

Etude de la notoriété, l'image et le profil des visiteurs des musées fédéraux à Bruxelles auprès de la population belge



Les Musées Royaux des Beaux-Arts de Belgique
Musée Constantin Meunier
Musée Antoine Wiertz



Les Musées Royaux d'Art et d'Histoire
La Tour Japonaise
Le Pavillon Chinois
Le Musée de la Porte de Hal



Museum des Sciences Naturelles



TERVUREN
Le Musée Royal d'Afrique Centrale



Le Musée des Instruments de Musique



PLANETARIUM

Résumé des résultats Février-Mars 2004



Ipsos/INRA in Belgium

Kroonlaan 159 Avenue de la Couronne - 1050 Brussels

02-642.47.11 - 02-648.34.08

info@inra.com

www.ipsos.com

Résumé

- Presque 40% des Belges ont visité un musée durant les 2 dernières années. 1 sur 3 a même visité un musée au cours des 12 derniers mois.
- 1 belge sur 10 ne fréquente jamais de musées et 1 belge sur 3 n'a pas visité de musées depuis plus de 5 ans.
- Ce sont principalement les musées belges qui sont visités mais 15% des Belges visitent également des musées à l'étranger.
- Le taux de pénétration des visites (<12 mois) est le plus haut à Bruxelles (46%) et dans le Brabant (37%), mais descend vers 30% en Flandre et 25 % en Wallonie.
- Les visiteurs ont été en moyenne 2.8 fois au musée au cours des 12 derniers mois. Cette moyenne est plus haute dans le Brabant et en Flandre.
- Les visiteurs sont en grande partie des gens ayant bénéficié d'une éducation supérieure. Ils font partie des classes sociales supérieures et habitent plus dans les grandes villes... ceci indépendamment du fait qu'il s'agit d'un musée fédéral ou non.

Attitude envers les musées

- Les visites de musées ne sont visiblement pas intéressantes pour tout le monde.
 - 70% ont d'autres choses à faire pendant leurs loisirs.
- Néanmoins, ...
 - 9 Belges sur 10 pensent que visiter un musée fait partie de l'éducation des enfants
 - 5 Belges sur 10 préféreraient visiter plus de musées qu'ils ne le font actuellement
- 6 Belges sur 10 trouvent que visiter un musée est une excursion chère
- Les gens qui ont visité un musée récemment en veulent plus, quand on y goûte, *on y prend goût.*

Dernière visite – Motifs

- Les musées sont visités pour...
 - élargir ses connaissances générales
 - voir quelque chose de beau
- La majorité des Belges visite le musée pour voir l'ensemble de ce qu'il propose (71%) et pas nécessairement pour une exposition spécifique. Une exposition particulière a néanmoins donné lieu à une visite chez plus ou moins 50% des Belges.
- Visiter un musée est une excursion ou fait partie d'une excursion, c'est l'occasion de sortir avec la famille, les amis ou une association.
- Ceux qui visitent fréquemment un musée et ceux qui en ont visité un récemment sont plus à la recherche d'objets spécifiques, d'un département déterminé ou d'expositions.
- Pour (seulement) 16 % des Belges, la visite d'un musée est une activité de loisir qui est pratiquée souvent.

Résumé

- La majorité de la population considère certains services comme des exigences minimales :
 - Transport public dans les environs (70%)
 - Possibilité de stationner autour du musée (70%)
 - Brochures informatives (62%)
 - Visites guidées (50%)
- D'autres services sont moins essentiels mais sont perçus comme agréables et divertissant ...:
 - *Les 'spéciales' pour enfants: expositions spécifiques, aire de jeux, services d'accueil pour enfants*
 - *Projections de film ou de vidéo*
 - *Un café/restaurant dans le musée même*
 - *Une description des autres curiosités aux alentours du musée*
- *D'autres services ne séduisent qu'une minorité: un site internet propre (vu que seulement 1 famille sur 3 a accès à internet), nocturnes, boutique, ateliers, conférences, stages, ...*

Segmentation

- Sur la base des centres d'intérêt des répondants (représentatifs des Belges), de leur attitude vis-à-vis des visites de musées et de leur style de vie, 4 segments discriminatoires ont pu être définis :

