

{ BnF

LES PUBLICS DE LA BNF-SITE RICHELIEU

RAPPORT D'ANALYSE

MARS 2023

COORDINATION ET ANALYSE : MAYLIS NOUVELLON, VOIX/PUBLICS

TERRAIN D'ENQUÊTE : OBJECTIF TERRAIN



Cible de l'étude : usagers de 15 ans et plus en sortie définitive de la BnF-Site Richelieu

Méthode : face-à-face ; auto-administration (par emailing via le CRM et auprès des publics en salle ovale)

Questionnaire : français ; anglais

Terrain d'enquête : du 24/09/2022 au 20/01/2023

Nombre de personnes contactées : 2138

Nombre de répondants : 1519



→ Contexte et objet de l'étude

→ Rappels méthodologiques

PARTIE 1 – Vue d'ensemble

→ La fréquentation de la BnF-Site Richelieu

→ Le profil des publics de Richelieu

→ Lien à la BnF

→ Contexte et format de la venue

→ Satisfaction à l'issue de la visite

PARTIE 2 – Types d'utilisateurs

→ Les lecteurs de la salle ovale

→ Les visiteurs de la salle ovale

→ Les visiteurs musée/expo

PARTIE 3 – Focus complémentaires

→ Les nouveaux venus à la BnF-Site Richelieu

→ Les nouveaux venus dans le réseau de la BnF

→ Les publics venus en famille ou accompagnés de moins de 16 ans

→ Les usagers venus à l'occasion d'une balade dans le quartier

SYNTHESE



→ Contexte de l'étude

Après une longue campagne de travaux, la BnF Richelieu a rouvert ses portes en septembre 2022.

Les usagers et visiteurs découvrent 28 000m² entièrement rénovés et modernisés dont un ensemble d'espaces emblématiques : hôtel Tubeuf, galeries Mansart et Mazarine, salle des colonnes, salon Louis XV, salle ovale.



La salle ovale constitue le symbole de l'ouverture de la BnF au plus grand nombre : en accès libre et gratuit, cette salle met à disposition 20 000 ouvrages et permet de découvrir les collections au travers de médiation innovante pensée pour le large public (écrans numériques sur le pourtour de la salle offrant des contenus de présentation de la BnF et des jeux).

Hors des horaires d'ouverture aux lecteurs, la salle accueillera une programmation d'événements (concert, conférence, etc.).

La BnF continue de proposer un ensemble de salles de lectures spécialisées où des documents originaux sont proposés à la consultation : arts du spectacle et musique, manuscrits, estampes et photographies, monnaies, médailles et antique.

Depuis 2016 (fin de la 1^{ère} campagne de travaux), la BnF Richelieu

propose plusieurs services à ses lecteurs : le WiFi, la carte commune BnF/INHA, la réservation de documents en ligne. Suite à la rénovation, lecteurs et visiteurs peuvent également bénéficier d'un café, d'un jardin réaménagé et d'une librairie-boutique.

Autre temps fort de la réouverture : **la création – rénovation d'un espace muséal** dans la galerie Mazarin, la salle des Colonnes, le Cabinet précieux, la salle de Luynes et la Rotonde des Arts du spectacle. Ce musée prolonge l'activité d'exposition menée depuis 2016 dans la Rotonde des Arts et du spectacle.



Un parcours chrono-thématique permet de découvrir une diversité d'œuvres et d'objets des collections. Ce parcours est jalonné de plusieurs outils de médiation numériques permettant d'approfondir la découverte des collections et la compréhension de ce lieu particulier du point de vue de l'histoire des collections.

Un espace dans la galerie Mansart présente des expositions temporaires. L'exposition *Molière, le jeu du vrai et du faux* inaugure cette programmation (du 27 septembre 2022 au 15 janvier 2023).



→ Questionnements

Dans ce contexte de réouverture, le pôle « études » de la délégation à la Stratégie et à la recherche a souhaité mener une étude pour :

- connaître les publics de ce site rénové,
- suivre les évolutions de ces publics dans les premiers mois de la réouverture,
- comprendre la manière dont ces publics, nouveaux ou fidèles, s'approprient le lieu.

L'étude prend appui sur une connaissance approfondie des publics de cette institution que les équipes de la BnF construisent depuis plusieurs années (observatoire des sites François-Mitterrand et Richelieu avant rénovation, connaissance des publics des expositions de la BnF, etc.).

L'étude quantitative lancée en septembre à la réouverture du site Richelieu a pour but de :

- Connaître leurs profil et usages de ce site rénové (entre espaces de lecture et muséal mais aussi les espaces de convivialité et de promenade tels que le jardin, le café) : l'enquête permet notamment de **connaître les flux et circulation des publics entre les différents espaces et usages**
- Mesurer leur **satisfaction** à l'égard de l'offre et comprendre l'appropriation de ce lieu
- **Situer les usages de ce lieu** (visite du musée ou de l'exposition, visite de la salle ovale, lecture/travail en salles ovales ou de recherche, promenade) dans un ensemble plus large de pratiques culturelles et documentaires (**notamment en lien avec les autres sites de la BnF**)

Cette étude comporte **une dimension expérimentale importante** : en l'absence de données sur la fréquentation de ce site, l'enquête doit adapter ses méthodes pour correspondre aux flux des publics sur site et pour maximiser le nombre de répondants de façon à constituer une base solide de connaissance des publics.

À terme, la BnF souhaite mettre en œuvre un observatoire des publics à Richelieu : cette enquête vise ainsi à expérimenter plusieurs modalités possibles pour la pérennisation de l'enquête (modalités de recrutement des répondants et de passation de l'enquête, ajustement du questionnaire aux usages des publics, etc.).

Un rapport livré fin novembre 2022 précise les pistes méthodologiques pour ce futur observatoire.

L'analyse des résultats de l'enquête dans le présent rapport complète ces pistes.



Un questionnaire pour connaître plusieurs usages sur site

Pour s'adapter à la multiplicité des usages du site (entre visites culturelles et pratiques documentaires et de recherche), l'arborescence du questionnaire oriente le répondant sur 2 questionnements selon que la venue du jour relève principalement de la fréquentation des salles de lectures ou de la visite des espaces d'exposition.

Pour ces 2 usages, un volet thématique de questions spécifiques est déployé :

- **Volet lecteur** : la consultation et la fréquence de consultation des différentes ressources documentaires (documents imprimés, autres documents tels que manuscrits, affiches, enregistrements sonores, etc., ressources électroniques et numérisées) ; la sollicitation des bibliothécaires, la satisfaction à l'égard des fonds et de leur accessibilité, l'ambiance dans les salles lecture, la qualité de l'aide des bibliothécaires)
- **Volet visiteur** : les outils d'aide à la visite utilisés, l'appréciation du discours de l'exposition permanente (la compréhension du lien entre ce lieu et ces collections, de l'histoire du lieu, des présentations des objets); la satisfaction à l'égard de la scénographie

Lorsque les usagers se sont rendus dans les 2 espaces, le volet lecteur prime.

Au-delà un questionnement spécifique sur la salle ovale est proposé. Ce volet renseigne la manière dont les publics s'approprient cet espace proposant de nouveaux usages sur le site Richelieu en mêlant la vocation d'une bibliothèque d'études et de loisirs.

- **Volet salle ovale** : activités dans la salle ovale (le jour-même ou lors d'une visite précédente) ; poids de cette salle dans la motivation à venir sur le Site-Richelieu ; principaux attraits de cette salle

Le volet est **systématiquement proposé sitôt que les répondants ont fréquenté cette salle** le jour-même ou depuis septembre 2022.

Le reste du questionnaire recueille un ensemble usuel d'informations :

- Sur le profil socio-culturel des publics
- Sur les usages et comportements sur site
- Sur le lien à l'établissement
- Sur l'appréciation de la visite (indicateur synthétique via la note et satisfaction détaillée sur les différents aspects de l'expérience le jour de la venue)
- Sur l'image de la BnF-Site Richelieu par une question ouverte



→ Rappels méthodologiques : 3 modalités d'enquête pour 2 138 personnes contactées

3 modalités d'enquête sont mises en œuvre afin d'expérimenter et tester la fiabilité des différents modes de passation.

- **En face-à-face** auprès des usagers en sortie définitive : il s'agit de **l'enquête principale**. Elle a eu lieu chaque semaine du 24/09/22 au 20/01/23 (200h réparties sur 32 jours en variant semaine et week-end et de façon renforcée pendant les vacances scolaires)
- 907 personnes contactées au total : dont 459 répondants ; 284 refus de répondre ; 164 lecteurs INHA hors périmètre
- Cette enquête permet d'identifier le profil global des usagers de la BnF-Site Richelieu et de connaître la part de chaque type d'usagers dans la fréquentation.

→ **En auto-administration en ligne** : par un emailing à tous les acheteurs d'un billet **pour le musée ou l'exposition temporaire** entre le 22/10 et 09/11/2022

- 1997 emails ont abouti ; 1347 contacts ont ouvert le message ; 479 sur le bouton "Répondre à l'enquête"
- 435 personnes passent la 1^{ère} page du questionnaire : 312 complètent le questionnaire ; 123 abandonnent et sont écartés de l'analyse.

- Du fait de la temporalité de cette enquête, elle donne avant tout accès aux visiteurs des vacances d'automne.
- Ces résultats sont présentés sans pondération et en tenant compte du profil particulier de visiteurs qui répondent en ligne (plus souvent des femmes, des visiteurs âgés).

→ **En auto-administration sur place** : mise en œuvre du 24/11/2022 au 20/01/2023 à raison de 70h réparties sur 12 jours en parallèle de l'enquête en face-à-face.

- Cette enquête s'adresse aux personnes installées en salle ovale (aux tables, dans les canapés ou sur les assises sur le pourtour de la salle).
- 788 personnes contactées : 754 personnes complètent le questionnaire ; 34 abandonnent et sont écartés de l'analyse.
- Cette enquête permet de faire un focus sur les lecteurs de la salle ovale.
- Elle complète également les résultats de l'enquête principale sur les usagers venus à la BnF uniquement pour visiter la salle ovale.
- Ces résultats sont présentés sans pondération.



→ Rappels méthodologiques : l'enquête en face-à-face

Publics ciblés : visiteurs et lecteurs de la BnF-site Richelieu de 15 ans et plus en sortie définitive de la BnF ; les lecteurs de la seule salle Labrouste (INHA) contactés dans l'enquête ne font pas partie de son périmètre

Effectif : 459 répondants du 24/09/22 au 20/01/23 (200h réparties sur 32 jours en variant semaine et week-end et de façon renforcée pendant les vacances scolaires)

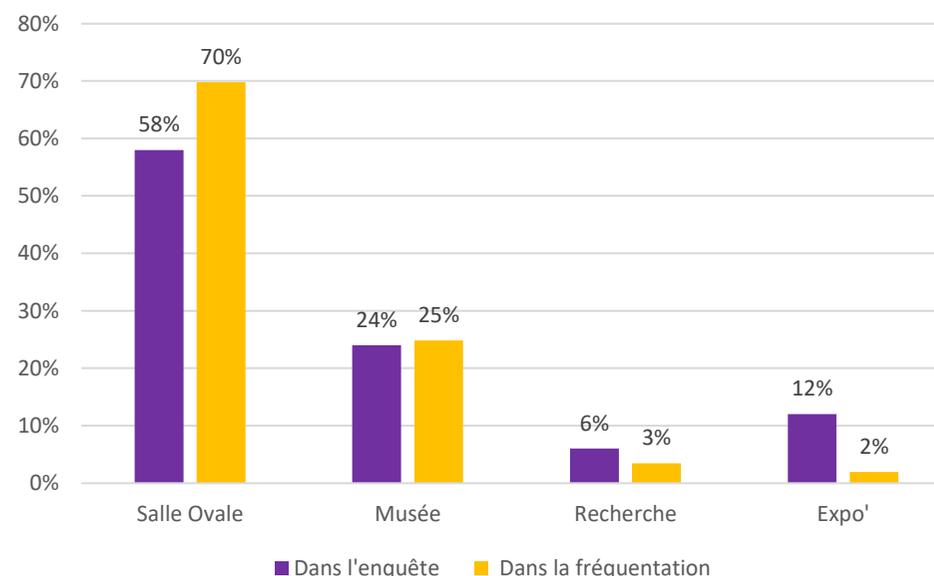
→ **La qualification des refus** : l'enquête en face-à-face, les refus de répondre sont systématiquement qualifiés par 3 variables de profil (genre, âge, code postal). Ces informations permettent d'analyser : le biais de sélection : les jeunes mais également les parisiens et les publics étrangers se portent moins volontaires pour répondre à l'enquête. Ce biais est corrigé en appliquant un poids à ces différents profils de façon à ce que l'échantillon soit à l'image de l'ensemble des personnes sélectionnées de façon aléatoire pour répondre à l'enquête.

	% obs. brut	% obs. pondéré
une femme	54%	53%
un homme	46%	47%
moins de 18 ans	4%	3%
18-25 ans	33%	37%
26-35 ans	21%	25%
36-45 ans	9%	9%
46-55 ans	12%	11%
56-65 ans	12%	9%
plus de 65 ans	8%	6%
Paris	41%	44%
Île-de-France (hors Paris)	27%	26%
Autres régions	24%	20%
dans un autre pays	8%	10%

→ **Les lieux d'enquête** : la répartition de la fréquentation entre les différents espaces n'étant pas connue en amont de l'enquête, le choix a été fait de varier, lors de chaque vacation, les lieux d'enquête pour quadriller l'ensemble du quadrilatère. Si la salle ovale est l'espace le plus représenté dans l'enquête et dans la fréquentation, son poids serait sous-estimé dans notre échantillon. En contrepoint, les salles de recherche et l'exposition temporaire ont plus de poids dans l'enquête que dans la fréquentation réelle.

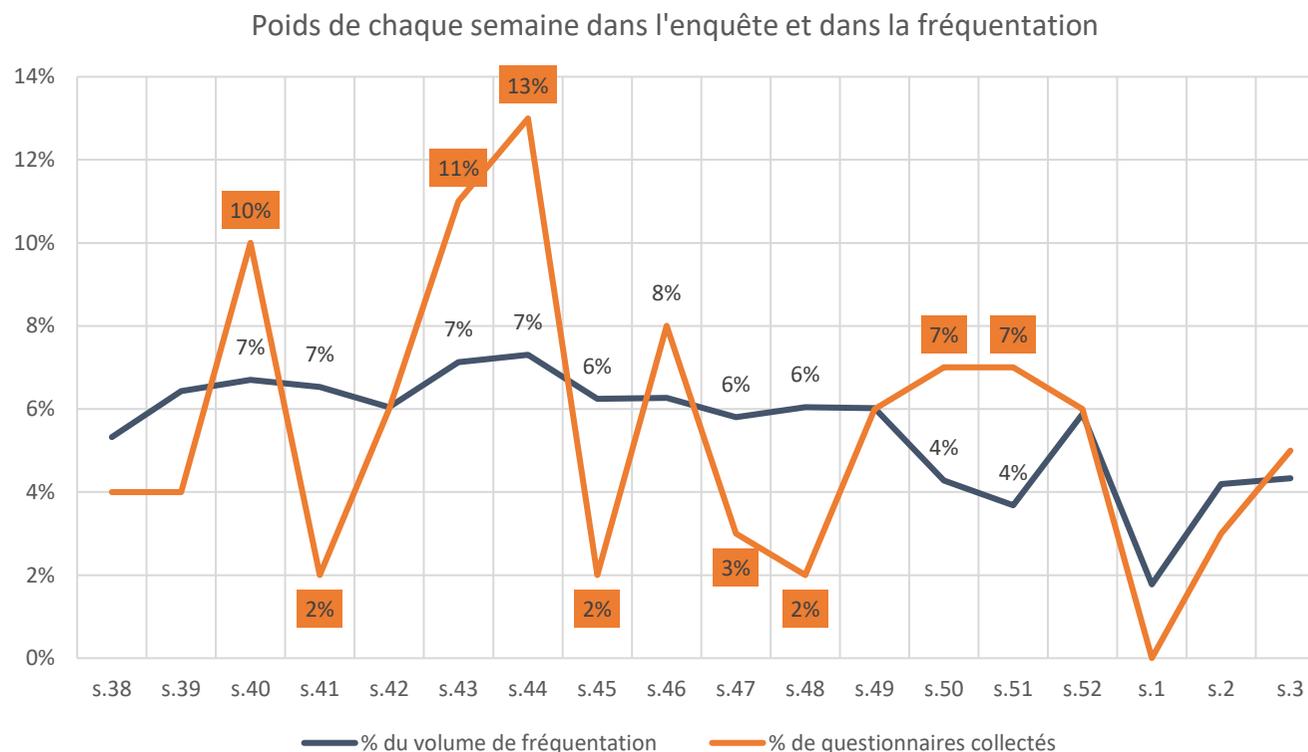
Part des différents espaces dans l'enquête et dans la fréquentation

(sur la base de la fréquentation pour les jours enquêtés)



→ **Le calendrier d'enquête** : en l'absence de données sur la fréquentation de ce site, le choix a été fait d'enquêter au long cours en programmant 2 vacations par semaine (semaine et week-end). De ce fait, on observe plusieurs disparités entre l'échantillon d'enquête et la fréquentation du site.

Calendrier de l'enquête	
septembre	4%
octobre	33%
novembre	26%
décembre	28%
janvier	8%
scolaire	57%
vacances automne	30%
vacances fin d'année	12%
semaine	51%
week-end	49%
Type d'usagers	
Lecteurs s. Ovale	18%
Visiteurs s.Ovale	37%
Visiteurs musée/expo	36%
Chercheurs	8%
Promeneurs	1%



→ Nous avons choisi de ne pas utiliser les données de fréquentations pour le redressement de notre enquête en face-à-face. Cette enquête doit en effet servir à consolider ces chiffres de fréquentation (en particulier en estimant la part des lecteurs de la salle ovale). Par ailleurs, après un premier test de pondération par la fréquentation, il apparaît que certaines distorsions ne peuvent être corrigées. De ce point de vue, il s'agira dans la suite de cette enquête barométrique de construire le plan d'échantillonnage sur la base d'une analyse préalable de cette fréquentation pour éviter ces biais dès la passation de l'enquête.

La première partie de ce rapport donne une vue d'ensemble.

Dans un premier temps nous analysons le profil d'ensemble des usagers de la BnF-Site Richelieu : qui sont-ils ? Quelles sont leur motivation pour venir ? Leurs usages de la BnF-Site Richelieu ? Leur profil évolue-t-il tout au long de la période et selon les types de jour (vacances / hors-vacances ; semaine / week-end).

Ces résultats sont comparés à ceux de la BnF-Site F. Mitterrand (Baromètre 2016)

→ Données mobilisées : enquête principale en face-à-face

La seconde partie du rapport zoome sur les types d'usagers.

1. Les lecteurs de la salle ovale, dont le profil est mis en comparaison avec les usagers de la BnF-Site Mitterrand, haut-de-jardin
2. Les visiteurs de la salle ovale
3. Les visiteurs de musée dont le profil est comparé aux publics de la programmation culturelle de la BnF-Site Mitterrand

→ Données mobilisées : selon les cas enquête principale et/ou enquête en auto-administration



L'effectif des usagers des salles recherches est insuffisant pour l'analyse. Les données sont livrées mais non commentées. Les % sont donnés à titre indicatif.



Dans les comparaisons, 3 sources principales sont utilisées :

– L'enquête barométrique conduite en 2016 à la BnF-Site F. Mitterrand et les données d'inscription de 2021 (abréviation : BnF-FM).



– L'enquête nationale *À l'écoute des visiteurs 2022* : cette enquête conduite par le DEPS-Doc du ministère de la Culture est menée dans une cinquantaine de musées nationaux de différentes catégories thématiques (beaux-arts, art moderne et contemporain, sciences et techniques, histoire...) (abréviation : AEV)



– Le recensement de la population, 2019 de l'INSEE, ensemble de la population de 15 ans et plus en France métropolitaine



- Contexte et objet de l'étude
- Rappels méthodologiques

PARTIE 1 – Vue d'ensemble

- La fréquentation de la BnF-Site Richelieu
- Le profil des publics de Richelieu
- Lien à la BnF
- Contexte et format de la venue
- Satisfaction à l'issue de la visite

PARTIE 2 – Types d'utilisateurs

- Les lecteurs de la salle ovale
- Les visiteurs de la salle ovale
- Les visiteurs musée/expo

PARTIE 3 – Focus complémentaires

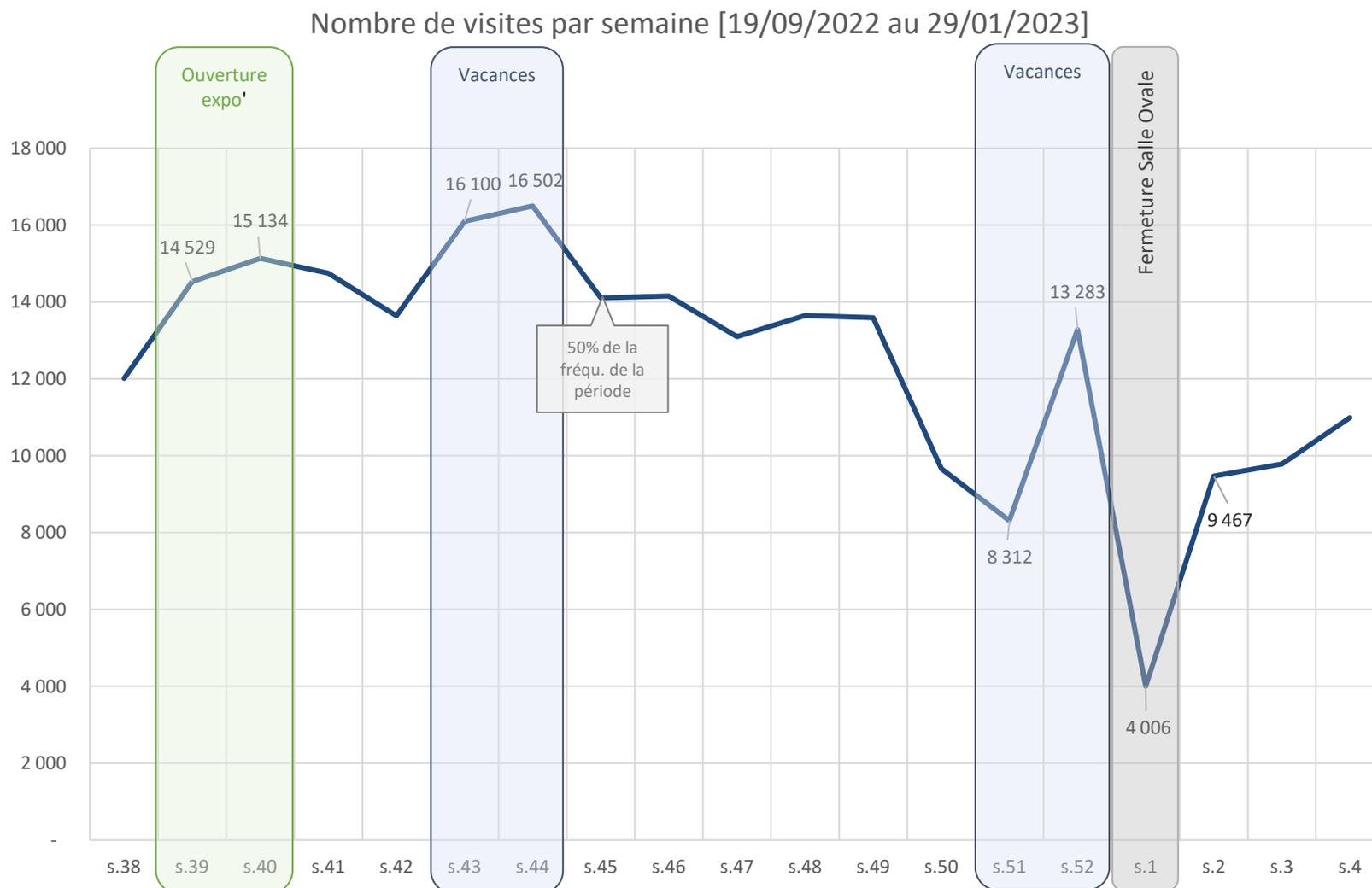
- Les nouveaux venus à la BnF-Site Richelieu
- Les nouveaux venus dans le réseau de la BnF
- Les publics venus en famille ou accompagnés de moins de 16 ans
- Les usagers venus à l'occasion d'une balade dans le quartier

SYNTHESE



→ La fréquentation de la BnF-Site Richelieu

La fréquentation (volume de visites tous espaces confondus) atteint 16 500 visites en début de période. La moitié de la fréquentation sur la période est réalisée début novembre, soit 8 semaines après l'ouverture (sur les 19 étudiées ici). Passée cette semaine, la fréquentation baisse et s'établit au maximum à env. 13 300 visites hebdomadaires. Ces 8 premières semaines pourraient marquer l'effet de l'ouverture. À ce titre, le sursaut de fréquentation pendant les vacances de fin d'année est en-deçà de celui des vacances d'automne.



