Suède, Autriche, Japon, Saint Domingue, Indonésie, Pologne, Qatar, Namibie, Brunei), de ministères (ministère de la Culture, ministère de la Défense, ministère de l'Intérieur, ministère de l'Éducation nationale, ministère de la Justice, ministère de la Recherche, Conseil d'État, Conseil Constitutionnel), de préfectures, de délégations du Sénat et de l'Assemblée Nationale, de hautes personnalités françaises et étrangères, SAS le Prince de Monaco, SAR le Prince Philippe de Belgique, ayant marqué le souhait d'être reçues pour des visites commentées du château de Versailles, de Trianon, des jardins et du Parc.



LE RAYONNEMENT NATIONAL ET INTERNATIONAL DE VERSAILLES



Versailles a toujours été intégré dans un réseau de collaborations nationales et internationales et ces échanges se sont intensifiés sur différents plans avec notamment la signature d'une convention décennale avec la ville d'Arras et la région Nord-Pas de Calais, constituant pour le Château une première d'envergure en matière de présence « hors les murs ».

ARRAS

Le 5 juillet 2011, la région Nord-Pas de Calais, la ville d'Arras et l'Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles ont procédé à la signature d'une convention entérinant pour une durée de dix ans une collaboration culturelle au travers d'une décentralisation de la présentation d'œuvres du Château au musée des Beaux-Arts d'Arras. Première manifestation de cette coopération, *Roulez carrosses, Versailles à Arras*, constitue un véritable événement, s'agissant de la première exposition en France consacrée aux carrosses.

Sur plus de **1 000 m²**, sont exposés tableaux, sculptures, traîneaux, chaises à porteurs et carrosses (voiture du cortège du mariage de Napoléon I^{er}, carrosse du sacre de Charles X, char funèbre de Louis XVIII). Le commissariat général de l'exposition est assuré par Béatrix Saule, directeur du musée national des châteaux de Versailles et de Trianon, conservateur général du patrimoine, assistée de Jean-Louis Libourel, conservateur en chef honoraire du

patrimoine, co-commissaire et Hélène Delalex, attachée de conservation au Château, commissaire adjoint.

L'année 2011 a été consacrée à la définition du projet scientifique et culturel de l'exposition, aux restaurations d'œuvres et au choix du muséographe. Une mise en scène originale alliera décors d'époque et nouvelles technologies.

PRÊT AUX EXPOSITIONS

Tout au long de l'année, les prêts de toute nature, aux expositions françaises comme étrangères sont demeurés nombreux, illustrant une nouvelle fois l'importante actualité de nos collections et l'expression de l'intérêt international confirmé qu'elles suscitent. L'Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles a accordé **151** prêts d'œuvres présentés dans **48** expositions dont 31 en France, 12 en Europe et 6 hors Europe (USA, Japon, Russie, Taïwan).

RICHELIEU À RICHELIEU

Par le dépôt d'un ensemble de tableaux, le château de Versailles a apporté son concours à l'exposition organisée conjointement par le musée municipal de Richelieu et les musées des Beaux-Arts d'Orléans et de Tours, *Richelieu à Richelieu* (11 mars-12 juin 2011), consacrée aux décors et collections que le cardinal commanda pour l'ornement de son château en Touraine. Depuis 1837, le château de Versailles possède dans ses collections douze des vingt toiles qui ornaient la galerie des Batailles de Richelieu et qui célébraient les campagnes militaires menées par Louis XIII et Richelieu de 1627 à 1636.

Pour une durée de cinq ans, six des douze tableaux ont été déposés au musée municipal de Richelieu, trois au musée des Beaux-Arts de Tours et trois autres au musée des Beaux-Arts d'Orléans.

L'ASSOCIATION DES RÉSIDENCES ROYALES EUROPÉENNES

L'Association des Résidences Royales Européennes (ARRE), dont le siège social se situe au château de Versailles et la présidence assurée par la présidente de l'Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles, a pour vocation de développer et d'animer le Réseau des Résidences Royales (RRE) en organisant notamment des échanges d'expériences, des formations professionnelles, des actions de partenariat, de promotion, de coproduction et de coédition. Le réseau réunit plus de soixante palais d'Europe parmi les plus chargés d'histoire, répartis sur 14 pays.

L'AGENCE FRANCE-MUSÉUMS

Des représentants de l'EPV ont participé aux groupes de travail ainsi qu'au conseil scientifique précisant le programme d'exposition permanente. Plusieurs prestations rémunérées par l'agence au profit de l'EPV ont été fournies par l'EPV soit en tant que chef de file soit comme participant à des groupes de travail: un schéma directeur de la politique commerciale, actualisation du travail sur les fiches de postes, groupe sur la gestion des collections, étude sur la gestion des publics. Ces groupes de travail ont d'ailleurs parfois débouché sur une pérennisation et des rencontres régulières entre experts des établissements concernés.





PARTIE 4

LA VIE ADMINISTRATIVE DE L'ÉTABLISSEMENT

Versailles n'est pas seulement un château et un domaine visités par des millions de visiteurs chaque année, c'est aussi une organisation administrative importante et une communauté de travail de 969 personnes physiques en 2009. Première année de mise en œuvre de son deuxième contrat de performance triannuel qui comporte un volet important sur l'efficacité administrative de l'Établissement, 2011 a été une année d'aboutissement de grands projets notamment informatiques (GMAO, SIRH, etc.) qui ont permis d'améliorer l'efficacité de la gestion ainsi que le confort de travail des agents.

Cette année a également été marquée par l'engagement de réformes lourdes concernant notamment le développement durable, la rénovation du dialogue social, la concrétisation d'une politique ambitieuse du handicap, le tout en assurant la gestion administrative, financière, juridique de l'Établissement et l'entretien courant de son patrimoine.

VERSAILLES ET SES AGENTS



L'année 2011 a été marquée par une baisse des plafonds d'emploi notifiés à l'Établissement : 18 ETP de moins sur le plafond des personnels titulaires à 580 ETPT, 2 ETPT de moins sur le plafond des non titulaires à 323 ETPT. La masse salariale des personnels titulaires s'établit en 2011 à 25,8 M€ et celle des non titulaires à 16,5 M€.

Avec un peu plus d'hommes que de femmes, les agents permanents de l'Établissement présentent une moyenne d'âge de **45 ans**. **62 %** des agents titulaires appartiennent à la filière surveillance et près de **75 %** relèvent de la catégorie C. Les proportions s'inversent dans la population des agents contractuels, où 83 % exercent des fonctions administratives et 62 % sont de catégorie A.

Cette année a vu s'achever le plan de repyramidage de la filière surveillance tel qu'il est organisé par les décrets 2006-1096 et 2007-702. Au terme de la période quinquennale de déploiement de la mesure, les objectifs sont presque atteints pour l'Établissement : **14 %** d'agents en catégorie B (cible : 17 %), **19 %** d'agents en pied de corps en catégorie C (cible : 10 %), **3 %** d'agents en catégorie A (cible : 3 %).

Les mouvements de personnels observés en 2011 font apparaître, avec **43** arrivées pour **73** départs, un taux de remplacement de **59 %**. Sur plus d'**1,7 million** d'heures comptabilisées, l'Établissement en a consacré **69 %**

au travail, **17 %** aux congés. Les absences pour maladie en représentent **5,5 %**.

Au cours de l'année écoulée, l'EPV a poursuivi son action de modernisation de ses outils informatiques dédiés aux ressources humaines avec le déploiement de nouveaux modules du système d'information ressources humaines (SIRH) et la mise en œuvre d'une version améliorée du progiciel de gestion du temps de travail (Hordyplan).

En 2011, le dialogue social a d'abord été marqué par les transformations substantielles affectant son cadre réglementaire et, en particulier, la représentativité des organisations syndicales, la convergence des élections professionnelles et des mandats des instances représentatives, la réduction du paritarisme, l'hygiène et la sécurité, les droits et moyens accordés aux organisations syndicales et aux agents investis d'un mandat syndical, et la négociation. Le comité technique paritaire devient comité technique (CT) ; le mode d'expression de ses avis est modifié. Le comité d'hygiène et de sécurité (CHS), dit de proximité,

étend ses compétences et devient comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT). Ces nouvelles dispositions en matière de composition, d'attribution et de fonctionnement sont applicables depuis le 1^{er} novembre 2011.

Dans ce cadre, les échanges avec les partenaires sociaux se sont révélés particulièrement riches et nourris avec **52** réunions conduites sur des sujets très variés touchant à l'organisation et au fonctionnement de l'EPV, les politiques de ressources humaines et sociales, l'hygiène, la sécurité et les conditions de travail.

Trois scrutins ont, par ailleurs, animé la vie sociale de l'Établissement avec les élections des représentants du personnel au conseil d'administration, aux commissions administratives paritaires, compétentes pour les fonctionnaires, et à la commission consultative paritaire, compétente pour les agents non titulaires. Cette dernière était mise en place pour la première fois au sein de l'EPV.

L'Établissement a renforcé sa politique sociale en faveur des agents avec un droit de réservation accru d'un logement supplémentaire auprès d'un organisme collecteur du 1 % logement et l'ouverture d'un nouveau service avec l'achat de droits de réservation au sein d'une mini-crèche de proximité.

133 agents ont également sollicité le service social de l'EPV qui a réuni des commissions de secours à **8** reprises.

La direction des ressources humaines de l'Établissement a continué d'accompagner toutes les directions dans leurs démarches de recrutement, quel que soit le statut des postes proposés : agents occasionnels et saisonniers, contractuels permanents sur emploi, fonctionnaires. Dans ce cadre, les relations avec

les partenaires de l'emploi ont été renforcées, en particulier, par la signature en décembre 2011 d'une convention de partenariat avec Pôle emploi.

La direction des ressources humaines, qui a reçu **2 672** candidatures spontanées en 2011, s'est fortement mobilisée sur les forums de recrutement. Elle a accompagné les directions d'emploi dans 240 recrutements.

L'effort de formation professionnelle ne s'est pas démenti avec un budget dédié de près de **310 K€** pour **1 007** agents formés. L'Établissement a fortement participé à l'effort pédagogique national avec l'accueil de **233** stagiaires issus du système éducatif.

Depuis 2010, l'EPV est partenaire du Fonds d'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP), avec lequel une convention a été signée, autorisant une subvention de **280 K€** pour accompagner la politique « handicap » de l'Établissement. Après un an d'action, le bilan s'avère particulièrement positif : publication d'un guide Handicap pour les agents, conclusion de partenariats avec un réseau spécialisé dans le handicap, participation active au groupe ministériel « Culture et Handicap », élaboration d'un répertoire des contraintes et des conditions d'exercice de poste, études ergonomiques de poste, aménagements de quatre postes de travail, cofinancement d'appareillages, mise en place d'une prestation de transport travail-domicile, travaux d'accessibilité (89 K€), développement du recours au secteur protégé et au secteur adapté. Ces différentes actions se conjuguent à de nouveaux recrutements qui permettent à l'Établissement de présenter un taux d'emploi d'agents en situation de handicap en augmentation, s'élevant à **4,5 %**.



Dans le cadre de sa gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, l'EPV a engagé la conception de son propre répertoire des métiers dans le triple objectif de valoriser les missions des agents, d'identifier les métiers en tension et les besoins futurs, et de faciliter les parcours professionnels en identifiant les mobilités possibles.

Une cartographie de l'ensemble des processus de l'Établissement a été également lancée en 2011. Les processus achats, recrutement et formation ont été évalués afin d'identifier les marges de rationalisation possibles et de permettre d'améliorer leur efficacité.

Au titre de l'hygiène et de la sécurité, l'inspecteur santé et sécurité du travail (ISST) a animé le réseau des assistants et conseillers de prévention autour d'actions transversales, d'études et d'aménagements nouveaux de locaux (service de santé au travail, domaine de Marly). La politique de modernisation des équipements de travail s'est poursuivie et s'est associée à un effort particulier de formalisation et de mise à jour des procé-

dures de sécurité. Le nombre d'accidents du travail avec arrêt a diminué de **9,5 %**, même si le taux de fréquence a, quant à lui, légèrement augmenté.

