



اللو فر أبو ظبي
LOUVRE ABU DHABI

FAQ Général

Pourquoi le musée était-il fermé?

En réponse à la situation sanitaire globale, le Louvre Abu Dhabi a fermé ses portes au public le dimanche 15 mars jusqu' au mercredi 23 juin inclus. Le musée ouvre à nouveau ses portes le 24 juin.

Est-il prudent de visiter le musée actuellement?

Le Louvre Abu Dhabi est un musée à votre écoute. La sécurité et le bien-être de nos visiteurs sont d'une importance capitale. Nous nous sommes préparés à la réouverture en donnant la priorité à la sécurité. Nous avons pris soin de mettre en place toutes les mesures nécessaires et conformes aux directives gouvernementales au sein du musée.

Ces mesures prévoient une capacité d'accueil limitée permettant d'assurer la distanciation sociale, le port obligatoire du masque et de gants, ainsi qu'un contrôle de la température de toutes nos équipes et de nos visiteurs. A ceci s'ajoute, une désinfection et un nettoyage réguliers de tous les espaces publics.

Voyez ci-dessous la liste complète de nos mesures en matière de santé et de sécurité.

Quelles sont les mesures mises en place pour nous permettre de visiter le musée en toute sécurité ?

Une capacité d'accueil limitée permettant un nombre restreint de visiteurs toutes les heures, afin d'assurer la distanciation sociale. Les billets devront être réservés en ligne, et une heure d'arrivée devra être choisie au moment de la réservation.

Nous avons également établi un programme de nettoyage et d'hygiène stricte au sein du musée, ainsi qu'une série de directives à l'attention des visiteurs :

- Le port du masque et de gants est obligatoire dans l'enceinte du musée. Veuillez prendre les dispositions nécessaires.
- Un contrôle de la température de chaque visiteur à l'entrée du musée. Si vous présentez des symptômes, tels que de la fièvre ($\geq 37.3^{\circ}\text{C}$), une toux ou des difficultés respiratoires, nous ne pourrions malheureusement pas vous accueillir au musée.
- Maintenez une distance de deux mètres entre les personnes.
- Le service voiturier, les vestiaires et les salles de prière sont actuellement fermés

- Nous acceptons uniquement les paiements par carte bancaire ou paiement sans contact au restaurant, café du musée et boutique.
- Le plan du musée ainsi que toutes les brochures papier sont indisponibles. Nous vous invitons à télécharger notre application gratuite pour découvrir nos œuvres d'art et vous orienter dans le musée. N'oubliez pas vos écouteurs!
- Du gel désinfectant pour les mains est à votre disposition tout au long de votre visite dans le musée.

Quelles sont les heures d'ouverture du musée?

Le musée est ouvert de 10h00 à 18h30 tous les jours, sauf le lundi (fermeture hebdomadaire). Le dernier créneau de réservation est à 17 h 30. Le musée ferme ses portes à 18 h 30.

Dois-je porter un masque et des gants pour entrer dans le musée ?

Conformément aux directives gouvernementales, tous les visiteurs, ainsi que les équipes du musée, doivent porter un masque et des gants dans l'enceinte du musée.

Si l'accès au musée m'est refusé en raison d'une température égale ou supérieure à 37.3°C, d'une toux ou des difficultés respiratoires, ai-je droit à un remboursement ?

Si l'accès vous est refusé pour les raisons évoquées ci-dessus, vous pouvez reprogrammer votre visite ou demander un remboursement via notre centre d'appel. Vous pouvez nous contacter par courriel : contact@louvreabudhabi.ae ou par téléphone au 600565566. Aucun remboursement ne sera offert sur place.

La visite du musée est-elle limitée dans le temps ?

Oui, la durée maximale de votre visite est de 3 heures durant les heures d'ouverture du musée.

Puis-je visiter le musée avec ma famille ?

Les visiteurs peuvent profiter du musée avec leur famille. Cependant, l'achat de billets est limité à deux billets adulte et deux billets enfant par jour de visite. Chaque enfant doit être accompagné d'un adulte (un adulte pour chaque enfant). Dans le musée, veuillez s'il vous plaît maintenir une distance de deux mètres avec les autres visiteurs, conformément aux directives gouvernementales.

Les vestiaires et les casiers individuels sont-ils accessibles ?

Les casiers individuels et les vestiaires sont actuellement indisponibles. Seuls les petits sacs et les sacs à main sont autorisés dans le musée.

Puis-je louer un guide multimédia ?

Afin de veiller au maintien des mesures en matière de santé et de sécurité, les guides multimédias sont temporairement indisponibles à la location.