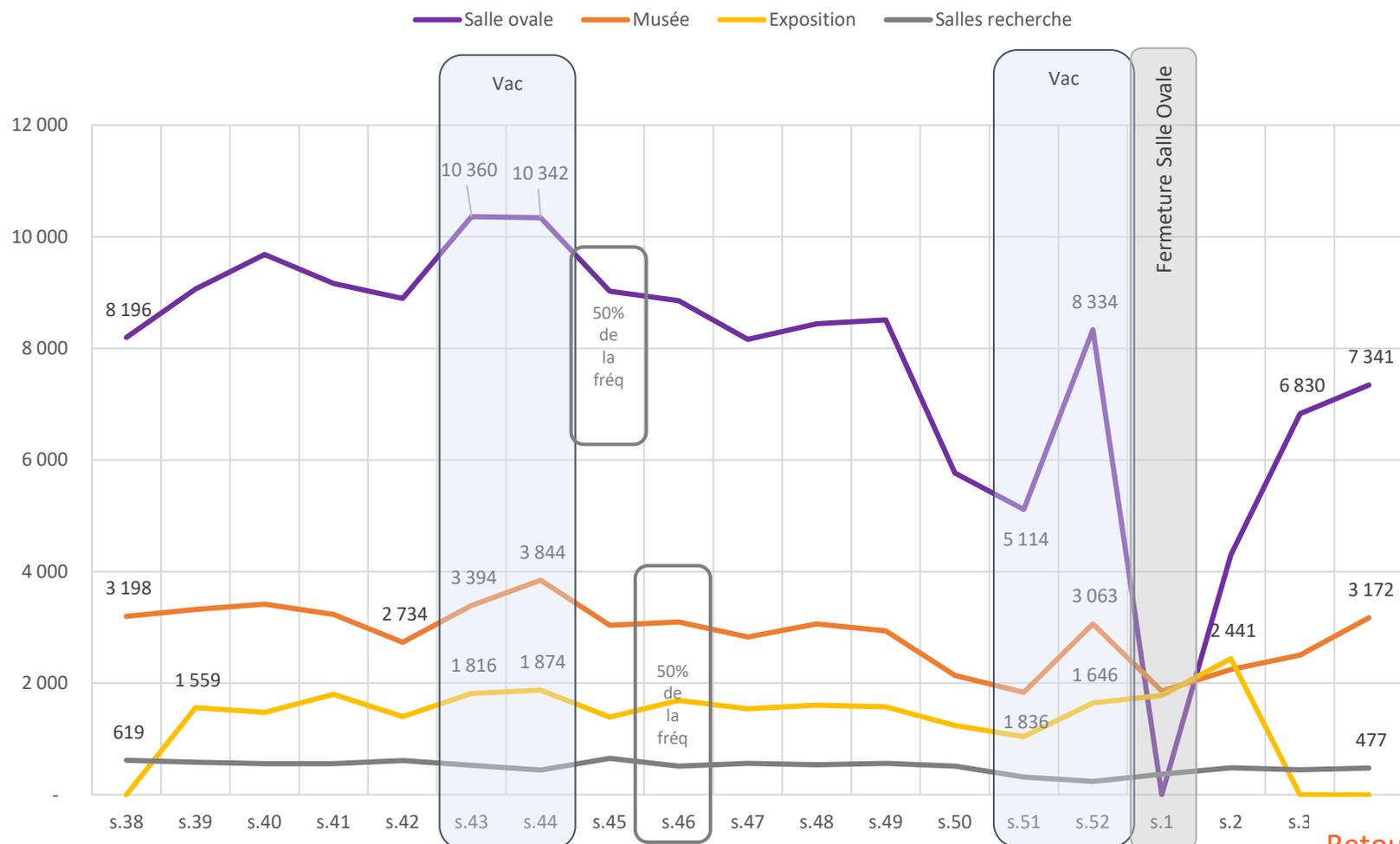


→ La fréquentation de la BnF-Site Richelieu

Cet effet ouverture pourrait être avant tout porté par la salle ovale : celle-ci compte pour les 2 tiers de la fréquentation hebdomadaire de la BnF-Site Richelieu et enregistre 50% de sa fréquentation une semaine avant les autres espaces. Passée cette date, sa fréquentation revient au mieux au niveau de la 1^{ère} semaine d'ouverture et, au pire baisse, de 38% par rapport à cette semaine de référence (baisse en semaine 51, au début des vacances de fin d'année).

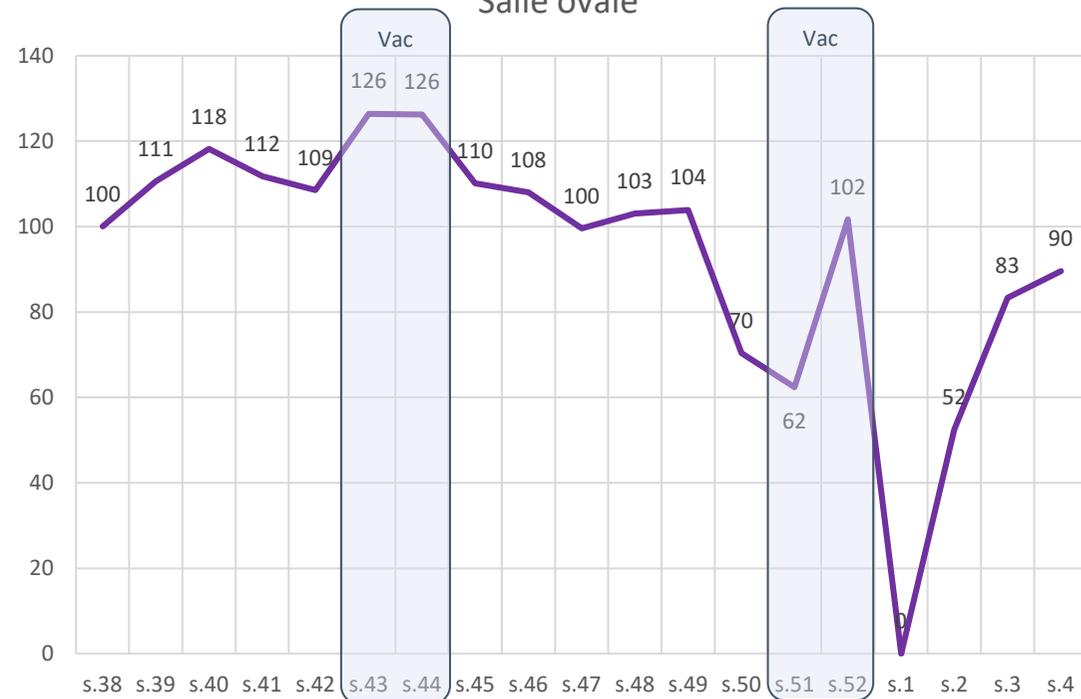
À noter que les périodes de vacances ne se traduisent pas de la même manière sur la fréquentation des différents espaces (cf. page suivante) : en salle ovale et dans le musée, les semaines précédant les vacances voient la fréquentation baisser. Les vacances marquent ensuite un sursaut de fréquentation probablement due à la venue de publics plus occasionnels, profitant des congés pour se rendre à la BnF (pour étudier et/ou visiter). En salle recherche, le phénomène est inversé : les vacances voient la fréquentation baisser, traduisant le caractère professionnel de l'usage de ces salles.

Nombre de visites par semaine et par espace [19/09/2022 au 29/01/2023]

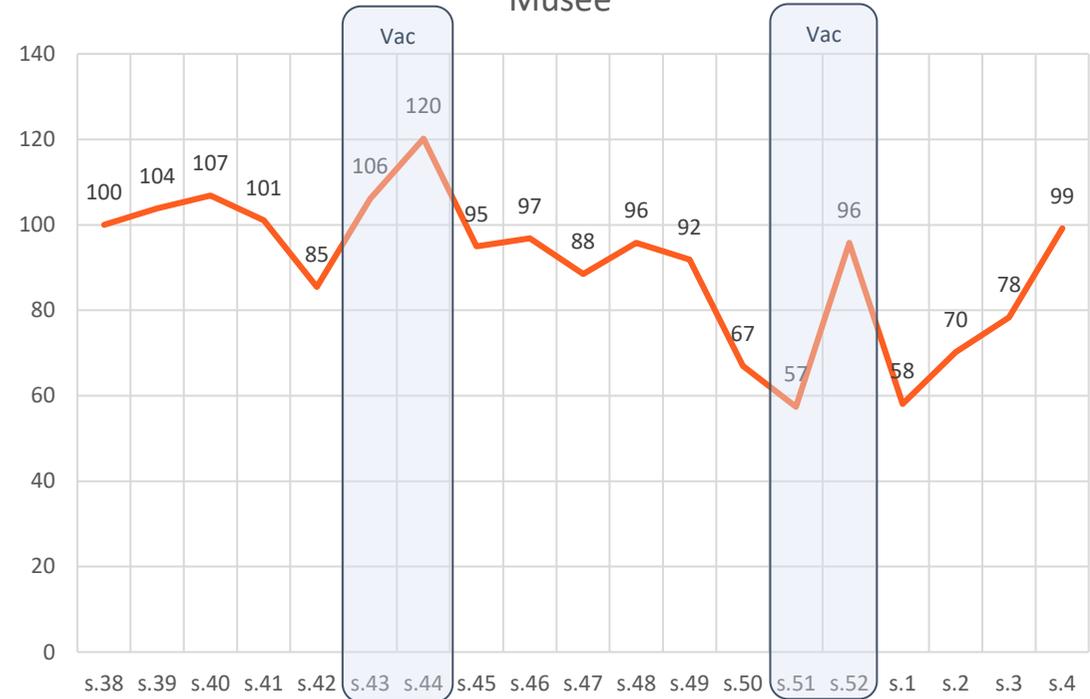


Évolution de la fréquentation par rapport à la 1^{ère} semaine d'ouverture (base 100)

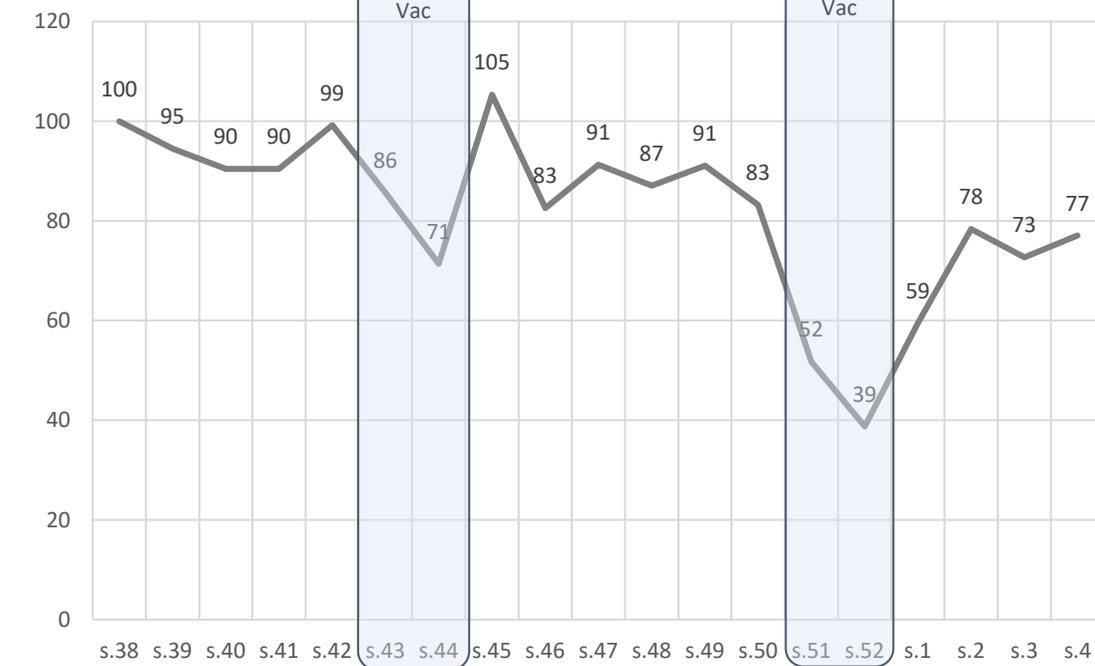
Salle ovale



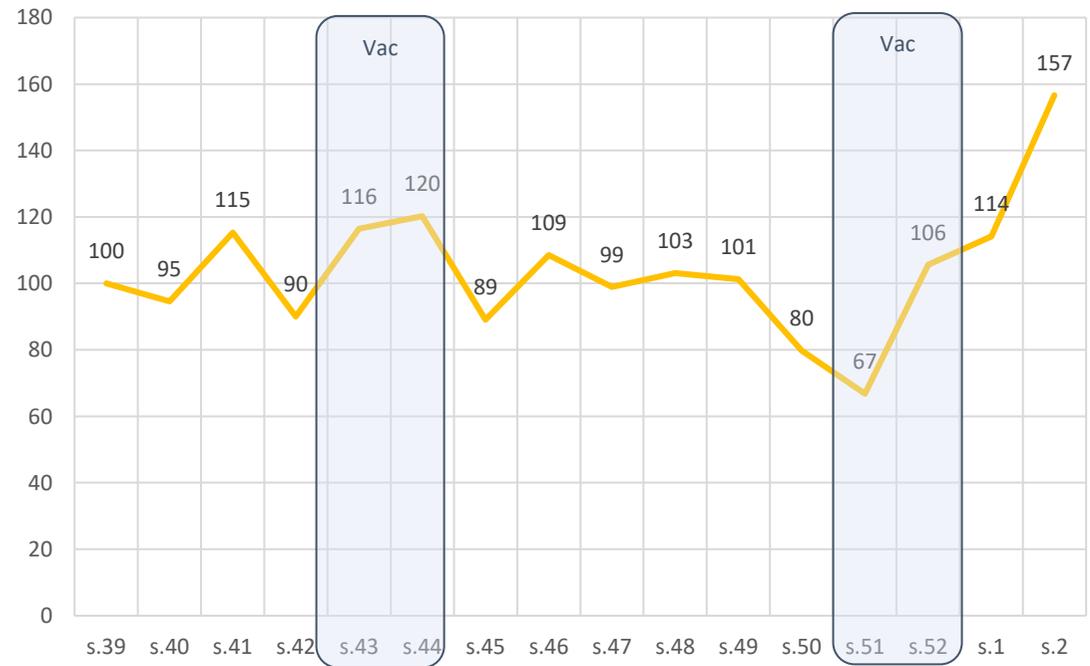
Musée



Salles recherche



Exposition





→ Contexte et objet de l'étude

→ Rappels méthodologiques

PARTIE 1 – Vue d'ensemble

→ La fréquentation de la BnF-Site Richelieu

→ Le profil des publics de Richelieu

→ Lien à la BnF

→ Contexte et format de la venue

→ Satisfaction à l'issue de la visite

PARTIE 2 – Types d'utilisateurs

→ Les lecteurs de la salle ovale

→ Les visiteurs de la salle ovale

→ Les visiteurs musée/expo

PARTIE 3 – Focus complémentaires

→ Les nouveaux venus à la BnF-Site Richelieu

→ Les nouveaux venus dans le réseau de la BnF

→ Les publics venus en famille ou accompagnés de moins de 16 ans

→ Les usagers venus à l'occasion d'une balade dans le quartier

SYNTHESE



→ Des publics moins jeunes qu'à la BnF-François Mitterrand

La BnF-Site Richelieu est autant fréquenté par les femmes que par les hommes.

Les publics de la BnF-Site Richelieu sont jeunes : 40% des publics ont moins de 26 ans contre 19% au sein de la population parisienne. Pour autant, ces publics sont un peu moins jeunes qu'à la BnF-François Mitterrand où les moins de 26 ans représentent 46% des publics. À Richelieu, un quart des publics a plus de 45 ans (vs 19% à la BnF-FM).

Les élèves et étudiants représentent 39% des publics de Richelieu, contre 57% à la BnF-FM. La moitié des publics est en activité contre 29% à la BnF-FM.

Ces disparités d'âge et de situation professionnelle d'un site à l'autre s'explique par le poids des visiteurs du musée ou de l'exposition dans notre échantillon. À Richelieu, 32% des usagers se sont rendus au musée lors de leur venue et 16% dans l'exposition, tandis qu'à la BnF-FM la visite culturelle concerne tout au plus 15% des usagers.

Or, dans le musée/expo', la moyenne d'âge s'établit à 40 ans, 40% des publics ont plus de 45 ans et la part des retraités s'élève à 17%.

En salle ovale, la structuration des publics est plus proche de celle observée à la BnF-FM : la moyenne d'âge en salle ovale s'établit à 35 ans, 42% ont moins de 26 ans. La part des étudiants dans la salle ovale (39%) reste toutefois en-deçà de celle observée à la BnF-FM du fait de la présence importante de publics venus uniquement visiter cette salle.

	Ensemble	Salle ovale n=376	Musée-expo' n=177	S. Rech. n=38
femme	53%	55%	53%	34%
homme	47%	45%	47%	66%
âge moyen	34,71	34,46	39,4	36,71
moins de 26 ans	40%	42%	32%	29%
26 à 45 ans	35%	33%	29%	43%
plus de 45 ans	25%	25%	38%	28%
élève ou étudiant	39%	39%	27%	53%
en activité	51%	52%	58%	40%
en recherche d'emploi	0,3%	0%	0,7%	0%
retraité.e	8%	8%	14%	7%
autres inactifs	1%	1%	0,4%	0%

* en orange, les modalités sur-représentées

			 Insee	 Insee Paris
20 ans ou moins	14%	29%	9%	8%
21 à 23 ans	16%	10%	4%	5%
24 à 25 ans	10%	7%	3%	5%
26 à 45 ans	35%	35%	30%	37%
plus de 45 ans	25%	19%	54%	46%

			 Insee	 Insee Paris
élève ou étudiant	39%	57%	8%	10%
en activité	50%	29%	50%	58%
en recherche d'emploi	1%	5%	7%	7%
retraité.e	8%	7%	28%	19%
autres inactifs	1%	1%	7%	6%



→ Des touristes plus présents qu'à la BnF-François Mitterrand

Près de la moitié des usagers de la BnF-Site Richelieu vit à Paris : autant qu'à la BnF-FM. Le quartier étant très touristique, la part des usagers qui vivent à proximité même de la BnF-Site Richelieu est moindre par rapport à la BnF-FM.

La part des publics venus de région est importante : 20% contre 7% à la BnF-FM. Là encore, le poids des visites culturelles à la BnF-Richelieu éclaire ce résultat : la part des publics venus de régions s'élève à 22% au sein du musée/expo', elle est de 27% chez les usagers visiteurs de la salle ovale (*i.e.* qui ne sont allés qu'en salle ovale et pour visiter seulement¹). À l'inverse, parmi les lecteurs de la salle ovale (*i.e.* qui ne sont allés qu'en salle ovale et pour travailler¹), la part des usagers résidant en régions n'est plus que de 7%, comme à la BnF-FM.

De même, la part des publics internationaux est 2 fois plus importante à la BnF-Richelieu qu'à la BnF-FM.

Parmi les usagers venus de région, 7% viennent de l'Hérault, autant de Gironde, 6% de Haute-Garonne et 5% du Rhône. Les autres départements représentent moins de 5% de ces publics de régions.

Parmi les publics internationaux, les trois principales provenances sont (par ordre d'importance) : l'Italie, le Royaume-Uni et l'Allemagne.

	Ensemble	Salle ovale n=376	Musée-expo' n=177	S. Rech. n=38
Paris	44%	43%	44%	42%
Île-de-France (hors Paris)	26%	27%	29%	22%
Autres régions	20%	20%	22%	12%
Dans un autre pays	10%	10%	5%	23%

		
Paris dont...	44%	47%
dans l'arr. de la BnF ou un arr. limitrophe	15%	22%
dans un autre arr.	29%	25%
Île-de-France (hors Paris)	26%	41%
Autres régions	20%	7%
dans un autre pays	10%	5%

¹ Nous revenons en 2^{ème} partie du rapport sur les profils lecteurs de la salle (voir p.35) et des visiteurs de la salle ovale (voir p.48)



→ Des publics plus diplômés à la BnF-Site Richelieu

La majorité des usagers de la BnF-Richelieu ont au moins un bac+5 et un quart a un bac+3 ou +4. C'est dans les salles du musée/exposition que les publics sont les plus diplômés (59% ont au moins un bac+5) ainsi que dans les salles de recherches (7 usagers sur 10 à bac+5 ou plus).

En conséquence, les publics de la BnF-Richelieu sont le plus souvent cadres ou exercent une profession intellectuelle supérieure (69%). Viennent ensuite les professions intermédiaires pour 16% des publics de la BnF-Site Richelieu.

En comparaison à la BnF-FM, les usagers à Richelieu sont plus diplômés (6 points de plus pour les détenteurs du Bac+5 et plus), en lien probablement avec la part des étudiants plus importante à la BnF-FM (57%) qu'à Richelieu (39%).

Parmi les actifs, les cadres et professions intellectuelles supérieures sont autant présents sur les 2 sites, à la différence qu'il s'agit plus souvent d'enseignants du supérieur et de chercheurs à la BnF-FM (22%) qu'à Richelieu (7%).

Quel que soit le site considéré, il s'agit d'une population plus diplômée et située plus haut dans l'espace social qu'à l'échelle nationale.

Au sein de la population française des plus de 15 ans non-scolarisés, les diplômés d'un bac+ 5 ou plus représentent 11% et 40% à la seule échelle de Paris (contre 68% chez les publics de Richelieu, hors étudiants).

De même, les cadres et professions intermédiaires représentent 34% à l'échelle nationale et 36% à Paris (contre 69% à la BnF-Site Richelieu).

	Ensemble	Salle ovale n=376	Musée-expo' n=177	S. Rech. n=38
Bac ou moins	13%	14%	10%	6%
Bac+1 et +2	9%	10%	4%	5%
Bac+3 et +4	25%	26%	27%	16%
Bac+5 et plus	53%	50%	59%	73%
Profession et catégorie socioprofessionnelle chez les actifs, en rech. d'emploi et retraités (n=285)				
agriculteurs	0%	0%	0%	0%
artisan, comm., chef d'entr.	5%	6%	5%	0%
cadres et prof. intell. sup.	69%	68%	72%	78%
professions intermédiaires	16%	17%	13%	5%
employés, ouvriers	2%	2%	3%	5%
autres	8%	8%	7%	11%

		
Bac ou moins	13%	12%
Bac+1	2%	10%
Bac+2	7%	9%
Bac+3	13%	10%
Bac+4	11%	12%
Bac+5	41%	23%
Bac+6 et plus	12%	24%
agriculteurs	0%	0%
artisan, comm., chef d'entr.	5%	5%
cadres et prof. intell. sup.	69%	66%
...dont enseignants du supérieur et chercheurs	7%	22%
professions intermédiaires	16%	10%
employés, ouvriers	2%	9%
autres	8%	9%



→ Les habitudes de visites culturelles

Les usagers de la BnF-Site Richelieu sont très familiers de la pratique de visite de musées ou d'exposition (60%) : cette part des publics les plus familiers est 2 fois plus importante que dans l'enquête *À l'écoute des visiteurs* du ministère de la Culture (AEV).

Ce niveau de familiarité avec la visite culturelle est aussi haut chez les usagers de la salle ovale ou au sein du musée/expo'.

Ce résultat ne varie pas selon la provenance des publics : qu'ils soient Parisiens où l'offre culturelle abonde ou résidents en Île-de-France ou en régions, les plus familiers de cette pratique culturelle représentent 8 usagers sur 10. Autrement dit, l'ouverture de ce site a d'abord attiré des férus de visites culturelles et il s'agira de voir par la suite si ce lieu s'inscrit progressivement dans les pratiques notamment touristiques de visiteurs plus occasionnels.

Les visites les plus récentes (au cours des 12 derniers mois) ont été faites dans des musées d'art (beaux-arts ou art moderne et contemporain). Près des deux tiers ont également visité un musée ou une exposition d'histoire dans l'année.

Les visiteurs du musée/expo' affichent des taux de visites annuelles plus forts que les publics en salle ovale.

Familiarité avec la pratique de visite de musées et d'exposition		
très forte	60%	30%
forte	21%	18%
moyenne	11%	20%
faible	4%	19%
très faible	5%	13%

Familiarité avec la pratique de visite de musées et d'exposition	Ensemble	Salle ovale n=376	Musée-expo' n=177	S. Rech. n=38
très forte	60%	58%	67%	71%
forte	22%	22%	19%	14%
moyenne	11%	11%	8%	12%
faible	4%	4%	4%	3%
très faible	4%	5%	3%	0%

Avez-vous visité un musée ou une exposition...	ces derniers 12 mois	il y a moins de 5 ans	au moins une fois au cours de votre vie	jamais
de beaux-arts (peinture, sculpture)	87%	7%	4%	2%
d'art moderne et contemporain	75%	15%	5%	5%
d'histoire, mémoire	64%	24%	8%	4%
d'architecture, design, arts décoratifs	59%	25%	6%	9%
de photographie	55%	27%	8%	11%
de sociétés et civilisations	54%	24%	11%	11%
de sciences, techniques et industrie	47%	31%	15%	6%
d'archéologie, préhistoire	48%	28%	15%	9%



→ Les usages numériques à la BnF-Site Richelieu

Le questionnaire d'enquête a intégré un indicateur de familiarité avec les usages numériques ordinaires (écrire un mail, jouer en ligne, consulter une encyclopédie en ligne, etc., voir le détail à la page suivante) en reprenant des questions de l'enquête nationale Capuni sur l'évolution des usages numériques des individus de 2019². Les réponses peuvent ainsi être mises en perspective avec des résultats représentatifs de la population française.

Dans notre enquête, un barème est attribuée à chaque fréquence de pratiques et l'indicateur de familiarité consiste en une variable score sommant l'ensemble des pratiques numériques déclarées. Théoriquement, le score peut aller de 0 point (ne « jamais » pratiquer l'ensemble de ces usages numériques) à 56 points (les pratiquer « toutes plusieurs fois par jour »).

Ce score obtenu est ensuite distribué en 5 niveaux de familiarité (construction en 5 classes autour de la moyenne, d'une écart-type) :

- Familiarité très forte : supérieur ou égal à 49
- Familiarité forte : de 41 à 48
- Familiarité moyenne : de 34 à 40
- Familiarité faible : de 26 à 33
- Familiarité très faible : inférieur à 26

Ce score n'existe pas à notre connaissance dans l'enquête nationale Capuni : ces niveaux de familiarité dans notre échantillon ne peuvent être comparés à une moyenne nationale. Cet indicateur est construit pour des comparaisons à l'intérieur de notre enquête et pour de futures comparaisons dans le Baromètre des publics de la BnF à Richelieu ou F. Mitterrand.

Familiarité avec les pratiques numériques	Ensemble	Salle ovale n=376	Musée-expo' n=177	S. Rech. n=38
très forte	7%	8%	6%	3%
forte	27%	25%	26%	21%
moyenne	37%	39%	37%	30%
faible	23%	23%	26%	35%
très faible	5%	5%	5%	10%

Dans notre échantillon, ce score s'échelonne de 5 points à 56 points, la moyenne s'établit à 37,43. Un peu plus d'un tiers des publics de la BnF-Site Richelieu se rangent Suivant cet indicateur, un tiers des publics se situe dans une familiarité moyenne.

Les niveaux de familiarité faible et très faible représentent un peu plus d'un quart de l'échantillon. À ces niveaux, les usages numériques sont moins souvent quotidiens et se concentrent avant tout sur les échanges d'emails, la recherche d'information sur une question ou d'informations pratiques.