Le service de santé au travail, qui a accueilli **1509** personnes en 2011, a organisé divers journées de dépistage spécifique (dermatologie, glaucome, radio pulmonaire). Dans le cadre de la lutte contre les risques psychosociaux, l'Établissement a fait appel à un psychologue du travail qui intervient sur demande du médecin de prévention.

LE PILOTAGE JURIDIQUE ET FINANCIER



Comme les années précédentes, les affaires juridiques et financières ont représenté une part croissante de l'activité administrative de l'EPV du fait de la masse toujours plus importante des recettes et des dépenses à gérer, de l'ampleur des projets engagés par l'Établissement et des étapes franchies en matière de modernisation de la gestion.



LE PILOTAGE FINANCIER

Le budget primitif de 2011 de l'Établissement public de Versailles prenait la mesure des résultats encourageants de l'exercice 2010 en matière de recettes – après une année 2009 marquée par un tassement de ses performances en raison du contexte économique international – tout en veillant à maîtriser ses dépenses de fonctionnement, de façon à maintenir son effort sur le financement du schéma directeur, l'entretien du patrimoine et l'enrichissement des collections.

Le budget 2011 reflétait cependant les priorités de l'Établissement en matière d'accueil du public, de renforcement de l'offre culturelle – au moyen notamment du programme des expositions temporaires – et de dynamisation des recettes de droits d'entrée, par une médiatisation renforcée de ses actions.

L'exécution du budget 2011 confirme largement les résultats encourageants de 2010, et conduit à la réalisation d'un bénéfice de **15,251 M€**, contre 9,983 M€ en 2010 et à une capacité d'autofinancement de **18,859 M€**, contre 12,868 M€ en 2011; celle-ci représentant la capacité de l'Établissement public à financer, sur ses ressources propres, son programme de travaux et d'investissement courant.

LA POLITIQUE D'ENTRETIEN PATRIMONIAL MISE EN ŒUVRE SUR LE BÂTI ET LE PLANTÉ

AFFAIRES JURIDIQUES

Au conseil d'administration du 18 avril 2011, ont été présentés le 2^e contrat de performance pour 2011-2013, le 1^{er} schéma pluriannuel de stratégie immobilière, la convention d'utilisation des châteaux et du Domaine passée entre l'État et l'EPV et diverses délibérations liées à la mise en œuvre du décret du 11 novembre 2010 relatif au statut de l'EPV (avec notamment la redéfinition des pouvoirs délégués par le CA au président de l'EPV).

Passée conformément au décret n°2008-1248 du 1^{er} décembre 2008 relatif à l'utilisation des immeubles domaniaux par les services de l'État et ses établissements publics, la convention d'utilisation portant mise à disposition de l'Établissement public de divers immeubles de l'État, est la première du genre à avoir été signée par un établissement public relevant du ministère de la Culture et de la Communication.

PROJET DU GRAND COMMUN

Prévu en novembre 2012, le déménagement de la moitié des bureaux de l'EPV dans le Grand Commun a nécessité une intense préparation dès 2011, avec notamment la passation de marchés d'assistance à maîtrise d'ouvrage concernant la gestion optimisée du site du Grand Commun (facility management), le déménagement d'une partie des services au Grand Commun et l'accompagnement de l'EPV dans le choix des mobiliers.

Par ailleurs, des actions sur les équipements techniques à mener avant le déménagement au Grand Commun ont été définies ainsi qu'une redéfinition de la politique d'impression.

Plus généralement, l'impact financier du projet a été mis en exergue lors de la présentation du budget primitif 2012.

DIALOGUE DE GESTION RENFORCÉ

À la fin du premier semestre de 2011, un cycle de réunions de suivi d'exécution budgétaire a été mis en place avec les différentes directions de l'Établissement, afin de renforcer le dialogue de gestion, le pilotage de l'exécution budgétaire et la préparation du budget 2012. Ceci a permis également de mettre en œuvre, dès 2011, un suivi analytique des dépenses pour certaines directions : direction du musée national, direction de l'information et de la communication et service informatique, ceci répondant aux besoins de chacun de ces services.

Depuis plusieurs années, l'EPV a décidé de consacrer une part croissante de ses crédits à l'entretien de son patrimoine, tant bâti que planté. L'essentiel des interventions étant désormais sous-traité, cette priorité établie nécessite des budgets toujours plus importants pour atteindre un niveau de qualité d'entretien et de maintenance satisfaisant. Pour gérer plus efficacement ces crédits, les affecter au plus juste, et planifier les interventions, l'Établissement s'est doté en 2011 d'un outil de gestion de la maintenance assistée par ordinateur.

PARCS, JARDINS ET FONTAINES

L'entretien général est assuré de ces secteurs par les trois services concernés en régie et en faisant appel à l'externalisation.

105 ETPT (dont 62 titulaires) sont mobilisés sur ces missions qui sont détaillées en annexe. Ces services disposent de moyens financiers spécifiques à hauteur **920 K€** pour faire face aux dépenses d'outillage, d'achat de machines et d'entretien des machines, de fournitures de plantes et arbres, de fournitures diverses, de carburant, etc.

Il est à noter la décroissance du nombre de titulaires affectés à ces services et une stagnation des moyens humains pouvant être pris en charge directement par l'Établissement du fait du plafond d'emploi.

L'EXTERNALISATION PORTE AUJOURD'HUI SUR LES PRESTATIONS SUIVANTES :

- abattage de sécurité;
- taille des buis;
- entretien forestier;

- taille des charmilles;
- entretien et maintenance serres et bi-tunnels;
- taille en rideau;
- renouvellement canalisations et systèmes de filtration eau brute;
- désherbage;
- taille des rejets et délierrage;
- entretien des sols, des ouvrages maçonnés et du mobilier;
- curage des bassins;
- maintenance électro-mécanique;
- vannes;
- entretien ouvrages hydrauliques;
- remplacement de canalisations plomb.

Le budget affecté à ces missions a été de **3 042 K€** en 2011 en évolution de **40 %** par rapport à 2010, ce qui a représenté l'intervention en moyenne annuelle de 34 personnes d'entreprises extérieures.

Un plan de gestion doit être élaboré en 2012-2013. Celui-ci devrait permettre d'appréhender les meilleurs moyens à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs de qualité souhaités et le maintien et l'amélioration de l'état du patrimoine.

INTERVENTION SUR LE BÂTI

Les interventions sur le bâti sont réalisées par des entreprises extérieures sous le pilotage et la maîtrise d'ouvrage du service des équipements techniques et du service de la conservation architecturale.

24 entreprises travaillent sur le site employant plus ou moins régulièrement 35 personnes.

Les prestations sous-traitées suivantes concernent les travaux d'électricité et de maintenance des installations électriques, le câblage Voix-Données-Images, la maintenance des réseaux radiocommunications, la maintenance Chauffage-Ventilation-Climatisation, les travaux de plomberie, l'exploitation des installations téléphoniques, la maintenance des installations de surpression, la détection incendie et équipements alarme, la maintenance des bornes escamotables, des ascenseurs et monte-charge, des portails bornes, les travaux d'entretien de menuiserie, serrurerie d'art, bronzerie, métallerie, couverture, peinture, vitrerie, revêtement, maçonnerie, l'entretien des orgues, la maintenance des cloches et le mécanisme des horloges, la réalisation des diagnostics plomb, les missions de coordination pour la sécurité et la protection de la santé, etc.

Le budget affecté en 2011 à ces missions est de **5 855 K€** en évolution de 1 % par rapport à 2010.

NETTOYAGE DES ESPACES

L'entretien patrimonial des espaces exige qu'un excellent niveau de propreté soit atteint, gage d'un respect du patrimoine par les visiteurs.

Pour atteindre cet objectif, l'EPV a passé plusieurs marchés de nettoyage ciblés sur les périmètres suivant :

- nettoyage des vitres, des glaces, des verrières et des balcons ;
- nettoyage des cours, des Jardins et du Parc ;
- dépoussiérage et nettoyage des corniches, des tentures murales, des sièges et des sols des espaces muséographiques ;
- nettoyage des locaux et des sanitaires publics ;
- dératisation, démustication, désinfection.

3 entreprises travaillent sur le site employant plus ou moins régulièrement **60 personnes**.

Le budget affecté annuellement à ces missions est de **2 310 K€** en évolution de 4 % par rapport à 2010. Un contrôle qualité régulier est effectué par un prestataire externe.

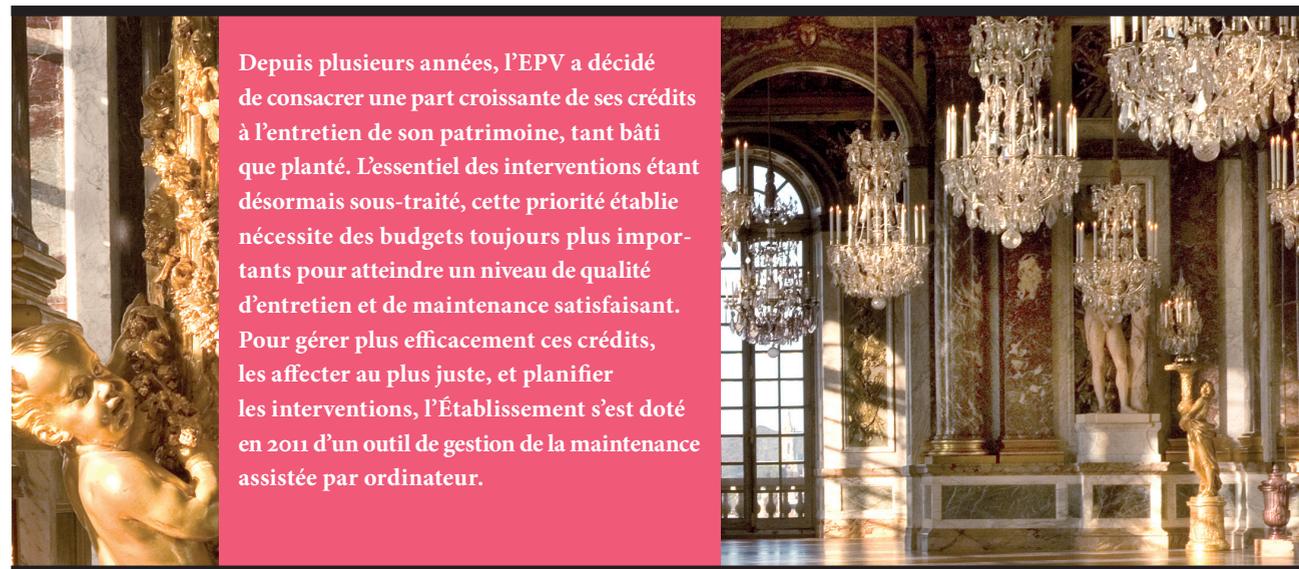
GESTION ET MAINTENANCE ASSISTÉES PAR ORDINATEUR

Pour encore progresser dans l'optimisation des crédits affectés à l'entretien et à la maintenance, l'EPV a pu aboutir après deux années de travail à mettre au point avec un partenaire extérieur un outil de gestion assistée par ordinateur. Ce type d'outil, courant dans les domaines techniques, est très récent sur les domaines architecturaux et plantés.

Des gammes de maintenance doivent maintenant être élaborées sur tous les éléments physiques du Domaine. Le travail de recensement des données étant considérable, il a été décidé de débiter par les thèmes connus comme les menuiseries. Ainsi, les **2 470** fenêtres des châteaux sont maintenant codifiées et renseignées. Une gamme de maintenance a été élaborée définissant les actions à mener et leur périodicité. L'Établissement s'est engagé en 2012 à réaliser la maintenance annuelle sur l'ensemble du parc de fenêtres. Cette action s'inscrit dans l'axe 1 du contrat performance.

D'autres thèmes seront ensuite traités comme les portes, les grilles, les murs, les descentes d'eau, etc.