51%

- Les **Puristes** représentent 23% de la population. Ils sont intéressés par tout ce qu'un musée peut leur offrir. Une visite à un musée occupe clairement, sur leur liste de passe-temps, une place plus importante que les vacances, une visite à un restaurant ou encore une activité sportive. Ils connaissent mieux les musées et les visitent également (plus souvent). Beaucoup de puristes sont des personnes plus âgées.
- Les **BCBG** représentent 28% de la population. Ils aiment se montrer et dépensent beaucoup d'argent à l'art et à la culture, ils regardent Canvas, ils aiment partir en vacances, ... Ce sont des adultes d'âge moyen qui ont fait des études, qui sont plutôt néerlandophones et qui appartiennent aux classes sociales supérieures. Ils connaissent bien les musées et en visitent beaucoup aussi bien en Belgique qu'à l'étranger.

- Sur la base des centres d'intérêt des répondants, de leur attitude vis-à-vis des visites de musées et de leur style de vie, 4 segments discriminatoires ont pu être définis :
 - Les **Nihilistes culturels** représentent 24% de la population. Ils ne sont pas du tout intéressés par ce que l'on trouve dans les musées et préfèrent regarder un film d'action sur VTM ou RTL. Les musées, c'est pour les intellectuels. Ils sont plus jeunes, plutôt de sexe féminin et plutôt flamands, ils ont atteint un niveau d'étude moins élevé et appartiennent plutôt aux classes sociales inférieures. Ils ne connaissent pas très bien les musées et ne les visitent pas non plus.
 - Les **Arrivistes** représentent 25% de la population. Ils s'intéressent bien à la nature et aux sciences, mais pas à l'art. La famille et la foi sont des valeurs importantes dans leur vie. Ce sont des personnes qui veulent réussir/progresser dans la vie. Ils sont plutôt de sexe masculin, plus jeunes et plutôt francophones. Beaucoup d'entre eux ont une famille avec enfants. Ils appartiennent à la classe moyenne. Ils ne connaissent pas très bien les musées et ne les visitent pas non plus.

49%

- 6 Belges sur 10 pensent qu'une visite à un musée est une activité chère
- En plus, seulement 40 à 50% des Belges sont au courant de l'existence des musées les plus intéressants
 - Les familles avec de jeunes enfants, les classes sociales inférieures et les moins intéressés (évidemment) se plaignent le plus.
- 4 sur 10 sont donc d'avis qu'un prix moyen de 8 Euro par adulte est acceptable.
- Seulement 7% des Belges se rendent compte du fait que, le premier mercredi du mois, on peut visiter gratuitement un musée fédéral. Ce pourcentage n'est pas beaucoup mieux chez les visiteurs des musées fédéraux, seulement 17% d'entre eux sont au courant.

- Malgré l'histoire et la renommée des musées fédéraux de Bruxelles et de ses alentours, leur notoriété auprès de la population belge est vraiment très basse.
- En aidé, seulement 40 à 50% des Belges sont au courant de l'existence des musées les plus célèbres du pays. Seulement les Musées des Beaux-Arts sont connus par 60% des Belges.
- Spontanément les musées les plus connus sont cités par 20 à 30 % des Belges :
 - Beaux-Arts (MRBAB) 27% (Attention à une confusion éventuelle avec BOZAR!)
 - Sciences Naturelles 20%
 - Afrique 20%
 - Art et Histoire 17%.
- Les Musées Royaux des Beaux-Arts de Belgique sont les musées fédéraux le mieux connu de Bruxelles.
- Étant donné que seulement 10% des Belges savent que les Musées Royaux des Beaux-Arts et BOZAR ne sont pas une seule et même institution, il y a une grande probabilité qu'une duplication se soit produite jusqu'à un certain point.

- Seulement 5 à 10% des Belges connaissent spontanément le Planétarium, le Musée des Instruments de Musique, le Pavillon Chinois ou la Tour Japonaise.
- Les autres musées ne sont pas connus du tout.