Les niveaux de familiarité forte et très forte représentent un tiers de l'échantillon. Ces niveaux se démarquent par leur pratique au quotidien des jeux en ligne et l'échange d'informations dans des groupes/communautés, 2 pratiques qui rassemblent au moins 4 personnes sur 10 à ces niveaux de familiarité contre 10% ou moins des individus dans les autres niveaux de familiarité.

Dans notre échantillon, les publics affichent un même niveau de familiarité en salle ovale ou dans le musée/expo'. La familiarité avec ces pratiques varie en fonction de l'âge : 40% des jeunes adultes (35 ans ou moins) ont une familiarité forte ou très forte. Ils ne sont que 11% dans ce cas chez les plus de 55 ans dont la majorité (52%) a une familiarité faible ou très faible avec ces pratiques.

² Mise en œuvre par l'observatoire Omni du laboratoire Marsouin, cette enquête récurrente depuis 2002 vise à « mesurer ce qu'apporte (ou n'apporte pas) le numérique aux individus en terme d'empowerment. [Elle s'intéresse] plus particulièrement aux usages du numérique au sein des zones rurales isolées (ZRI) et dans les quartiers prioritaires de la ville (QPV). Il s'agit d'une enquête téléphonique menée en mars 2019 auprès de 7 500 personnes de plus de 18 ans (un échantillon national et quatre sur-échantillonnages). » Marsouin, « Enquête Individus 2019 – CAPUNI », [en ligne], <https://www.marsouin.org/mot303.html>, consulté le 28/02/2023.



→ Les usages numériques à la BnF-Site Richelieu

Au sein de notre échantillon les pratiques les plus ordinaires (au moins une fois par jour) sont : l'échange d'emails, les échanges sur les réseaux sociaux, la recherche d'informations pratiques ou sur une question spontanée et dans une moindre mesure la consultation de Wikipédia. Le jeu en ligne/ en réseau est plus rare : la moitié de l'échantillon ne le fait jamais. C'est l'une des pratiques qui distingue les plus familiers des usages numériques.

À noter : dans l'enquête auto-administrée sur place auprès des lecteurs de la salle ovale, la familiarité numérique est significativement plus forte (41% sont très familiers de ces pratiques contre 32% dans l'enquête principale). À l'inverse, dans l'enquête en ligne, plus de la moitié des répondants sont peu ou très peu familiers de ces pratiques numériques (56%).

Ce résultat se comprend en regard de l'âge des répondants dans ces différentes enquêtes : plus souvent des jeunes adultes dans l'enquête en salle ovale (84% ont 35 ans ou moins), plus souvent des plus de 55 ans dans l'enquête en ligne (60% des répondants de cette enquête).

Dans les 3 derniers mois, pour votre usage personnel, à quelle fréquence en moyenne vous...	plusieurs fois par jour	tous les jours ou presque	au moins une fois par semaine	au moins une fois par mois	moins souvent	jamais
échangez des e-mails	51%	32%	11%	2%	2%	2%
échangez sur les réseaux sociaux	44%	33%	5%	2%	4%	12%
recherchez de l'information pratique (horaire cinéma, piscine, etc.)	38%	44%	15%	2%	1%	1%
recherchez de l'information sur une question que vous vous posez sur l'instant	43%	48%	7%	1%	0%	0%
consultez Wikipédia	12%	32%	31%	13%	8%	3%
jouez en ligne, jouez en réseau	6%	11%	11%	7%	9%	56%
partagez de l'information locale auprès d'un groupe ou d'une communauté	6%	17%	16%	12%	14%	35%

Familiarité avec les pratiques numériques	enquête sur place en face-à-face	enquête auto-administrée sur place	enquête auto-administrée en ligne
Forte ou très forte	32%	41%	21%
moyenne	37%	28%	22%
faible ou très faible	31%	31%	56%

*échantillons non-pondérés
** en orange, les modalités significativement sur-représentées



→ Les usages numériques à la BnF-Site Richelieu

Comparé à la population nationale (Enquête Capuni, 2019), les usagers de la BnF-Site Richelieu ont des pratiques numériques plus intenses. Au quotidien, 8 à 9 usagers sur 10 font des recherches d'informations pratiques ou sur une question spontanée (contre respectivement 29% et 45% à l'échelle nationale), échangent des emails (contre 51% à l'échelle nationale) ou sur les réseaux sociaux numériques (vs 44% à l'échelle nationale).

La moitié déclare consulter Wikipédia au moins une fois par jour (vs 12% à l'échelle nationale), près d'un quart échange des informations au sein de groupes/de communautés (vs 8% à l'échelle nationale).

La seule pratique pour laquelle les usagers de la BnF-Site Richelieu sont dans la moyenne nationale est le jeu en ligne ou en réseau. 17% jouent au quotidien parmi les usagers de la BnF contre 15% en moyenne nationale.

Pratiques numériques quotidiennes (au moins 1 fois par jour)	Ensemble	Salle ovale n=376	Musée-expo' n=177	S. Rech. n=38	Moyenne nationale*
chercher d'info sur une question spontanée	92%	93%	93%	92%	45%
échanger des emails	85%	84%	82%	93%	51%
chercher d'infos pratiques	82%	83%	84%	81%	29%
échanger sur les réseaux sociaux numériques	77%	78%	72%	63%	44%
consulter Wikipédia	45%	41%	53%	54%	12%
partager une info locale auprès d'un groupe	23%	22%	21%	26%	8%
jouer en ligne	17%	17%	17%	7%	15%

*Source : Enquête Capuni, 2019



→ Contexte et objet de l'étude

→ Rappels méthodologiques

PARTIE 1 – Vue d'ensemble

→ La fréquentation de la BnF-Site Richelieu

→ Le profil des publics de Richelieu

→ Lien à la BnF

→ Contexte et format de la venue

→ Satisfaction à l'issue de la visite

PARTIE 2 – Types d'utilisateurs

→ Les lecteurs de la salle ovale

→ Les visiteurs de la salle ovale

→ Les visiteurs musée/expo

PARTIE 3 – Focus complémentaires

→ Les nouveaux venus à la BnF-Site Richelieu

→ Les nouveaux venus dans le réseau de la BnF

→ Les publics venus en famille ou accompagnés de moins de 16 ans

→ Les usagers venus à l'occasion d'une balade dans le quartier

SYNTHESE



→ Les canaux d'information

22% déclarent avoir toujours connu ce site de la BnF et plus souvent encore (46%) chez les usagers qui venaient à la BnF-Site Richelieu avant sa réouverture en septembre.

Au-delà, l'information en ligne est principalement mobilisée : en cumulé, 21% des usagers ont eu connaissance de ce lieu et de sa programmation par ce biais dont 16% sur les réseaux sociaux avec les comptes BnF.

Viennent ensuite le bouche-à-oreille pour 20% des usagers et les médias pour 18% des usagers.

Traduisant l'usage de ce lieu à des fins d'étude, 12% ont connu le site Richelieu dans le cadre scolaire ou universitaire, autant qu'à la BnF-FM.

À noter enfin : 6% découvrent ce site de la BnF par hasard, en passant devant. Il s'agit le plus souvent de personnes qui se promènent dans le quartier ou y sont venues pour visiter un lieu à proximité.

8% des usagers sont informés par une communication directe de la BnF: par ordre d'importance via une campagne d'affichage (en particulier chez ceux qui ont visité le musée/expo'), sur son site web, sur ses comptes RSN.

Comment avez-vous connu la BnF-Site Richelieu ou son programme (expositions, événements, etc.) ?	Ensemble	Salle ovale n=376	Musée- expo' n=177	S. Rech. n=38
je l'ai toujours connue	22%	20%	29%	32%
Par une information en ligne dont...	21%	24%	13%	0%
...sur le site web de la BnF	2%	2%	1%	0%
...sur un autre site web (ex : que faire à paris, tripadvisor,...)	3%	4%	2%	0%
...sur les réseaux sociaux avec les comptes BnF	1%	1%	1%	0%
...sur les réseaux sociaux par d'autres comptes que ceux de la BnF	16%	19%	9%	0%
un proche / un ami / ma famille	20%	22%	16%	8%
dans les médias (radio, télé, papier, Internet)	18%	20%	21%	16%
un enseignant / mon environnement scolaire / journée d'accueil des établissements	12%	7%	14%	38%
en passant devant, par hasard	6%	7%	5%	0%
une campagne d'affiche	4%	4%	6%	0%
un collègue / mon réseau professionnel	3%	3%	6%	6%
en me géolocalisant (mon gps, sur Googlemap, etc.)	2%	2%	1%	0%
en faisant une recherche documentaire ou de lieux où travailler	1%	1%	1%	0%
Habite/travaille à proximité	1%	1%	1%	0%
Par un autre site de la BnF	1%	1%	1%	0%
autre, merci de préciser	1%	1%	0%	0%
je ne me rappelle plus	3%	2%	2%	3%



→ Usagers de retour et nouveaux venus à la BnF-Site Richelieu

23% des usagers peuvent être qualifiés « d'anciens de la BnF » en ce sens qu'ils y venaient déjà avant la réouverture : 14% d'entre eux s'y rendaient avant que les travaux ne commencent, 12% y venaient aussi pendant les travaux.

Les 3 quarts des usagers sont des nouveaux venus : parmi eux, les 2 tiers n'étaient jamais venus avant (contre 15% de primo-visiteurs à la BnF-FM). Parmi ces nouveaux venus, 10% ne viennent que depuis la réouverture de la BnF-Site Richelieu.

Les nouveaux sont plus nombreux en salle ovale (8 personnes sur 10 dans cet espace) que dans le musée/expo' où 30% étaient déjà venus sur ce site avant ou pendant les travaux.

Le questionnaire interroge les autres sites de la BnF fréquentés par les publics mais ne comportaient pas de modalités « je n'en fréquente aucun ». La part importante de non-réponses à cette question peut sans doute être interprétée en ce sens.

La majorité des usagers fréquentent un autre site de la BnF et il s'agit le plus souvent de la BnF-François Mitterrand (52% des usagers). En particulier, une importante part des publics du musée/expo' recoupe les publics des expositions et activités de la BnF-FM (41%).

Les publics de la salle ovale en revanche se démarquent de cette vue d'ensemble : chez eux, la part de primo-visiteurs est forte (71%) et 52% ne répondent pas à la question sur les autres sites de la BnF, sans doute parce qu'ils ne fréquentent que celui de Richelieu. La salle ovale en ce sens constitue le lieu privilégié du renouvellement des publics de la BnF.

Parmi ces publics de la salle, notons par ailleurs que 29% fréquentent également la BnF-FM en haut-de-jardin et 16% en rez-de-jardin : on peut se demander si pour ceux-là le site de Richelieu est venu se substituer à cette fréquentation de la BnF-FM ?

A part cette visite, étiez-vous déjà venu.e à la BnF- Site Richelieu ?	Ensemble	Salle ovale n=376	Musée- expo' n=177	S. Rech. n=38
les anciens de la BnF	23%	18%	30%	47%
les nouveaux venus dont...	77%	82%	70%	53%
...depuis septembre	10%	11%	4%	12%
... primo-visiteurs le jour de l'enquête	67%	71%	66%	41%
* en orange, les modalités significativement sur-représentées				

Parmi les autres sites de la BnF, lesquels avez-vous déjà fréquentés ?	Ensemble	Salle ovale n=376	Musée- expo' n=177	S. Rech. n=38
Non réponse	46%	52%	36%	18%
la BnF-François-Mitterrand dont...	52%	46%	61%	77%
...la bibliothèque tous publics (haut-de-jardin)	27%	29%	26%	24%
... la bibliothèque de recherche (rez-de-jardin)	21%	16%	22%	47%
...les expositions et activités culturelles	24%	22%	41%	20%
...les autres espaces	4%	4%	5%	9%
l'Arsenal	6%	7%	9%	12%
la BnF Opéra	5%	4%	7%	17%
* en orange, les modalités significativement sur-représentées / en bleu, les modalités significativement sous-représentées				



- Contexte et objet de l'étude
- Rappels méthodologiques

PARTIE 1 – Vue d'ensemble

- La fréquentation de la BnF-Site Richelieu
- Le profil des publics de Richelieu
- Lien à la BnF
- Contexte et format de la venue
- Satisfaction à l'issue de la visite

PARTIE 2 – Types d'utilisateurs

- Les lecteurs de la salle ovale
- Les visiteurs de la salle ovale
- Les visiteurs musée/expo

PARTIE 3 – Focus complémentaires

- Les nouveaux venus à la BnF-Site Richelieu
- Les nouveaux venus dans le réseau de la BnF
- Les publics venus en famille ou accompagnés de moins de 16 ans
- Les usagers venus à l'occasion d'une balade dans le quartier

SYNTHESE



→ Seul 1 quart des usagers vient travailler à la BnF-Richelieu

La majorité des publics se rend dans le quartier de la BnF-Site Richelieu pour venir sur ce site.

Un quart des publics a une autre raison de se rendre dans ce quartier : 20% le visitent, s’y promènent et 4% étudient ou travaillent à proximité de Richelieu. Les publics de la salle ovale sont plus nombreux dans ce cas : 23% entrent à Richelieu au cours d’une balade dans le quartier.

Hors salles de recherche, les 3 quarts des publics viennent dans le cadre de leur loisir, pour une visite et jusqu’à 9 personnes sur 10 chez les visiteurs du musée/expo’. Ils sont 18% dans ce cas à la BnF-FM.

Hors salles de recherche, un quart des publics vient pour travailler à la BnF-Site-Richelieu : il s’agit en grande majorité des publics qui se rendent en salle ovale. À la BnF-FM, 8 usagers sur 10 viennent travailler ou étudier.

Vous êtes venu.e dans le quartier de la BnF-Site Richelieu principalement pour ...	Ensemble	Salle ovale n=376	Musée-expo' n=177	S. Rech. n=38
spécifiquement pour venir à la BnF-Site Richelieu	73%	71%	78%	90%
vous promener, visiter le quartier ou un lieu à proximité de la BnF-Richelieu	20%	23%	14%	3%
parce que vous étudiez/travaillez dans le quartier	4%	3%	5%	4%
pour une autre raison	3%	2%	3%	2%
Vous êtes venu.e à la BnF-Site Richelieu principalement pour...				
pour le loisir, une visite	75%	77%	94%	31%
pour travailler	25%	23%	6%	69%
* en orange, les modalités significativement sur-représentées				



→ Seul 1 tiers des publics vient seul à la BnF-Site Richelieu

Hors salles de recherche, les publics sont majoritairement accompagnés à la BnF-Site Richelieu. Seul 1 tiers s’y rend seul que ce soit dans les espaces du musée/expo’ ou dans la salle ovale.

En ce sens, la BnF-Site Richelieu offre une image diamétralement opposée à la BnF-FM dans laquelle les 3 quarts des usagers viennent en solo.

Un quart des publics viennent entre amis (vs 16% à la BnF-FM), environ 1 sur 5 en couple (vs 5% à la BnF-FM) et 18% en famille (vs 3% à la BnF-FM). Les publics accompagnés de moins de 16 ans environ 1 personne sur 7.

Ces modalités d’accompagnement varient peu d’un espace à l’autre de la BnF-Site Richelieu.

En revanche, elles varient suivant l’âge des publics renvoyant en cela aux temps sociaux dans lesquels s’insère la fréquentation de ces lieux (bibliothèque et musée). Les jeunes adultes sont ainsi plus souvent seuls (venus pour travailler) ou accompagnés de leurs pairs. Parmi les 36-55 ans, un tiers vient en famille et sont plus souvent accompagnés de moins de 16 ans. Passés 55 ans, la visite se fait plus souvent en couple.

Avec qui êtes-vous venu(e) ?	Ensemble	Salle ovale n=376	Musée-expo' n=177	S. Rech. n=38	
Seul	36%	33%	30%	65%	74%
Accompagné(e) dont...	64%	67%	70%	35%	24%
...de la famille	18%	19%	15%	9%	3%
...en couple	22%	22%	27%	16%	5%
...entre ami.es, collègues	25%	26%	27%	10%	16%
... avec des moins de 16 ans	16%	16%	15%	15%	-

Avec qui êtes-vous venu(e) ?	35 ans et moins	36-55 ans	Plus de 55 ans
Seul	40%	33%	22%
Accompagné(e) dont...			
...de la famille	12%	33%	27%
...en couple	20%	20%	34%
...entre ami.es, collègues	29%	15%	19%
... avec des moins de 16 ans	8%	39%	14%

* en orange, les modalités significativement sur-représentées / en bleu, les modalités significativement sous-représentées



→ La salle ovale : au cœur de la visite des usagers

Avec 8 usagers sur 10 s'y rendant, la salle ovale est le cœur de la visite à la BnF-Site Richelieu.

Le musée et l'exposition cumulent ensemble 39% des usagers. Parmi eux, 60% ne visitent que le musée, 17% que l'expo et 23% visitent et le musée et l'exposition. Les salles de recherches rassemblent 8% des usagers dont 4% se rendent par ailleurs dans le musée/expo' et/ou en salle ovale.

Par recoupement, on distingue 5 usages principaux :

- **37% des usagers sont des visiteurs de la salle ovale** : ils ne sont allés ni dans le musée/expo, ni en salles recherche et sont venus à la BnF pour visiter. Ils restent en moyenne 45 min et peuvent s'être rendus dans d'autres espaces : la salle Labrouste pour 40% d'entre eux ; la librairie : 19% ; le jardin : 13% ; au café : 3%
- **18% sont des lecteurs en salle ovale** : ils ne sont allés ni dans le musée/expo, ni en salles recherche et sont venus à la BnF pour travailler ou étudier. Ils restent en moyenne 5h30 et fréquentent peu les autres espaces (salle Labrouste: 9% d'entre eux ; librairie: 1% ; jardin: 7% ; café : 3%)
- **25% sont des visiteurs du musée/expo' et de la salle ovale** : ils ne vont pas en salles recherche, ils restent en moyenne 1h40 et fréquentent largement les autres espaces (salle Labrouste : 23% d'entre eux ; librairie : 20% ; jardin : 17% ; café : 3%)
- **11% ne visitent que le musée/expo** : ils ne vont ni en salles ovale ni de recherche. Ils restent 1h40 en moyenne et fréquentent peu les autres espaces (salle Labrouste: 10% d'entre eux ; librairie : 9% ; jardin : 9% ; café : 5%)
- **8% sont chercheurs** dont 4% vont par ailleurs en salle ovale ou dans le musée/expo. Leur visite sont longues de 2h à 4h pour ceux qui ne fréquentent que les salles de recherche.

Rapportés à chaque espace, ces types d'usage se répartissent de la façon suivante :

- **Dans la salle ovale** : 22% sont des lecteurs, venus travailler, 4% des chercheurs (ils sont par ailleurs allés en salles de recherche) et les 3 quarts des visiteurs : de la seule salle ovale (45% des publics de la salle ovale) ou en cumul de la visite du musée/expo (30%).
- **Au sein du musée/expo**, 63% se sont également rendus en salle ovale, 7% sont aussi allés en salles de recherche et 30% ne vont ni en salles de recherche ni en salle ovale.

Aujourd'hui, quels espaces avez-vous fréquentés ?	
salle ovale	82%
musée/expo'	39%
INHA	27%
librairie	15%
jardin	13%
salle recherches	8%
café	3%
salle conférence	1%
Durée moyenne de la visite	1h40

Types d'usages	% obs.	Durée moyenne de la visite
visiteurs s.Ovale	37%	45 min
lecteurs s. Ovale	18%	5h30
visiteurs musée/expo et s.ovale	25%	1h40
visiteurs musée/expo	11%	1h40
chercheurs	4%	4h10
chercheurs et visiteurs musée/expo ou s.ovale	4%	2h05
promeneurs	1%	1h05

Part de chaque type d'usages selon les espaces	Salle ovale n=376	Musée-expo' n=177
visiteurs s.Ovale	45%	-
lecteurs s. Ovale	22%	-
visiteurs musée/expo et s.ovale	30%	63%
chercheurs	3%	7%
visiteurs musée/expo	-	30%

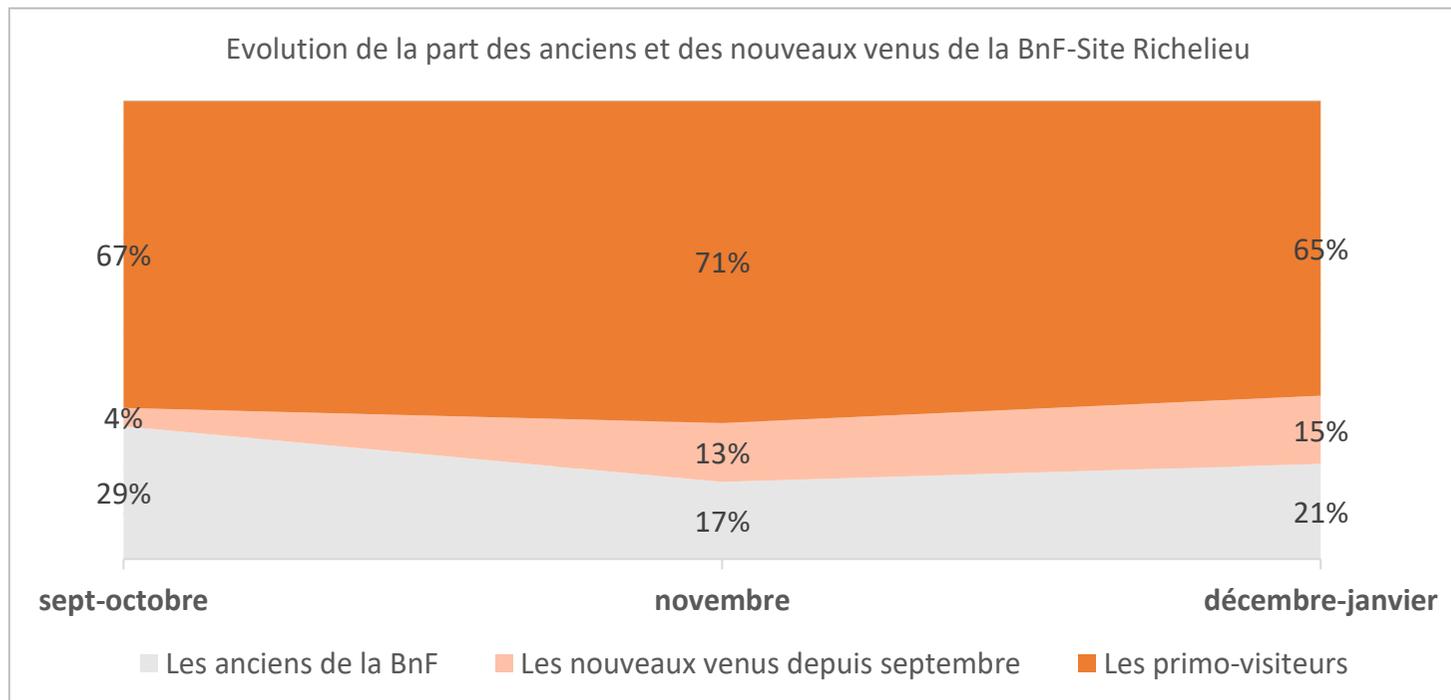


→ Évolution de la fréquentation depuis la réouverture

Depuis la réouverture, la part des primo-visiteurs est relativement stable. Elle tend à augmenter pendant les vacances d'automne (70%) et le week-end (71% vs 62% en semaine).

Le poids des anciens de la BnF-Site Richelieu tend à diminuer (de 29% en début de période à 21% en fin) à mesure que grandit la part des nouveaux venus. Ces nouveaux venus étaient 4% quand nous commençons l'enquête fin septembre, ils représentent 15% de l'échantillon quatre mois plus tard indiquant que progressivement ce site de la BnF gagne des usagers qui viennent et reviennent. Ces nouveaux venus représentent 21% des répondants pendant les vacances de fin d'année.

La part de ces nouveaux venus représente 10% des usagers en période scolaire et lors des vacances. Ils sont en revanche plus nombreux en semaine (12%) que le week-end (8%).



Variation de la part des anciens et nouveaux de la BnF-Site Richelieu selon la période d'enquête

	LIEN AVEC LA BNF-SITE RICHELIEU			TOTAL
	LES ANCIENS DE LA BNF	LES NOUVEAUX VENUS	PRIMO-VISITEURS	
▲ Vacances / hors-vacances				
période scolaire	25%	10%	65%	100%
vacances	21%	10%	69%	100%
TOTAL	24%	10%	66%	
▲ Semaine / week-end				
semaine	26%	12%	62%	100%
week-end	21%	8%	71%	100%
TOTAL	24%	10%	66%	



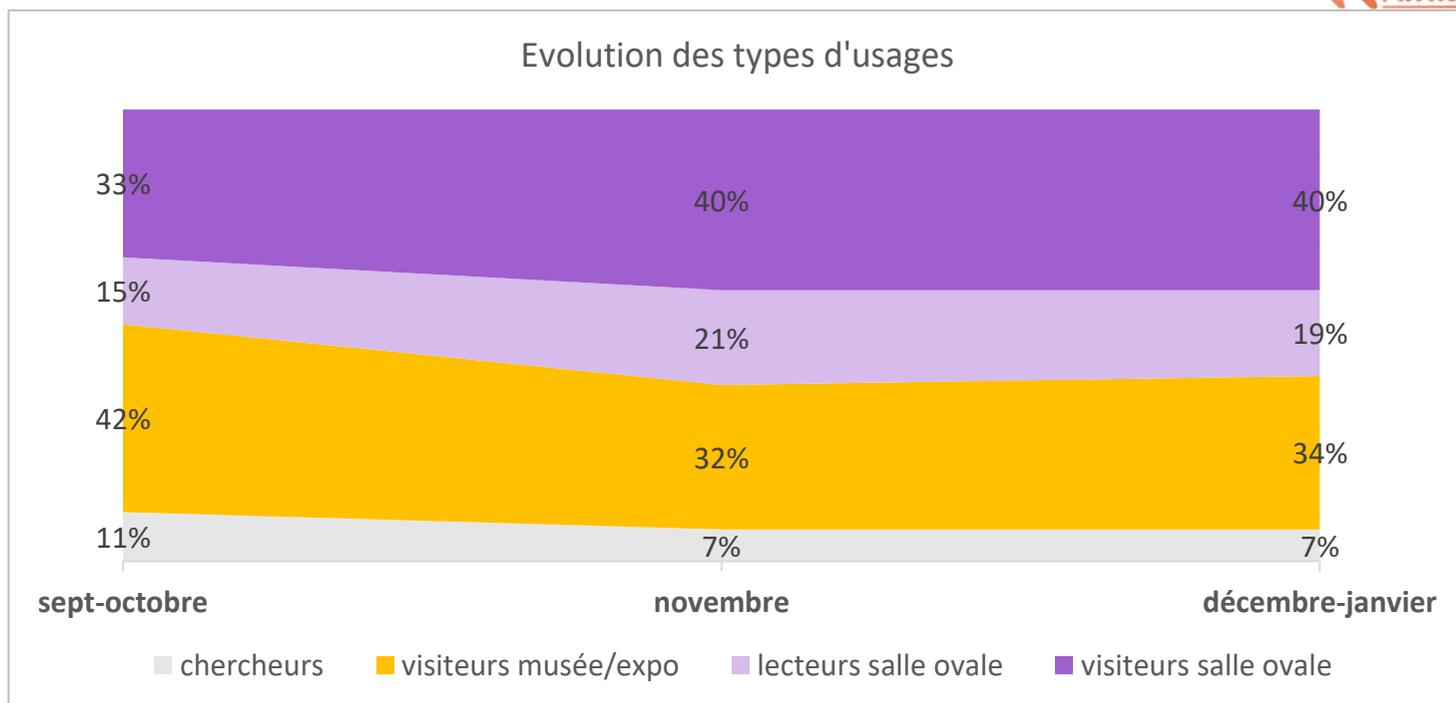
→ Évolution de la fréquentation depuis la réouverture

Au-delà du 1^{er} mois d'ouverture, les types d'usage de la BnF-Richelieu sont (pour le moment) stables : les visiteurs du musée/expo' représentent 1 usager sur 3, ceux de la salle ovale 40% et les lecteurs de la salle ovale 1 usager sur 5. La part des chercheurs s'établit à moins de 10% dès le mois de novembre.

