

Profils des visiteurs de la salle Magritte

Observatoire des publics des ESF

Janvier 2010



Contexte

- Cette étude commanditée par les MRBAB et l'Observatoire du Tourisme avait comme objectifs d'évaluer:
 - La composition du public de la salle Magritte;
 - La satisfaction des visiteurs concernant l'exposition et différents services du musée;
 - Le comportement de visite plus général des visiteurs;
 - Le ticketing;
 - Les canaux de communication.

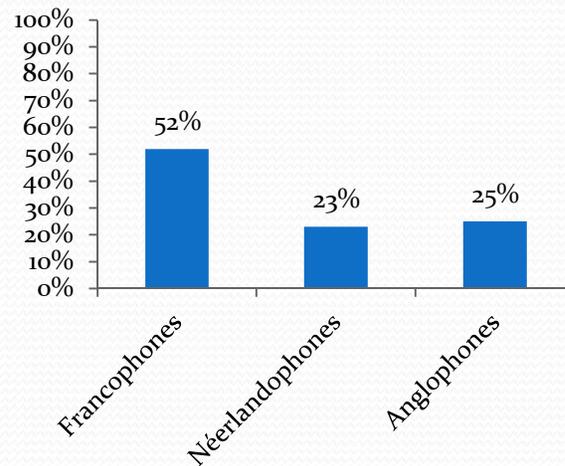


Méthodologie

- Enquête par questionnaire administré par un enquêteur
- Échantillonnage
 - Uniquement visiteurs de plus de 15 ans
 - Visiteurs individuels et en groupe
 - Une personne par entité de visite
 - Répondants abordés après leur visite
- Période: 17/11/2009 – 29/11/2009
 - 12 sessions de 3 heures
 - 8 jours semaine + 4 jours week-end

Echantillon

- Au total, **418** visiteurs ont répondu à l'enquête.
- Langue parlée:



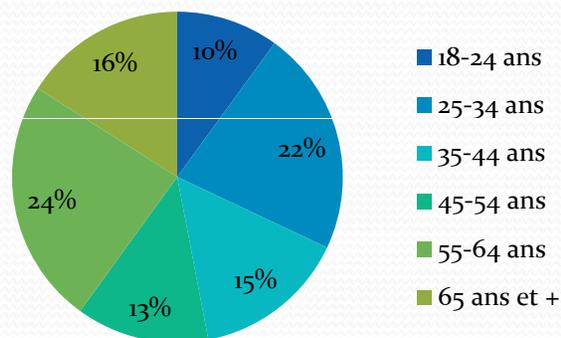
➔ Un peu plus de la moitié de l'échantillon a répondu à l'enquête en français



Résultats

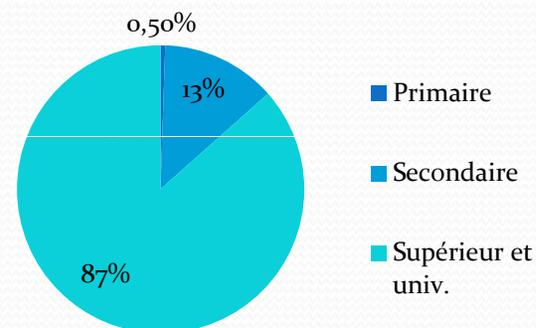
Visiteurs-caractéristiques sociodémographiques

Age



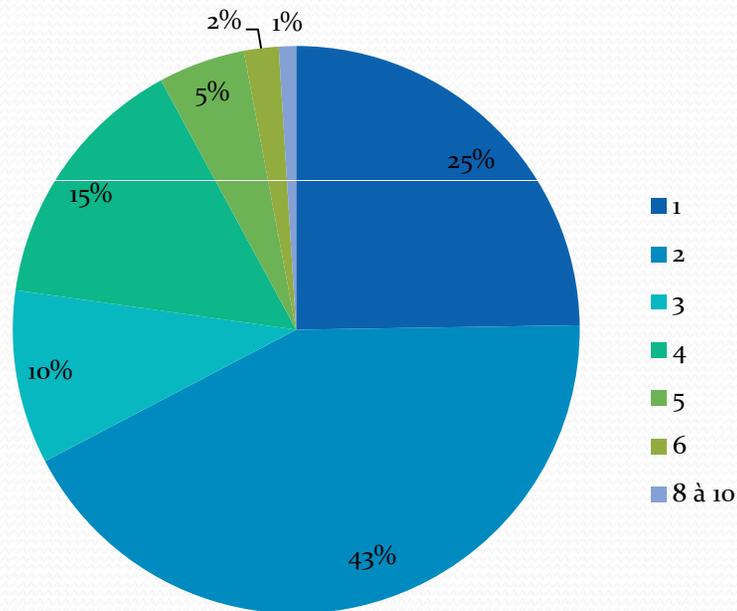
➔ Parmi les répondants, environ la moitié est âgée entre 18 et 44 ans et l'autre moitié a plus de 45 ans.

Capital scolaire



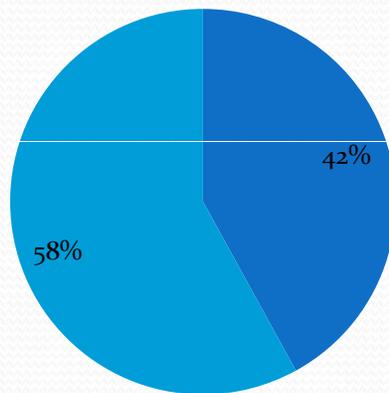
➔ 87% des répondants possèdent un diplôme de l'enseignement supérieur ou universitaire.

Visiteurs- Composition du ménage



Pour 43% des visiteurs, le ménage se compose de 2 personnes et pour 25% d'une personne.