- Les personnes les plus intéressées (les Puristes-23% et les BCBG-28%) connaissent évidemment mieux ces musées, cependant nous notons que même à ce niveau :
 - 20 à 30% ne sont pas au courant de l'existence des "Beaux-Arts" (MRBAB)
 - 40 à 50% ne sont pas au courant de l'existence des "Sciences Naturelles"
 - 30 à 50% ne sont pas au courant de l'existence d' "Afrique"
 - 40% ne sont pas au courant de l'existence d' "Art et Histoire".
- Le degré d'ignorance atteint des pointes de 60 à 70% chez les Nihilistes culturels (24% de la population).

La fréquentation des musées fédéraux de Bruxelles

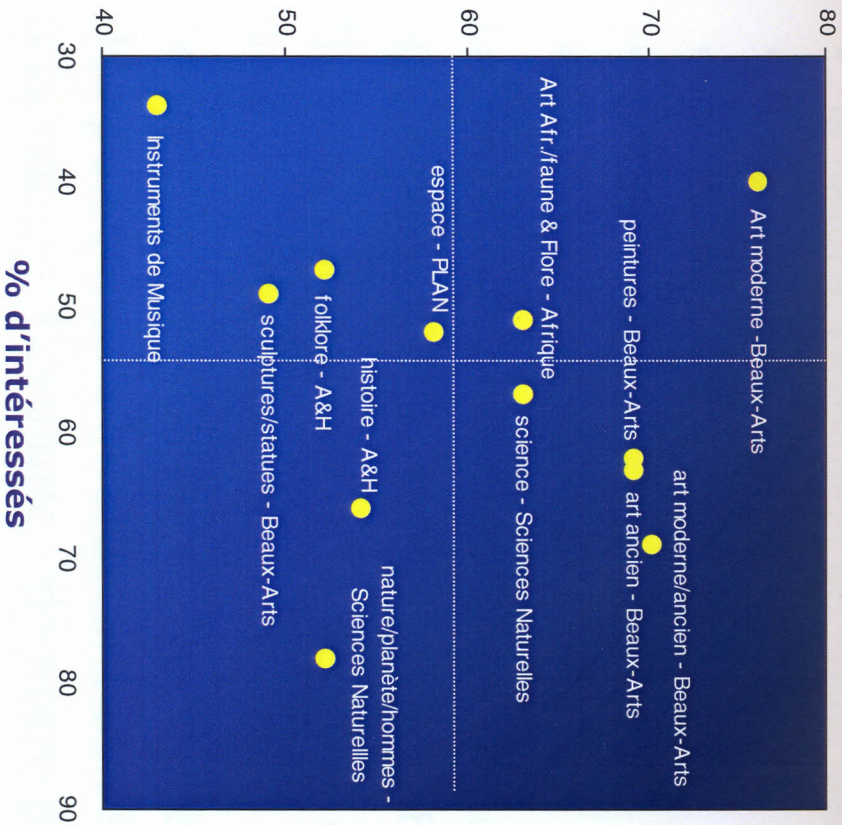
- Tout comme on l'a fait pour la notoriété, nous pouvons à nouveau différencier 3 groupes de musées. Les deux critères sont donc étroitement liés.

	Le plus connu Le plus visité	Moins connu Moins visité	Le moins connu Le moins visité
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sciences Naturelles ■ Beaux - Arts ■ Afrique ■ Art & Histoire 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Planétarium ■ Instruments de Musique ■ Pavillon Chinois ■ Tour Japonaise 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Porte de Hal ■ Meunier ■ Wiertz ■ Lorraine
connu spontanément	20-30%	5-10%	<5%
ont visité	20-25%	10-15%	<=5%
ont visité < 2 j	5-7%	1-4%	<=1%
intention de visite < 12m	20-25%	15-20%	10%