Les usages studieux de la BnF-Site Richelieu sont plus fréquents en période scolaire : les chercheurs représentent alors 11% des usagers (vs 5% en vacances) et les lecteurs de la salle ovale 20% des usagers (vs 15% pendant les vacances).

Les lecteurs de la salle ovale sont aussi présents pendant la semaine que lors des week-end. Les chercheurs quant à eux privilégient la semaine (12% vs 5% le week-end).

En contrepoint les visiteurs du musée/expo' ou de la seule salle ovale sont un peu plus présents lors des vacances (respectivement 40% et 38%). Les visiteurs de la salle ovale sont aussi plus présents pendant les week-ends (41% vs 33% en semaine) et ceux du musée/expo' aussi présents en semaine que le week-end.



Variation de la part des anciens et nouveaux de la BnF-Site Richelieu selon la période d'enquête

	TYPE D'USAGERS				TOTAL
	CHERCHEURS	VISITEURS MUSÉE/EXPO	QUE LECTEURS S. OVALE	QUE VISITEURS S.OVALE	
▲ Vacances / hors-vacances					
période scolaire	11%	33%	20%	36%	100%
vacances	5%	40%	15%	38%	100%
TOTAL	8%	36%	18%	37%	
▲ Semaine / week-end					
semaine	12%	35%	18%	33%	100%
week-end	5%	36%	17%	41%	100%
TOTAL	8%	36%	18%	37%	



→ Contexte et objet de l'étude

→ Rappels méthodologiques

PARTIE 1 – Vue d'ensemble

→ La fréquentation de la BnF-Site Richelieu

→ Le profil des publics de Richelieu

→ Lien à la BnF

→ Contexte et format de la venue

→ Satisfaction à l'issue de la visite

PARTIE 2 – Types d'utilisateurs

→ Les lecteurs de la salle ovale

→ Les visiteurs de la salle ovale

→ Les visiteurs musée/expo

PARTIE 3 – Focus complémentaires

→ Les nouveaux venus à la BnF-Site Richelieu

→ Les nouveaux venus dans le réseau de la BnF

→ Les publics venus en famille ou accompagnés de moins de 16 ans

→ Les usagers venus à l'occasion d'une balade dans le quartier

SYNTHESE



Globalement quelle note donneriez-vous à votre visite ?

Réponses effectives : 444

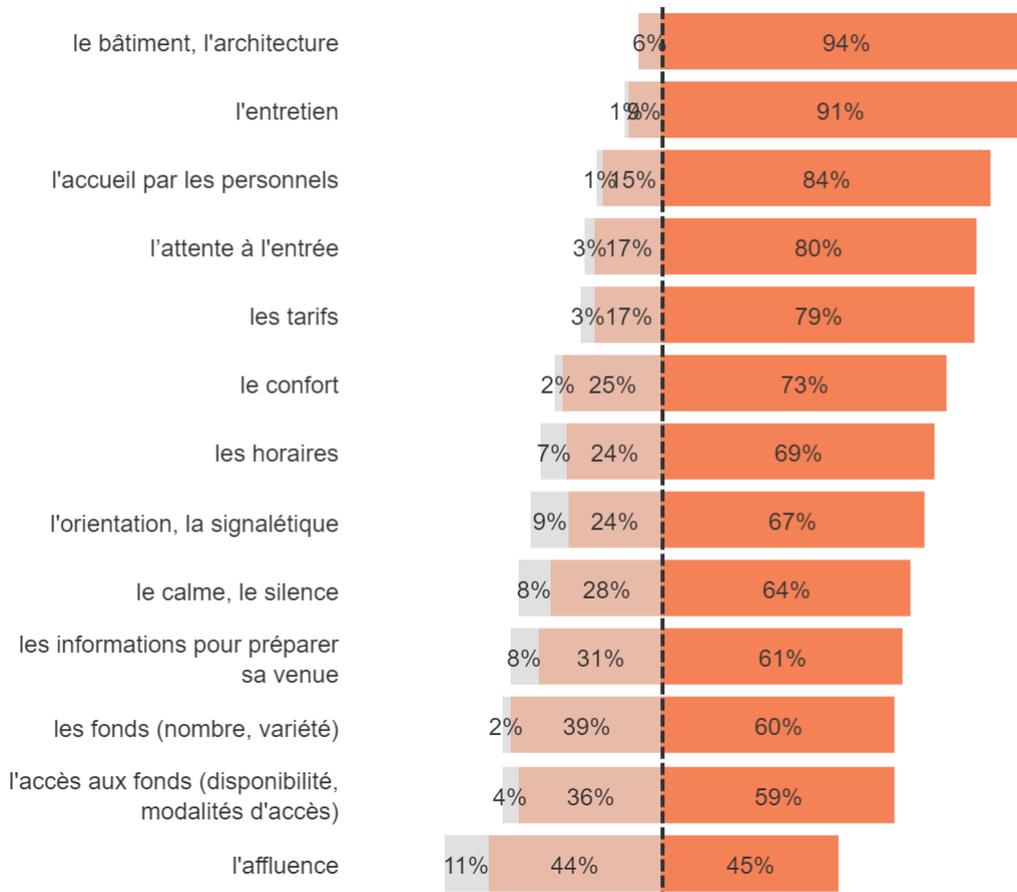
Moyenne : 8,8

● Note 6 ou moins ● Note 7 à 8 ● Note 9 à 10



Satisfaction sur les critères suivants

● peu ou pas satisfaisant ● satisfaisant ● très satisfaisant



→ Un nouveau lieu très apprécié mais trop fréquenté



6 usagers sur 10 sont très satisfaits de leur visite à la BnF-Site Richelieu et attribuent une note de 9 à 10 à sa visite.

L'architecture et la rénovation du bâtiment sont largement saluées. Les conditions matérielles de la venue et l'accueil sur place entraînent également une très forte satisfaction : 84% se disent très satisfaits de l'accueil par les personnels (vs 60% à la BnF-FM), 91% de l'entretien du lieu, 80% de l'attente à l'entrée.

En lien avec la gratuité de la salle ovale, 79% sont très satisfaits des tarifs à la BnF-Site Richelieu (vs 33% à la BnF-FM).

De même, 22% des usagers déclarent avoir déjà sollicité l'aide des bibliothécaires et parmi eux 70% s'en disent très satisfaits (vs 47% à la BnF-FM).

Les éléments d'insatisfaction varient selon les types d'usages de la BnF-Site Richelieu : nous y revenons en 2^{ème} partie de ce rapport.

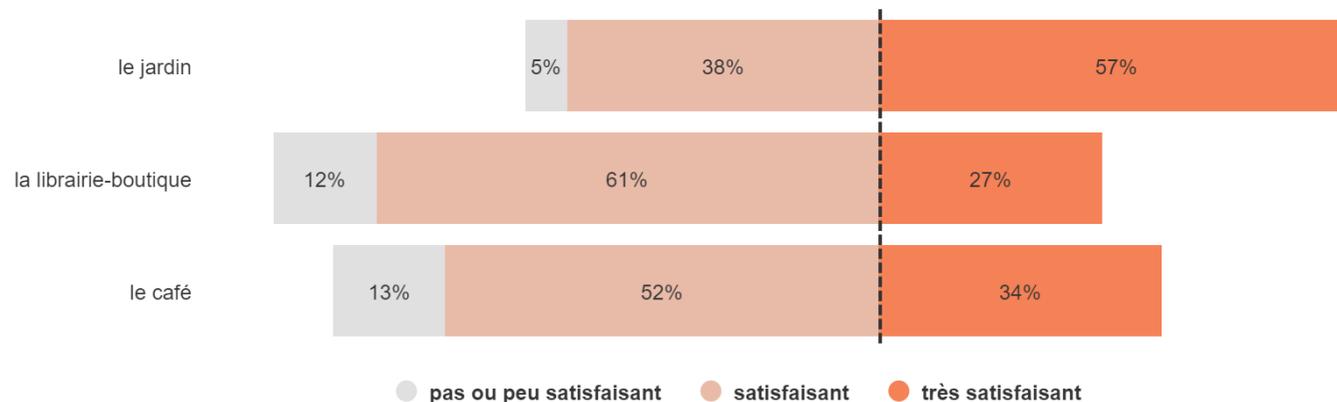
Pour l'ensemble, l'affluence est l'aspect le plus problématique de ce site de la BnF : moins de la moitié en sont très satisfaits et 11% en sont insatisfaits. De façon liée, le calme suscite 8% d'insatisfaction et les horaires 7%. Ces points d'insatisfaction sont particulièrement prononcés chez les lecteurs de la salle ovale.

L'orientation et la signalétique provoquent 9% d'insatisfaction, et plus particulièrement chez les visiteurs du musée/expo'.



Et, à la BnF-Site Richelieu, comment jugez-vous...

	N
Sont allé.es dans le jardin	227
Sont allé.es à la librairie	159
Sont allé.es au café	98



L'enquête en face-à-face et en auto-administration a permis de collecter les réponses de 227 personnes qui se sont attardées dans le jardin, de 159 personnes qui sont allées à la librairie-boutique et de 98 personnes qui sont allées dans le café côté jardin.

De ces 3 espaces, le jardin suscite le plus de satisfaction (57% de très satisfaits). Les quelques remarques sur le jardin concerne le confort des assises, le souhait qu'il soit plus fleuri ou aménagé (il paraît inachevé). Une personne souligne qu'une communication / médiation spécifique pour être imaginée pour cet espace (notamment expliquer la présence de certaines plantes/arbres).

La satisfaction est plus basse concernant la librairie, dans son état actuel : 27% s'en disent très satisfaits et 12% en sont insatisfaits. Les usagers suggèrent le plus souvent d'étoffer l'offre (notamment en proposant des reproductions des objets/œuvres du musée), de l'agrandir, l'embellir.

De même, la satisfaction liée au café est relativement basse : un tiers des usagers en sont très satisfaits et 13% peu ou pas satisfaits. Les prix sont le principalement problème soulevé, suivi de l'offre que les usagers souhaiteraient plus diversifiée. Certains usagers signalent un problème d'aération et des odeurs de cuisine en salle ovale.



Diversifier l'offre de la librairie

Plus de choix à la librairie

Librairie pourrait être plus riche.

Étoffer la librairie.

Étoffer et agrandir la librairie boutique.

Librairie fourre tout

Concernant la boutique, le choix est très limité, ce n'est pas l'espace géré par la librairie Tchan sur le site Mitterrand.

Manque de choix à la librairie

j eus aimé trouver à la librairie quelques reproductions exposées dans le musée

LA LIBRAIRIE : QUEL DOMMAGE, PAS DE CHOIX DE LIVRES ET OBJETS ... LE COMBLE !!!!

En améliorer le cadre, l'agrandir

Librairie un peu petite

la librairie n'est pas engageante ; je préfère celle du site François Mitterrand.

Présentation de la librairie rustique, minimaliste

Librairie plus grande

Fleurir le jardin qui paraît inachevé

Terminer la floraison du jardin (certainement prévu pour le printemps prochain)

Attente du jardin terminé.....

Terminer le jardin

mettre un peu plus de couleur dans le jardin pour la saison estivale

Le jardin a besoin d'aménagement

Améliorer le confort dans le jardin

Davantage de sièges dans le jardin.

Les sièges du jardin pas très confortables

Une médiation spécifique pour le jardin

j'aimerais une narration pour justifier la présence de palmier dans le jardin Vivienne (siège de la Compagnie des Indes), des bancs sur lesquels il serait possible de s'adosser. Une communication spécifique au jardin.

Les prix dans le café

Baisser prix cafetaria

Cafétéria plus accessible en termes de prix

Tarifs trop élevés à la cafétéria

Tarif des cafés prohibitif

La cafeteria est très chère !

prix de la cafétéria trop cher pour les étudiants

The Coffee in thé café IS too expensive.

Café trop cher et cadre pas terrible

L'aération du café

Odeurs de cuisine à l'extérieur du café jusque dans la salle ovale

Odeurs récurrentes du café à côté.

Une carte plus diversifiée

Agrandir l'espace café, étendre le choix du restaurant.

Plus de choix au café jardin

Peut être une troisième machine a café

Autres remarques

Le machine a café ne fonctionne pas correctement avec la carte.

Preciser sur le site la carte du café Rose Bakery pour savoir ce que l'on peut y trouver pour le petit déjeuner ou le déjeuner si l'on veut donner RV à quelqu'un avant une visite du site .

La porte donnant accès au jardin quand on vient de la cafeteria avec un plateau est lourde et peu pratique. une porte s'ouvrant automatiquement serait plus confortable!



→ Contexte et objet de l'étude

→ Rappels méthodologiques

PARTIE 1 – Vue d'ensemble

→ La fréquentation de la BnF-Site Richelieu

→ Le profil des publics de Richelieu

→ Lien à la BnF

→ Contexte et format de la venue

→ Satisfaction à l'issue de la visite

PARTIE 2 – Types d'utilisateurs

→ Les lecteurs de la salle ovale

→ Les visiteurs de la salle ovale

→ Les visiteurs musée/expo

PARTIE 3 – Focus complémentaires

→ Les nouveaux venus à la BnF-Site Richelieu

→ Les nouveaux venus dans le réseau de la BnF

→ Les publics venus en famille ou accompagnés de moins de 16 ans

→ Les usagers venus à l'occasion d'une balade dans le quartier

SYNTHESE



FOCUS LECTEURS SALLE OVALE

Auto-administrée sur place

Profil : lecteurs de la salle ovale

Effectifs : 570

Résultats non-pondérés

Enquête ponctuelle à partir du 24/11/22

Calendrier de l'enquête	
novembre	2%
décembre	67%
janvier	31%
scolaire	55%
vacances fin d'année	45%
semaine	82%
week-end	18%

→ Cette enquête permet de détailler le profil des lecteurs de la salle ovale que l'enquête en face-à-face a trop peu capté.

Pour rappel : Dans l'enquête principale, les lecteurs de la salle ovale représentent **18% des usagers à la BnF-Site Richelieu.**

L'analyse qui suit porte sur l'enquête autoadministrée en salle ovale. Elle présente les résultats des **lecteurs de la salle ovale : ils ne sont pas allés en salles de recherche ni dans le musée/expo' et sont venus pour travailler/étudier à la BnF-Site Richelieu.** Ce volet d'enquête détaille le profil de ces usagers que l'enquête en face-à-face a trop peu capté.

Enquête menée à partir du 24/11/22, 570 répondants, résultats non pondérés

Ces données sont comparées aux usagers de la BnF-FM **en haut-de-jardin.**



→ Profil des lecteurs de la salle ovale

Réponses effectives : 565

Taux de réponse : 99%

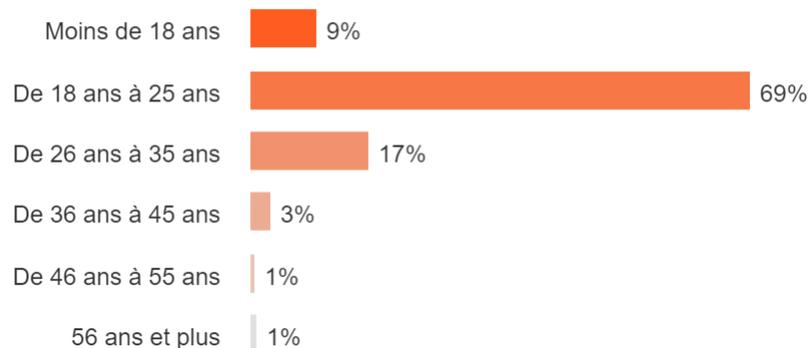


Près des 2 tiers des lecteurs de la salle ovale sont des femmes (vs. 53% dans l'ensemble et à la BnF-FM en HDJ).

Réponses effectives : 557

Taux de réponse : 98%

Moyenne : 23,2



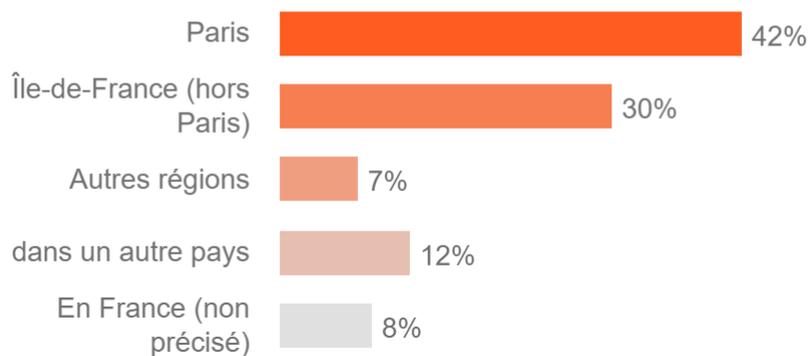
7 sur 10 ont entre 18 et 25 ans, soit 22 points de plus qu'à la BnF-FM en HDJ. Les plus jeunes sont nettement plus présents dans la salle ovale qu'en haut-de-jardin (+7 points pour les moins de 18 ans et +11 points pour les 18-21 ans).

La moyenne d'âge de ces usagers est ainsi plus basse que dans l'ensemble : 23 ans vs 35 ans à la BnF-Site Richelieu.

Lieu de résidence

Réponses effectives : 566

Taux de réponse : 99%



Il s'agit majoritairement de Parisiens : 42% dont 16% résident à proximité de la BnF-Site Richelieu (dans le 2^{ème} arrondissement ou un arrondissement limitrophe).



→ En salle ovale, des lycéens plus nombreux qu'en haut-de-jardin à la BnF-FM

En salle ovale, 81% des lecteurs sont étudiants contre 69% à la BnF-FM en haut-de-jardin (HDJ).

Parmi ces étudiants, 10% sont lycéens (contre 4% en HDJ), 67% sont étudiants (hors doctorat) et 6% en doctorat.

13% sont des actifs, le plus souvent des cadres ou professions intellectuelles supérieures parmi lesquels 2% sont enseignants-chercheurs (vs. 3% en HDJ).

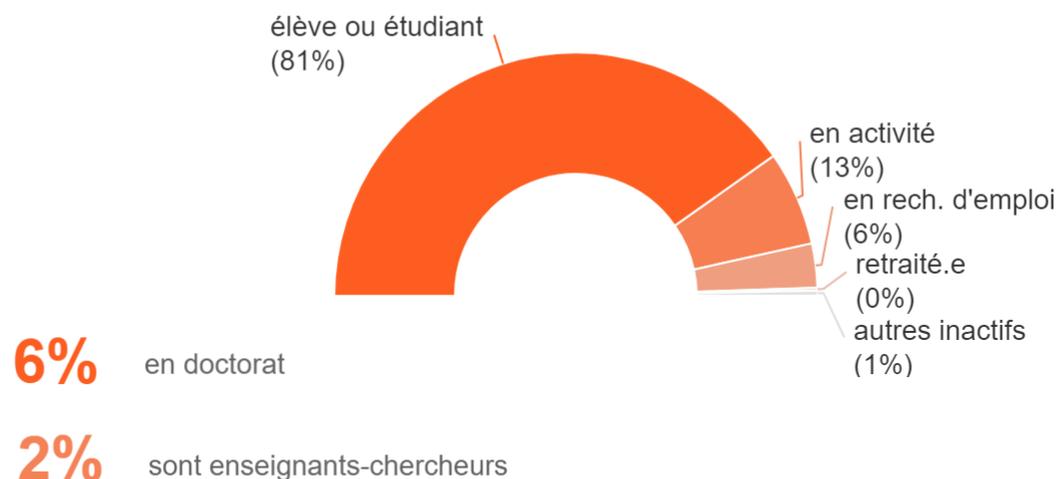
En lien avec la forte proportion de lycéens et étudiants, le niveau de diplôme s'établit plus bas que dans l'ensemble du site Richelieu :

- un quart a le bac tout au plus (vs 13% dans l'ensemble)
- 37% ont un bac+2 ou +3 (vs 23% dans l'ensemble)
- et 38% au moins un bac+4 (vs 64% dans l'ensemble)

Situation professionnelle

Réponses effectives : 565

Taux de réponse : 99%



Plus haut niveau de diplôme

Réponses effectives : 547

Taux de réponse : 96%

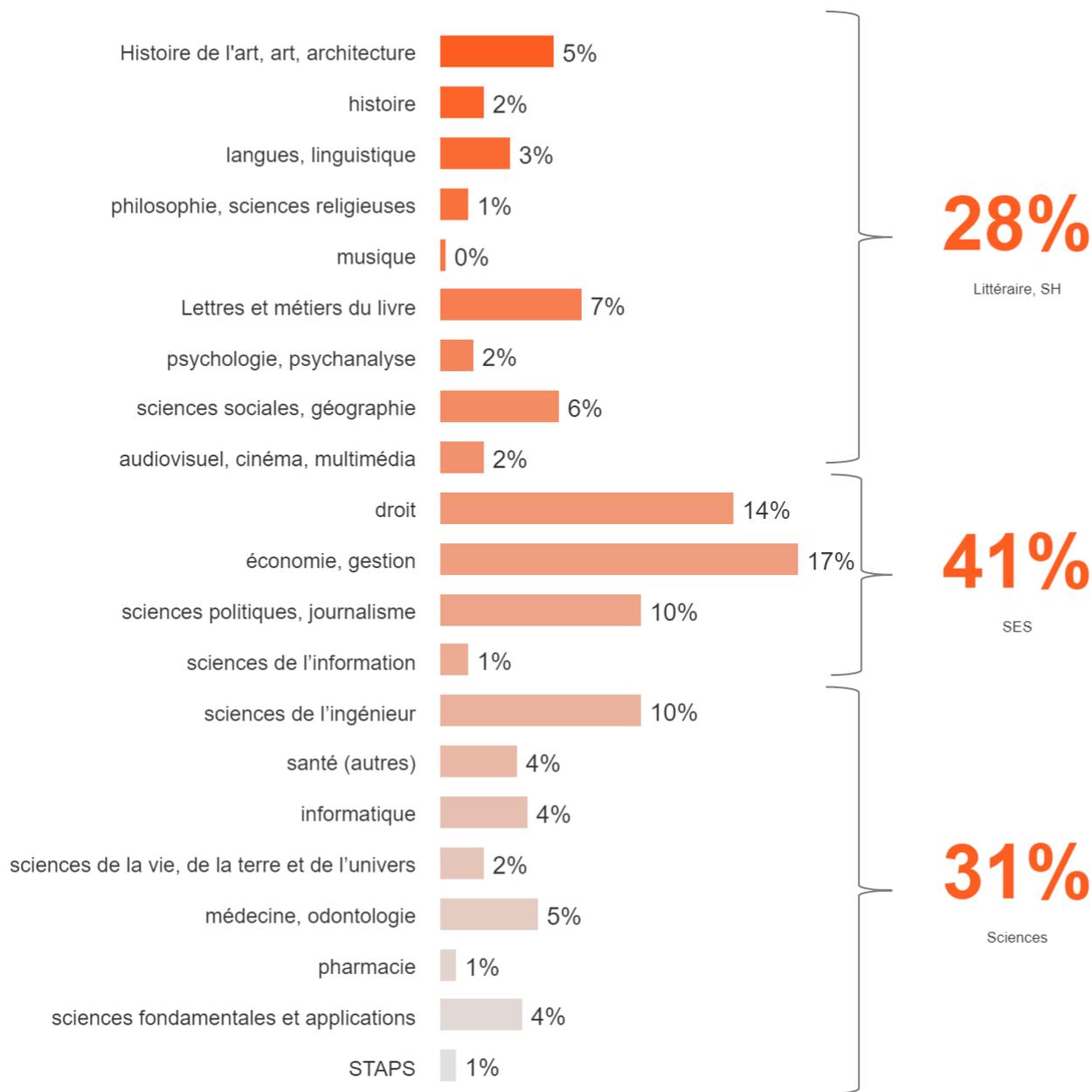




Disciplines d'études chez les étudiants

Réponses effectives : 386

Taux de réponse : 96%



Chez les étudiants en salle ovale, 70% sont en parcours LMD, 11% en CPGE, 9% dans une école (hors LMD) et 4% en BTS ou DUT.

Parmi les étudiants, 41% sont inscrits dans une filière de sciences économiques et sociales (le plus souvent en économie et gestion) ; 31% étudient les sciences et techniques (le plus souvent les sciences de l'ingénieur) ; 28% des étudiants en salle ovale suivent une filière littéraire ou de sciences humaines (le plus souvent en lettres ou métiers du livre).