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Depuis plusieurs années, l'EPV a décidé de consacrer une part croissante de ses crédits à l'entretien de son patrimoine, tant bâti que planté. L'essentiel des interventions étant désormais sous-traité, cette priorité établie nécessite des budgets toujours plus importants pour atteindre un niveau de qualité d'entretien et de maintenance satisfaisant. Pour gérer plus efficacement ces crédits, les affecter au plus juste, et planifier les interventions, l'Établissement s'est doté en 2011 d'un outil de gestion de la maintenance assistée par ordinateur.

La politique de développement durable de l'Établissement prend appui sur les initiatives décrites dans la circulaire du 3 décembre 2008 reprises dans le cadre du contrat de performance 2011-2013 (indicateur 1.3.1).

Trois groupes de travail se sont réunis en 2009, 2010 et 2011 pour proposer une méthode de travail, des indicateurs et un plan d'action. Un comité de pilotage animé par le président de l'EPV a aussi été constitué et s'est régulièrement défini. Il permet d'assurer un bon niveau de coordination des actions.

Le groupe « moyens humains » traite des thèmes de l'emploi, la formation et des déplacements. Y sont traitées les fiches concernant la formation et la sensibilisation à l'éco-conduite (N°13), les déplacements (N°14), la formation (N°18), et la responsabilité sociale de l'État (N°20).

Le groupe « moyens généraux » traite de l'achat de biens d'équipement et consommables. Y sont traitées les fiches sur le matériel informatique (N°1), les solutions d'impression

(N°2), le papier (N°3), les fournitures de bureau (N°4), l'alimentation (N°5), les vêtements (N°6), le mobilier (N°7), les voitures particulières (N°12), les achats socialement responsables (N°19).

Le groupe « travaux/exploitation » traite des ressources naturelles et des prestations de services et de travaux. Y sont traitées les fiches sur le bois et produits dérivés (N°8), le nettoyage des locaux (N°9), la gestion des déchets (N°10), les espaces verts et non bâtis (N°11), l'énergie et l'eau (N°15), l'éclairage (N°16), le bilan des consommations énergétiques et des émissions de gaz à effet de serre (N°17).

Quatre objectifs (matériel informatique, alimentation, nettoyage des locaux, déplacements – avec sur ce thème des compléments à venir) fixés dans les fiches ont été atteints dès 2010 et ont été maintenus en 2011. L'annexe 1 précise fiche par fiche le détail du mode d'évaluation.

NEUF AUTRES OBJECTIFS SONT ATTEIGNABLES EN 2012 :

- N°2 : l'impression grâce au développement de copieurs multifonctions au Grand Commun;
- N°3 : réduction de 50 % du papier;
- N°7 : le mobilier éco-labellisé. Les achats de mobiliers du Grand Commun devront décliner cette qualité environnementale;
- N°10 : gestion des déchets. Un travail est à mener sur les tris sélectifs dans le Parc et sur les logements;
- N°12 : voitures particulières. Il existe une hypothèse de développement de véhicules électriques et du renforcement de la flotte mutualisée;
- N°13 : poursuite de la formation à l'éco-conduite;
- N°16 : poursuite de la réduction de la consommation de l'éclairage grâce au mécénat de Swarovski et à d'autres actions en cours;
- N°17 : bilan des consommations d'énergie. Le bilan carbone et l'audit énergétique complet du Parc de bâtiments sont réalisés. Reste maintenant à engager un programme correctif si possible dès 2012;
- N°19 : achats socialement responsables. La démarche se met en place. Ainsi, trois marchés réservés (au sens de l'article 15 du Code des marchés publics) ont été notifiés à l'entreprise adaptée Avenir APEI pour les prestations de taille des rejets et de déliantage des arbres du Grand Parc et de Marly et les prestations prévues au marché d'entretien des cours et des allées du Domaine ont été réalisées en 2011 par l'Établissement et le service d'aide par le travail Jean Pierrat.

En 2011, une réflexion a été engagée sur le parc automobile de l'Établissement, composé de 76 véhicules. Cette réflexion portait sur la nécessité d'une mutualisation de ce parc au détriment des attributions individuelles. Elle a conduit notamment à la mise en place de la réservation en ligne des véhicules du pool via le logiciel GIPCAR.

En complément, une étude sur la composition du parc de l'EPV a permis d'envisager prochainement le remplacement d'une partie des véhicules thermiques par des véhicules électriques dans le cadre d'un mécénat de compétence. Ceci devrait permettre de satisfaire le double objectif de réduction des émissions de gaz à effet de serre via la rationalisation du parc automobile de l'État et de ses opérateurs et de maîtrise des coûts.

Partie 4 — La vie administrative de l'Établissement

LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION AU SERVICE DE L'ADMINISTRATION

L'importance des systèmes d'information dans la vie administrative de l'Établissement n'est plus à démontrer et constitue souvent un levier important de modernisation des services. Elle peut aussi être porteuse de risques significatifs sur l'exploitation de l'Établissement étant donné le degré désormais élevé de dépendance de nombreux secteurs administratifs et opérationnels à la performance du système d'information. Fort de ce constat, l'EPV a lancé en 2011 un grand chantier de rationalisation et de sécurisation des infrastructures centrales de son système d'information qui continuera à porter ses fruits en 2012.

Fiabilisation et sécurisation des infrastructures centrales

Le système d'information de l'EPV a été conçu par strates, au fur et à mesure des nouveaux besoins et n'a jamais fait l'objet d'une étude d'ensemble visant à mettre en évidence d'éventuelles lacunes en termes d'exploitation et d'architecture. L'étude menée en 2011 a permis d'identifier des écarts parfois significatifs entre les besoins de disponibilité et de résilience des systèmes d'information utilisés par les directions et la capacité technique du service informatique à fournir ces services au niveau de qualité souhaité. Un grand chantier de fiabilisation et de rationalisation des infrastructures centrales a donc été initié fin 2011 et se mettra en œuvre au premier semestre 2012.

Généralisation des adresses électroniques

Les travaux nécessaires à la fourniture des moyens de communication de base (accès à une messagerie professionnelle et à l'Intranet) pour chaque agent de l'EPV ont été conduits en 2011. Les comptes d'accès et le lancement opérationnel de ce projet seront réalisés au premier semestre 2012.

Exploitation SIRH

Après un démarrage difficile du projet, le nouveau Système d'Information Ressources Humaines mis en place à l'EPV a enfin atteint un régime de croisière permettant d'assurer sans trop de difficulté la production RH opérationnelle quotidienne. Fort de cette sérénité retrouvée, l'EPV pourra désormais envisager de développer son outil pour permettre un gain qualitatif dans le pilotage de ses ressources.

Mise en place de la plate-forme dématérialisée pour les dossiers des Conseils d'administration de l'Établissement

Afin de répondre à un double souci d'allègement des processus d'envoi des dossiers souvent très volumineux et d'économie de papier, une plateforme d'échanges dématérialisée a été mise en place, à titre expérimental en 2011, pour les dossiers des Conseils d'administration. Cette expérience pilote a apporté une partie des enseignements nécessaires pour envisager un mode de gestion plus généralisé de ce type de plateforme afin de faciliter l'exécution de processus, reposant sur un travail collaboratif fort autour de documents dématérialisés.



UN PILOTAGE TRANSVERSAL DE LA STRATÉGIE ET DE LA PERFORMANCE

Sur la base des acquis du premier contrat de performance passé pour la période 2008-2010, l'Établissement a élaboré avec sa tutelle un second contrat pour la période 2011-2013, qui a été approuvé par le Conseil d'administration en avril 2011. Ce contrat décline les enjeux pour l'Établissement public en objectifs prioritaires, assortis d'indicateurs permettant de mesurer l'amélioration de la performance au fil des ans. Une grande partie de ces indicateurs traduit directement, pour Versailles, les objectifs de performance du ministère de la Culture et de la Communication.

L'animation de ce contrat est assurée par une mission stratégie et contrôle de gestion, qui organise trois revues de performance par an durant lesquelles l'administration générale et les directions examinent l'avancement des actions menées, l'adéquation des ressources allouées aux objectifs assignés, et la progression des indicateurs. Le rapport annuel de performance qui en découle est joint au présent rapport annuel.

Cette mission intervient également en appui auprès de l'administration générale pour coordonner des projets stratégiques et transversaux. C'est ainsi qu'une direction de projet transversale a été mise en place pour la coordination de l'emménagement au Grand Commun, ainsi que pour la coordination des besoins fonctionnels des différentes directions dans la programmation des aménagements du pavillon Dufour et de la Vieille Aile. De même, des études stratégiques et particulièrement transversales, prévues au contrat de performance, ont été démarrées en 2011 sur la mise en réservation des visites pour individuels, et sur la tarification des offres culturelles notamment extérieures.

Les résultats de ces études seront partagés avec la tutelle en 2012.

L'EPV a également constitué en 2011 un comité marketing, afin de coordonner les actions de connaissance des visiteurs, de définition des offres de visites et des produits commerciaux, de promotion et de suivi des ventes, qui sont réparties dans les directions opérationnelles en charge des différents secteurs commerciaux. Cette instance interne sera en mesure en 2012 d'élaborer un plan marketing stratégique.

Par ailleurs, l'Établissement public a achevé en 2011 le recensement exhaustif de toutes les informations techniques relatives à ses immeubles et terrains, et a défini une stratégie de gestion et d'utilisation de ces biens pour l'accomplissement de ses missions statutaires, en termes de valorisation patrimoniale, d'ouverture aux publics, de concessions de services aux visiteurs, d'occupation par des tiers et de logement de ses agents. Cette réflexion a donné lieu à un Schéma pluriannuel de stratégie immobilière (SPSI) portant sur la période 2011-2015, qui a été validé par France Domaine et approuvé par le conseil d'administration d'avril 2011. Dans la foulée, une convention d'utilisation du Domaine a pu être passée avec France Domaine en juin 2011. Un bilan d'exécution du SPSI sera présenté chaque année au Conseil d'administration.

Le contrôle de gestion, mis en place en 2008, a renforcé en 2011 sa contribution à la gouvernance stratégique de l'Établissement public, en participant à l'élaboration du contrat de performance, en mesurant les indicateurs de performance internes et à destination du ministère de tutelle, en développant le tableau de bord de direction, en participant

au développement des outils décisionnels de l'EPV, et en réalisant des études de coûts de revient et des comptes d'exploitation par domaine d'activité commerciale.

Enfin, la mise en œuvre du contrôle interne comptable et financier (CIFC) a été initiée fin 2011, afin de pouvoir présenter au conseil d'administration d'avril 2012 une cartographie des risques et un plan d'action conformes

aux préconisations du ministère du Budget, des Comptes Publics et de la Réforme de l'État. Cette démarche viendra parfaire le dispositif de contrôle interne déjà mis en place par l'EPV pour maîtriser ses risques comptables et financiers, comme l'atteste la certification annuelle des comptes obtenue depuis 2006.