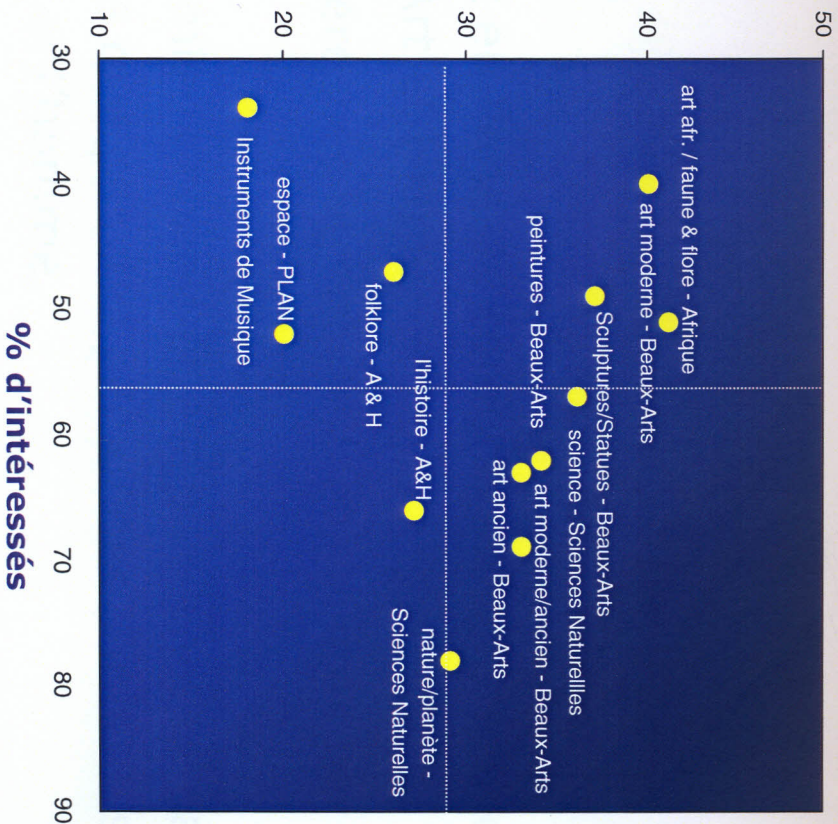
- Les grands musées incitent les Belges à une nouvelle visite ...
 - 60% des visiteurs de "Sciences Naturelles", du musée d'Afrique, des "Instruments de Musique" et du Planétarium envisagent d'y retourner au cours des 12 prochains mois.
 - Presque 80% des visiteurs de "Beaux-Arts" (MRBAB) et d' "Art et Histoire" envisagent d'y retourner au cours des 12 prochains mois.
- Ce qui est **positif**, c'est que les visiteurs ont été très captivés, qu'ils étaient suffisamment satisfaits et qu'ils ont découvert suffisamment de potentiel pour y retourner.
- Ce qui est **négatif**, c'est que ceci signifie que ces musées continuent à exister grâce à des anciens clients et qu'ils ne réussissent pas à attirer suffisamment de nouveaux clients.

Centres d'intérêt

dont % de personnes connaissant déjà le musée



dont % de personnes ayant déjà visité le musée



- Les thèmes auxquels on s'intéresse le plus sont :
 - la nature, l'évolution de notre planète, l'homme
 - L'art moderne / ancien
 - L'histoire
 - La peinture et
 - Les sciences.
- Les musées concernés, ceux qui entrent en ligne de compte, sont "Sciences Naturelles", "Beaux-Arts" (MRBAB) et "Art et Histoire".
- Ils sont connus par plus de 60% des intéressés et ont déjà été visités par plus de 30% des intéressés.
- Le musée des "Sciences Naturelles" est mieux connu et est plutôt visité par des personnes s'intéressant aux sciences que par des personnes s'intéressant à la nature, l'évolution de notre planète et l'homme.

La mesure dans laquelle le musée d' "Art et d'histoire" rencontre les attentes

- 50% sont tout à fait d'accord pour dire que le musée d' "Art et d'histoire" est un musée que chaque Belge doit avoir visité au moins une fois dans sa vie.
- 40% sont tout à fait d'accord pour dire qu'au musée d' "Art et d'histoire", le visiteur peut faire connaissance avec les cultures mondiales à l'aide d'un patrimoine riche et varié

Dans les deux cas ce chiffre augmente jusqu'à plus de 70% chez les anciens visiteurs.

- 30% sont tout à fait d'accord pour dire que ... :
 - le musée répond aux intérêts et à la connaissance préalable propres aux visiteurs
 - la recherche scientifique contribue à la qualité et l'exhaustivité des expositions

Les attentes sont rencontrées selon la population connaissant le musée « d'Art et d'histoire ».