à la BnF-FM en haut de jardin

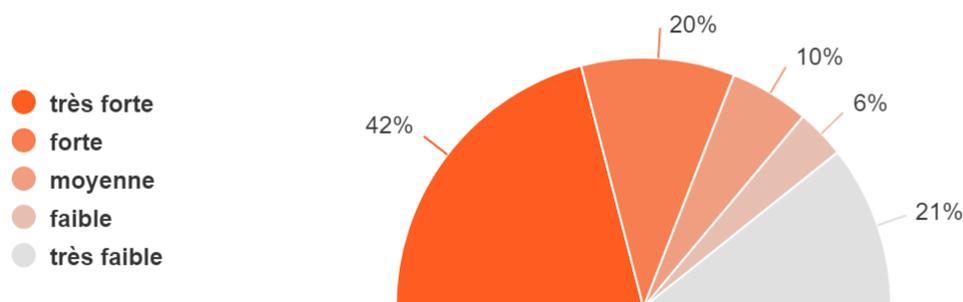
Langues, Littérature, Arts	20%
Droit, Economie, Politique	35%
Sciences humaines et sociales	15%
Sciences Techniques	22%
Autre	8%



Familiarité avec la pratique de visite muséale

Réponses effectives : 549

Taux de réponse : 96%



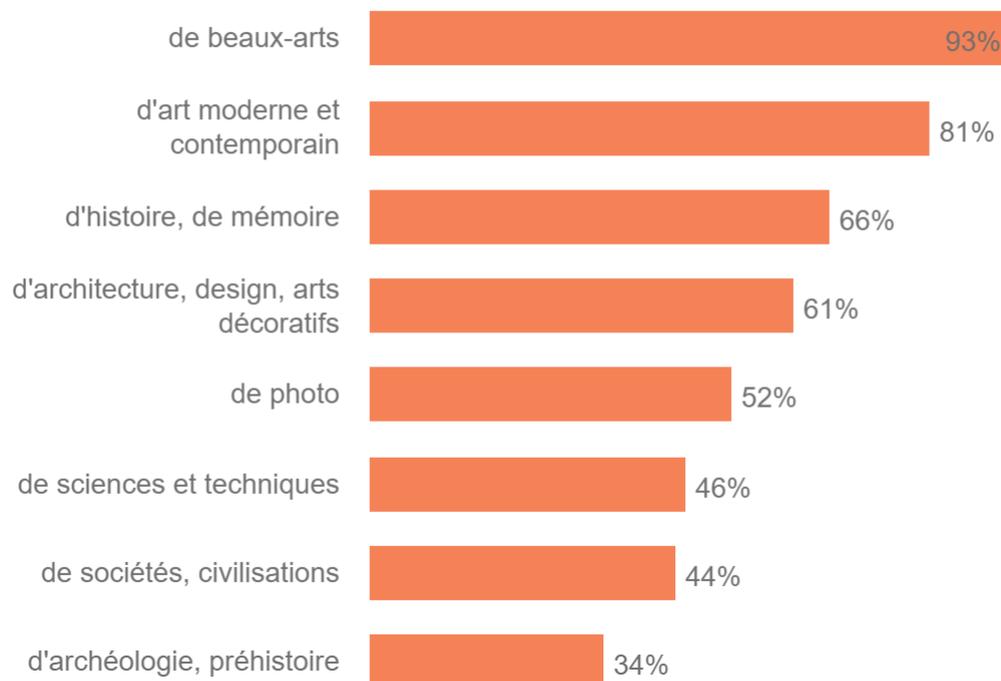
Chez les lecteurs en salle ovale, la familiarité avec la pratique de visite muséale est plus basse qu'en moyenne sur le site de Richelieu :

- 62% des lecteurs en salle ovale ont une familiarité forte ou très forte contre 81% en moyenne à Richelieu
- Plus d'un quart sont peu ou très peu familiers de cette pratique contre 9% en moyenne à Richelieu

Ces derniers 12 mois, avez-vous visité un musée ou une exposition... ?

Réponses effectives : 423

Taux de réponse : 74%



Dans le détail, les étudiants inscrits dans des filières scientifiques et techniques sont moins familiers de cette pratique culturelle. Chez eux, la part des peu ou très peu familiers des musées s'établit à 34% contre 19% chez les étudiants en SES et 24% dans les filières littéraires ou de sciences humaines.

Comme dans l'ensemble à Richelieu, les lecteurs de la salle ovale ont le plus souvent visité dans l'année un musée ou une exposition de beaux-arts (93%), d'art moderne ou contemporain (81%) ou un musée d'histoire (66%).

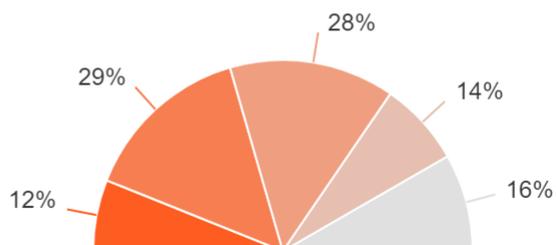


Familiarité numérique ordinaire

Réponses effectives : 546

Taux de réponse : 96%

- très forte
- forte
- moyenne
- faible
- très faible

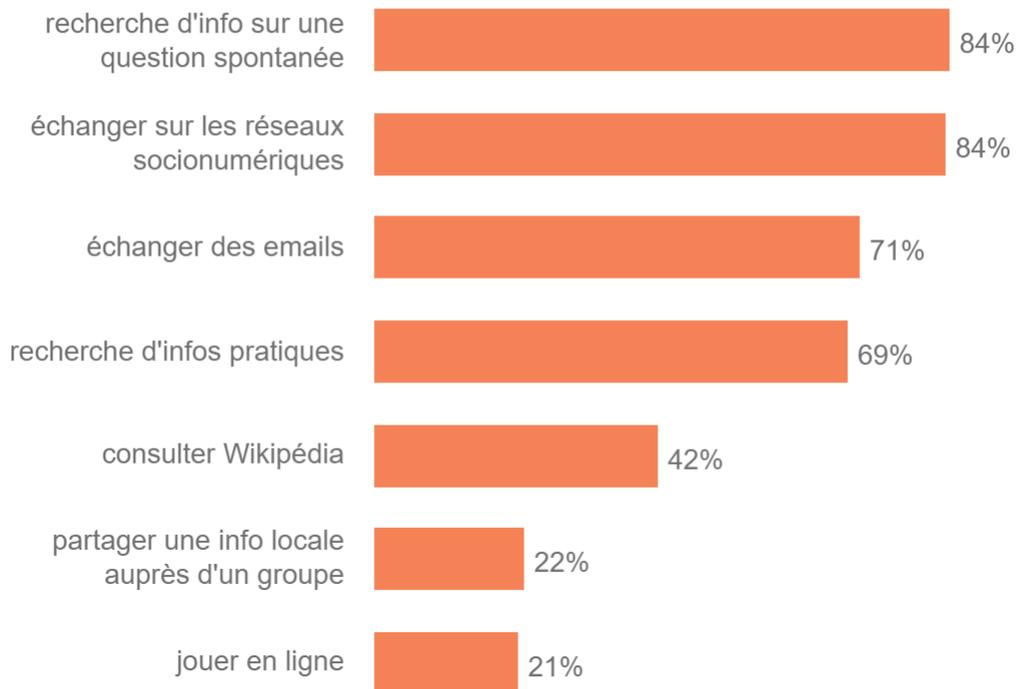


4 lecteurs sur 10 en salle a une familiarité forte ou très forte avec les pratiques numériques : c'est plus qu'en moyenne à Richelieu (34% pour ces niveaux de familiarité). Ce résultat est étroitement lié à l'âge de ces lecteurs, plus jeunes que dans l'ensemble.

Pratiques numériques quotidiennes

Réponses effectives : 504

Taux de réponse : 88%



En détail, l'usage des réseaux sociaux numériques au quotidien est plus prononcé chez les lecteurs de la salle ovale (84% vs 77% en moyenne). En contrepoint, ils échangent moins souvent par email (71% vs 85% en moyenne).

Ils sont aussi plus souvent des joueurs en ligne ou en réseau (21% y jouent au quotidien vs 17% en moyenne).



→ Parmi les lecteurs, 2 tiers sont déjà des usagers du réseau de la BnF

Réponses effectives : 570

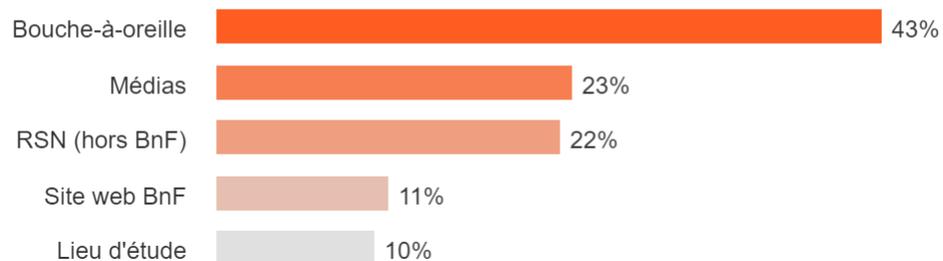
Taux de réponse : 100%



Principaux canaux de connaissance de la BnF-Site Richelieu

Réponses effectives : 570

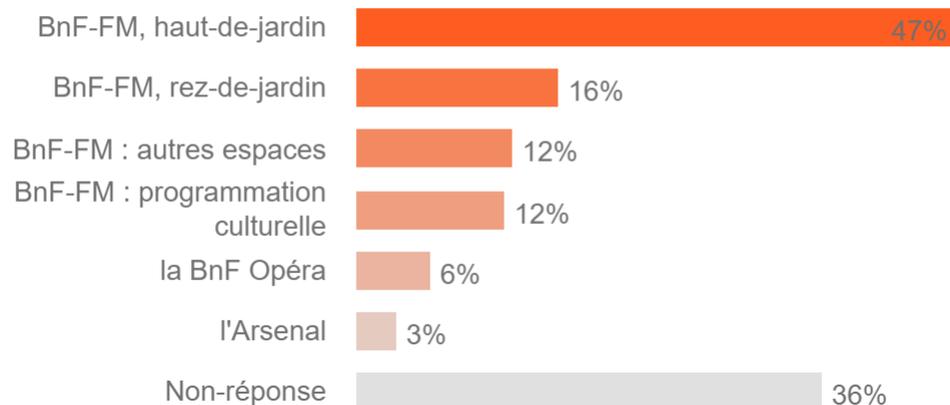
Taux de réponse : 100%



Parmi les autres sites de la BnF, lesquels avez-vous déjà fréquentés ?

Réponses effectives : 362

Taux de réponse : 64%



59%

BnF-FM

9 lecteurs sur 10 sont des nouveaux venus à la BnF-Site Richelieu. Il s'agit pour 56% de primo-visiteurs le jour où ils ont répondu à l'enquête et **pour 39% des usagers qui ont commencé à venir à la réouverture en septembre et y sont revenus depuis.**

6% des lecteurs en salle ovale venaient déjà à Richelieu avant la réouverture en septembre.

Ces lecteurs ont principalement eu connaissance de ce site de la BnF par leur entourage (43%). Un tiers des lecteurs ont connu ce site par une information en ligne, le plus souvent sur les réseaux sociaux hors comptes de la BnF (22%). Viennent ensuite les médias pour 22% des lecteurs.

Par ailleurs, en cumulé, un tiers des lecteurs a connu le site Richelieu par une information en ligne (le plus souvent directement sur le site web de la BnF).

La majorité de ces lecteurs sont déjà des usagers de la BnF : le site François Mitterrand pour 59% d'entre eux et en haut-de-jardin le plus souvent.

36% n'ont pas répondu à cette question, probablement parce qu'ils ne fréquentent aucun autre site de la BnF.

Par recoupement, il apparaît que **36% des lecteurs sont à la fois des nouveaux venus de Richelieu et du réseau de la BnF.**

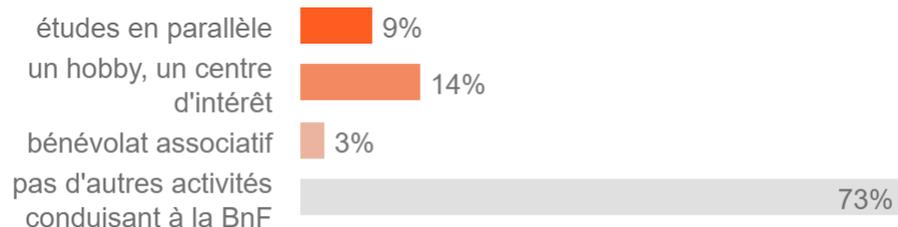


→ Un quart des lecteurs vient en parallèle de son activité principale

Hors activité principale, avez-vous un centre d'intérêt ou une activité particulière qui vous conduisent à recourir à la BnF ?

Réponses effectives : 555

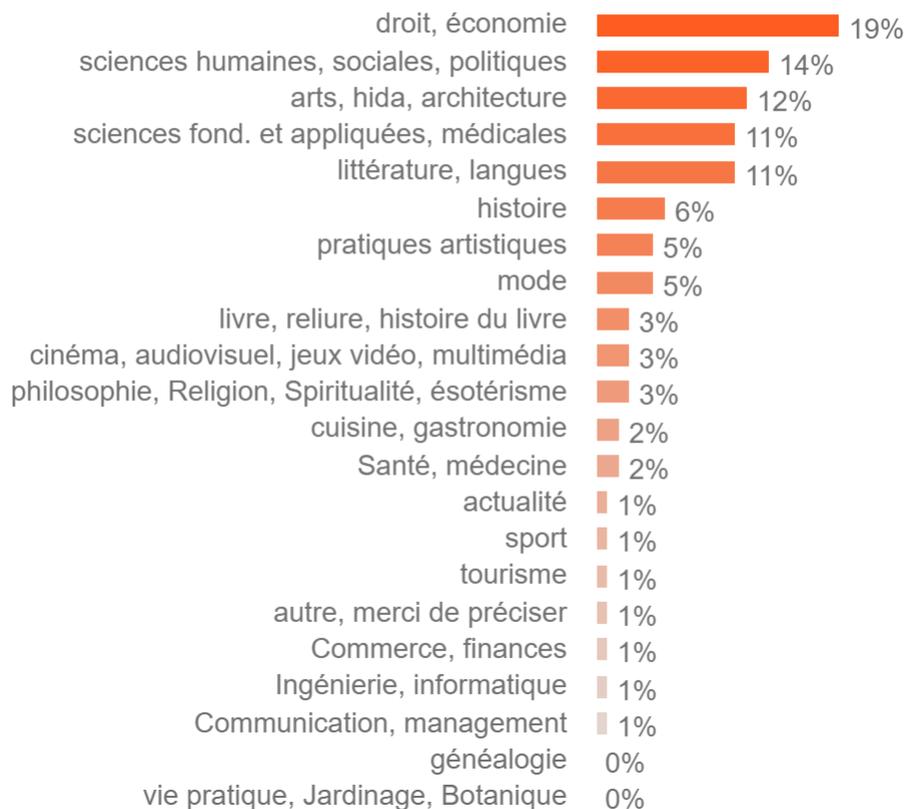
Taux de réponse : 97%



Principalement, dans quelle discipline s'inscrivent vos recherches ?

Réponses effectives : 109

Taux de réponse : 87%



8 lecteurs sur 10 en salle ovale sont élèves ou étudiants et c'est pour la majorité d'entre eux la principale raison qui les conduit à la BnF-Site Richelieu.

Pour plus d'un quart des lecteurs, la venue à Richelieu s'inscrit dans un autre cadre :

- un hobby, une passion ou un centre d'intérêt cultivé en parallèle de leur activité principale pour 14% des lecteurs
- des études conduites en parallèle d'une autre activité (9%)
- ou du bénévolat en association pour 3% d'entre eux.

Parmi ces lecteurs venus en parallèle de leur activité principale, les travaux s'inscrivent les plus souvent en droit, économie (19%), en sciences humaines, sociales ou politiques (14%) ou dans le champ des arts (12%).

À noter l'absence de généalogiste parmi ces lecteurs de la salle ovale qui représentent 12% des usagers de la BnF-FM (cf. Couillard et Bastard, *Qui sont les usagers en ligne communs entre les Archives et la BnF?*, p.20)

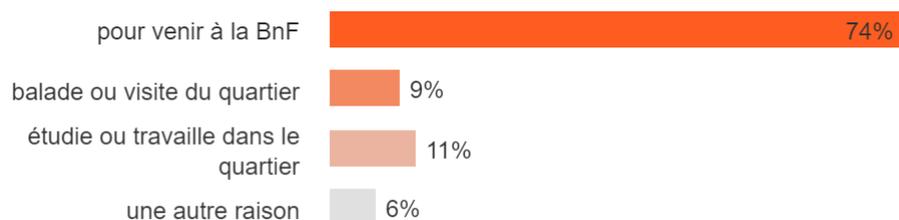


→ Travailler en salle ovale : une pratique de sociabilité

Vous êtes venu.e dans le quartier de la Bnf-Site Richelieu principalement pour ...

Réponses effectives : 564

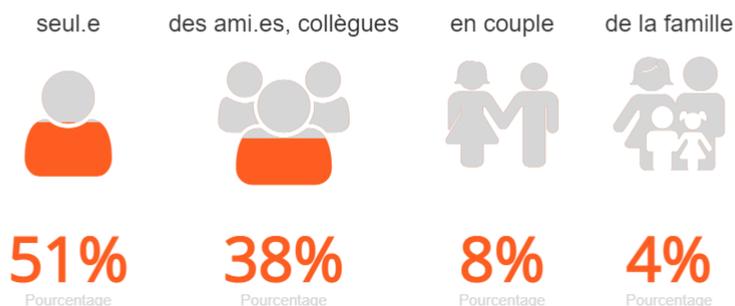
Taux de réponse : 99%



Vous êtes venu.e

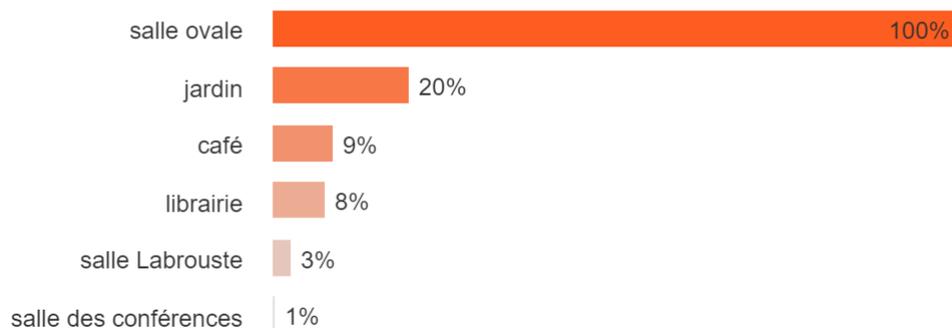
Réponses effectives : 569

Taux de réponse : 100%



7% sont accompagnés de moins de 16 ans

Espaces fréquentés le jour de la venue



Les trois quarts des lecteurs se sont déplacés dans le quartier pour venir à la BnF-Site Richelieu. 11% s’y rendent parce qu’ils étudient ou travaillent dans le quartier : ils sont 4% dans ce cas dans l’ensemble des usagers de Richelieu.

9% ont profité d’une balade/visite dans le quartier pour venir également travailler à la BnF-Site Richelieu (contre 20% en moyenne).

La moitié des lecteurs viennent seuls, contre 78% chez les usagers de la BnF-FM en haut-de-jardin. En salle ovale, 4 lecteurs sur 10 sont entre amis, 8% en couple et 4% en famille. 7% des lecteurs sont accompagnés de moins de 16 ans.

De ce point de vue, les pratiques studieuses en salle ovale sont aussi des pratiques de sociabilité, bien plus qu’il n’est coutume de le voir en haut-de-jardin.

Au-delà de la salle ovale, 1 lecteur sur 5 s’attarde dans le jardin (contre 13% en moyenne à Richelieu), 9% vont au café (vs 3% en moyenne) et 8% passent à la librairie (vs 15% en moyenne).

Ces lecteurs passent un temps long sur place : 5h30 en moyenne.



→ Un cadre de travail beau et gratuit

8 lecteurs sur 10 se sont déjà déplacés à la BnF-Site Richelieu pour venir en salle ovale : le plus souvent les étudiants.

Pour les lecteurs, la salle ovale présente 3 principaux attraits :

- La beauté du cadre, de la salle rénovée (71%)
- La gratuité (59%)
- L'ambiance de travail avec les autres usagers (25%)

Ce résultat ne varie pas selon le profil des lecteurs : quel que soit leur âge, qu'il soit étudiant ou non, qu'ils viennent régulièrement depuis septembre ou depuis plus longtemps, ces 3 arguments prédominent.

Les usages studieux prédominent chez les lecteurs de la salle ovale (88%).

Au-delà, les lecteurs déclarent avoir déjà eu des usages plus récréatifs de la salle :

- 30% déclarent avoir visité la salle ;
- 1 lecteur sur 5 s'est déjà installé dans les canapés pour lire ou faire une pause
- 8% déclarent avoir consulté les BD, mangas et albums jeunesse
- et 12% ont consulté d'autres ouvrages encore

Ces usages récréatifs sont plus prononcés chez les usagers accompagnés de moins de 16 ans.

Vous êtes allé.e dans la salle ovale. Vous est-il déjà arrivé de venir à la BnF-
spécifiquement pour aller dans cette salle ?

Réponses effectives : 568

Taux de réponse : 100%

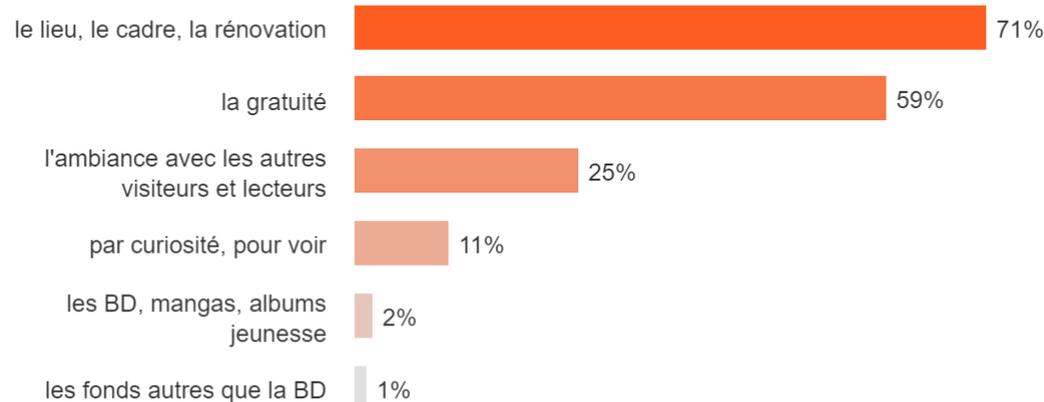
● plusieurs fois ● une fois ● jamais



Principalement, qu'est-ce qui vous amène à fréquenter la salle Ovale?

Réponses effectives : 569

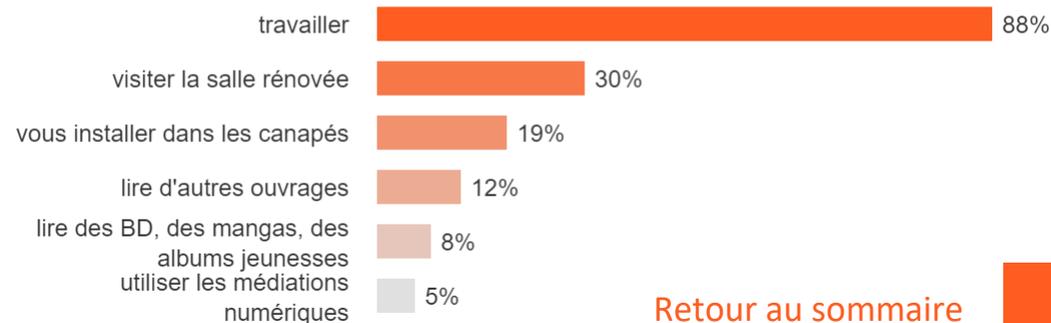
Taux de réponse : 100%



Dans la salle ovale, vous est-il déjà arrivé de...

Réponses effectives : 561

Taux de réponse : 98%



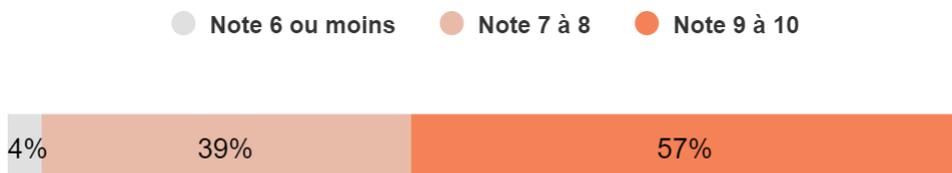


Globalement quelle note donneriez-vous à votre visite ?