PERFORMANCE
FOR
ANNÉE
2011

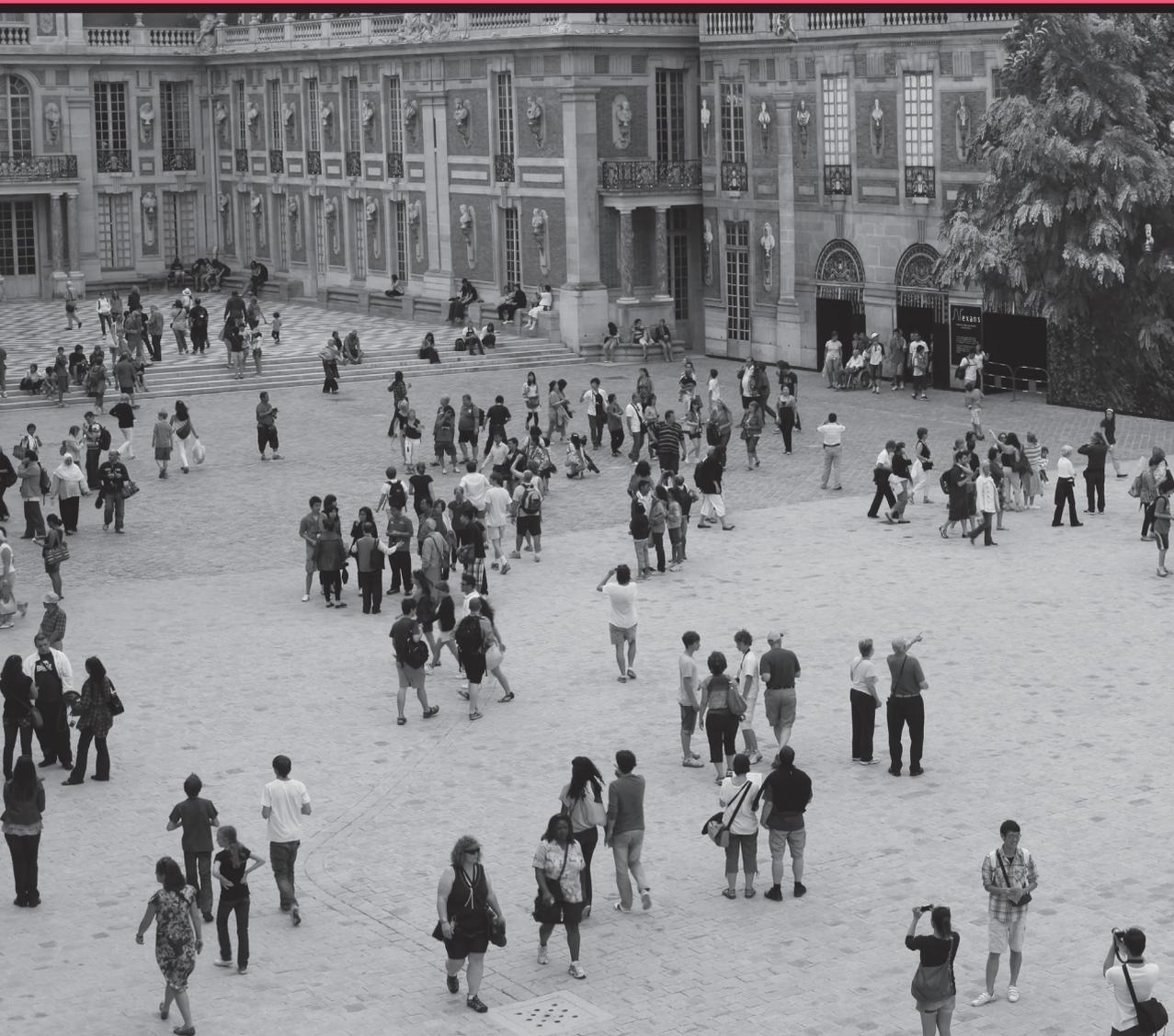
RAPPORT DE PERFORMANCE

ÉTABLISSEMENT PUBLIC DU CHÂTEAU, DU MUSÉE
ET DU DOMAINE NATIONAL DE VERSAILLES



Le second contrat de performance passé entre l'Établissement public et le ministère de la Culture et de la Communication, pour la période 2011-2013, a été approuvé par le Conseil d'administration d'avril 2011.

Le présent rapport de performance reprend la structuration du contrat en quatre axes stratégiques déclinés en enjeux pour l'EPV, eux-mêmes traduits en objectifs prioritaires. Pour chaque objectif, le rapport de performance recense les principales actions menées en 2011, et mesure les indicateurs de performance associés à l'objectif. Le cas échéant, un commentaire explique les écarts entre la prévision et la réalisation.



Rapport de performance

SOMMAIRE DU RAPPORT DE PERFORMANCE

1. AXE PATRIMOINE	78
1.1 ENJEU: AMÉLIORER LA GESTION DU PATRIMOINE ET METTRE EN AVANT UNE CULTURE DE LA PRÉVENTION	78
1.2 ENJEU: RENFORCER LE POSITIONNEMENT SCIENTIFIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT ET DE SES PARTENAIRES	81
1.3 ENJEU: CONDUIRE LES INITIATIVES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE	83
2. AXE VISITEURS	84
2.1 ENJEU: ACCROÎTRE L'INTÉRÊT ET LA VARIÉTÉ DE L'OFFRE CULTURELLE DU CHÂTEAU DE VERSAILLES	85
2.2 ENJEU: GARANTIR DES CONDITIONS DE VISITE DE QUALITÉ À TOUS LES PUBLICS	88
3. AXE RESSOURCES HUMAINES	90
3.1 ENJEU: AMÉLIORER L'EFFICACITÉ INTERNE DE L'ÉTABLISSEMENT	90
3.2 ENJEU: AMÉLIORER LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	92
4. AXE RESSOURCES PROPRES	95
4.1 ENJEU: CONSOLIDER LES RECETTES ISSUES DU DROIT D'ENTRÉE	95
4.2 ENJEU: VALORISER LE POTENTIEL ÉCONOMIQUE DU DOMAINE	97

1. AXE PATRIMOINE

1.1 ENJEU: AMÉLIORER LA GESTION DU PATRIMOINE ET METTRE EN AVANT UNE CULTURE DE LA PRÉVENTION

1.1.1 Objectif: Mieux prévenir les risques de détérioration du patrimoine et du paysage

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES EN 2011

- L'année 2011 a été marquée par l'acquisition et la mise en œuvre du nouveau logiciel de gestion informatisée de la maintenance du patrimoine et des équipements techniques. Significatif du travail qui a été réalisé, le programme d'entretien des fenêtres y est intégré, permettant un déploiement test depuis novembre 2011.
- Concernant le plan de gestion, la consultation qui doit permettre de sélectionner le prestataire qui accompagnera l'Établissement sur ce sujet (rédaction, mise en œuvre) est lancée.
- Les efforts de rationalisation des réserves se sont poursuivis notamment pour les réserves d'architecture, les réserves de sculptures, les réserves de mobilier, les locaux de restauration et les espaces de transit du Château.
- Enfin l'Établissement maintient sa vigilance sur la question de la préservation du patrimoine en organisant des replantations d'alignement utilisées comme masques paysagés et intervenant dès qu'il lui est possible sur les sujets de covisibilité avec les autres opérateurs et les collectivités (Ex: impact du tram-train, plan d'implantation sur la zone des Matelots, élaboration du PLU de Versailles).

INDICATEUR 1.1.1.A: Part des fenêtres des châteaux de Versailles et de Trianon faisant l'objet d'un programme annuel d'entretien systématique (point de vue du contribuable)

Mode de calcul: pourcentage de fenêtres ayant fait l'objet d'un programme annuel d'entretien systématique, sur la base d'un nombre total estimé à 5 000

Antériorité: nouvel indicateur

Remarque sur la prévision: l'atteinte du programme idéal de suivi systématique de toutes les fenêtres en 2013 passe par une montée en puissance de la base de données architecturale, et par la réalisation d'un inventaire raisonné assorti d'un bilan sanitaire de chaque fenêtre qui seront réalisés en 2011 et 2012

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
	50 %	5 %	75 %		100 %	

Commentaires pour l'exercice 2011: Le retard est lié à la complexité de la tâche et au coût correspondant. Néanmoins, 2011 a vu l'achèvement de la codification et de l'identification de toutes les fenêtres concernées (2 470 pour les trois châteaux) et la mise au point d'une gamme de maintenance avec l'entreprise. Le temps nécessaire a aussi été évalué (environ 4 000 h) et la campagne devrait démarrer au premier trimestre et traiter 100 % des fenêtres en 2012.

INDICATEUR 1.1.1.B: Avancement de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan de gestion du Domaine (point de vue du contribuable)

Mode de calcul: suivi d'avancement de projet

Antériorité: nouvel indicateur

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
projet non engagé	le prestataire chargé d'assister l'EPV dans l'élaboration du plan de gestion est engagé	la procédure de choix du prestataire n'a pas été engagée	le plan de gestion est élaboré et partagé avec la tutelle		les premières mesures du plan sont mises en œuvre	

Commentaires pour l'exercice 2011: Le retard est lié à une difficulté en termes de ressources humaines au sein de la direction en charge du projet.

1.1.2 Objectif: Améliorer la sécurité et la sûreté du Domaine

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES EN 2011

- Le programme de mise en sécurité et en sûreté du site prévu au schéma directeur a été finalisé. La répartition entre l'EPV et l'OPPIC est effectuée. Pour répondre à cette répartition, l'EPV a passé en fin d'année un avenant avec la société en charge de la sûreté. Les locaux techniques primaires sont achevés, ainsi que les études d'intégration physique. Enfin, les équipements centraux ont été réceptionnés en fin d'année.
- La refonte de la gestion des systèmes de contrôle d'accès a connu des difficultés de migration des données depuis l'ancien système. Par conséquent, le déploiement a été décalé au 1^{er} semestre 2012.
- Une évaluation du plan de protection des œuvres sera réalisée pendant l'année 2012.

INDICATEUR 1.1.2.A: Taux de réalisation des travaux de mise en sécurité programmés dans le schéma directeur (point de vue du citoyen)

Mode de calcul: cumul des crédits consommés; le calcul prend en compte les travaux de mise en sécurité de la phase 1 du schéma directeur; il sera étendu à la phase 2 dès que celle-ci sera validée par le ministère de la Culture et de la Communication; la présentation de l'indicateur mesuré distinguera les prévisions et réalisations pour chaque phase validée du schéma directeur

NB: le tableau a été mis à jour en fonction

Antériorité: reconduction de l'indicateur 29,3 du contrat de performance 2008-2010

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
Phase 1						
80 %	95 %	89 %	100 %		100 %	
Phase 2						
	0 %	0,4 %	5 %			

Commentaires pour l'exercice 2011: L'objectif n'a pas pu être complètement tenu mais le retard sera rattrapé intégralement en 2012.

INDICATEUR 1.1.2.B: Taux de protection des points de circulation*(point de vue du citoyen)*

Mode de calcul: l'indicateur est concentré sur le Château proprement dit; plus de 300 points de circulation ont été identifiés comme devant être améliorés. Une pondération a été affectée à chacun de ces points en fonction de leur sensibilité et de leur importance et le traitement de ces points se fait de trois façons complémentaires (mais non nécessairement cumulatives): détection intrusion, vidéosurveillance, condamnation physique

Antériorité: nouvel indicateur

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
11 %	33 %	12 %	87 %		95 %	

Commentaires pour l'exercice 2011: Les retards sont dus à la défaillance d'un titulaire de marché de l'OPPIC, ils devraient être résorbés en 2012.

1.1.3 Objectif: Améliorer le pilotage du schéma directeur et des autres travaux menés par l'Établissement

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES EN 2011

- Des réunions trimestrielles entre l'EPV, l'OPPIC et la tutelle ont été organisées pour améliorer les transmissions d'informations quant à la programmation, le financement et l'exécution des opérations du schéma directeur. Un tableau de bord trimestriel de suivi des opérations a été mis en place.
 - Les directions métiers ont été associées au processus de préparation budgétaire. Les besoins en matière d'aménagement
- ou d'amélioration des locaux ont été recensés auprès de chaque direction à partir du mois d'août 2011.
- Un nouveau marché d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour la planification et la coordination des travaux incluant des tableaux de bord à destination des directions internes, a été notifié en fin d'année 2011. Ces tableaux seront mis en service courant 2012.

INDICATEUR 1.1.3.A: Taux de report annuel des crédits d'investissement hors mécénat consacrés au schéma directeur de travaux *(point de vue du contribuable)*

Mode de calcul: pourcentage du montant des crédits reportés par rapport au montant des crédits ouverts

Antériorité: nouvel indicateur

Remarque sur la prévision: les opérations ont des délais moyens de réalisation de 2 ans.

Des retards d'un trimestre sont fréquents sur ces durées; ceux-ci expliquent donc qu'un taux de 25 % de reports est habituel. Par ailleurs, les subventions ne sont pas disponibles dès le 1^{er} janvier et un trimestre de décalage des versements est fréquent

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
42,9 %	35 %	39 %	32 %		30 %	

Commentaires pour l'exercice 2011: Les efforts de planification ont permis de faire baisser le taux de report par rapport à 2010. Néanmoins, le décalage du démarrage de l'opération du Grand Commun (appels d'offres infructueux notamment) et la prise de décision tardive sur la mise en place de financements exceptionnels pour le programme ordinaire ont rendu impossible la réalisation complète de l'objectif.