Visiteurs- Lieu de résidence

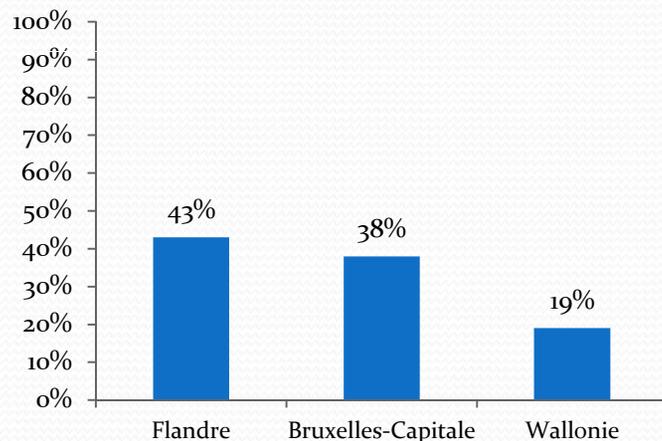


- Etranger
- Belgique

➔ 58% de visiteurs venus de l'étranger

Visiteurs – Lieu de résidence en Belgique

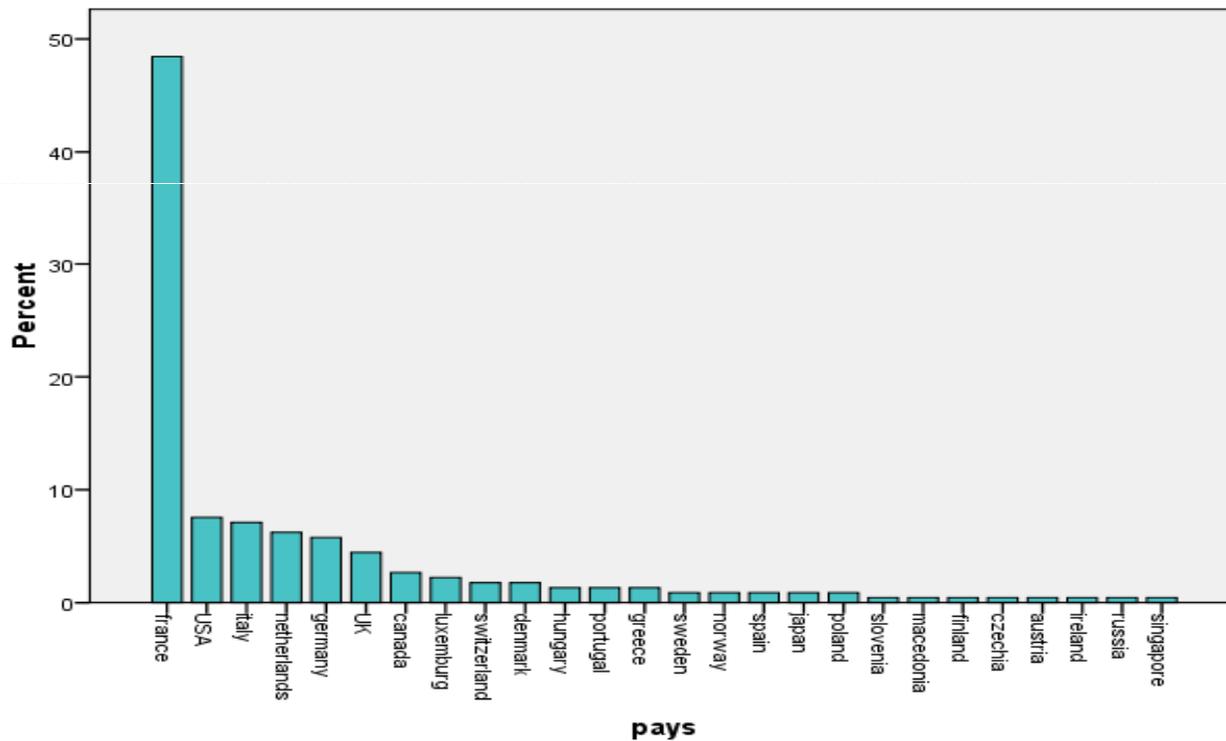
Visiteurs qui résident en Belgique



➔ 43% des visiteurs habitant en Belgique viennent de Flandre, 38% de Bruxelles-Capitale et 19% de Wallonie

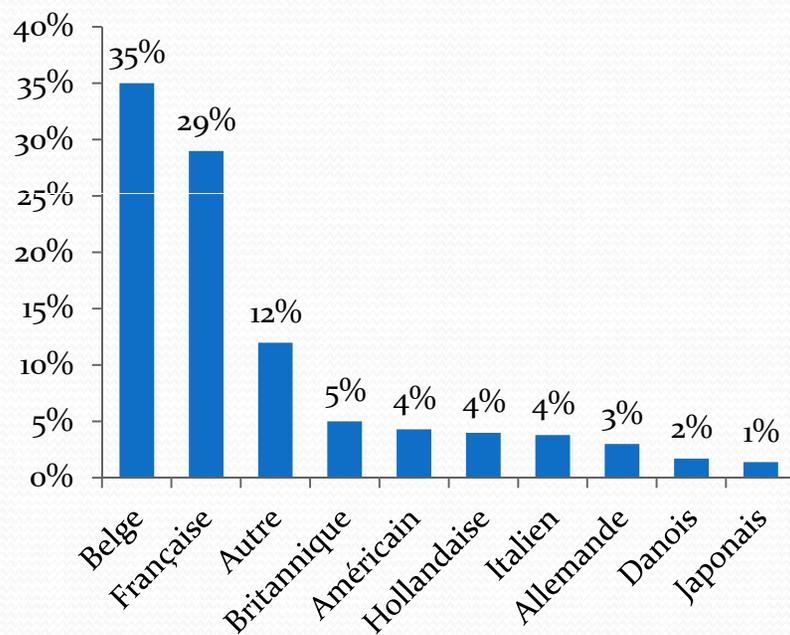
Visiteurs – Lieu de résidence à l'étranger

Visiteurs qui résident à l'étranger



➔ C'est principalement de France que viennent les visiteurs étrangers (48%).

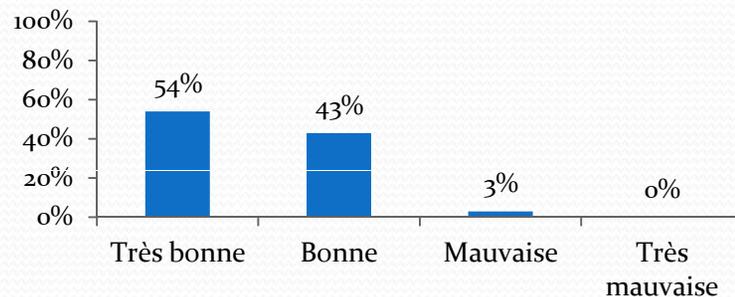
Visiteurs- Nationalité



35% des visiteurs sont belges,
29% français

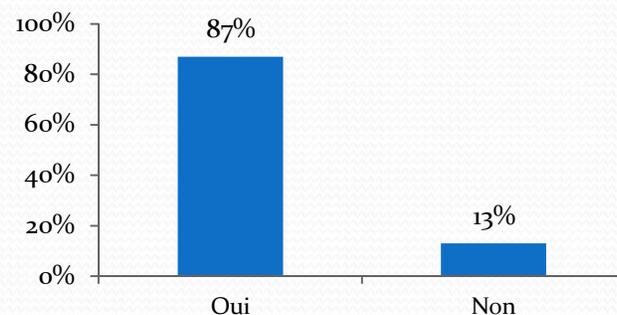
Visiteurs - Impressions

L'impression générale sur la visite est...



➔ Pour 97% des visiteurs l'impression générale sur la visite est très bonne ou bonne. Les 3% de visiteurs ayant une mauvaise impression sont majoritairement des visiteurs venant de l'étranger.

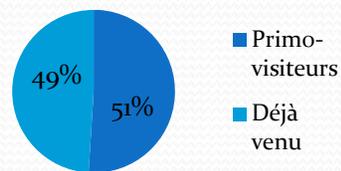
La visite correspondait-elle aux attentes...