Nous vous invitons à télécharger notre application gratuite sur votre sur téléphone mobile ou tablette avant votre visite. Elle vous offre un accès à un guide multimédia qui vous permettra de découvrir nos œuvres d'art et de vous orienter dans le musée. N'oubliez pas vos écouteurs ! Le guide est disponible en anglais, français, arabe, allemand, russe, mandarin et hindi. Pour plus d'informations, visitez

<https://www.louvreabudhabi.ae/Whats-Online/Louvre-Abu-Dhabi-App>

Est-il possible de s'asseoir dans le musée?

Oui, des bancs sont à disposition des visiteurs. Une distance sociale de deux mètres devra être respectée entre chaque place assise afin de maintenir la distanciation sociale prévue par les directives gouvernementales.

Des fauteuils roulants et des poussettes sont-ils disponibles ?

Des fauteuils roulants et des poussettes sont mis à disposition gratuitement sur demande des visiteurs et sont désinfectés avant et après chaque usage.

Les salles de prière sont-elles accessibles?

Conformément aux directives gouvernementales, les salles de prière sont actuellement fermées.

Les visiteurs ont-ils accès à toutes les expositions ?

Les visiteurs pourront à nouveau profiter de notre collection de renommée mondiale et accéder à notre dernière exposition internationale, *Furûsiyya : l'art de la chevalerie entre Orient et Occident*, prolongée à partir du 1 juillet jusqu'au 18 octobre 2020.

Le Musée des enfants est-il ouvert ?

Le musée des enfants est temporairement fermé.

Les autres attractions d'Abu Dhabi sont-elles ouvertes également ?

Veuillez s'il vous plaît contacter directement les autres attractions pour plus d'informations.

Les œuvres d'art sont-elles affectées par les mesures de désinfection?

Toutes les mesures de nettoyage et de désinfection du musée prennent en compte le soin et la protection des œuvres d'art, et veillent à ce qu'elles ne soient pas affectées.

Puis-je réserver une visite guidée?

Conformément aux directives gouvernementales, les visites guidées ne sont pas autorisées pour le moment. Des visites audio sont disponibles sur notre guide multimédia, accessible sur notre application gratuite.

Achat des billets

Pourquoi dois-je réserver une heure d'arrivée?

Afin de respecter les directives gouvernementales, qui exige une distanciation sociale, nous avons mis en place un système d'heure d'arrivée pour contrôler le flux de visiteurs dans le musée. Cette mesure permettra aux visiteurs de pratiquer la distanciation sociale durant leur visite.

Si je rate mon heure d'arrivée, serais-je admis dans le musée ?

Nous encourageons fortement les visiteurs à arriver 10 minutes avant l'heure indiquée sur leur e-billet. S'ils sont en retard, nous ferons de notre mieux afin de trouver un nouvel horaire de visite. Cependant, si les capacités ne le permettent pas, l'entrée ne sera pas autorisée et aucun remboursement ne sera offert.

Est-il nécessaire d'acheter mon billet en ligne ou puis-je l'acheter sur place ?

Les billets et les heures d'arrivée doivent être réservés à l'avance sur le site Internet du Louvre Abu Dhabi.

Je suis membre du Art Club ou titulaire de la carte étudiant/enseignant. Dois-je réserver une heure d'arrivée sur le site Internet?

Oui, les membres du musée doivent réserver un billet gratuit et une heure d'arrivée sur le site Internet du Louvre Abu Dhabi. Les billets gratuits sont valables sur présentation de la carte de membre à l'entrée du musée.

Je suis une personne handicapée. Dois-je réserver une heure d'arrivée sur le site Internet ?

Oui, les visiteurs porteurs d'un handicap et leur accompagnateur doivent réserver un billet gratuit et une heure d'arrivée sur le site Internet du Louvre Abu Dhabi. Les billets gratuits sont valables sur présentation d'une pièce justificative valide à l'entrée du musée.

Je suis journaliste. Dois-je réserver une heure d'arrivée sur le site Internet?

Oui, les journalistes doivent réserver un billet gratuit et une heure d'arrivée sur le site Internet du Louvre Abu Dhabi. Les billets gratuits sont valables sur présentation d'une pièce justificative valide à l'entrée du musée.

Puis-je payer en espèces?

Pour des raisons de sécurité, les paiements en espèces ne sont pas acceptés dans le musée. Seuls les paiements par carte bancaire et les paiements sans contact sont acceptés dans les divers points de vente du musée, notamment pour l'achat de boissons et de nourriture, et dans la boutique.

Un distributeur automatique de billets est-il disponible dans le musée?

Conformément aux directives gouvernementales, le distributeur automatique de billets est actuellement hors d'usage.

Nourriture et boissons, magasin et kayak**Le restaurant Fouquet's et le Bar Marta sont-ils ouverts ?**

Le Fouquet's et le Bar Marta sont ouverts à partir du 16 juin (du mardi au dimanche de midi à 21 heures). Des mesures de sécurité sont en place conformément aux directives gouvernementales. La capacité du restaurant est limitée à 40% et à 4 clients par table.