INDICATEUR 1.1.3.B: Taux de démarrage des opérations programmées*(point de vue du contribuable)*

Mode de calcul: pourcentage du nombre d'opérations démarrées dans l'année par rapport au nombre total d'opérations programmées dans l'année (y compris les éventuelles opérations reportées des années précédentes); le périmètre comprend toutes les opérations du schéma directeur phases 1 et 2 (pavillon Dufour, modernisation du corps central, Grand Commun phase 2, château d'eau + opérations du programme ordinaire validées au fil des Conseils d'administration)

Antériorité: nouvel indicateur, inspiré de l'indicateur 1.3 « Qualité de la maîtrise d'ouvrage d'État / Part des projets de restauration des MH programmés pour l'année N et débutés l'année N » du PAP 2011 qui n'est demandé aujourd'hui qu'aux DRAC

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
85 %	90 %	89 %	95 %		100 %	

1.2 ENJEU: RENFORCER LE POSITIONNEMENT SCIENTIFIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT ET DE SES PARTENAIRES

1.2.1 Objectif: Parachever l'inventaire et la publication du patrimoine

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES EN 2011

- La totalité des fiches bâtimentaires prévues au SPSI a été livrée. Les résultats des diagnostics sanitaires et énergétiques sont intégrés au fur et à mesure aux fiches bâtiments concernées.
 - Le taux de récolement décennal progresse de 1,5 point en 2011 pour atteindre 55,6 %. Cependant, il faut rappeler que le nombre total d'œuvres à récolement a été réévalué à la hausse (+5000 unités) lors de la rédaction du contrat de performance au 1^{er} trimestre 2011.
- À périmètre constant (65 000 œuvres à récolement), cette progression est de 5,7 points avec 3 704 œuvres récolementées 2011.
- Enfin en 2011, 1 210 notices d'œuvres simplifiées et illustrées des collections ont été mises en ligne. La version 2 du site Internet a permis d'améliorer la structure du site, l'enrichissement des notices, le développement de nouveaux thèmes autour des expositions, des gravures, du cabinet des dessins.

INDICATEUR 1.2.1.A: Suivi du récolement décennal des collections du musée

(point de vue du citoyen)

Mode de calcul: pourcentage du nombre d'œuvres récolementées par rapport au nombre total d'œuvres estimées dans les collections, incluant les œuvres déposées par Versailles et hors œuvres déposées à Versailles

Antériorité: cet indicateur est adapté de l'indicateur 4.2 du contrat de performance 2008-2010, afin de le rendre conforme à l'indicateur 1.1 du programme 175 dans le PAP 2011, et de prendre en compte la nouvelle estimation des collections du total d'œuvres dans les collections; pour mémoire, l'évolution de l'indicateur 4.2 prenant en compte l'ancienne estimation des collections était de 38 % en 2008, de 51 % en 2009 et de 54 % en 2010

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
50 %	65 %	56 %	80 %		95 %	

Commentaires pour l'exercice 2011: Les collections ont été réévaluées à 65 000 œuvres au lieu de 60 000, ce qui atténue la progression en cours.

INDICATEUR 1.2.1.B: Suivi du récolement décennal des collections de mobilier et d'objets d'art du musée *(point de vue du citoyen)*

Mode de calcul: pourcentage du nombre de meubles et d'objets d'art récolés par rapport au nombre total d'œuvres des collections de mobilier et d'objets d'art, estimé à 20 000 œuvres à fin 2010

Antériorité: nouvel indicateur, identique à l'indicateur 1.2.1.a mais appliqué uniquement aux collections de mobilier et d'objets d'art

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
7%	30%	22%	60%		90%	

1.2.2 Objectif: Positionner l'Établissement et ses partenaires comme un centre de ressources sur la vie de cour et sur l'iconographie historique

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES EN 2011

- Pour la constitution d'un centre de documentation unique une assistance à maîtrise d'ouvrage a été choisie pour nous aider en matière d'organisation des ressources documentaires et de l'organisation de cette ressource en vue de l'installation au Grand Commun.
- La diffusion de cette ressource documentaire a été renforcée, cette année, par la création d'un volet collection sur le site Internet du Château, la mise en ligne de la base bibliographique du CRCV, et des catalogues des bibliothèques de l'EPV et du CRCV. Ces deux catalogues ont également été mis en ligne sur le site de la BCMN.

INDICATEUR 1.2.2: Taux de protection des points de circulation

(point de vue du citoyen)

Mode de calcul: suivi du nombre de publications d'ouvrages scientifiques édités ou coédités par l'EPV ou par le CRCV (catalogues d'expositions, catalogues raisonnés et ouvrages à caractère scientifique – exemple: *Lettres de Madame de Maintenon*)

Antériorité: nouvel indicateur

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
7 publications	8 publications	8 publications	8 publications		8 publications	

1.3 ENJEU: CONDUIRE LES INITIATIVES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

1.3.1 Objectif: Pérenniser la démarche en vue du développement durable de l'Établissement public

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES EN 2011

- Des actions de développement durable au sein de l'Établissement ont été menées sur les matériels de bureautique, les solutions d'impression, l'alimentation, le nettoyage des bureaux, les déplacements et le bilan des consommations d'énergie. Ainsi des audits énergétiques de l'ensemble des bâtiments de la Grande Écurie et du Château ont été menés et livrés en septembre 2011. Des solutions pour limiter les déplacements et encourager les types des transports « doux » ont été proposées.

INDICATEUR 1.3.1: Avancement des initiatives de développement durable

(point de vue du citoyen)

Mode de calcul: cumul du nombre d'initiatives ayant atteint ou maintenu son objectif cible

Antériorité: nouvel indicateur

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
4 initiatives	6 initiatives	4 initiatives	18 initiatives		20 initiatives	

Commentaires pour l'exercice 2011: Les initiatives non réalisées sont au nombre de 6. En cumul, le nombre total d'actions réalisées devraient atteindre 10 (cf. fiches actions circulaire état exemplaire). L'écart est justifié par:

- Les actions Développement Durable (DD) pour lesquelles des dispositions préalables doivent être prises: les fiches actions n°2 (solutions d'impression) et n°7 (mobilier) dont la mise en œuvre dépend du déménagement des services administratifs au Grand Commun (novembre 2012, juin 2013 et courant 2014).
- Les fiches actions DD pour lesquelles l'EPV est effectivement en retard, mais a néanmoins mis en œuvre dans les temps impartis les outils méthodologiques nécessaires pour parvenir à atteindre les cibles (audit énergétique et bilan carbone): les fiches actions n°15 « énergie et eau » et n°18 « formations » (actions de formation prévues en 2012 et 2013).
- Les actions DD pour lesquelles l'EPV éprouve des difficultés à mobiliser les services concernés: il s'agit notamment des fiches actions n°10 « gestions des déchets » et n°11 « espaces verts non bâtis ».

2. AXE VISITEURS

INDICATEURS VALANT POUR L'ENSEMBLE DE L'AXE

INDICATEUR 2.A: Fréquentation physique, payante et gratuite du Château et du Domaine de Marie-Antoinette (DMA) *(point de vue du citoyen)*

Mode de calcul: nombre calculé à partir des données de la billetterie et des enquêtes par sondage de publics croisées avec les données de comptage aux entrées du château de Versailles; ce nombre inclut toutes les catégories de manifestations (Grandes Eaux, concerts, réceptions, etc.) y compris les grands événements des musées nationaux (Journées du patrimoine, Nuit des musées)

Antériorité: cet indicateur est l'indicateur 2.2 du programme 175 dans le PAP 2011, déjà mesuré par l'EPV mais hors contrat de performance 2008-2010

Remarque sur la prévision: la prévision est établie sans modification du dispositif d'exploitation, et à tarif constant, par rapport à la situation fin 2010; elle prend en compte un taux de croissance de la fréquentation de 4 % en 2011, 3,8 % en 2012 et 3,6 % en 2013 pour tenir compte de l'impact progressif des travaux sur la fréquentation

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
6,1 M de visiteurs	6,3 M de visiteurs	6,7 M de visiteurs	6,5 M de visiteurs		6,7 M de visiteurs	

INDICATEUR 2.B: Part des moins de 18 ans dans la fréquentation totale du Château et du DMA *(point de vue du citoyen)*

Mode de calcul: pourcentage des visiteurs de moins de 18 ans (nombre issu des données d'enquêtes par sondage de publics) par rapport à la fréquentation totale du Château et du DMA (cf indicateur 2.a)

Antériorité: cet indicateur est l'indicateur 2.2 du programme 175 dans le PAP 2011, déjà mesuré par l'EPV mais hors contrat de performance 2008-2010

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
21 %	21 %	9 %	≥22 %		≥22 %	

Commentaires pour l'exercice 2011: L'écart entre le réalisé et le prévu est dû à une révision des méthodes de comptabilisation intervenue en 2011 suite à la mise en place d'une étude annuelle des publics et des résultats issus de l'observatoire des publics. Le nombre de -18 ans devait être divisé par la fréquentation du musée (5,3 millions) et non celle du Domaine incluant les spectacles (6,7 millions); ce qui n'a que peu de sens au regard des mesures de gratuité à l'attention des -18 ans. Ce taux devrait donc être de 11 % et non de 9 %.

Pour ce qui est de la faiblesse de la réalisation (9 % pour une prévision de 21 %), il convient d'indiquer que la prévision a été sur-évaluée et estimée à partir du nombre d'enfants accompagnant leurs parents lors de la visite, recensé dans le cadre de l'étude 2004-2005 (base 622 personnes); l'étude de 2004-2005 ne mesurant pas directement le taux de -18 ans.

INDICATEUR 2.C: Part des 18-25 ans provenant de l'Union européenne dans la fréquentation des collections permanentes du Château et du DMA *(point de vue du citoyen)*

Mode de calcul: pourcentage des visiteurs de 18 à 25 ans provenant de l'Union européenne (nombre issu des données d'enquêtes par sondage de publics) par rapport à la fréquentation totale du Château et du DMA (cf indicateur 2.a)

Antériorité: cet indicateur est l'indicateur 2.2 du programme 175 dans le PAP 2011; il était déjà mesuré dans le contrat de performance 2008-2010 (indicateur 2obis)

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
16 %	17 %	16 %	≥17 %		≥17 %	

2.1 ENJEU: ACCROÎTRE L'INTÉRÊT ET LA VARIÉTÉ DE L'OFFRE CULTURELLE DU CHÂTEAU DE VERSAILLES

2.1.1 Objectif: Poursuivre la politique de restitution de l'ambiance de la vie de cour

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES EN 2011

- En 2011, la pièce des bains de Marie-Antoinette a été achevée et le Cabinet doré a pu être présenté dans un premier état d'avancement.
- Les autres opérations d'aménagement muséographique destinées à remettre en valeur la partie Nord du corps central se sont poursuivies pour pouvoir être présentées en 2012.

INDICATEUR 2.1.1: Avancement du programme des réaménagements muséographiques visant à restituer l'ambiance de la vie de cour *(point de vue de l'usager)*

Mode de calcul: suivi des dates d'ouverture au public des espaces concernés par le programme des réaménagements muséographiques

Antériorité: nouvel indicateur

Remarque sur la prévision: les opérations sont précisées dans le projet scientifique et culturel de l'EPV

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
antichambre du Grand Couvert	chambre de Louis XV	chambre de Louis XV partiellement réalisée	salon de Mercure**		pas de nouvelle opération	
appartements Du Barry	pièce des bains de Marie-Antoinette	pièce des bains terminée	appartements de Mesdames			
	salon des Jeux	salon des Jeux reporté à mi-2012	salon de l'Abondance**			
	cabinet doré	cabinet doré reporté à avril 2012	annexes de la Chapelle			
	cabinet du Conseil	cabinet du Conseil reporté à fin 2012	cabinets scientifiques de Louis XVI			

** opérations relevant du schéma directeur

Commentaires pour l'exercice 2011: Les retards sont principalement liés au délai de tissage pour les brocards d'or et les passementeries en or, dont les quantités de commande sont importantes.