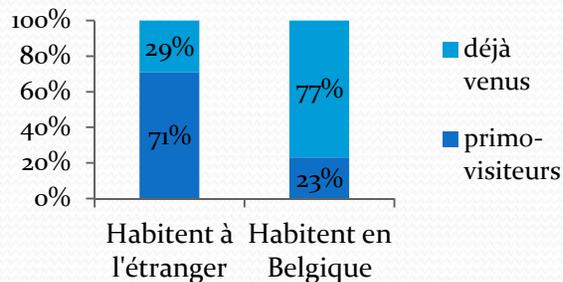
➔ La visite correspondait aux attentes de 87% des visiteurs

Visiteurs - Typologie

Habitude de visite des MRBAB

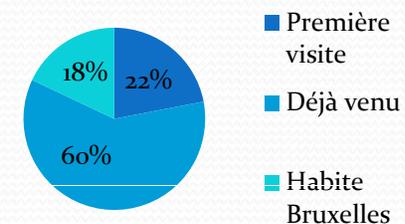


➔ 51% sont des primo-visiteurs et 49% étaient déjà venus aux MRBAB

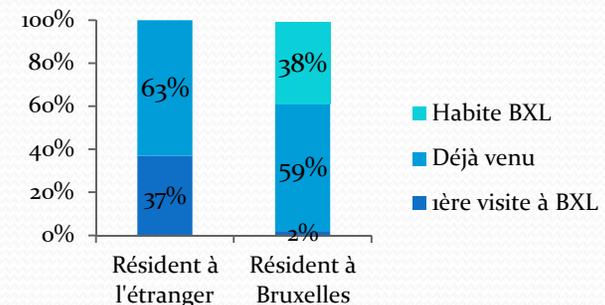


➔ Les visiteurs venant pour la première fois aux MRBAB sont principalement des répondants qui habitent à l'étranger.

Habitude de visite de Bruxelles

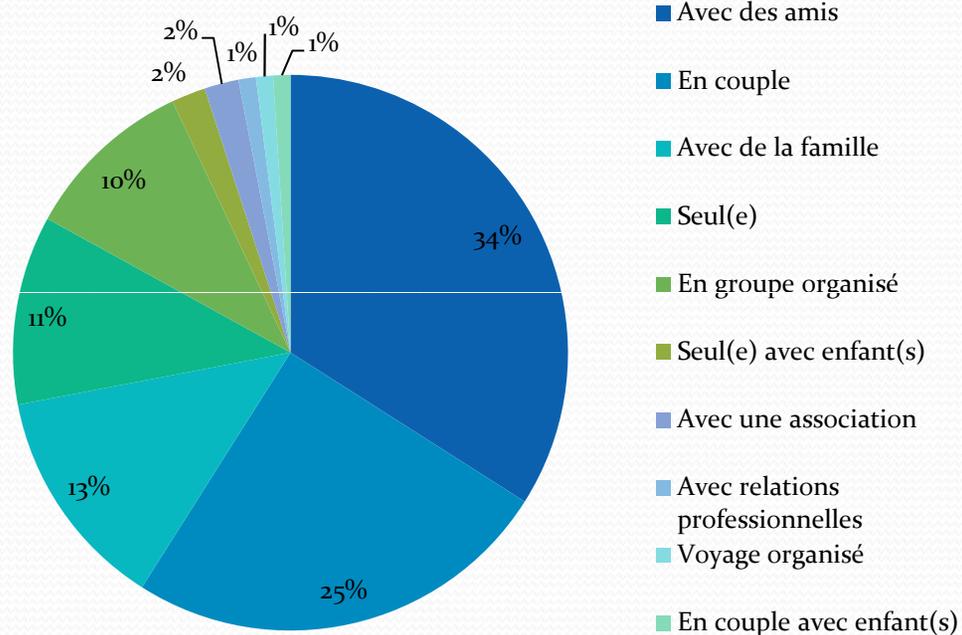


➔ 60% des répondants sont déjà venus à Bruxelles et 18% y habitent.



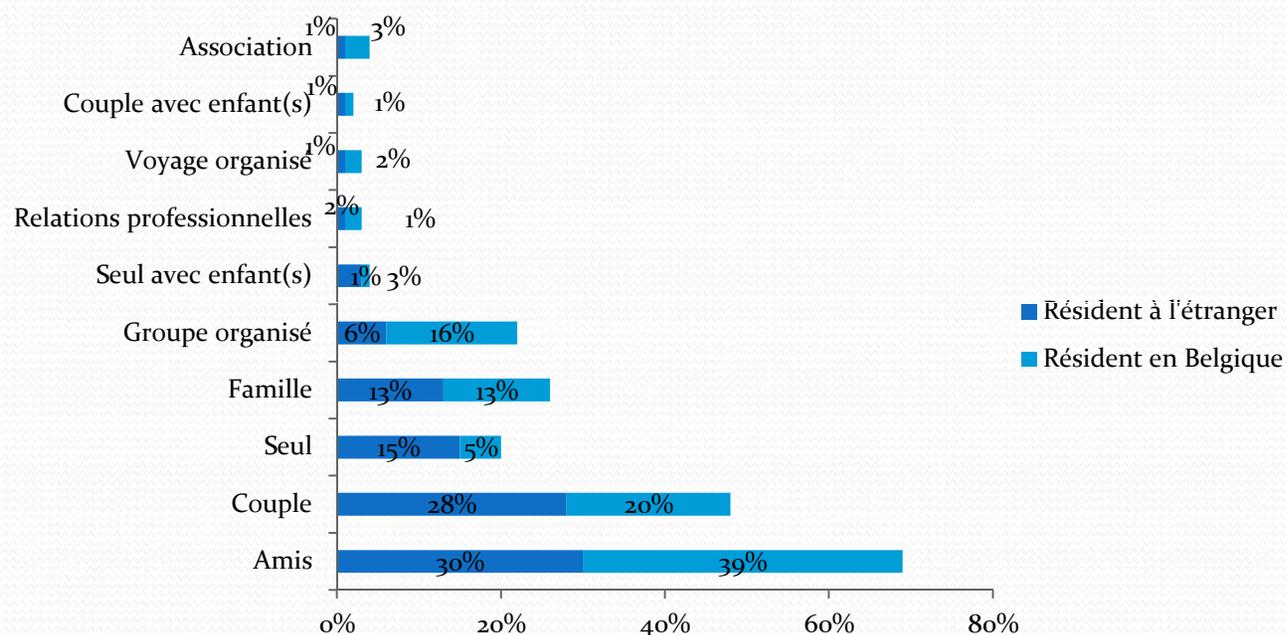
➔ 37% des répondants venant de l'étranger, visitent BXL pour la première fois.

Visiteurs- Entité de visite



Environ un tiers des visiteurs sont venus au musée Magritte avec des amis et un quart en couple.

Visiteurs- Entité de visite selon le lieu de résidence

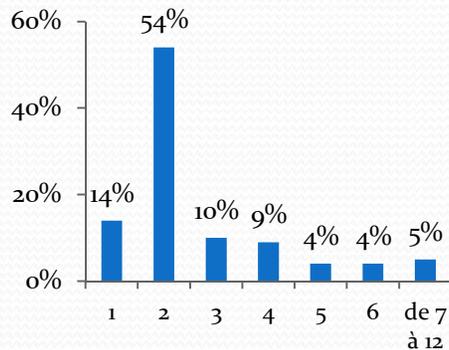


Un pourcentage plus important de groupes organisés chez les visiteurs résidant en Belgique et de visiteurs venus en solo chez les visiteurs résidant à l'étranger.