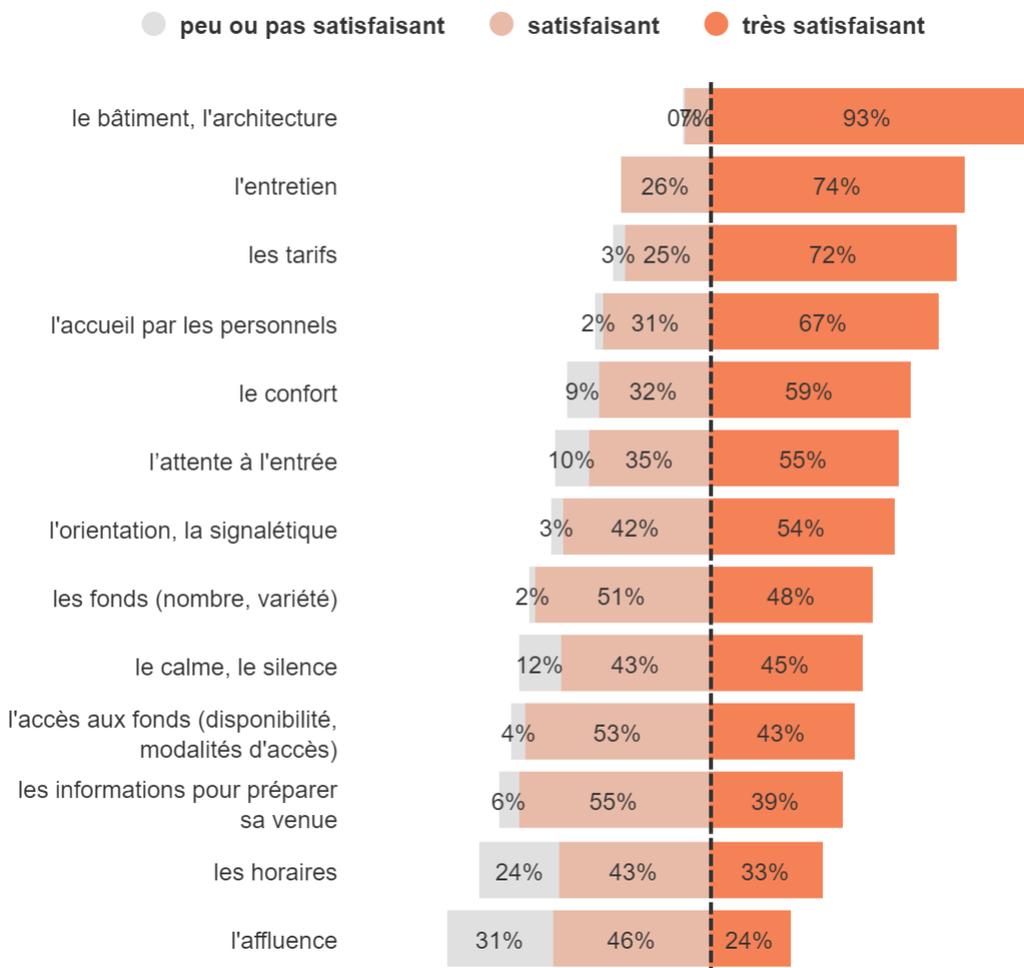
Réponses effectives : 569

Taux de réponse : 100%

Moyenne : 8,7



Satisfaction sur les critères suivants



→ Un nouveau lieu très apprécié mais trop fréquenté



6 lecteurs sur 10 sont très satisfaits de leur visite à la BnF-Site Richelieu, autant qu'en moyenne pour l'ensemble des usagers.

Comme pour l'ensemble, l'architecture et la rénovation du bâtiment sont largement saluées. Les conditions matérielles de la venue entraînent également une très forte satisfaction, plus haute qu'à la BnF-FM. En lien avec la gratuité de la salle, 72% sont très satisfaits des tarifs à la BnF-Site Richelieu (vs 33% à la BnF-FM). 67% des lecteurs se disent très satisfaits de l'accueil par les personnels (vs 60% à la BnF-FM). De même, 65% des lecteurs déclarent avoir déjà sollicité l'aide des bibliothécaires et parmi eux la moitié s'en disent très satisfaits, autant qu'à la BnF-FM.

En lien avec la mixité des usages de la salle et le nombre de places disponibles, l'affluence est le principal point noir de cet espace pour les lecteurs : 31% en sont peu ou pas satisfaits. Le manque de place est l'élément le plus cité dans les commentaires : ils suggèrent d'augmenter la capacité de la salle, d'ouvrir d'autres salles (certains ne comprennent pas pourquoi la salle Labrouste n'est accessible qu'aux historiens de l'art ou aux masterants). Pour gérer cette affluence, ils suggèrent la réservation en ligne des places, une meilleure information sur le taux d'occupation de la salle sur le site web, une meilleure gestion des sorties temporaires.

De façon liée, l'attente à l'entrée suscite 10% d'insatisfaction et 12% pour ce qui est du calme dans la salle. Certains suggèrent que les usages studieux et touristique soient dissociés selon les jours.

L'afflux de visiteurs pendant les vacances grève cette insatisfaction : pendant ces périodes, 42% des lecteurs sont insatisfaits de l'affluence et 14% du calme dans la salle.

Autre aspect soulevé par les lecteurs : les horaires dont un quart se dit insatisfait et qu'ils souhaiteraient plus amples (ouverture plus tôt ou fermeture plus tardive, notamment le week-end)



Des horaires plus amples

Ouverture plus tôt ou tard le dimanche
 Plus longues heures d'ouvertures, plus des espaces pour travailler
 Ouverture a des horaires plus tôt
 Elargir les horaires d'ouverture, 10h-20h
 Les horaires d'ouverture pourraient êtres plus étendus.
 Allonger les horaires d'ouverture
 Ouverture salle ovale devrait être plus tôt
 Étendre les horaires jusqu'à 21:00/22:00
 Plus de place de travaille avec un horaire d'ouverture de 9h a 20h
 Des horaires d'ouverture plus tôt le weekend
 Elargir les horaires d'ouverture, 10h-20h
 Augmenter l'amplitude des horaires (9h-20h par exemple, pas plus sinon tout Paris s'y presserait)

Augmenter le nombre de places assises, voire ouvrir d'autres salles

J'aurais aimé qu'il y ait plus de places uniquement. :(Tout le reste est parfait. X)
 Je dirais ouvrir d autre salle d étude ou alors plus de places dans la salle ovale
 Il y a peu de place et l'autre salle n'est accessible que pour les chercheurs en histoire de l'art ce qui est très spécifique
 Peut être chercher une solution pour l'affluence, il manque souvent de place assises et les gens se battent pour les avoir

Améliorer la gestion des sorties temporaires, notamment par un système de réservation en ligne ou d'information sur le taux d'occupation de la salle

Mise en place d'un système pour occuper les places des personnes partis manger avec l'heure a laquelle ils reviennent
 Possibilité de réserver sa place en ligne ou carte des places qui se libèrent.
 Si ce n'est pas déjà fait, préciser et mettre à jour le taux d'affluence de la salle ovale sur le site internet. Ceci éviterait de se déplacer.
 J'ai bien conscience de l'affluence durant la période des partiels, cependant je ne trouve pas normal que les sorties temporaires ne soient plus permises. En effet, dimanche dernier il nous a été expliqué que nos places ne seraient pas gardées même en cas de sortie brève et que n'importe qui aurait le droit de déplacer nos affaires pour s'y installer.
 Reservation des places en ligne
 Je pense qu'il faudrait mieux organiser le système d'attente de place assise dans la salle ovale, car dans les jours de grandes affluences il est très dur d'avoir une place qui se libère et vu qu'il n'y a pas de file d'attente on peut très bien arriver avant quelqu'un et trouver une place bien après. De plus, je pense que le système permettant de laisser ses affaires a sa place pendant un certain temps pour prendre une pause n'est pas adapté car il ne permet pas de maximiser le potentiel des places lors des jours de grandes affluences et il conduit à trop d'excès (ex : parfois un tiers des places sont libres mais inaccessible car des personnes ont laissé leurs affaires)

Limiter la présence des visiteurs pour limiter le bruit (par des jours dédiés à la visite, en demandant le silence aux visiteurs)

Je trouve que les visiteurs font beaucoup trop de bruit
 Beaucoup trop de passage de visiteurs ce qui peut perturber la tranquillité
 Mieux s'assurer que les visiteurs et touristes ne perturbent pas la sérénité du lieu et le travail des étudiants
 Éviter les visite dans salle ovale pour la concentration c est un problème
 Juste essayer de demander aux visiteurs de faire moins de bruit et zus travailleurs de tirer doucement leur chaise . Sinon c'est un très belle endroit et nous y sommes bien accueillis ; cela donne envie d'y travailler
 Limiter les horaires de visite aux personnes qui entrent juste pour visiter la salle ovale
 Instaurer des horaires de visite pour la salle ovale afin de permettre aux personnes travaillant de pas être déconcentrés.
 Demander le silence aux visiteurs.
 trop de visiteurs, perturbant le calme propice au travail.

Monter le chauffage, limiter les courants d'air

Il fait un peu froid mais ce n'est pas grave
 Il y a un courant d'air très embêtant dans la salle ovale donc il fait froid
 Ce n'est pas très agréable, sinon tout est parfait.
 revoir le chauffage (impression d'un perpétuel courant d'air).
 Il fait froid a cause des courants d'air + dommage que les salles de lecture ne soient ouvertes qu'aux masters car beaucoup de passages de visiteurs dans la salle ovale donc il y a du bruit et du mouvement.



- Contexte et objet de l'étude
- Rappels méthodologiques

PARTIE 1 – Vue d'ensemble

- La fréquentation de la BnF-Site Richelieu
- Le profil des publics de Richelieu
- Lien à la BnF
- Contexte et format de la venue
- Satisfaction à l'issue de la visite

PARTIE 2 – Types d'utilisateurs

- Les lecteurs de la salle ovale
- Les visiteurs de la salle ovale
- Les visiteurs musée/expo

PARTIE 3 – Focus complémentaires

- Les nouveaux venus à la BnF-Site Richelieu
- Les nouveaux venus dans le réseau de la BnF
- Les publics venus en famille ou accompagnés de moins de 16 ans
- Les usagers venus à l'occasion d'une balade dans le quartier

SYNTHESE



→ Présentation de l'échantillon

FOCUS VISITEURS SALLE OVALE

Auto-administrée principalement en ligne et en face-à-face sur place

Profil : visiteurs de la salle ovale

Effectifs : 286

Résultats non-pondérés

Nombre de réponses collectées	
en face-à-face	169
en auto-administration	117
Calendrier de l'enquête	
septembre	2%
octobre	17%
novembre	17%
décembre	36%
janvier	27%
scolaire	60%
vacances automne	19%
vacances fin d'année	21%
semaine	56%
week-end	44%

→ Cette enquête permet de consolider l'échantillon des usagers venus à la BnF uniquement pour visiter la salle ovale

Pour rappel : Dans l'enquête principale, les visiteurs de la salle ovale représentent **37% des usagers à la BnF-Site Richelieu.**

L'analyse présente les résultats des **visiteurs de la salle ovale** : ceux-là ne sont pas allés en salles de recherche ni dans le musée/expo' et sont venus dans un cadre de loisir, pour visiter la BnF-Site Richelieu.

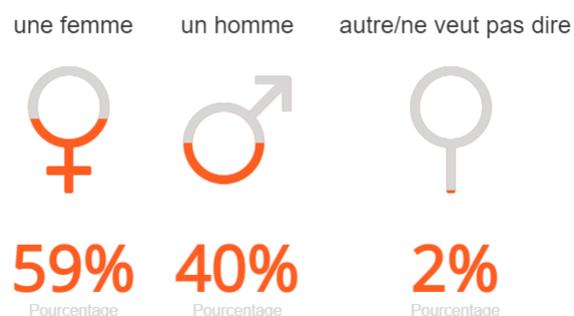
Enquête en face-à-face et en auto-administration principalement sur place, 286 répondants, résultats non pondérés



→ Profil des visiteurs de la salle ovale

Réponses effectives : 283

Taux de réponse : 99%

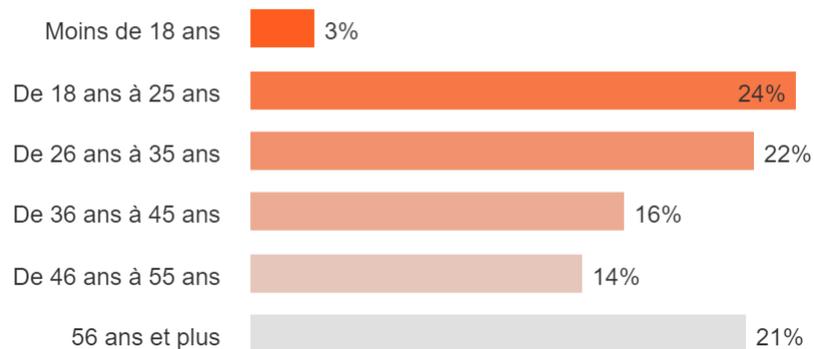


59% des visiteurs en salle ovale sont des femmes (vs. 53% dans l'ensemble).

Réponses effectives : 285

Taux de réponse : 100%

Moyenne : 39,6

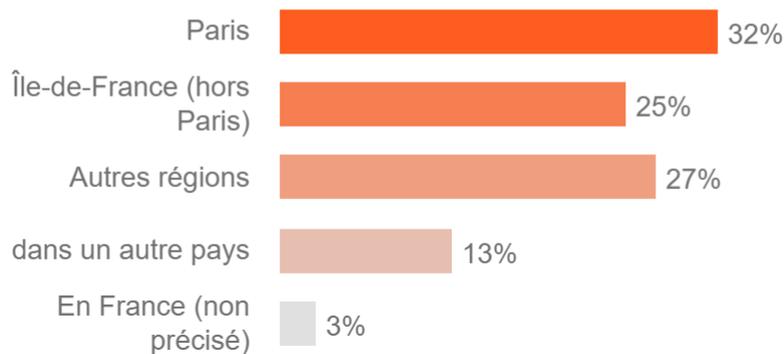


La moyenne d'âge des visiteurs de la salle ovale s'établit à 40 ans (vs 35 ans pour l'ensemble) et la part des plus de 45 ans représente 35% (vs 25% dans l'ensemble).

Lieu de résidence

Réponses effectives : 285

Taux de réponse : 100%



Les Parisiens sont moins nombreux parmi les visiteurs de la salle ovale qu'en moyenne à la BnF-Site Richelieu (32% vs 44% en moyenne).

Plus souvent, ces visiteurs résident en régions (27% vs 20% en moyenne), touristes nationaux qui sont d'autant plus nombreux pendant les périodes de vacances (32%).

La part des internationaux s'établit à 13% parmi ces visiteurs quelle que soit la période d'enquête.



→ Moins d'étudiants parmi les visiteurs de la salle ovale qu'en moyenne

En lien avec leur âge, les visiteurs de la salle ovale sont en majorité des actifs : 62% contre 50% en moyenne à la BnF-Site Richelieu. Ils sont aussi plus souvent à la retraite : 11% vs 8% en moyenne.

Il s'agit le plus souvent de cadres ou professions intellectuelles supérieures (74% des actifs dont 6% sont enseignants-chercheurs) ou de profession intermédiaire : 2 catégories en proportion plus importante que sur l'ensemble du site (respectivement 69% et 16%).

En contrepoint, les étudiants sont moins présents parmi ces usagers : 22% contre 39% en moyenne à Richelieu.

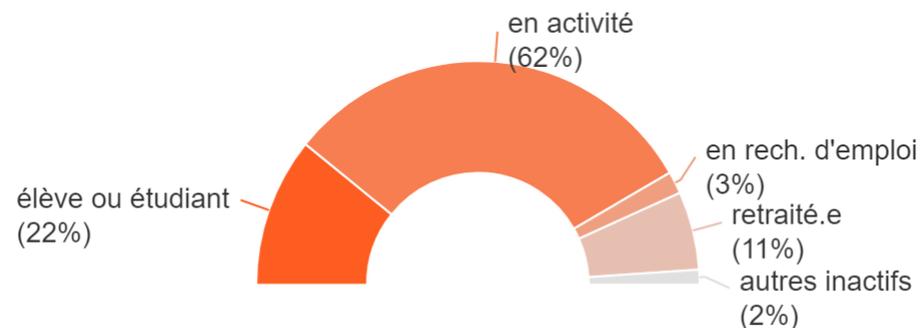
Les visiteurs de la salle ovale affiche un même niveau de diplôme que dans l'ensemble du site Richelieu :

- 12% ont le bac ou moins (vs 13% dans l'ensemble)
- 25% ont un bac+2 ou +3 (vs 23% dans l'ensemble)
- et 63% au moins un bac+4 (vs 64% dans l'ensemble)

Situation professionnelle

Réponses effectives : 282

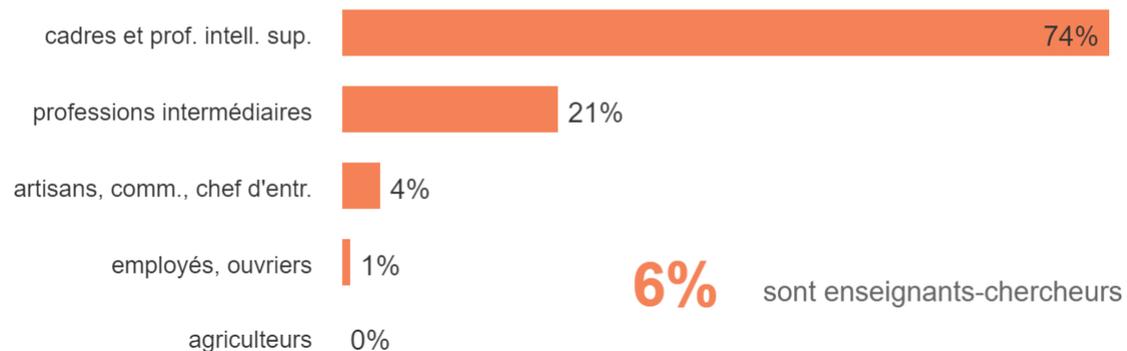
Taux de réponse : 99%



Quelle est votre profession ou la dernière profession que vous avez exercée ?

Réponses effectives : 209

Taux de réponse : 96%



Plus haut niveau de diplôme

Réponses effectives : 279

Taux de réponse : 98%

● Bac ou moins ● Bac+2 et +3 ● Bac+4 et +5 ● Bac+6 et plus

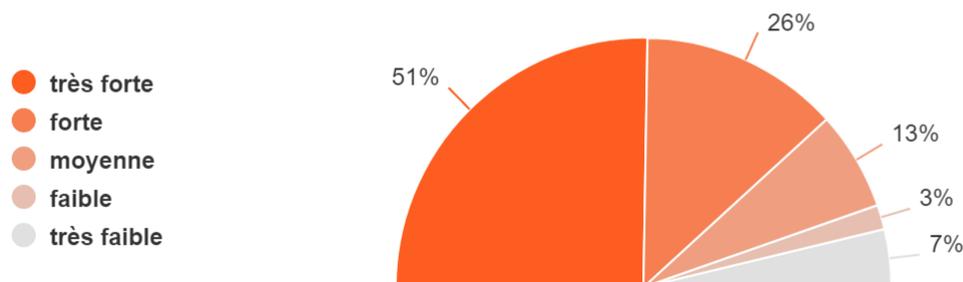




Familiarité avec la pratique de visite muséale

Réponses effectives : 281

Taux de réponse : 98%



Chez les visiteurs de la salle ovale, la familiarité avec la pratique de visite muséale est proche de la moyenne enregistrée pour l'ensemble des usagers du site Richelieu :

- 77% des lecteurs en salle ovale ont une familiarité forte ou très forte (et 81% en moyenne à Richelieu)
- 10% sont peu ou très peu familiers de cette pratique, autant qu'en moyenne à Richelieu (9%)

Pour rappel, cette proportion de familiers des musées est plus forte qu'en moyenne nationale : au sein de l'enquête À l'écoute des visiteurs du ministère de la Culture, les plus familiers représentent 48% des publics des musées.

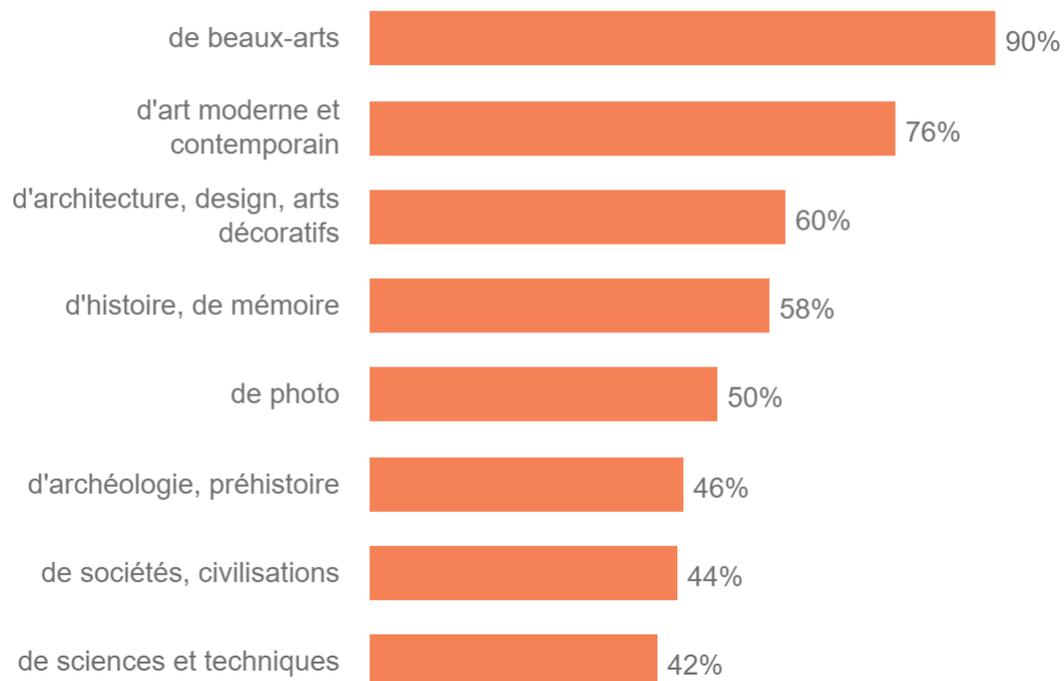
Ce résultat ne varie pas suivant la période d'enquête (vacances / hors-vacances) ni suivant la provenance des publics (public local ou touristique). La découverte de ce nouveau lieu de visite a d'abord attiré des férus de visites culturelles.

Comme dans l'ensemble à Richelieu, les visiteurs de la salle ovale ont le plus souvent visité dans l'année un musée ou une exposition de beaux-arts (90%), d'art moderne ou contemporain (76%) ou un musée d'histoire (60%).

Ces derniers 12 mois, avez-vous visité un musée ou une exposition... ?

Réponses effectives : 268

Taux de réponse : 94%



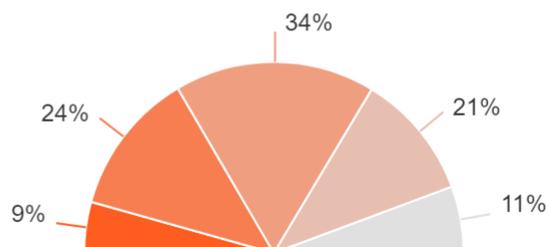


Familiarité numérique ordinaire

Réponses effectives : 266

Taux de réponse : 93%

- très forte
- forte
- moyenne
- faible
- très faible



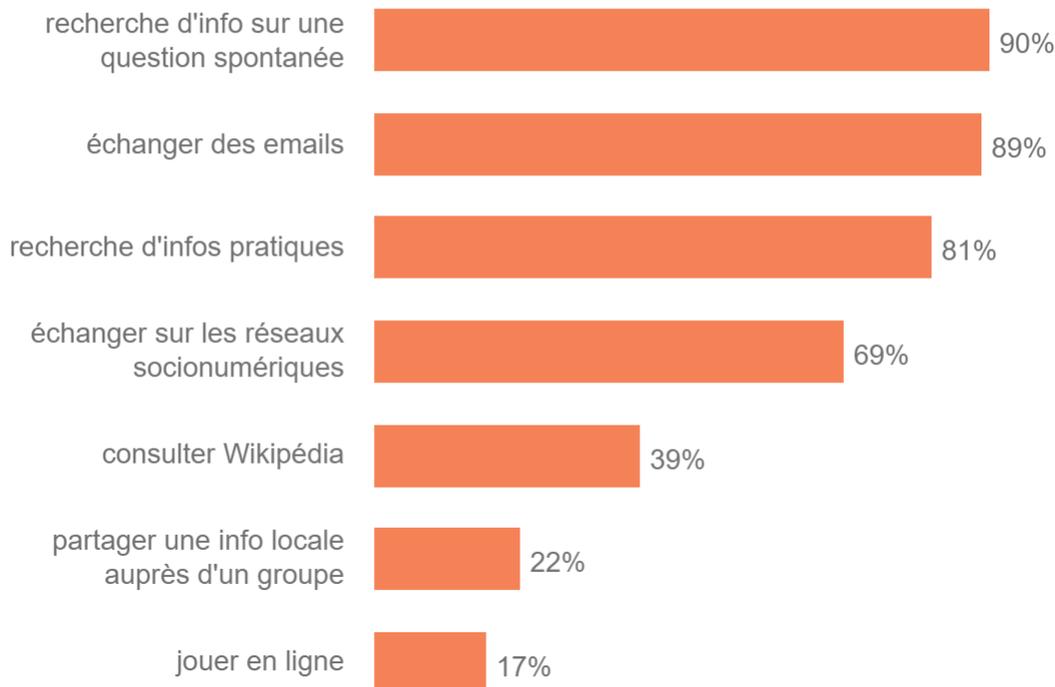
33% des visiteurs de la salle ovale ont une familiarité forte ou très forte avec les pratiques numériques, autant qu'en moyenne à Richelieu (34%).

32% sont peu voire très peu familiers de ces usages numériques : ce résultat est proche de la moyenne à Richelieu (28% en cumulé pour ces 2 niveaux).

Pratiques numériques quotidiennes

Réponses effectives : 254

Taux de réponse : 89%



En détail, les 3 principaux usages numériques au quotidien sont les mêmes que pour l'ensemble des usagers de Richelieu : rechercher des infos sur une question spontanée, échanger des emails, rechercher des infos pratiques.

En revanche, au quotidien, ils sont moins usagers des réseaux sociaux numériques (69% vs 77% en moyenne) et de Wikipédia (39% vs 45% en moyenne)

Ils jouent en ligne ou en réseau aussi souvent que dans l'ensemble (17% chez les visiteurs de la salle et en moyenne à Richelieu).