Opinion globale sur les différents musées

- Les musées fédéraux obtiennent, en moyenne, un score « passable » de leurs visiteurs.
- Une série de musées obtient des résultats clairement supérieurs aux autres :

Grande distinction	■ Instruments de Musique	82%
Distinction	■ Sciences Naturelles	73%
Satisfaction	■ Afrique	65%
	■ Planétarium	65%
	■ Beaux-Arts	64%
	■ Art & Histoire	60%
Réussi	■ Wiertz	57%
	■ Meunier	56%
	■ Pavillon Chinois	55%
	■ Tour Japonaise	53%
	■ Lorraine	51%
Pas réussi	■ Porte de Hal	38%

Les musées les plus
visités < 12m

- Les personnes ayant visité récemment un musée donnent un score d'évaluation globale plus élevé que les autres.

- Relier l'appréciation globale d'un musée à l'intention de visite, permet d'observer quels sont les segments attirés par chacun des musées.
- Les musée des Sciences Naturelles, celui des Beaux-Arts et le Planétarium sont plus attrayants aussi bien pour les **Puristes** que les **BCBG**.
- Les musée d'Afrique et celui d'Art & d'histoire exercent une plus forte attraction sur les **Puristes**.
- Les **BCBG** de leur côté se sentent plus attirés par le musée des instruments de musique que les Puristes. Cependant ils s'intéressent moins à Art et Histoire ou encore, estiment-ils, la prestation du musée d'Afrique serait insuffisante.
- Les **Arrivistes** donnent un score d'évaluation globale plus élevé à Art et Histoire et au Planétarium, bien qu'ils ne soient pas enclins à les visiter au cours de 12 prochains mois.
- Les **Nihilistes culturels** ne se sentent immédiatement attirés par aucun musée fédéral.

Résumé

- Les Belges voient des différences claires entre les différents musées fédéraux, et ils les classent en plusieurs groupes :
 - Les musées plus formels par rapport aux musées plus informels
 - Les musées plus classiques par rapport aux musées innovateurs
 - Les musées proposant des expériences orientées par objets par rapport aux musées proposant des expériences orientées par la personne.
- On préfère les musées innovateurs et où l'expérience est engendrée par l'objet. Ainsi il va de soi que le musée choisi le plus souvent est le Musée des Instruments de Musique.
- **Le musée des Beaux-Arts** et **Art & Histoire** sont perçus comme des musées formels: sérieux qui mettent l'accent sur le contenu. Néanmoins, Art & Histoire est clairement plus classique que le musée des Beaux-Arts.
- **Le Musée des Instruments de Musique** et celui des **Sciences Naturelles** offrent un bon mélange de fiabilité et de légèreté et sont considérés comme les musées les plus innovateurs de tous. Ils se démarquent toutefois au niveau de l'expérience des clients: Sciences Naturelles est plutôt engendrée par la personne et Instruments de Musique plutôt engendrée par l'objet.
- Le **Planétarium** est considéré comme le musée le plus informel. Cependant, il y a un manque de contenu.
- **Le musée de l'Afrique** est plutôt ludique et dispose d'une collection valable, tout en étant surtout très classique. L'expérience dans le musée d'Afrique est plutôt engendrée par l'objet que par la personne.

Analyse SWOT – Éléments à améliorer

	SCIENCES NATURELLES	BEAUX- ARTS	AFRIQUE	ART & HISTOIRE	INSTRUMENTS DE MUSIQUE	PLANÉTIARIUM
COLLECTION EXTRAORDINAIRE						<input checked="" type="checkbox"/>
EXPOSITION BIEN CONSTRUITE						<input checked="" type="checkbox"/>
COLLECTIONS CLAIREMENT SÉPARÉES		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
EXPOSITION ORIGINALE			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
AMÉLIORE SON OFFRE CONSTAMMENT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
TRAVAIL DES GUIDES	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
INNOVER CONSTAMMENT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SOUCIEUX DES GENS PLUS ÂGES	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
EXPLICATION ÉCRITE		<input checked="" type="checkbox"/>				

- La télévision et la presse sont les sources d'information les plus utilisées et préférées.
- Les brochures éditées par le musée, Internet, le bouche à oreille et les annonces sont les sources d'information qui plaisent à environ 10% de la population.