Visiteurs- Nombre selon l'entité de visite

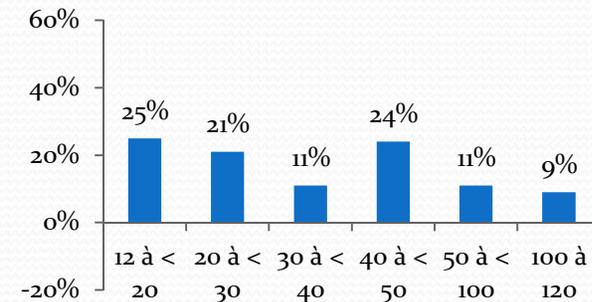
Visiteurs individuels

- Les visiteurs individuels sont venus en moyenne à 2,75.

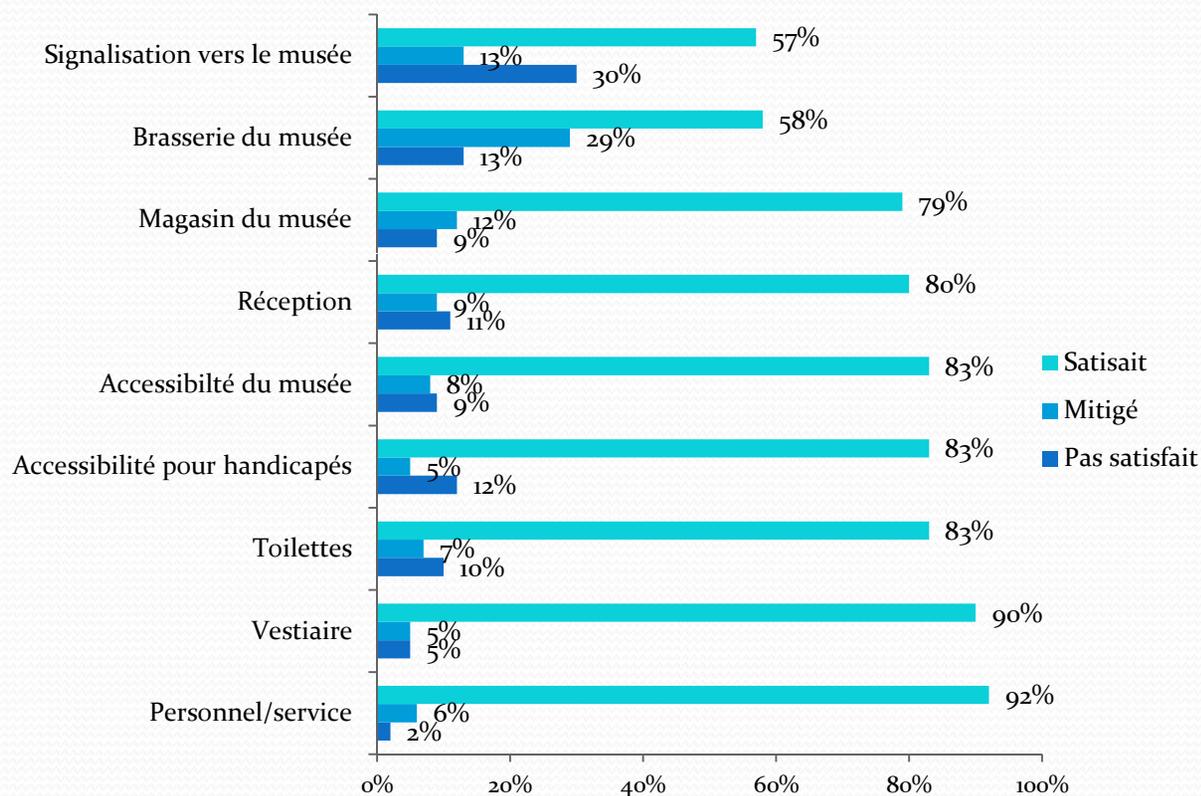


Visiteurs en groupe

- Les visiteurs en groupe sont venus en moyenne à 41.