→ Un fort renouvellement des publics chez les visiteurs de la salle ovale

Réponses effectives : 285

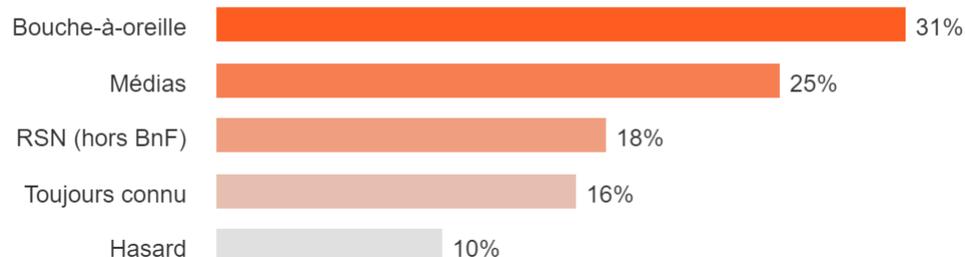
Taux de réponse : 100%



Principaux canaux de connaissance de la BnF-Site Richelieu

Réponses effectives : 285

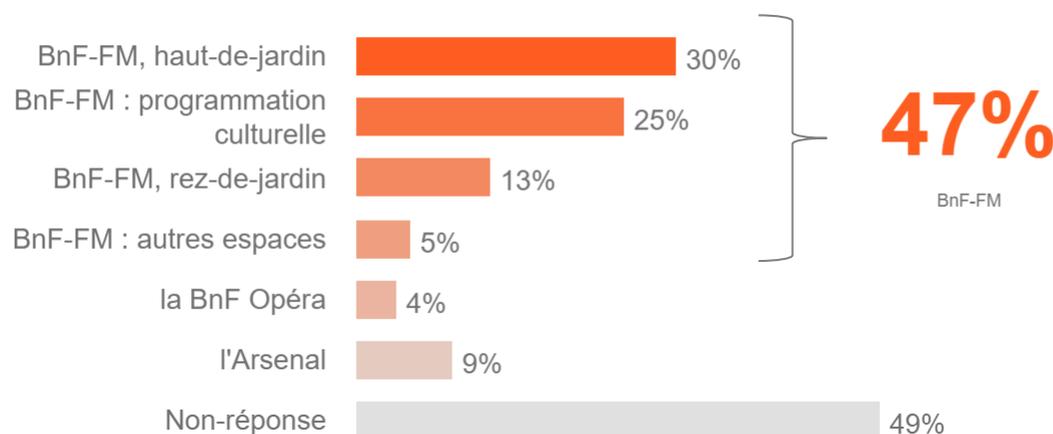
Taux de réponse : 100%



Parmi les autres sites de la BnF, lesquels avez-vous déjà fréquentés ?

Réponses effectives : 145

Taux de réponse : 51%



74% des visiteurs de la salle sont des primo-visiteurs (vs 67% en moyenne à la BnF-Site Richelieu).

19% des visiteurs en salle ovale venaient déjà à Richelieu avant la réouverture en septembre.

Ces visiteurs ont principalement eu connaissance de ce site de la BnF par leur entourage (31%). Viennent ensuite les médias (25%) traduisant la forte médiatisation de la réouverture de ce site. Plus d'un quart des visiteurs en a eu connaissance par une information en ligne, le plus souvent sur les réseaux sociaux hors comptes de la BnF (18%). 10% découvrent ce site de la BnF par hasard : ceux-là le plus souvent entrent à Richelieu au cours d'une balade dans le quartier.

Par ailleurs, en cumulé, 10% des visiteurs ont connu le site Richelieu par la communication de la BnF (le plus souvent par une campagne d'affichage ou directement sur le site web de la BnF).

La moitié de ces visiteurs fait déjà partie des usagers de la BnF : le site François Mitterrand pour 47% d'entre eux et, le plus souvent, en haut-de-jardin ou pour la programmation culturelle.

L'autre moitié des visiteurs n'a pas répondu à cette question, probablement parce qu'ils ne fréquentent aucun autre site de la BnF.

Par recoupement, il apparaît que **46% des visiteurs sont à la fois des nouveaux venus à Richelieu et dans le réseau de la BnF.**

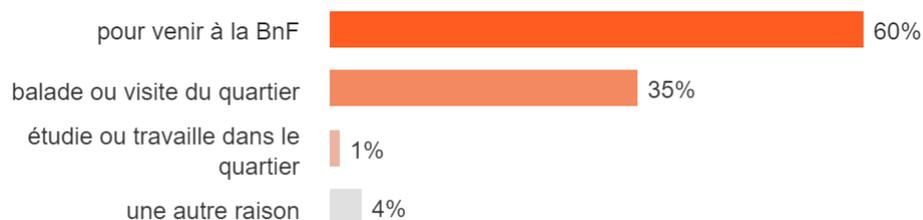


→ Des visites conviviales, souvent en famille, et courtes

Vous êtes venu.e dans le quartier de la Bnf-Site Richelieu principalement pour ...

Réponses effectives : 282

Taux de réponse : 99%

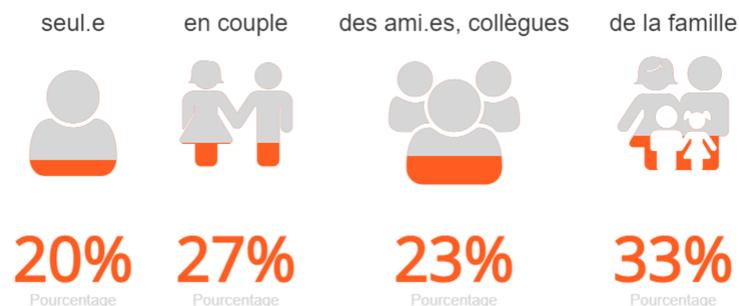


6 visiteurs sur 10 en salle ovale se sont déplacés dans le quartier pour venir à la BnF-Site Richelieu. 35% entrent à Richelieu à l'occasion d'une balade dans le quartier (contre 20% en moyenne).

Vous êtes venu.e

Réponses effectives : 283

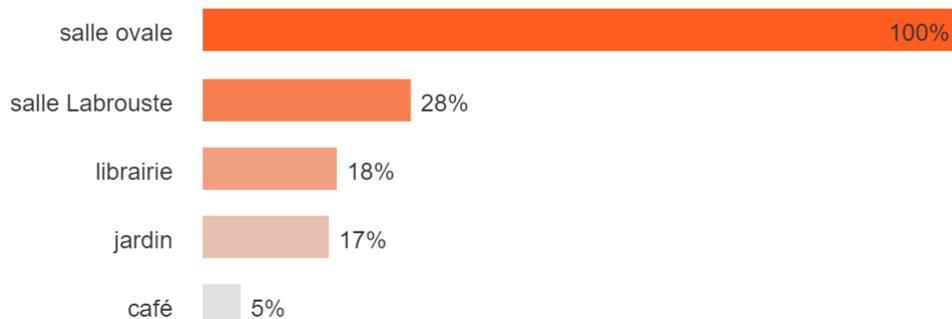
Taux de réponse : 99%



8 visiteurs sur 10 sont accompagnés lors de leur visite en salle ovale. Le plus souvent ces visiteurs sont en famille (33% contre 18% en moyenne à Richelieu), un quart est accompagné de moins de 16 ans (contre 16% en moyenne), 27% viennent en couple (vs 22% en moyenne) et 23% entre amis (autant qu'en moyenne).

26% sont accompagnés de moins de 16 ans

Espaces fréquentés le jour de la venue



Ces modalités de visite démarquent les publics culturels de Richelieu de ceux de la BnF-FM parmi lesquels la moitié vient en solo ou accompagnés de leur conjoint (18%), d'amis (14%) ou en famille (10%).

Au-delà de la salle ovale, 28% découvrent la salle Labrouste, 18% passent à la librairie (autant qu'en moyenne), 17% s'attardent dans le jardin (contre 13% en moyenne), 5% vont au café.

Ces visiteurs sont ceux qui restent le moins longtemps à Richelieu : 1h en moyenne.



→ Un lieu de visite gratuit et une offre pour les plus jeunes

3 visiteurs sur 10 se sont déjà déplacés à la BnF-Site Richelieu pour venir en salle ovale : le plus souvent les étudiants.

3 raisons principales attirent les visiteurs en salle ovale :

- La curiosité (61%)
- La beauté du cadre, de la salle rénovée (61%)
- La gratuité (21%)

L'offre de BD, mangas, albums jeunesse est plus souvent un argument de la venue en salle ovale chez les 36-55 ans (20%) et les usagers accompagnés de moins de 16 ans (26%).

Au-delà de la découverte de la salle rénovée, les visiteurs déclarent avoir déjà eu des usages plus récréatifs de la salle :

- 23% déclarent avoir consulté les BD, mangas et albums jeunesse (surtout quand ils sont accompagnés de jeunes) et 29% ont consulté d'autres ouvrages de la salle (le plus souvent les plus de 55 ans)
- 26% ont consulté les médiations numériques sur le pourtour de la salle (surtout quand ils sont accompagnés de jeunes)
- 1 visiteur sur 5 s'est installé dans les canapés pour lire ou faire une pause

Seulement 5% de ces visiteurs déclarent avoir déjà travaillé dans cette salle.

Vous êtes allé.e dans la salle ovale. Vous est-il déjà arrivé de venir à la BnF- spécifiquement pour aller dans cette salle ?

Réponses effectives : 285

Taux de réponse : 100%

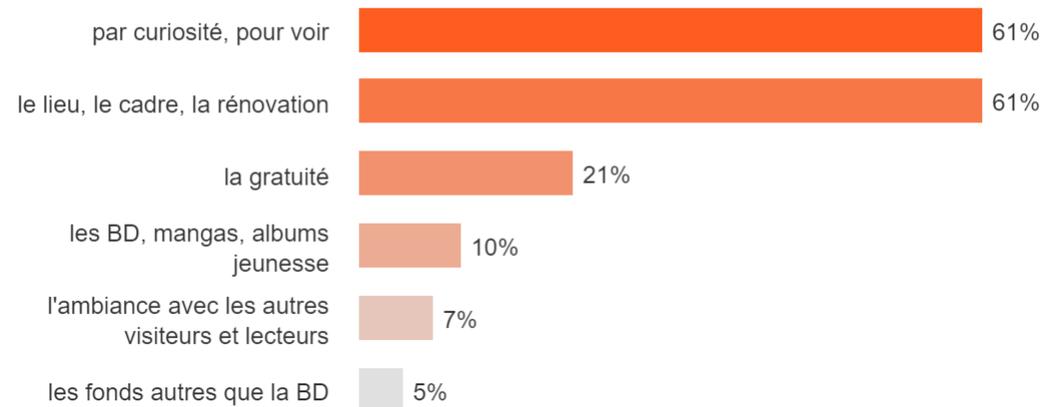
● plusieurs fois ● une fois ● jamais



Principalement, qu'est-ce qui vous amène à fréquenter la salle Ovale?

Réponses effectives : 283

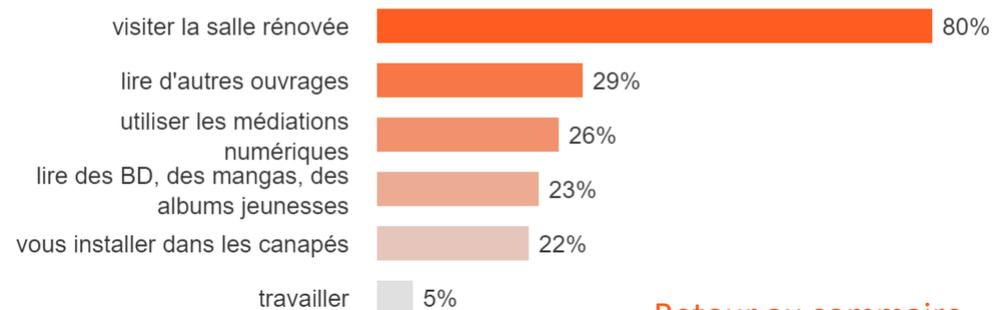
Taux de réponse : 99%



Dans la salle ovale, vous est-il déjà arrivé de...

Réponses effectives : 272

Taux de réponse : 95%

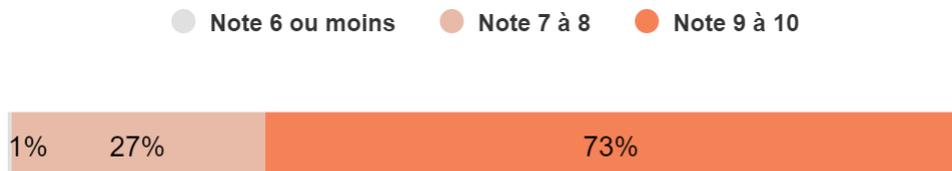




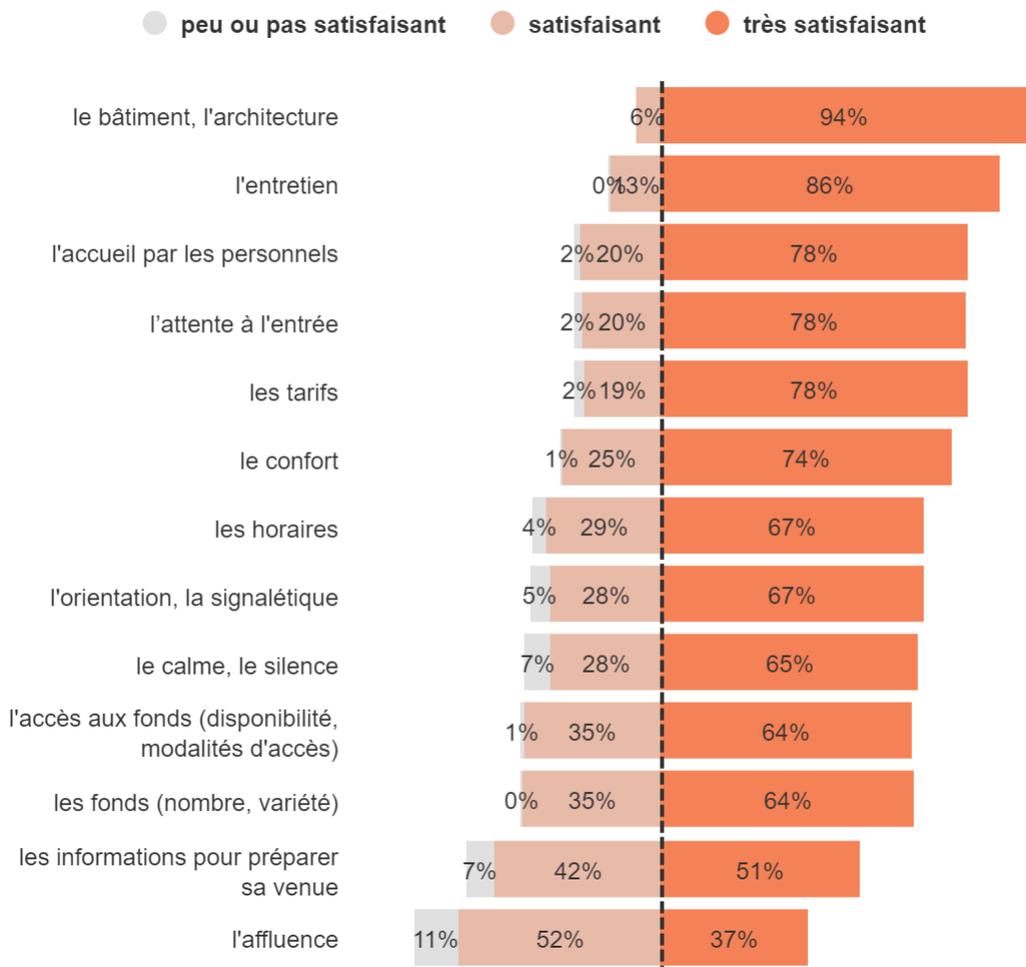
Globalement quelle note donneriez-vous à votre visite ?

Réponses effectives : 285
Moyenne : 9,1

Taux de réponse : 100%



Satisfaction sur les critères suivants



→ Un nouveau lieu très apprécié, mais un manque d'information sur le contenu de la visite

7 visiteurs sur 10 sont très satisfaits de leur visite à la BnF-Site Richelieu,, une satisfaction plus forte qu'en moyenne pour l'ensemble des usagers (+ 12 points).

Comme pour l'ensemble, l'architecture et la rénovation du bâtiment sont largement saluées. Les conditions matérielles de la venue entraînent également une très forte satisfaction, plus haute qu'à la BnF-FM. En lien avec la gratuité de la salle, 78% sont très satisfaits des tarifs à la BnF-Site Richelieu (vs 33% à la BnF-FM). 78% des visiteurs se disent très satisfaits de l'accueil par les personnels (vs 60% à la BnF-FM). Les 3 quarts sont très satisfaits du confort de la visite.

L'affluence est pour les visiteurs de la salle un point de vigilance : 11% en sont peu ou pas satisfaits. Certains suggèrent une plus grande amplitude horaire et de proposer plus d'assises en salle ovale.

De même 7% ne sont pas satisfaits des informations pratiques données pour préparer la venue. C'est le principal problème souligné dans les commentaires : les visiteurs manquent d'informations sur ce qu'il est possible de visiter à la BnF-Site Richelieu, sur ce qui est accessible (la salle ovale mais pas les étages), ce qui est gratuit ou non.

Au sein de la salle ovale, certains souhaitent une meilleure information sur les fonds disponibles, la possibilité de faire une recherche dans ces fonds (une fois sur place ou en amont de la venue) et d'emprunter.

Une meilleure information :

sur ce qu'il y a à visiter et où

Informations peu claires pour ce qu'il y a à visiter

En arrivant sur place, mieux appréhender, avoir connaissance de ce qu'on peut visiter sur le site.

Les salles en accès libre ne sont pas assez bien signalées..

sur ce qu'il est possible ou non de visiter en accès libre (voire rendre accessibles les étages et le musée gratuit)

Améliorer les infos sur la gratuité de la visite.

Signalétique à améliorer sur les accès libres ou payants.

Améliorer la signalétique sur les salles en accès libre et les autres.

La signalétique de certaines salles et info sur leur ouverture.

Une meilleure information sur les conditions d'accès aux différentes salles

Permettre un accès libre à l'étage pour voir l'architecture et dans la salle des manuscrits.

Je trouve dommage de ne pas pouvoir accéder à un étage supérieur pour voir la salle vue du haut.

Le musée pourrait être gratuit, pour ouvrir la culture au grand public

Pouvoir visiter le premier étage

sur les collections en salle ovale, voire faciliter la consultation des fonds

Dispositif de consultation : un terminal qui permette de chercher un ouvrage par soi-même

La salle manque d'indication à l'entrée pour dire à quoi correspond chaque section des étagères de livres. Je n'ai trouvé que très peu d'ouvrages scientifiques type mathématiques. Une bibliothécaire m'a conseillé d'aller à la bibliothèque Mitterrand pour ce genre d'ouvrages car Richelieu n'en a quasiment pas.

Mettre les références d'ouvrage pour chercher soi-même même si le site est peu clair

Mieux indiquer le libre accès sur le site web.

Plus de facilités pour consulter les collections en amont de la visite sur internet

Possibilité d'emprunter

Peut-on emprunter des livres

Pouvoir emprunter des BD.

Développer certains fonds

Ajouter des revues et journaux dans la salle ovale.

Plus de jeux vidéo

Une plus grande amplitude horaire

Étendre les horaires d'ouverture.

nocturnes

Ouvrir un peu plus tard

Augmenter le nombre de places

Pas assez de places pour s'asseoir, se reposer, dans le hall et dans la salle ovale

Manque de fauteuil

Plus de places pour lire

Tapis mousseux pour les enfants pour lire

Faciliter l'accès aux contenus numériques / audio

Écrans tactiles : fluidifier l'utilisation

Les archives audio bornes pas faciles à utiliser



→ Contexte et objet de l'étude

→ Rappels méthodologiques

PARTIE 1 – Vue d'ensemble

→ La fréquentation de la BnF-Site Richelieu

→ Le profil des publics de Richelieu

→ Lien à la BnF

→ Contexte et format de la venue

→ Satisfaction à l'issue de la visite

PARTIE 2 – Types d'utilisateurs

→ Les lecteurs de la salle ovale

→ Les visiteurs de la salle ovale

→ Les visiteurs musée/expo

PARTIE 3 – Focus complémentaires

→ Les nouveaux venus à la BnF-Site Richelieu

→ Les nouveaux venus dans le réseau de la BnF

→ Les publics venus en famille ou accompagnés de moins de 16 ans

→ Les usagers venus à l'occasion d'une balade dans le quartier

SYNTHESE



ENQUÊTE FOCUS VISITEURS MUSÉE/EXPO

- **En auto-administration en ligne** : par un emailing à tous les acheteurs d'un billet **pour le musée ou l'exposition temporaire** entre le 22/10 et 09/11/2022
- 1997 emails ont abouti ; 1347 contacts ont ouvert le message ; 479 sur le bouton "Répondre à l'enquête"
- 435 personnes passent la 1^{ère} page du questionnaire : 312 complètent le questionnaire ; 123 abandonnent et sont écartés de l'analyse.

Calendrier de l'enquête	
septembre	0%
octobre	21%
novembre	63%
décembre	14%
janvier	3%
scolaire	36%
vacances automne	55%
vacances fin d'année	9%
semaine	65%
week-end	35%
Type d'usagers	
Visiteurs musée/expo et salle ovale	73%
Visiteurs musée/expo uniquement	27%
sur-représentés / à l'enquête en face-à-face	

- **Surtout les visiteurs des vacances de la Toussaint (et surtout de la 2^{ème} semaine des vacances)**

Pour rappel : Dans l'enquête principale, **39% des usagers se sont rendus dans les espaces du musée ou de l'exposition** : 23% n'ont visité que le musée, 7% n'ont visité que l'exposition temporaire, 9% ont visité le musée et l'exposition.

L'analyse présente les résultats des **visiteurs du musée et de l'exposition** : ceux-là ont pu se rendre dans les autres espaces de la BnF-Site Richelieu par ailleurs.

Enquête en face-à-face : 177 répondants

Enquête en auto-administration en ligne : 310 répondants

Les résultats de l'enquête en face-à-face sont pondérés et comparés aux publics de la programmation culturelle de la BnF-FM et ponctuellement à l'enquête nationale A l'écoute des visiteurs.

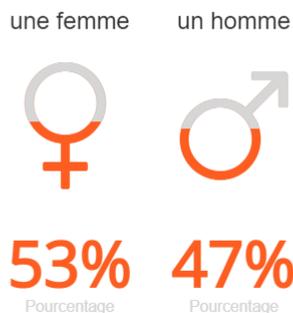
L'enquête en ligne surreprésente les femmes, les visiteurs les plus âgés, les publics des visites guidées ainsi que les visiteurs venus en semaine ou pendant les vacances scolaires d'automne. De ce fait, les résultats de cette enquête ne sont pas pondérés et sont présentés en parallèle des résultats de l'enquête en face-à-face.



→ Profil des visiteurs du musée / exposition

Réponses effectives : 177

Taux de réponse : 100%

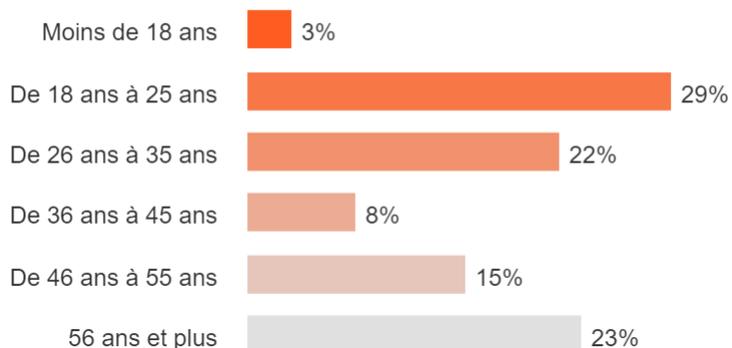


53% des visiteurs du musée/expo sont des femmes autant que dans l'ensemble des usagers de la BnF-Site Richelieu.

Réponses effectives : 177

Taux de réponse : 100%

Moyenne : 39,4



La moyenne d'âge s'établit chez eux à 39 ans (vs 35 ans pour l'ensemble) : 32% ont moins de 26 ans (vs 40% dans l'ensemble) et la part des plus de 45 ans représente 38% (vs 25% dans l'ensemble).

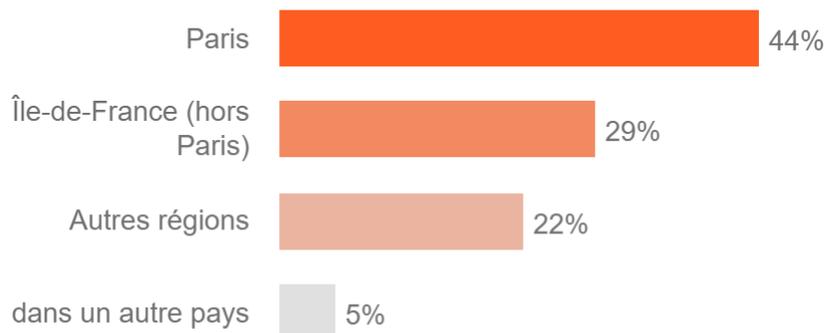
Ils sont un peu plus âgés qu'en moyenne à la BnF-Site Richelieu, mais moins qu'à la BnF-FM où la programmation culturelle attire 56% de plus de 46 ans et seulement 14% de moins de 25 ans.

En ce sens, ces visiteurs de la BnF-Site Richelieu sont proches des visiteurs rencontrés dans l'enquête nationale *A l'écoute des visiteurs* dans laquelle 30% des publics ont moins de 26 ans et 29% ont plus de 45 ans.

Lieu de résidence

Réponses effectives : 177

Taux de réponse : 100%



Comme dans l'ensemble des publics de la BnF-Site Richelieu, 44% sont des Parisiens, un peu plus d'un quart vivent en Île-de-France et un sur 5 vit en régions.

Les Parisiens sont plus nombreux pendant les périodes scolaires (48%) tandis que les visiteurs de région sont surtout présents pendant les vacances : ils représentent 23% des publics du musée/expo pendant les vacances d'automne et jusqu'à 38% pendant celles de fin d'année. De même, pendant ces vacances, les internationaux atteignent 10% des publics contre 3% pendant les périodes scolaires.



→ Profil des visiteurs répondant en ligne

Réponses effectives : 284

Taux de réponse : 95%

	%
une femme	63%
un homme	36%
autre/ne veut pas dire	1%

Réponses effectives : 280

Taux de réponse : 93%

Moyenne : 56,1

	%
Moins de 18 ans	1%
De 18 ans à 25 ans	6%
De 26 ans à 35 ans	6%
De 36 ans à 45 ans	7%
De 46 ans à 55 ans	21%
56 ans et plus	59%

Réponses effectives : 287

Taux de réponse : 96%

	%
Paris	24%
Île-de-France (hors Paris)	34%
Autres régions	31%
dans un autre pays	7%
En France (non précisé)	4%

Par rapport à l'enquête en face-à-face, les visiteurs du musée/expo' qui ont répondu en ligne sont plus souvent des femmes (+10 points). L'enquête nationale *A l'écoute des visiteurs* montre qu'elles prennent plus souvent en charge l'organisation de la visite en réservant en ligne. Elles ont été de ce fait plus souvent les destinataires de ce volet d'enquête à la BnF.