Pour toutes informations supplémentaires sur les mesures de sécurité prises au restaurant, veuillez contacter directement le Fouquet's au +971 2 205 4200 ou par courriel : contact-fouquets-abudhabi@groupebarriere.com

Le Café du Musée est-il ouvert?

Le Café du Musée sera ouvert avec des plats emporter, à consommer au Musée du Café ou en extérieur. Des places assises désignées seront disponibles dans le Café du Musée en capacité limitée afin de respecter les mesures de distanciation sociale.

Puis-je toujours réserver un tour en kayak?

Les réservations pour le kayak sont suspendues jusqu'à nouvel ordre. Nous ne sommes actuellement pas en mesure de prendre des réservations.

L'Aptitude café est-il ouvert?

L'Aptitude café est fermé durant les mois d'été.

Parking and service voiturier

Le service voiturier est-il disponible ?

Le service voiturier du musée et du Fouquet's n'est pas disponible conformément aux directives gouvernementales. Les visiteurs du musée doivent se garer au parking des visiteurs. Les clients du Fouquet's peuvent se garer au parking situé à la porte 2 (Gate 2).

Le service de buggy est-il disponible pour transporter les clients entre le Fouquet's et le parking?

Oui, des voiturettes de golf seront disponibles. Pour assurer une protection maximale, les voiturettes disposent de vitres en Perspex qui séparent le conducteur du visiteur. Un seul visiteur sera admis par rangée de siège, et les voiturettes seront désinfectées entre chaque voyage.

Le parking destiné aux visiteurs est-il accessible?

Le parking destiné aux visiteurs reste ouvert, à 50% de sa capacité. Une place sur deux est bloquée afin de respecter les mesures de distanciation sociale.

Le musée dispose-t-il de bornes de recharge pour les véhicules électriques ?

Actuellement, le musée ne dispose pas de borne de recharge pour les véhicules électriques.

Accès au parc et usage

Puis-je toujours me promener autour du musée?

Vous pouvez toujours vous promener dans le parc du Louvre Abu Dhabi, le long de l'aire de promenade. Cependant, les visiteurs doivent porter un masque et suivre les directives concernant la distanciation sociale, en gardant deux mètres de distance entre les personnes.

Les visiteurs peuvent-ils s'asseoir dehors?

Oui, des bancs sont à disposition des visiteurs. Cependant, ils doivent continuer à suivre les mesures de distanciation sociale et laisser une distance de deux mètres minimum entre les personnes.

Des toilettes sont-elles accessibles à l'extérieur du musée?

Des toilettes publiques sont accessibles à l'extérieur du musée, près du parking des visiteurs. Les visiteurs doivent porter un masque et suivre les mesures de distanciation sociale.

Existe-t-il une zone fumeur dans le musée ?

Il est interdit de fumer dans l'enceinte du musée. Cependant, une zone fumeur se trouve à l'extérieur du musée. Les visiteurs doivent respecter les mesures de distanciation sociale.

Puis-je venir pour prendre une photo à l'extérieur du musée?

Les espaces à l'extérieur du musée restent ouverts et accessibles au public. Les visiteurs doivent porter un masque et suivre les mesures de distanciation sociale.

Objets perdus

J'ai perdu un objet/une pièce d'identité au musée. Comment savoir si vous l'avez trouvé?

Veuillez contacter le centre d'appel au 600565566. Notre équipe est disponible pour vous assister.

Comment puis-je récupérer cet objet si le musée est fermé?

Le centre d'appel vous conseillera sur la manière de récupérer votre objet auprès du service de sécurité du musée. Il est possible de venir le chercher uniquement après confirmation, par le centre d'appel, qu'il a été trouvé. Vous devez apporter une pièce d'identité pour le récupérer.

Veuillez contacter le centre d'appel au 600565566.

Divers

Les bus touristiques/Big Bus continuent-ils à s'arrêter au musée?

Veuillez contacter directement Big Bus ou les autres compagnies de bus pour plus d'informations.

Puis-je télécharger une application me permettant de “visiter” le musée?

Vous pouvez télécharger notre guide multimédia pour en savoir plus sur les œuvres d’art présentées dans les galeries du musée et nos expositions internationales. Le guide est disponible en anglais, français, arabe, allemand, russe, mandarin et hindi. Pour plus d’informations, visitez <https://www.louvreabudhabi.ae/Whats-Online/Louvre-Abu-Dhabi-App>

Avez-vous un numéro d’appel et/ou une adresse électronique spécifique au musée ?

Veillez contacter notre centre d’appel au 600565566.

Courriel: contact@louvreabudhabi.ae