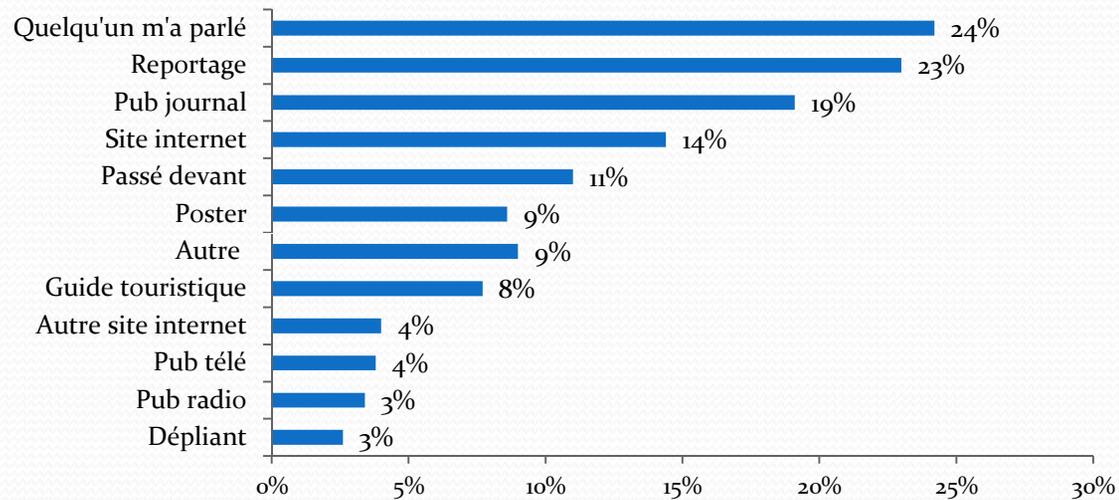


Visiteurs- Evaluation des services



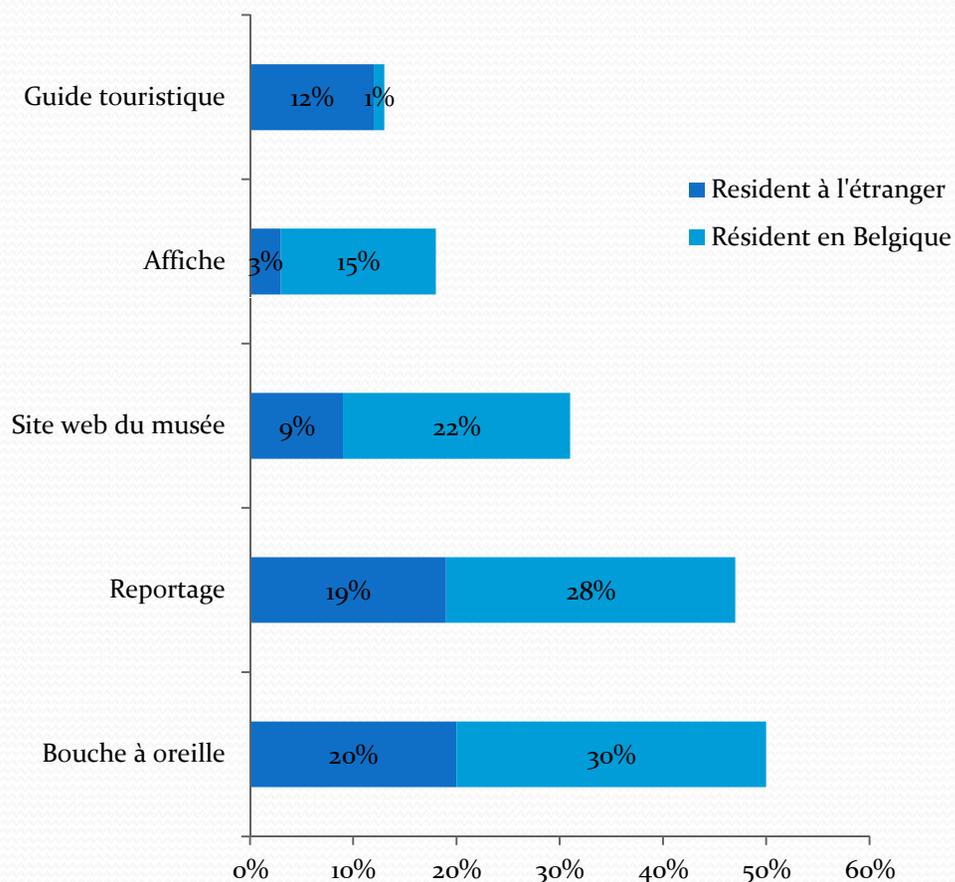
⇒ Les visiteurs sont dans l'ensemble satisfaits des différents services évalués. Notons un bémol pour la signalisation vers le musée et la brasserie.

Canaux de communication



➔ Environ un quart des visiteurs ont eu connaissance du musée Magritte par le bouche à oreille ou un reportage.

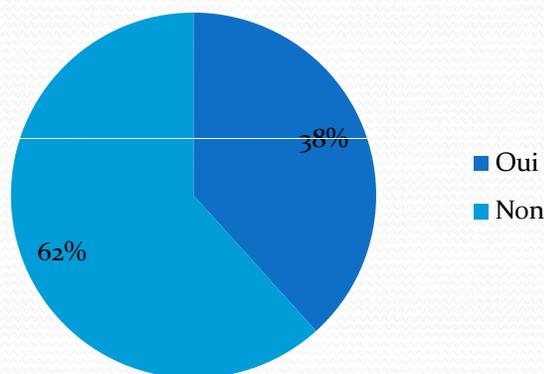
Canaux de communication selon le lieu de résidence



➔ Les visiteurs qui résident en Belgique citent plus le bouche à oreille, un reportage, le site web du musée ou une affiche tandis que les visiteurs qui résident à l'étranger citent plus un guide touristique.

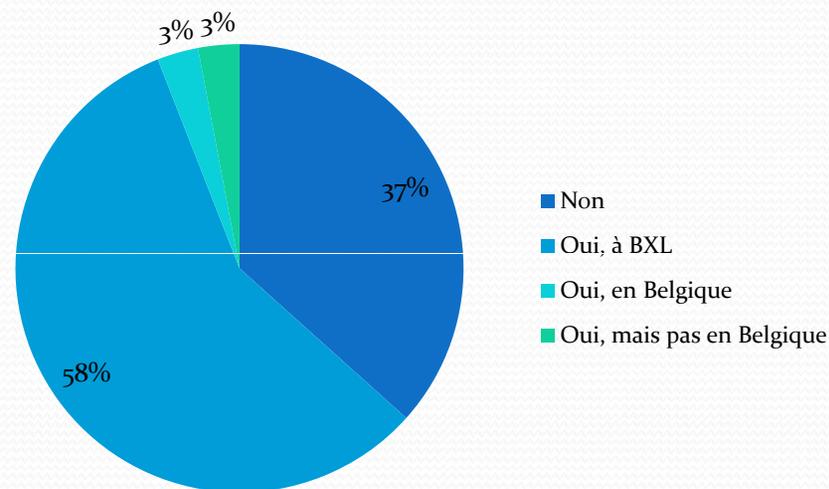
Visiteurs n'habitant pas BXL– But de la venue à BXL

Êtes-vous venu expressément à Bruxelles pour le musée Magritte?



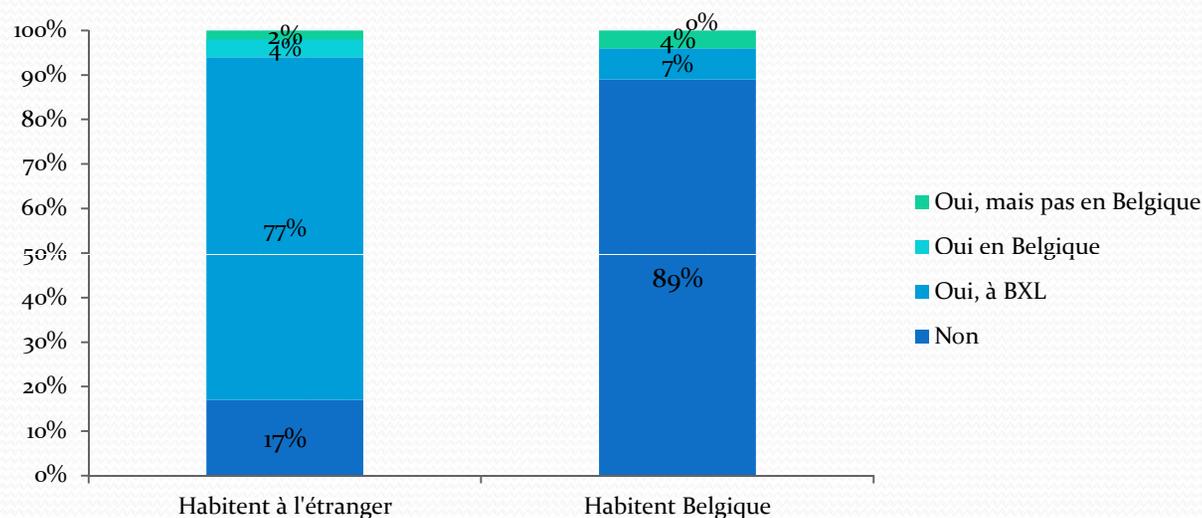
➔ 38% des visiteurs qui n'habitent pas Bruxelles sont venus expressément à Bruxelles pour visiter le musée.