2.1.2 Objectif: Améliorer l'adéquation de l'offre culturelle à la diversité des publics

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES EN 2011

- Le démarrage en mai 2010 de l'Observatoire permanent des publics (OPP) a permis d'effectuer les enquêtes sur la totalité de l'exercice 2011.
- Un travail de méthode a également été réalisé et communiqué dans le cadre du Comité marketing mis en place au premier semestre 2011 pour identifier les segments prioritaires payants (seniors, BRIC, public de proximité) et commencer l'analyse de l'offre culturelle (analyse marketing 4P).
- Par ailleurs, des actions concrètes ont été menées, notamment pour développer l'abonnement et pour créer des passerelles avec le monde associatif.
- Enfin, pour mieux faire connaître l'offre de visite, un nouveau «manuel pour l'égal accès de tous à la culture» a été diffusé, des campagnes publicitaires ciblées sur Trianon et les espaces extérieurs ont été menées et des actions de promotion des visites-conférences et thématiques ont été organisées.

INDICATEUR 2.1.2.A: Part des visiteurs se déclarant très satisfaits de l'apport culturel de la visite

(point de vue de l'utilisateur)

Mode de calcul: pourcentage du nombre de visiteurs se déclarant très satisfaits de l'apport culturel de leur visite par rapport au nombre total de visiteurs interrogés sur cette question; enquêtes par sondages réguliers réalisés par l'observatoire permanent des publics auprès d'un échantillon représentatif des visiteurs

Antériorité: nouvel indicateur, adapté de l'indicateur 2.3 du programme 175 dans le PAP 2011; indicateur qui ne s'applique aujourd'hui qu'au Louvre

Remarque sur la prévision: les réaménagements muséographiques des salles du XVII^e et ceux développés dans le cadre de l'objectif 2.1.1 (poursuivre la politique de restitution de l'ambiance de la vie de cour) contribueront à augmenter le taux de satisfaction en 2011 et en 2012, en revanche la forte emprise des travaux sur les Grands Appartements motive l'absence d'augmentation du taux en 2013

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
57%**	58%	64%	59%		59%	

** le taux de satisfaction des visiteurs relatif à l'apport culturel de la visite sera mesuré à partir de 2011; le chiffre de référence retenu pour 2010 est la moyenne des taux de satisfaction relatifs à l'intérêt des expositions, des audioguides et de la présentation des œuvres.

Commentaires pour l'exercice 2011: La prévision 2011 tenait compte de la faible réalisation 2010 (57%). Les efforts réalisés en 2011 sur la muséographie et sur la programmation culturelle ont permis d'améliorer la satisfaction des visiteurs au-delà des prévisions.

INDICATEUR 2.1.2.B: Nombre de conventions s'intégrant dans les partenariats interministériels pour les publics empêchés (point de vue du citoyen)

Mode de calcul: nombre de conventions actives dans l'année; une convention peut être pluriannuelle; une convention peut donner lieu à plusieurs actions (le rapport d'activité de l'Établissement public détaille les actions menées dans ce cadre)

Antériorité: nouvel indicateur préfigurant l'indicateur «Culture pour chacun» envisagé par le ministère de la Culture et de la Communication dans le cadre du PAP 2012

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
0 convention	1 convention	1 convention	2 conventions		3 conventions	

2.1.3 Objectif: Maîtriser le programme d'ouverture des espaces à la visite

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES EN 2011

- Un tableau de bord hebdomadaire a été mis en place pour comparer la prévision d'ouverture pour la semaine à venir, avec l'ouverture effective pour la semaine passée.

INDICATEUR 2.1.3.A: Taux d'ouverture des salles

(point de vue du citoyen)

Mode de calcul: moyenne des taux d'ouverture quotidiens pondérés par la surface (le taux d'ouverture quotidien correspond au rapport entre les surfaces ouvertes au public et les surfaces totales ouvrables de présentation des collections permanentes – ouvrables au sens du programme d'ouverture communiqué au public)

Antériorité: ce nouvel indicateur est l'indicateur 2.1 du programme 175 dans le PAP 2011; l'indicateur 13 du contrat de performance 2008-2010 n'est pas reconduit dans la mesure où il ne tenait pas compte de la surface des espaces ouverts, et qu'il prenait en compte une partie du Domaine, contrairement à l'indicateur PAP

Remarque sur la prévision: dans le contexte de réduction de l'emploi public et de reconfiguration des circuits de visite pendant les travaux, le maintien du taux réalisé en 2010 manifesterait une augmentation de l'efficacité de gestion le cas échéant

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
90%	90%	93%	90%		90%	

Commentaires pour l'exercice 2011: Les travaux, principalement dans les salles du XVII^e siècle, ont fait sortir des espaces importants de l'indicateur, ce qui a masqué l'impact des réductions d'effectifs sur le taux d'ouverture en 2011.

INDICATEUR 2.1.3.B: Coût de la surveillance par m² de salles ouvertes

(point de vue du contribuable)

Mode de calcul: coût global de la surveillance incluant la somme des dépenses de personnel des corps de surveillance du musée de jour, du coût de la sous-traitance, du coût de la maintenance des outils de surveillance et des postes de contrôle, du coût des petits équipements, rapporté au nombre de m² de salles réellement ouvertes

Antériorité: cet indicateur est l'indicateur 2.1 du programme 175 dans le PAP 2011; il est la reconduction de l'indicateur 14 du contrat de performance 2008-2010

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
260,5 €/ m ²	260 €/ m ²	256 €/ m ²	260 €/ m ²		260 €/ m ²	

Commentaires pour l'exercice 2011: La diminution de 4 €/ m² est principalement due à l'augmentation du nombre de m² des salles (collections permanentes) réellement ouvertes dans l'année (+ 2,8%). Les autres paramètres – nombre d'agents surveillance de jour ETP, vacations, et coût de la maintenance – évoluent marginalement.

2.2 ENJEU: GARANTIR DES CONDITIONS DE VISITE DE QUALITÉ À TOUS LES PUBLICS

2.2.1 Objectif: Réguler la fréquentation des espaces intérieurs

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES EN 2011

- Les données de comptage, mesurées par des dispositifs mis en service fin 2010, ont fait l'objet d'une analyse qui a permis de caractériser la fréquentation des espaces intérieurs du Château (typologie et cadencement moyen des journées en fonction de la fréquentation observée).
- Par ailleurs, l'étude relative au dispositif de régulation des flux dans le corps central a été initiée et s'est concrétisée par des ateliers de travail menés avec l'ensemble des directions concernées et l'administration générale.

INDICATEUR 2.2.1: Part des visiteurs entrés au château de Versailles entre 11h et 15h en haute saison (point de vue de l'utilisateur)

Mode de calcul: pourcentage du nombre de visiteurs entrés aux pavillons Dufour et Gabriel entre 11h et 15h par rapport au nombre total de visiteurs entrés par ces deux pavillons, entre avril et octobre - suivi réalisé à partir des barres de comptages situées aux pavillons Dufour et Gabriel.

Antériorité: nouvel indicateur

Remarque sur la prévision: les études préalables conduites en 2011-2012 et la mise en œuvre d'un dispositif de régulation en 2012-2013, les premiers effets d'une amélioration ne pourront être perçus que fin 2013

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
76 %	76 %	48 %	76 %		75 %	

Commentaires pour l'exercice 2011: La prévision avait été réalisée avant de disposer d'une année pleine de comptage à l'entrée des visiteurs. Elle avait été établie sur la base d'une observation empirique qui faisait état d'une affluence plus forte pendant le créneau 11h-15h. L'observation objective par des barres de comptage placées aux deux entrées principales du Château, a permis de tirer de nouveaux enseignements. Il s'avère qu'en raison du fort développement de la vente à l'avance, qui s'est amplifiée en 2011, la fréquentation s'est déjà répartie sur l'ensemble de la journée-type de haute saison. L'indicateur reflète bien ce constat: la moitié des visiteurs entre pendant la moitié du temps d'ouverture. Le flux des entrées sur ces fortes journées est déjà très important dès l'ouverture, pour ne faiblir qu'en toute fin de journée. L'indicateur choisi ne fait donc qu'enregistrer le fait qu'en haute saison, les entrées sont déjà très étalées sur l'ensemble de la journée, et qu'il n'y a pratiquement plus de marge de manœuvre pour lisser davantage la fréquentation lors de ces jours de très forte affluence.

2.2.2 Objectif: Améliorer les conditions d'accueil des publics et la tenue générale du Domaine

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES EN 2011

- Concernant le système d'information des visiteurs, une note de cadrage a été rédigée pour une première mise en œuvre pilote en 2012 dans l'aile des Ministres Sud.
- Les préconisations du diagnostic d'accessibilité physique et virtuelle du Château réalisé en 2010 ont été priorisées et le cahier des charges devant permettre la refonte du portail Internet a été rédigé.
- Le projet d'aménagement du pavillon Dufour en espace d'accueil a commencé avec la remise des plans d'esquisse et de l'avant-projet sommaire.
- Le dispositif de supervision de la bonne tenue des espaces intérieurs et du Domaine a été renforcé avec l'organisation d'une réunion de suivi hebdomadaire faisant intervenir toutes les directions concernées.

INDICATEUR 2.2.2: Part des visiteurs se déclarant très satisfaits de la qualité de l'accueil en haute saison (point de vue de l'utilisateur)

Mode de calcul: pourcentage du nombre de visiteurs se déclarant très satisfaits de la qualité de l'accueil par rapport au nombre total de visiteurs interrogés sur cette question entre avril et octobre; enquêtes par sondages réguliers réalisées par l'observatoire permanent des publics auprès d'un échantillon représentatif des visiteurs.

Antériorité: nouvel indicateur

Remarque sur la prévision: le maintien du taux à la valeur 2010 manifesterait les efforts déployés dans le cadre du présent objectif, pour compenser les effets négatifs des travaux sur la qualité de l'accueil

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
58 %	58 %	55 %	58 %		58 %	

Commentaires pour l'exercice 2011: La forte fréquentation de 2011, au-delà des prévisions, a eu un impact sur la qualité de l'accueil telle que ressentie par les visiteurs durant la haute saison.

3. AXE RESSOURCES HUMAINES

3.1 ENJEU: AMÉLIORER L'EFFICACITÉ INTERNE DE L'ÉTABLISSEMENT

3.1.1 Objectif: Rationaliser les processus administratifs

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES EN 2011

- Une cartographie des macro-processus de l'Établissement a été réalisée; la méthodologie d'analyse et de codification des processus a été arrêtée et une analyse détaillée des processus achat, recrutement et formation a été réalisée.
- Dans le processus achat, les délais de traitement des factures sont désormais mesurés, et un suivi régulier est réalisé en vue d'améliorer ce délai.
- Une assistance à maîtrise d'ouvrage a été désignée pour définir un cahier des charges exhaustif des besoins et des avantages souhaités dans une gestion optimale du Grand Commun, en prenant en compte les impacts sur les ressources humaines de l'Établissement.

INDICATEUR 3.1.1: Avancement des projets de rationalisation des processus administratifs concernés: achats, recettes, gestion du temps de travail, recrutement, formation

(point de vue du contribuable)

Mode de calcul: suivi d'avancement de projet

Antériorité: nouvel indicateur

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
projet non encore engagé	60% des processus administratifs ont fait l'objet d'une analyse détaillée	30%	la totalité des processus administratifs à rationaliser a fait l'objet d'une analyse détaillée au moins une mesure de rationalisation est engagée sur chacun des processus		au moins une mesure de rationalisation est mise en œuvre sur chacun des processus	

Commentaires: Une première cartographie des macro-processus de l'Établissement a été réalisée et doit être validée. Pour le processus achats, le processus mandatement a été analysé et une mesure des délais du traitement des factures a été réalisée, ainsi qu'un tableau de bord de la dépense. Les processus RH ont été listés. Un travail d'analyse a été amorcé sur le processus formation, décliné en sous-processus. Un stagiaire accompagne cette démarche pour apporter une méthodologie relative à l'analyse et à la formalisation des processus. Le taux d'avancement estimé à 30 % s'explique par le fait que la ressource externe nécessaire (stagiaire de mastère spécialisé) n'a pu être trouvée qu'en fin d'année; le stage se déroulant à plein-temps de mars à octobre 2012 le retard devrait être comblé en vue d'atteindre la cible 2012.