Visiteurs n'habitant pas BXL- Séjour hors du domicile



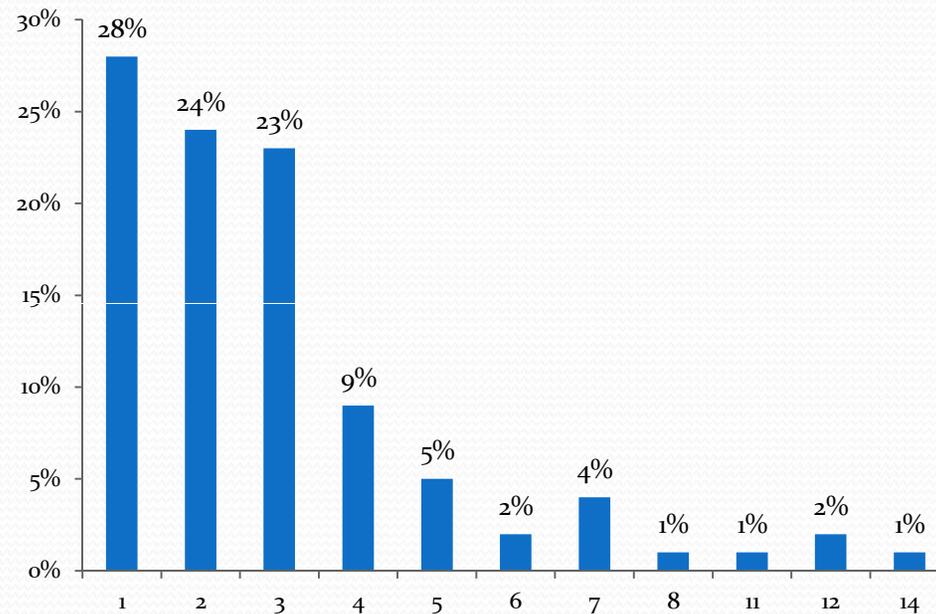
➔ 58% des visiteurs sont venus pour un séjour à Bruxelles. Pour 37% le déplacement ne s'inscrit pas dans un séjour hors de leur domicile.

Visiteurs n'habitant pas BXL- Séjour hors du domicile



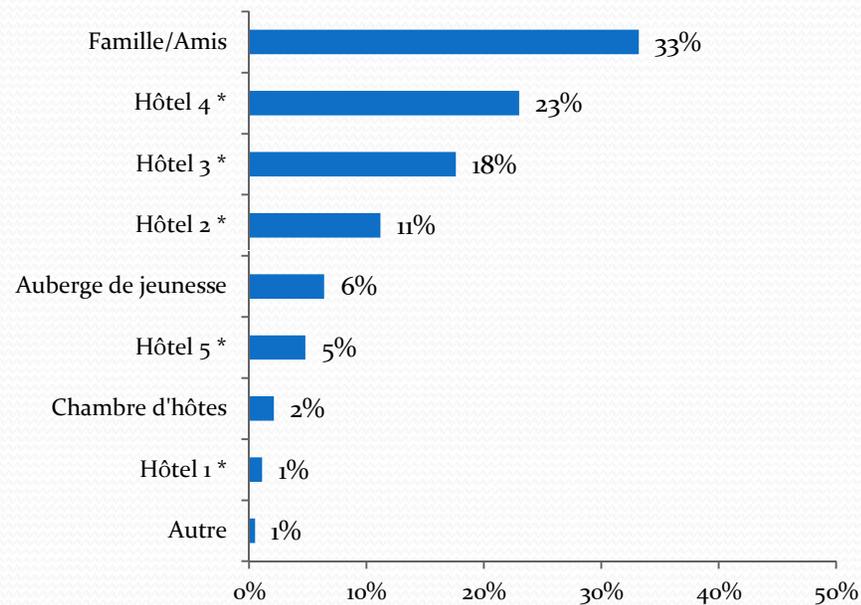
- ➔ 77% des visiteurs habitant à l'étranger viennent pour un séjour à Bruxelles. 4% pour un séjour dans une autre ville de la Belgique et 2% pour un séjour dans un autre pays.
- Parmi les visiteurs habitant la Belgique, 7% viennent pour un séjour à Bruxelles et 4% pour un séjour dans une autre ville de la Belgique.

Visiteurs venus pour un séjour – Durée du séjour



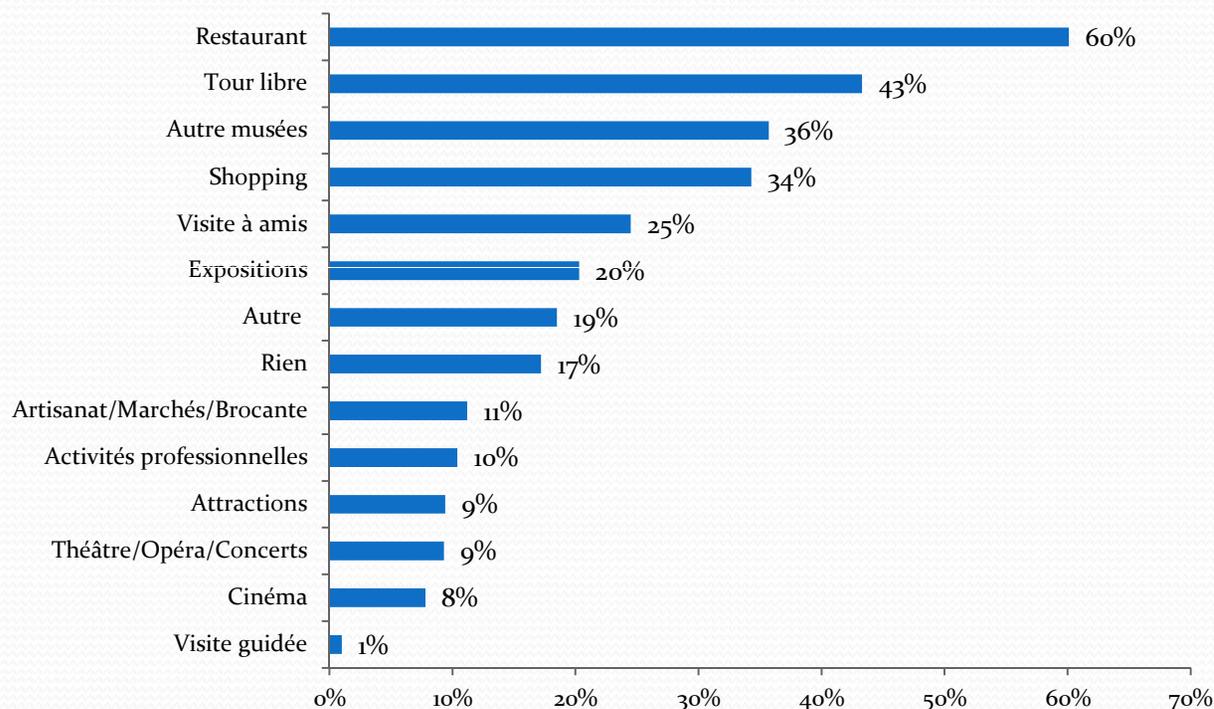
➔ Environ un quart des visiteurs reste un, deux ou trois jours lors de leur séjour.