3.1.2 Objectif: Tirer le meilleur parti des systèmes informatiques

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES EN 2011

- Une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage a été définie pour pouvoir développer la démarche ITIL sur le SIRH, et la pérenniser sur MUSEO et SIREPA; son budget a été alloué dans le cadre du BP 2012.
- La cartographie initiale des progiciels existants a été réalisée; les analyses de processus réalisées dans le cadre de l'objectif 3.1.1 comprennent le positionnement des outils informatiques recensés, afin de pouvoir identifier les doublons et les retraitements manuels.
- Les interfaces régie/gestion financière, billetterie/régie n'ont pas pu être achevées en 2011. L'interface SIRH/gestion financière sera opérationnelle pour les évolutions statutaires et juridiques du début de l'exercice 2012.
- La fiabilisation des infocentres existants, étape préalable à la constitution d'un système de pilotage plus global, a été poursuivie en 2011 et doit être achevée en 2012 pour ce qui concerne le SIRH et MUSEO.

INDICATEUR 3.1.2: Maturité du processus de gestion des niveaux de services informatiques

(point de vue du contribuable)

Mode de calcul: suivi du niveau de maturité établi annuellement par audit externe à partir du référentiel de bonnes pratiques ITIL pour 3 applications métiers majeures: gestion comptable et financière (SIREPA), gestion de la billetterie (MUSEO), gestion des ressources humaines (SIRH); le niveau de maturité ITIL est évalué sur une échelle allant de 1 à 5: 1=initial; 2=reproductible; 3=défini; 4=géré; 5=optimisé

Antériorité: nouvel indicateur

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
SIREPA: niveau 2	SIREPA: niveau 2,5	Mesure prévue en avril 2012	SIREPA: niveau 3		SIREPA: niveau 3,5	
MUSEO: niveau 1,5	MUSEO: niveau 2		MUSEO: niveau 2,5		MUSEO: niveau 3	
SIRH: niveau 1	SIRH: niveau 1,5		SIRH: niveau 2		SIRH: niveau 2,5	

Commentaires pour l'exercice 2011: Les audits ITIL, permettant de mesurer la réalisation 2011, sont réalisés par un prestataire externe; ils n'ont pu être programmés qu'en avril 2012.

3.1.3 Objectif: Parvenir au meilleur équilibre entre les activités réalisées par les équipes internes et celles réalisées par des équipes externes

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES EN 2011

- La réflexion sur l'équilibrage entre les activités réalisées par les équipes internes et celles réalisées par des équipes externes a été concentrée sur le projet de Facilities Management du Grand Commun.
- Une prestation d'assistance à maîtrise d'ouvrage a démarré fin 2011 afin de définir le cahier des charges des prestations contribuant à la gestion du site.

INDICATEUR 3.1.3: Avancement du projet de recherche du meilleur équilibre interne / externe des activités de l'Établissement public (point de vue du contribuable)

Mode de calcul: suivi d'avancement de projet

Antériorité: nouvel indicateur

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
projet non encore engagé	la cartographie des activités internes / externes de l'Établissement est réalisée	la cartographie a démarré et devrait être achevée en 2012	la totalité des activités de l'Établissement a fait l'objet d'une analyse détaillée	les points d'équilibre interne / externe ont été identifiés	au moins une action d'amélioration est engagée sur l'ensemble des activités	

Commentaires pour l'exercice 2011: L'avancement de la cartographie générale est tributaire de l'analyse des processus, qui n'a pu démarrer effectivement que fin 2011 (cf objectif 3.1.1); par ailleurs la mission de définition du Facilities Management du Grand Commun va également permettre d'enrichir la cartographie courant 2012 (cf. également objectif 3.1.1).

3.2 ENJEU: AMÉLIORER LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

3.2.1 Objectif: Rénover les modes de gestion des personnels travaillant à l'Établissement

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES EN 2011

- Dans le cadre de la rénovation du mode de gestion des personnels titulaires travaillant à l'EPV (transfert de gestion et harmonisation des processus et des référentiels de gestion avec l'Office National de Paie), une réunion a eu lieu en juin 2011 entre l'Établissement et le ministère de la Culture et de la Communication. La méthodologie et le calendrier restent à définir.
- Pour le cas des personnels contractuels, la CCP a été mise en place en décembre 2011.
- Le projet de création de groupes d'emplois dans le cadre de la rénovation des modes de gestion des personnels non titulaires s'intègre dans la dynamique plus vaste de la démarche métiers parallèlement mise en œuvre dans le cadre de sa GPEC. Dans ce contexte, l'Établissement se concentre sur la création d'un répertoire des métiers de l'EPV.

INDICATEUR 3.2.1: Avancement du transfert de la gestion des personnels titulaires et de la mise en œuvre en lien avec l'ONP (point de vue du contribuable)

Mode de calcul: suivi d'avancement de projet

Antériorité: nouvel indicateur

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
projet non encore engagé		transfert et mise en œuvre réalisés pendant la période du contrat – calendrier à définir en lien avec le MCC				
		Analyse financière et RH en cours suite à la réunion de mai 2011 entre EPV et MCC				

3.2.2 Objectif: Renforcer la professionnalisation des activités et la coordination des équipes

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES EN 2011

- Pour mettre en œuvre la GPEEC et conduire les principaux changements affectant l'ensemble des métiers de l'EPV, un modèle de fiche de poste a été validé. L'ensemble des directions a été sollicité pour la rédaction des fiches de poste. Les fiches de poste ont été rédigées et leur validation par les directions a commencé. Un répertoire des métiers sera proposé pendant le 1^{er} semestre 2012.
- Pour accroître les pratiques de coordination sur des activités et le pilotage de projets critiques, le management par projet et par objectif est proposé au plan de formation 2012. L'étude sur l'organisation et les métiers de la DDC servira de pilote dans ces nouvelles pratiques.
- Le plan de formation 2012 a été réalisé à l'issue des recensements des besoins collectifs et individuels.

INDICATEUR 3.2.2: Avancement du projet de gestion prévisionnelle des effectifs, des emplois et des compétences (GPEEC) (point de vue du contribuable)

Mode de calcul: suivi d'avancement de projet

Antériorité: nouvel indicateur

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
projet non encore engagé	le répertoire des métiers est réalisé	reporté au 1 ^{er} semestre 2012	l'indexation des profils de postes sur le répertoire des métiers est réalisée	les actions relevant de la GPEEC à mettre en œuvre ont été identifiées	le plan de formation prend en compte les actions relevant de la GPEEC identifiées lors de la phase d'indexation profils de postes / métiers	

Commentaires pour l'exercice 2011: La méthodologie choisie, qui nécessite un travail important de récolement et de mise en cohérence des fiches de poste, a nécessité le report sur 2012 de la validation du répertoire métiers. En revanche, ce travail méticuleux nous permettra non seulement d'avoir un répertoire des métiers mais également des contraintes de postes et des compétences.

3.2.3 Objectif: Proposer un cadre de travail adapté et sécurisé

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES EN 2011

- Les bilans annuels des accidents, une liste des facteurs de risques prioritaires pour les risques psychosociaux et le document unique (DU) de prévention des risques professionnels spécifiques de la DASS et du service des fontaines ont été réalisés.
- Les acteurs de santé et sécurité au travail ont sensibilisé l'ensemble des agents à la prévention des risques professionnels à l'occasion d'une journée thématique. Les accidents du travail de la DASS ont systématiquement donné lieu à une analyse des causes par la conseillère de prévention. L'accent a été mis sur l'acquisition d'équipements sécurisés, la mise en conformité d'une partie du parc machines.
- Des plans d'actions pour les risques psychosociaux et pour la prévention des risques sont, pour la DASS, en cours de rédaction.
- Pour favoriser l'insertion professionnelle, en particulier des personnes en situation de handicap, une cartographie des contraintes par poste et 4 études ergonomiques ont été réalisées. Des travaux d'aménagement de postes, d'accessibilités ont été réalisés. 218 fiches de poste, des documents d'accueil et d'accompagnement des nouveaux recrutés, et une procédure de maintien dans l'emploi ont été rédigés. Des travaux aux ailes des Ministres, au PCS et au pavillon d'Orléans ont été réalisés.
- La typologie du parc de logements de l'Établissement et le système des Conventions d'Occupation Précaire (COP) ont été stabilisés avec France Domaine. En lien avec le MCC et Versailles Habitat, l'attribution prioritaire de logements sociaux a été augmentée.

INDICATEUR 3.2.3.A: Taux de fréquence des accidents du travail

(point de vue du citoyen)

Mode de calcul: nombre d'accidents du travail avec arrêt par million d'heures travaillées

Antériorité: nouvel indicateur

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
36,4 / 1 M	35,5 / 1 M	47,2 / 1 M	35 / 1 M		34 / 1 M	

INDICATEUR 3.2.3.B: Taux d'emploi de personnes bénéficiaires de l'obligation d'emploi (BOE)

(point de vue du citoyen)

Mode de calcul: nombre d'ETPT bénéficiaires de l'obligation d'emploi par rapport à l'effectif total de l'Établissement public (titulaires + non titulaires, ETP au 1^{er} janvier de l'année N-1, calcul du FIPHFP)

Antériorité: nouvel indicateur

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
3,8 %	4,3 %	4 %	5 %		6 %	

4. AXE RESSOURCES PROPRES

INDICATEUR VALANT POUR L'ENSEMBLE DE L'AXE

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES EN 2011

- Un comité marketing a été créé et se réunit tous les un à deux mois depuis le 2^e trimestre 2011 afin de fédérer et de coordonner les actions de développement des ressources propres dépendant des différentes directions de l'EPV. Des réflexions ont été lancées sur la segmentation des marchés, la connaissance des publics et le marketing opérationnel.

INDICATEUR 4: Taux de ressources propres provenant des activités

(point de vue du contribuable)

Mode de calcul: ressources propres de l'Établissement public

(total des ressources + valorisation des personnels État travaillant au sein de l'Établissement)

Antériorité: cet indicateur est l'indicateur 3.2 du programme 175 dans le PAP 2011; il remplace l'indicateur 31 du contrat de performance 2008-2010 qui ne mesurait pas le même périmètre

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
55 %	56 %	57 %	57 %		58 %	

4.1 ENJEU: CONSOLIDER LES RECETTES ISSUES DU DROIT D'ENTRÉE

4.1.1 Objectif: Améliorer la pertinence et la performance du dispositif tarifaire

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES EN 2011

- L'EPV a participé au groupe de travail et comité de pilotage politique tarifaire conduit par le ministère, dont il attend les conclusions.
- Une étude sur la tarification des offres culturelles notamment extérieure, a été lancée fin 2011, ses conclusions pourront être partagées avec le MCC mi-2012.
- Pour développer les visites-conférences en basse saison, un partenariat avec les chèques table « Natexis et banque postale » et le réseau « Cezam » ont été mis en place avec une communication accrue vers les autocaristes et les associations des seniors. Le Royal Versailles Tour avec Disneyland Paris et un billet jumelé avec la Pinacothèque ont été créés.
- La politique de vente aux professionnels a été optimisée pour développer les ventes en nombre et enrichir les relations avec les grands comptes.

INDICATEUR 4.1.1: Recettes issues des droits d'entrée

(point de vue du contribuable)

Mode de calcul: total des recettes issues de la perception des droits d'entrée, tous billets et tous canaux de vente confondus, hors péages

Antériorité: indicateur déjà suivi par l'EPV mais hors PAP et hors contrat de performance 2008-2010

Remarque sur la prévision: la prévision est établie sans modification du dispositif d'exploitation, et à tarif constant, par rapport à la situation fin 2010; elle reprend l'hypothèse d'un taux moyen de croissance des recettes issus des droits d'entrée de 2,8 % par an prévu au budget pluriannuel 2011-2013 de l'Établissement public; ce taux est ventilé comme suit: 3 % en 2011, 2,8 % en 2012 et 2,6 % en 2013 pour tenir compte de l'impact progressif des travaux sur la fréquentation; ces taux sont légèrement inférieurs aux taux de croissance de la fréquentation générale de l'indicateur 2.a afin de prendre en compte l'hypothèse d'une croissance plus rapide des publics gratuits que des publics payants

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
38,2 M €	39,3 M €	44,3 M €	40,4 M €		41,5 M €	

Commentaires pour l'exercice 2011 : L'Établissement a connu en 2011 une augmentation de la fréquentation qui a engendré, sur tous les produits de billetterie, des recettes supérieures aux prévisions. De plus la nouvelle répartition des ventes de Paris Museum Pass par l'association InterMusées a donné lieu à un reversement à l'EPV plus élevé en 2011 qu'en 2010.

4.1.2 Objectif: Optimiser les réseaux de distribution de la billetterie

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES EN 2011

- Les réseaux de distribution existants ont été évalués en termes de qualité du service rendu au visiteur, de déontologie et d'efficacité commerciale. Des outils de pilotage ont été mis en place et une charte de qualité du service rendu est en cours de rédaction.
- L'offre de vente en ligne s'est développée, pendant l'été 2011, avec les visites-conférences quotidiennes. Un nouvel outil de vente en ligne a été sélectionné; la phase de conception est terminée et sa mise en œuvre sera effective, pour l'ensemble des produits déjà proposés en ligne, en avril 2012.
- Des synergies commerciales (communication et ventes croisées, assemblages d'offres) avec les partenariats de proximité de l'Établissement ont été créées et seront effectives pour la haute saison de 2012.
- L'informatisation de la billetterie a été poursuivie avec l'intégration à l'outil de billetterie des Paris Museum Pass vendus sur site, ainsi que des péages. Les caissiers sont concentrés sur la vente des billets aux particuliers à l'aile des Ministres Sud, des réservations au pavillon Gabriel et des visites-conférences et de l'abonnement à l'aile des Ministres Nord. La régie réalise les ventes en nombre au profit des professionnels.

INDICATEUR 4.1.2: Coût moyen d'une vente de billet

(point de vue du contribuable)

Mode de calcul : total des coûts directs de la fonction vente (charges du personnel, charges externes, équipements et consommables) / nombre de billets vendus tous canaux confondus

Antériorité : nouvel indicateur

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
	1,73 €	1,60 €	1,68 €		1,61 €	
	/ billet vendu	/ billet vendu	/ billet vendu		/ billet vendu	

** la structure des coûts par activités de l'EPV ayant été établie pour la première fois lors de l'élaboration du BP 2011, la valeur réalisée 2010 n'est pas connue

Commentaires pour l'exercice 2011 : La cible prévue pour 2011 a été établie à partir du budget primitif 2011 de dépenses par activités pour les emplois, et sur les prévisions de nombre de billets vendus tous canaux confondus. Dans le réalisé 2011, les coûts directs de la fonction vente (charges des personnel, charges externes, équipements et consommables) ont globalement suivi les prévisions budgétaires. La hausse de la masse salariale (titulaires et contractuels) est compensée par la baisse des charges de fonctionnement. En revanche la prévision de nombre de billets vendus a été largement dépassée en réalisation: le dénominateur de cet indicateur a ainsi augmenté de 9% entre la prévision et la réalisation. Le développement des canaux de vente dont les coûts directs varient peu en fonction du nombre de billets émis (distributeur automatique, vente en ligne et vente en nombre), explique également la performance de cet indicateur, qui atteint la cible de 2013 dès 2011.

4.2 ENJEU: VALORISER LE POTENTIEL ÉCONOMIQUE DU DOMAINE

4.2.1 Objectif: Accroître les concessions de services aux visiteurs, en particulier dans le Domaine

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES EN 2011

- Le lancement du nouveau marché de visites mystères et la relance des discussions sur le développement durable ont permis d'accroître notre exigence de qualité vis-à-vis de nos concessionnaires.
- Deux nouvelles concessions ont été inaugurées en 2011: un salon de thé Angelina ouvert aux groupes et aux individuels en fin de circuit principal du Château, et une librairie RMN située dans le pavillon ouest de l'aile des Ministres Sud. Les deux sont à ce stade des succès.
- De même, a été signée une concession de travaux en vue d'établir à l'hôtel du Grand Contrôle une activité hôtelière de type « quatre étoiles » d'une vingtaine de chambres, complétée par un restaurant d'environ 40 couverts; il s'agira du premier établissement de ce type installé au sein du domaine national de Versailles; son ouverture est prévue pour la haute saison 2013.
- Plusieurs études ont été lancées en 2011:
 - une étude de marché a été lancée en vue de développer des concessions dans les espaces du domaine de Marly;
 - des discussions portant sur la création d'un nouvel espace de restauration en tête du Grand Canal, au sein du pavillon de la Petite Venise ont abouti en 2011. Elles déboucheront sur l'ouverture de l'espace dès le premier semestre 2012; ce lieu constitue une extension de l'exploitation du restaurant La Petite Venise, avec lequel il fonctionnera en continuité;
 - les études de programmation de l'aménagement du pavillon Dufour, démarrées en 2011 suite au concours d'architecture pour ce projet, couvrent l'aménagement d'un espace de restauration pour les visiteurs au premier étage, incluant éventuellement des possibilités d'accueil de séminaires pour entreprises.

INDICATEUR 4.2.1: Redevances issues des concessions

(point de vue du contribuable)

Mode de calcul : montant annuel des redevances H.T. dues de l'année n

Antériorité : adaptation de l'indicateur 32 du contrat de performance 2008-2010, en retenant les montants

Remarque sur la prévision : accroissement modéré pour tenir compte de l'effet négatif des travaux du corps central sur les concessions en place dans le Château

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
3,56 M €	3,67 M €	5,49 M €	3,70 M €		3,74 M €	

Commentaires pour l'exercice 2011 : La prévision a été dépassée principalement grâce à l'apport exceptionnel de 2M€ dû à la renégociation de la concession de la ferme de Gally (cf objectif). **N.B.** l'indicateur mesure toutes les concessions y compris celles qui délivrent des services aux visiteurs.

4.2.2 Objectif: Valoriser les ensembles immobiliers, notamment ceux rendus disponibles par différents mouvements prévus au SPSI

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES EN 2011

- La renégociation de la concession de la ferme de Gally a conduit à l'augmentation de la redevance, et à faire porter par le concessionnaire la charge de l'entretien et de la maintenance.
- Une consultation a été ouverte en vue d'un marché d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour étudier les meilleures conditions de valorisation de la Grande Écurie, dont tout ou partie pourrait accueillir de nouveaux services aux publics.
- Une étude d'implantation de concessions au Grand Trianon a été réalisée, dans le cadre d'une part de la rétrocession des espaces de la Présidence de la République et du ministère des Affaires Étrangères, d'autre part du projet de réaménagement de l'accueil des visiteurs dans la cour des Bouches.
- L'activité de location d'espaces de prestige a eu un bon taux de remplissage pour l'exercice 2011.

INDICATEUR 4.2.2: Avancement des projets de valorisation d'espaces rendus disponibles par différents mouvements prévus au SPSI (point de vue du contribuable)

Mode de calcul: suivi des dates de début de valorisation par un tiers des espaces rendus disponibles

Antériorité: nouvel indicateur

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
projet non encore engagé	pavillons de la Petite Venise et des Matelots	Petite Venise: négociations pour installation espace restauration Pavillon des Matelots: ne sera pas dédié à une concession mais à une autre utilisation (toilettes)	Grande Écurie - aile de Paris pavillon de chasse de Marly	Grande Écurie - aile de Saint-Cloud pavillon de Jussieu		

4.2.3 Objectif: Développer les produits dérivés et les licences de marques

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES EN 2011

- Une surveillance automatique sur la dénomination « Château de Versailles » a été lancée sur 27 classes, pour toute marque ayant un effet en France.
- Des contrats de licences ont été passés pour l'édition de caisses d'orangerie et de parfums.
- Un cahier des charges pour la sélection d'un agent de licence a été rédigé après consultation de la DAJ de Bercy et d'une assistance à maîtrise d'ouvrage.

INDICATEUR 4.2.3: Recettes issues de l'exploitation des marques

(point de vue du contribuable)

Mode de calcul: montant total annuel du chiffre d'affaires H.T. de la boutique en ligne et des redevances perçues au titre de contrats de licences de marques

Antériorité: nouvel indicateur

Remarque sur la prévision: prévisions établies sur la base des ventes d'objets de la boutique en ligne et de contrats de licences générant des revenus réguliers, hors opérations exceptionnelles

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
1 K € (nouvelle activité)	700 K €	240 K €	763 K €		839 K €	

Commentaires pour l'exercice 2011: La prévision comprenait le développement de la boutique en ligne, qui a connu des difficultés en 2011. La refonte du site web et la réorganisation de l'activité donneront lieu à une nouvelle formule mieux adaptée aux attentes des internautes, au printemps 2012. L'indicateur mesure également les licences de marques, dont la croissance démarrée en 2011 devrait compenser en 2012 le retard pris par la boutique en ligne.

4.2.4 Objectif: Développer et diversifier les dons et mécénats

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES EN 2011

- Un point d'information « legs » a été mis en ligne sur le site Internet du Château.
- Des rubriques Web ont également été développées pour les campagnes d'adoption des statues, des bancs et des arbres.
- Le mécénat international a été multiplié par 6 en passant de 548 K € en 2010 à 3 566 K € en 2011.
- Les connexions entre l'activité de location d'espaces de prestiges et le mécénat ont été développées en proposant des actions de mécénat à certains partenaires du service manifestation.
- Les sociétés SWAROVSKI et ARTY FRAGRANCE ont pu développer des produits bénéficiant de la marque « Château de Versailles » en contrepartie de mécénat au profit de l'Établissement.

INDICATEUR 4.2.4.A: Taux de ressources propres provenant du mécénat, de partenariats et de parrainages (point de vue du contribuable)

Mode de calcul: part des ressources propres issues des mécénats, partenariats et parrainages dans le total des ressources de l'Établissement public (incluant la valorisation des personnels État affectés à l'EPV)

Antériorité: cet indicateur est l'indicateur 3.2 du programme 175 dans le PAP 2011; il remplace l'indicateur 31 du contrat de performance 2008-2010 qui ne mesurait pas le même périmètre

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
2%	2,5%	1,7%	3%		3%	

Commentaires pour l'exercice 2011: L'indicateur ne prend en compte que le mécénat encaissable de fonctionnement, qui a été en 2011 assez faible par rapport à l'excellente performance du mécénat d'investissement. Compte tenu du caractère très difficile de la prévision en cette matière, il faut rappeler que le BP de l'EPV ne prévoit pas de recettes associées; la prévision avait été faite de manière empirique par rapport au réalisé 2010. De plus, l'assiette des ressources a fortement augmenté en 2011 du fait des très bonnes performances des autres postes de ressources propres, ce qui contribue à une baisse de l'indicateur.

INDICATEUR 4.2.4.B: Montant des conventions de mécénats, partenariats, parrainages, dons et legs conclus dans l'année (fonctionnement et investissement) (point de vue du contribuable)

Mode de calcul: montant total des valorisations des conventions signées dans l'année; cet indicateur complète le 4.2.4.a qui donne une vision comptable des recettes encaissées dans l'année; en valorisant le montant des conventions signées dans l'année on obtient une meilleure appréciation de la performance annuelle de l'activité de prospection et de mise en place de conventions, dont les versements peuvent s'échelonner sur plusieurs exercices postérieurs à la signature de la convention; l'indicateur comprend la valorisation de toutes les conventions passées par l'EPV, le Centre de recherche du château de Versailles et la filiale Château de Versailles Spectacles

Antériorité: nouvel indicateur

Réalisé 2010	Prévu 2011	Réalisé 2011	Prévu 2012	Réalisé 2012	Prévu 2013	Réalisé 2013
14,2 M €	11 M €	17 M €	12 M €		13 M €	