Visiteurs venus pour un séjour- Type de logement



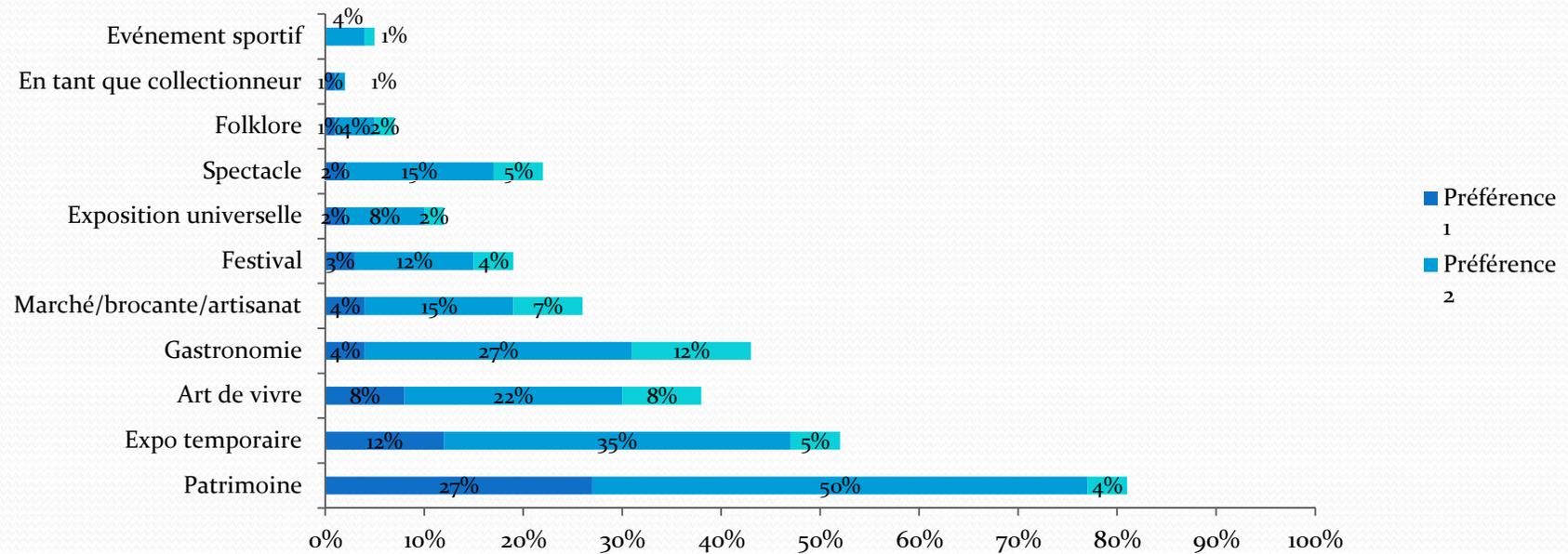
➔ Un tiers des visiteurs venus pour un séjour logent dans la famille ou chez des amis et environ un quart dans un hôtel 4 étoiles.

Visiteurs venus pour un séjour- Autres activités



➔ Les visiteurs venus pour un séjour envisagent principalement également d'aller au restaurant, de faire un tour libre de BXL, de visiter d'autres musées ou de faire du shopping.

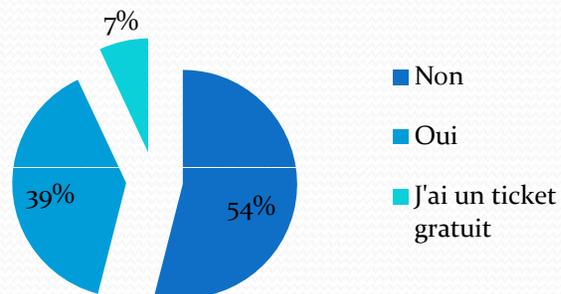
Visiteurs – Motifs à la visite d'une ville



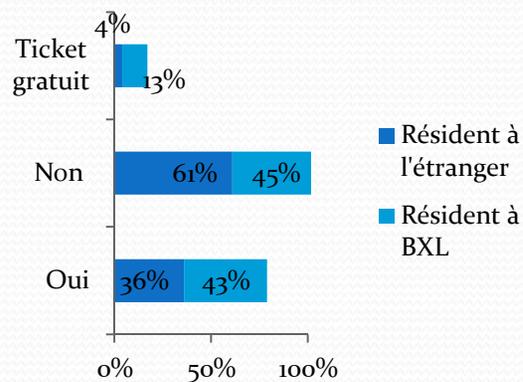
Les

Ticketing – Achat du billet à l'avance

Avez-vous achetez d'avance votre billet d'entrée?



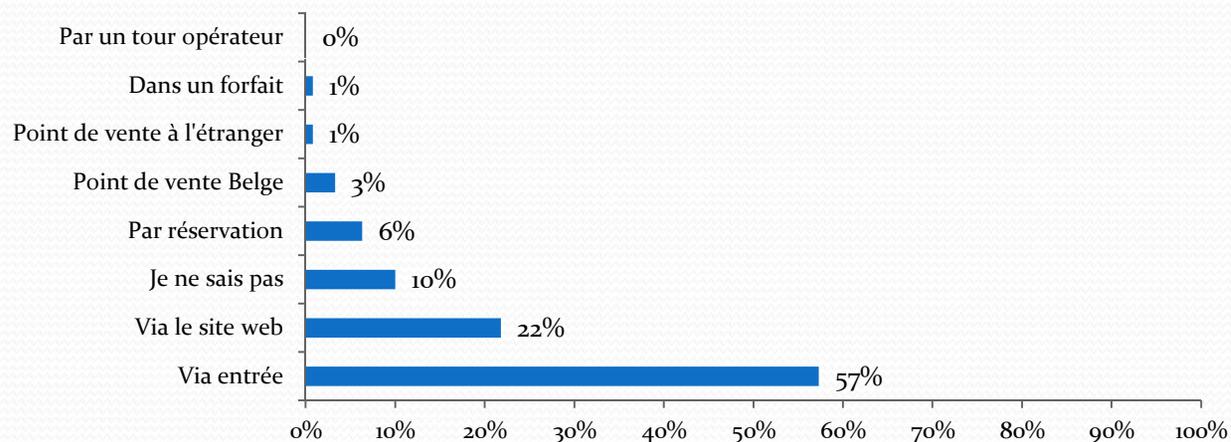
⇒ Un peu plus de la moitié des visiteurs n'ont pas acheté de billet à l'avance contre 39% qui l'ont fait.



⇒ Un pourcentage plus important de visiteurs résidant en Belgique ont bénéficié d'un ticket gratuit et ont acheté leur billet à l'avance .

Ticketing – Vente du billet

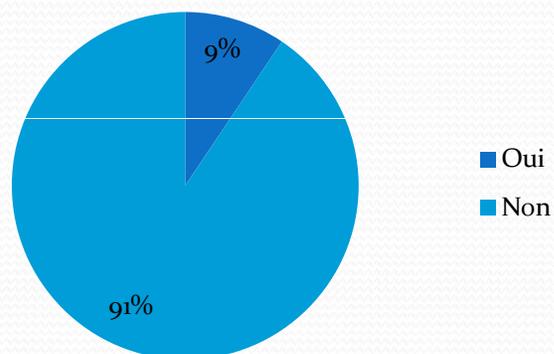
Comment vous êtes-vous procuré votre billet d'entrée?



➔ Près de 60% des visiteurs se sont procurés leur billet sans réservation, à l'entrée du musée. Le site web obtient 22% de réponses.

Ticketing – Billet combi

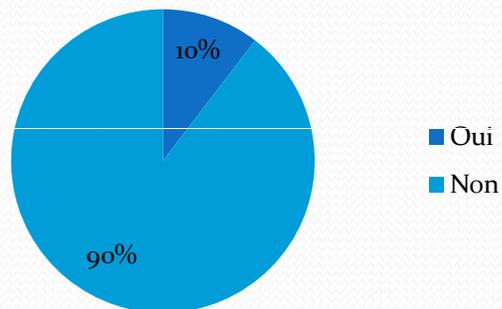
Est-ce que vous avez un billet combi?



➔ La majorité des visiteurs n'ont pas pris de billet qui donne accès également au musée d'Art Ancien et d'Art Moderne.

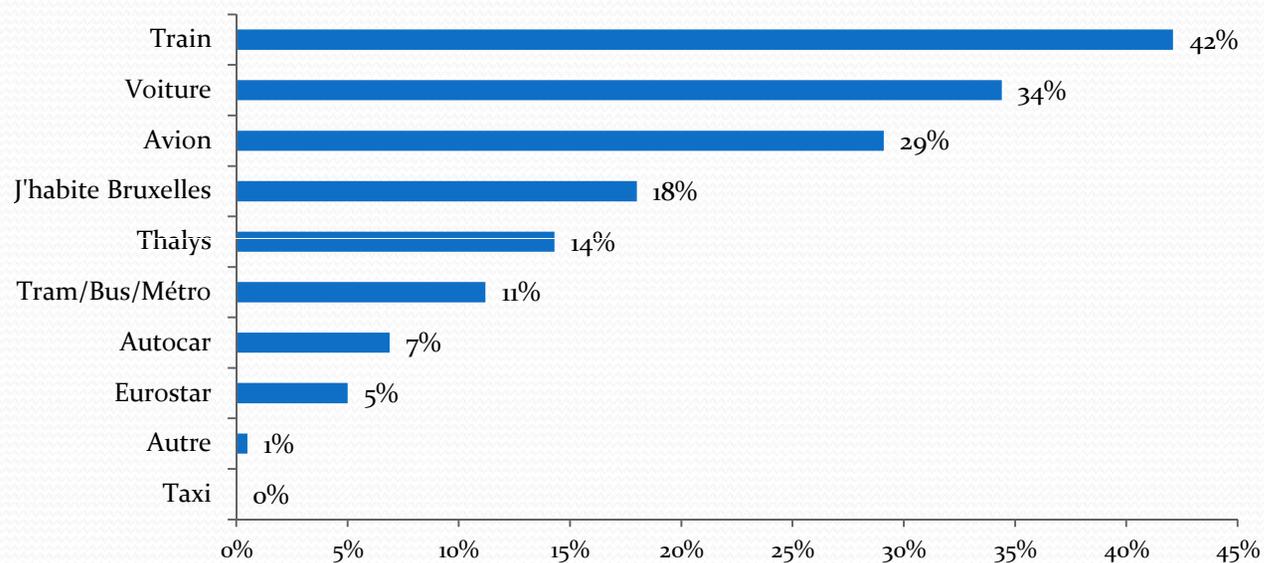
Catalogue

Avez-vous acheté le catalogue?



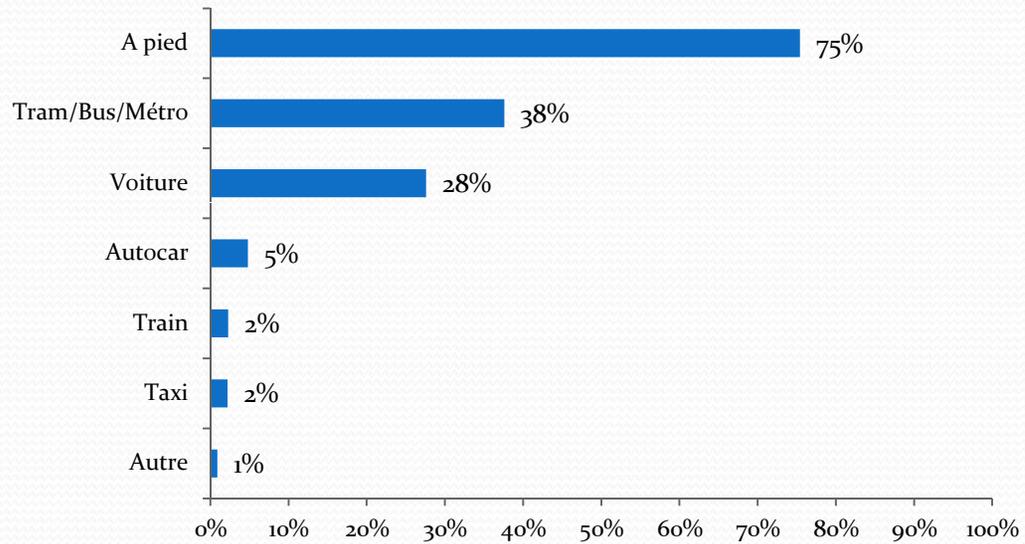
➔ La majorité des visiteurs n'ont pas acheté le catalogue

Transport vers Bruxelles



- ➔ Train, voiture et avion sont les moyens de déplacement les plus cités pour arriver à Bruxelles.
L'avion, l'eurostar et le thalys sont cités uniquement par les visiteurs venant de l'étranger.

Transport dans Bruxelles



➔ Dans Bruxelles, les visiteurs se sont surtout déplacés à pied.



Synthèse

- 58% de visiteurs venus de l'étranger, surtout de France;
- 42% de visiteurs qui résident en Belgique, surtout de Flandre et Bruxelles-Capitale;
- 35% de belges et 29% de français;
- 50% âgés entre 18 et 44 ans et 50% âgés de plus de 45 ans;
- 87% disposent d'un diplôme de l'enseignement supérieur ou universitaire;
- Environ 50% viennent pour la 1ère fois aux MRBAB et 50% sont déjà venus;
- Parmi les visiteurs venus de l'étranger, 71% viennent pour la 1ère fois aux MRBAB et parmi ceux qui résident en Belgique, 77% y étaient déjà venus;
- Les visiteurs sont venus principalement en couple ou entre amis;
- 97% ont une très bonne ou bonne impression de leur visite et 87% estiment qu'elle a répondu à leurs attentes;
- Les services à améliorer sont la signalisation vers le musée et la brasserie;
- Les visiteurs ont eu surtout connaissance du musée via le bouche à oreille et un reportage dans un journal, un magazine, à la radio ou à la télévision;