Les répondants en ligne sont bien plus âgés que dans l'enquête en face-à-face : la moyenne d'âge s'établit à 56 ans (+16 ans) et 80% ont plus de 45 ans (contre 38% en face-à-face).

L'enquête, menée mi-novembre, surreprésente les visiteurs venus de région qui ont découvert le musée/expo' pendant les vacances d'automne. Ces visiteurs représentent 31% de l'échantillon en ligne contre 22% dans l'enquête en face-à-face. En contrepoint, les Parisiens sont sous-représentés dans cette enquête : 30% contre 44% dans l'enquête en face-à-face.



→ Moins d'étudiants dans le musée/expo' qu'en moyenne

En lien avec leur âge, les visiteurs du musée / expo sont plus souvent qu'en moyenne des actifs (57% contre 50% en moyenne) et des retraités (14% vs 8% en moyenne). En contrepoint, les étudiants sont moins présents parmi ces visiteurs : 28% contre 39% en moyenne à Richelieu.

Parmi les actifs et retraités, les cadres ou professions intellectuelles supérieures prédominent : 79% (dont 4% sont enseignants-chercheurs) contre 69% en moyenne à Richelieu. Elles sont suivies des professions intermédiaires représentant 13% des actifs (vs 16% dans l'ensemble).

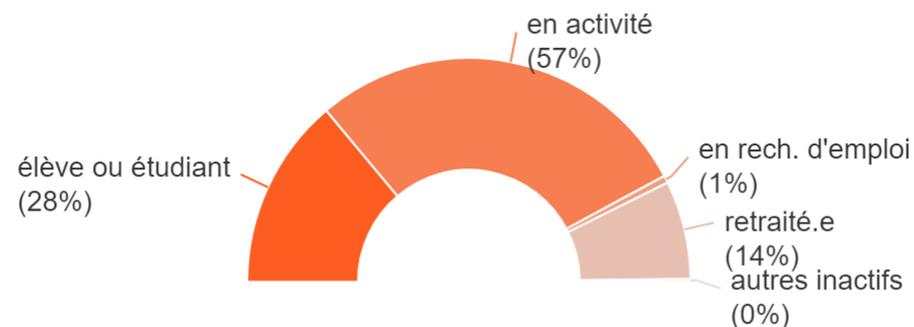
Les visiteurs du musée/expo' sont plus diplômés qu'en moyenne à Richelieu :

- 10% ont le bac ou moins (vs 13% dans l'ensemble)
- 18% ont un bac+2 ou +3 (vs 23% dans l'ensemble)
- et 72% au moins un bac+4 (vs 64% dans l'ensemble)

Situation professionnelle

Réponses effectives : 168

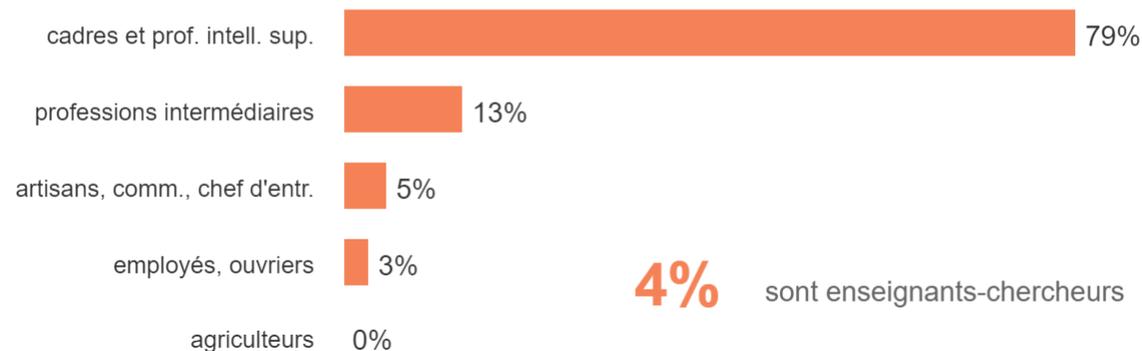
Taux de réponse : 99%



Quelle est votre profession ou la dernière profession que vous avez exercée ?

Réponses effectives : 121

Taux de réponse : 100%



Plus haut niveau de diplôme

Réponses effectives : 165

Taux de réponse : 97%





Situation professionnelle

Réponses effectives : 277

Taux de réponse : 92%

	%
élève ou étudiant	4%
en activité	52%
en rech. d'emploi	3%
retraité.e	39%
autres inactifs	3%

Quelle est votre profession ou la dernière profession que vous avez exercée ?

Réponses effectives : 257

Taux de réponse : 98%

	%
cadres et prof. intell. sup.	83%
professions intermédiaires	11%
employés, ouvriers	4%
artisans, comm., chef d'entr.	2%
agriculteurs	0%

Plus haut niveau de diplôme

Réponses effectives : 277

Taux de réponse : 92%

	%
Bac ou moins	8%
Bac+2 et +3	21%
Bac+4 et +5	52%
Bac+6 et plus	18%

→ Des retraités surreprésentés dans l'enquête en ligne

En lien avec la plus forte proportion de visiteurs âgés dans l'enquête en ligne, la part des retraités est surreprésentée dans l'enquête en ligne : 39% contre 14% chez les visiteurs du musée/expo rencontrés en face-à-face.

En conséquence, les étudiants voient leur part réduite à 4% quand ils sont 28% au sein de l'enquête musée/expo' en face-à-face.

Les professions et catégories socioprofessionnelles des actifs sont proches de l'enquête en face-à-face : en ligne, 8 répondants sur 10 sont des cadres ou professions intellectuelles supérieures (79% en face-à-face), 11% exercent une profession intermédiaire (13% en face-à-face).

Les niveaux de diplôme des répondants en ligne sont également proches de ceux déclarés par les visiteurs dans l'enquête sur place :

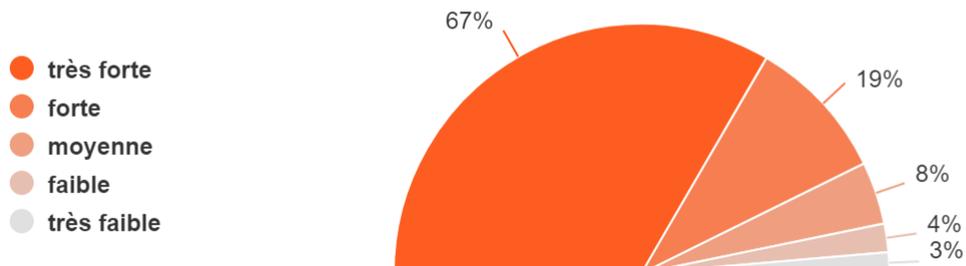
- 8% ont le bac ou moins (vs 10% en face-à-face)
- 21% ont un bac+2 ou +3 (vs 18% en face-à-face)
- et 70% au moins un bac+4 (vs 72% en face-à-face)



Familiarité avec la pratique de visite muséale

Réponses effectives : 171

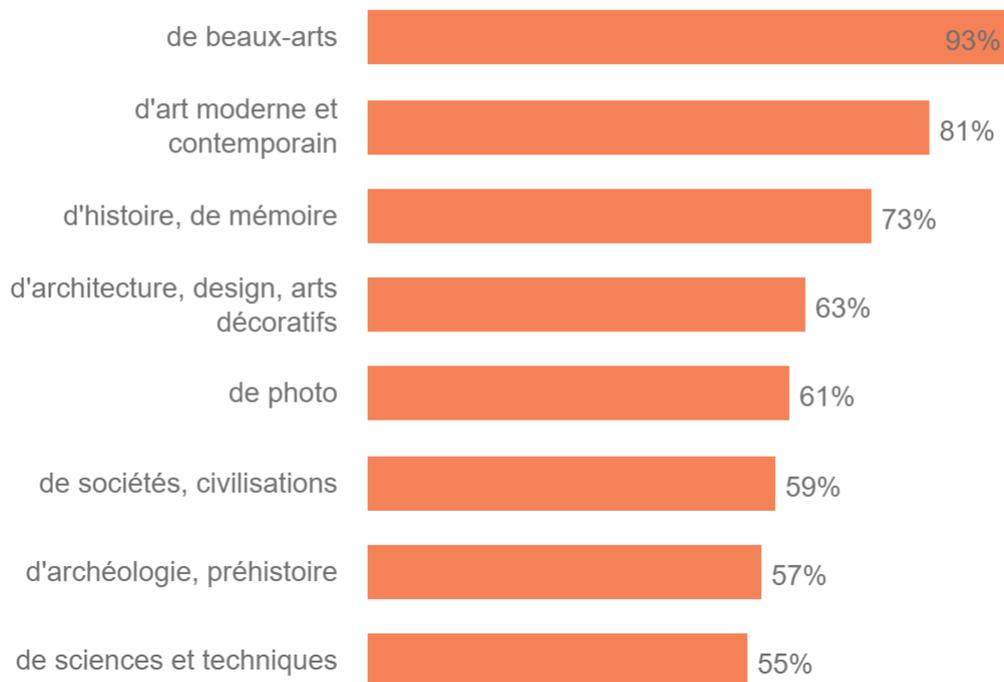
Taux de réponse : 96%



Ces derniers 12 mois, avez-vous visité un musée ou une exposition... ?

Réponses effectives : 167

Taux de réponse : 94%



Les visiteurs du musée/expo sont les plus familiers des musées à la BnF-Site Richelieu :

- 86% ont une familiarité forte ou très forte (vs 81% en moyenne à Richelieu)
- 7% sont peu ou très peu familiers de cette pratique, (vs 9% en moyenne à Richelieu)

Pour rappel, cette proportion de familiers des musées est plus forte qu'en moyenne nationale : au sein de l'enquête À l'écoute des visiteurs du ministère de la Culture, les plus familiers représentent 48% des publics des musées.

Ce résultat ne varie pas suivant la période d'enquête (vacances / hors-vacances) ni suivant la provenance des publics (public local ou touristique). La découverte de ce nouveau musée a d'abord attiré des férus de visites culturelles.

Comme dans l'ensemble des usagers à Richelieu, les visiteurs du musée/expo' ont le plus souvent visité dans l'année un musée ou une exposition de beaux-arts (93%), d'art moderne ou contemporain (81%) ou un musée d'histoire (73%).

Pour l'ensemble de ces catégories de musées, les publics du musée/expo' affichent des taux de visite annuelles supérieurs à la moyenne des usagers de Richelieu (écart minimum de 3 points et jusqu'à 8 point d'écarts pour les musées d'archéologie).

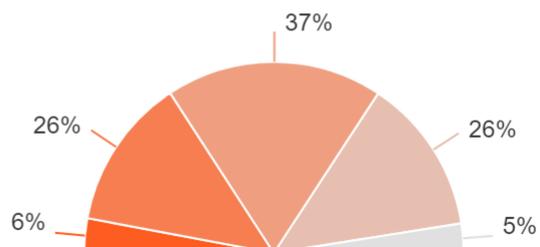


Familiarité numérique ordinaire

Réponses effectives : 156

Taux de réponse : 88%

- très forte
- forte
- moyenne
- faible
- très faible



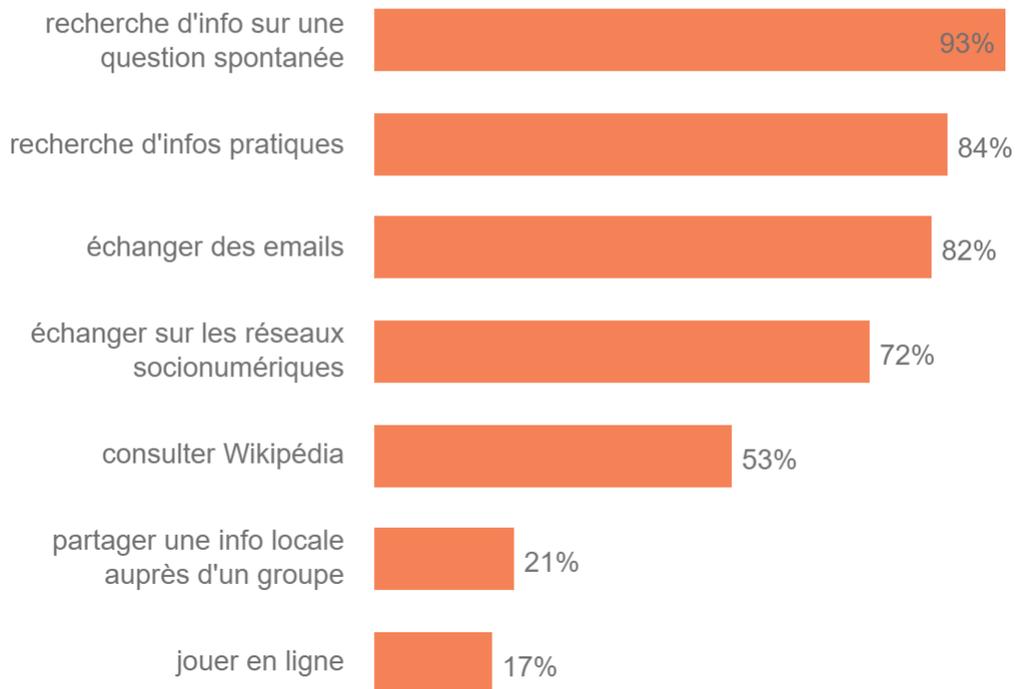
32% des visiteurs du musée/expo' ont une familiarité forte ou très forte avec les pratiques numériques, autant qu'en moyenne à Richelieu (34%).

31% sont peu voire très peu familiers de ces usages numériques : ce résultat est proche de la moyenne à Richelieu (28% en cumulé pour ces 2 niveaux).

Pratiques numériques quotidiennes

Réponses effectives : 155

Taux de réponse : 87%



En détail, les 3 principaux usages numériques au quotidien sont les mêmes que pour l'ensemble des usagers de Richelieu : rechercher des infos sur une question spontanée, rechercher des infos pratiques, échanger des emails. Pour ces 3 pratiques, les taux d'usages au quotidien sont proches de la moyenne.

En revanche, au quotidien, ils sont moins usagers des réseaux sociaux (72% vs 77% en moyenne).

Ils jouent en ligne ou en réseau aussi souvent que dans l'ensemble (17% chez les visiteurs de la salle et en moyenne à Richelieu).



Familiarité avec la pratique de visite muséale

Réponses effectives : 297

Taux de réponse : 99%

	%
très forte	60%
forte	22%
moyenne	11%
faible	3%
très faible	4%

Les répondants en ligne sont tout aussi familiers de la visite muséale que ceux rencontrés en face-à-face :

- 82% ont une familiarité forte ou très forte (vs 86% en face-à-face)
- 7% sont peu ou très peu familiers de cette pratique parmi les répondants ligne et en face-à-face

Familiarité numérique

Réponses effectives : 288

Taux de réponse : 96%

	%
très forte	5%
forte	17%
moyenne	23%
faible	33%
très faible	22%

En revanche, les répondants en ligne affichent une moindre familiarité numérique que les publics rencontrés en face-à-face :

- 22% des répondants en ligne ont une familiarité forte ou très forte avec les pratiques numériques (vs 32% en face-à-face)
- 55% sont peu voire très peu familiers de ces usagers numériques : (vs 31% en face-à-face)

Ce résultat est étroitement lié à l'âge des visiteurs qui ont répondu en ligne, nettement plus âgés que ceux rencontrés en face-à-face.



→ Parmi les visiteurs du musée/expo', 2 tiers sont déjà des usagers du réseau de la BnF

Réponses effectives : 177

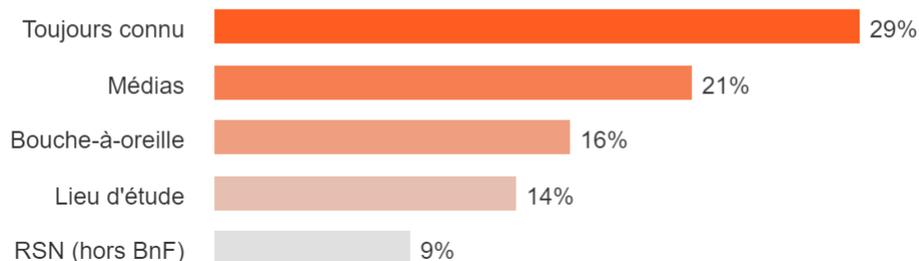
Taux de réponse : 100%



Principaux canaux de connaissance de la BnF-Site Richelieu

Réponses effectives : 170

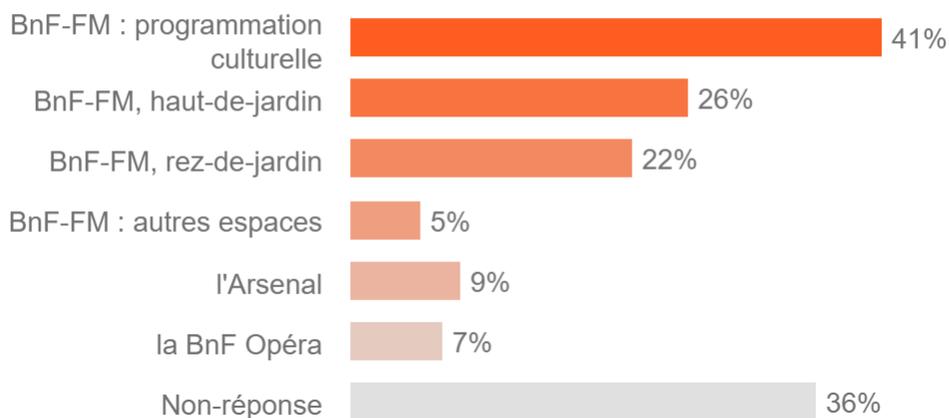
Taux de réponse : 100%



Parmi les autres sites de la BnF, lesquels avez-vous déjà fréquentés ?

Réponses effectives : 108

Taux de réponse : 64%



61%

BnF-FM

65% des visiteurs du musée/expo' sont des primo-visiteurs : autant qu'en moyenne à Richelieu (67%).

31% des visiteurs venaient déjà à Richelieu avant la réouverture en septembre (vs 23% en moyenne à Richelieu).

Ces visiteurs déclarent le plus souvent avoir toujours connu ce lieu (29%), probablement en lien avec leur familiarité avec les visites culturelles et du fait de la forte proportion d'anciens de la BnF dans leur rang. Viennent ensuite les médias (21%) traduisant la forte médiatisation de la réouverture de ce site.

13% des visiteurs en a eu connaissance par une information en ligne, le plus souvent sur les réseaux sociaux hors comptes de la BnF (9%).

Par ailleurs, en cumulé, 10% des visiteurs ont connu le site Richelieu par la communication de la BnF (le plus souvent par une campagne d'affichage).

Près des 2 tiers des visiteurs font déjà partie des usagers du réseau de la BnF : le site François Mitterrand pour 61% d'entre eux et, le plus souvent, de sa programmation culturelle (41%). Le musée/expo' a d'abord attiré des familiers du réseau de la BnF, de même qu'à François Mitterrand les activités culturelles sont majoritairement fréquentées par les habitués.

Un peu plus d'un tiers des visiteurs n'a pas répondu à cette question, probablement parce qu'ils ne fréquentent aucun autre site de la BnF.

Par recoupement, il apparaît que **32% des visiteurs sont à la fois des primo-visiteurs de Richelieu et du réseau de la BnF**



Lien avec la BnF-Site Richelieu

→ En ligne, 3 quarts sont déjà présents dans le réseau de la BnF

Réponses effectives : 299

Taux de réponse : 100%

	%
anciens de la BnF	33%
nouveaux venus	5%
primo-visiteurs	62%

62% des répondant en ligne sont des primo-visite : autant qu'en face-à-face (65%).

33% des répondants en ligne venaient déjà à Richelieu avant la réouverture en septembre (vs 31% en face-à-face).

Principaux canaux de connaissance de la BnF-Site Richelieu

Réponses effectives : 300

Taux de réponse : 100%

	%
Médias	50%
Toujours connu	30%
Site web BnF	14%
Bouche-à-oreille	13%
RSN (hors BnF)	6%

Ces répondants déclarent le plus souvent avoir connu ce site de la BnF par les médias (50% vs 21% en face-à-face) ou avoir toujours connu ce lieu (30%), probablement en lien avec leur familiarité avec les visites culturelles et du fait de la forte proportion d'anciens de la BnF dans leur rang.

Parmi les autres sites de la BnF, lesquels avez-vous déjà fréquentés ?

Réponses effectives : 226

Taux de réponse : 75%

	%
BnF-FM, haut-de-jardin	42%
BnF-FM, rez-de-jardin	7%
BnF-FM : programmation culturelle	43%
BnF-FM : autres espaces	9%
l'Arsenal	16%
la BnF Opéra	10%
Non-réponse	25%

67%

BnF-FM

Les 3 quarts des répondants en ligne font déjà partie des usagers du réseau de la BnF (vs 64% en face-à-face) : le site François Mitterrand pour 67% d'entre eux aussi souvent de sa programmation culturelle (43%) que du haut-de-jardin (42%). Ils sont plus souvent usagers du haut-de-jardin de la BnF-FM que chez les visiteurs rencontrés en face-à-face (+16 points).

Un quart des répondants en ligne n'a pas répondu à cette question, probablement parce qu'ils ne fréquentent aucun autre site de la BnF.

Par recoupement, il apparaît que **20% des répondants en ligne sont à la fois des primo-visiteurs de Richelieu et du réseau de la BnF.**

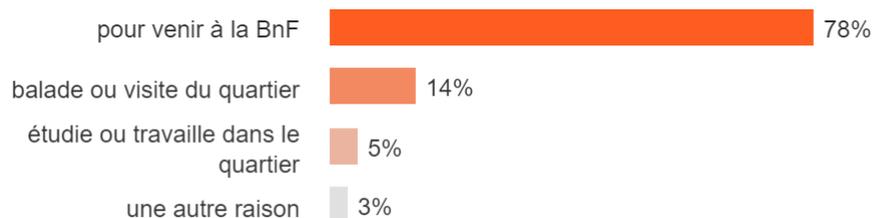


→ Des visites plus souvent accompagnées et en famille qu'à la BnF-FM

Vous êtes venu.e dans le quartier de la BnF-Site Richelieu principalement pour ...

Réponses effectives : 170

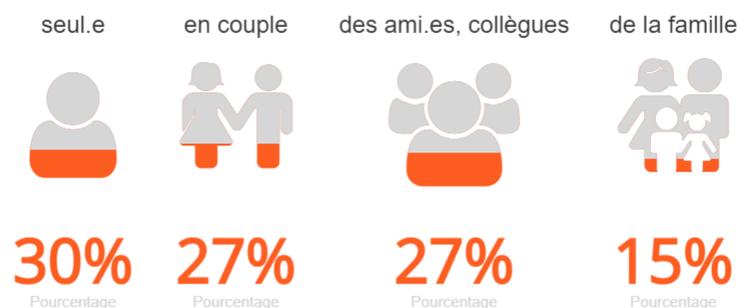
Taux de réponse : 100%



Vous êtes venu.e

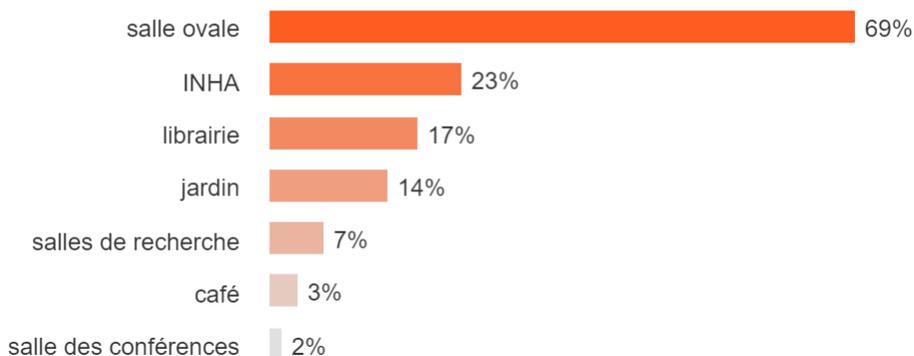
Réponses effectives : 170

Taux de réponse : 100%



15% sont accompagnés de moins de 16 ans

Autres espaces fréquentés le jour de la venue



Les 3 quarts des visiteurs du musée/expo se sont déplacés dans le quartier pour venir à la BnF-Site Richelieu. 14% entrent à Richelieu à l'occasion d'une balade dans le quartier (contre 20% en moyenne).

7 visiteurs sur 10 sont accompagnés lors de leur visite. Le plus souvent ces visiteurs sont en couple (27% contre 22% en moyenne à Richelieu), ou entre amis (27% vs 25% en moyenne à Richelieu). Les publics en famille représentent 15% des visiteurs (vs 18% en moyenne) et 15% des visiteurs sont accompagnés de moins de 16 ans.

Ces modalités de visite démarquent les publics culturels de Richelieu de ceux de la BnF-FM parmi lesquels la moitié vient en solo ou accompagnés de leur conjoint (18%), d'amis (14%) ou en famille (10%).

À la BnF-Site Richelieu, les visiteurs en solo sont plus fréquents qu'en moyenne nationale (30% vs 18% dans l'enquête nationale *A l'écoute des visiteurs*), de même que les visites entre amis (27% vs 22% dans AEV). Les publics en famille sont aussi nombreux qu'en moyenne nationale (15% vs 13% dans AEV).

Au-delà du musée/expo', 69% découvrent la salle ovale, 23% la salle Labrouste, 17% passent à la librairie (autant qu'en moyenne), 14% s'attardent dans le jardin (autant qu'en moyenne), 3% vont au café.

Ces visiteurs restent 1h45 en moyenne à Richelieu.



→ Les publics familiaux plus présents dans l'enquête en ligne

Vous êtes venu.e dans le quartier de la Bnf-Site Richelieu principalement pour ...

Réponses effectives : 255

Taux de réponse : 85%

	%
pour venir à la BnF	83%
balade ou visite du quartier	15%
étudie ou travaille dans le quartier	1%
une autre raison	1%

Vous êtes venu.e

Réponses effectives : 299

Taux de réponse : 100%

	%
seul.e	30%
en couple	31%
des ami.es, collègues	17%
de la famille	28%

Autres espaces fréquentés le jour de la venue

Réponses effectives : 300

Taux de réponse : 100%

	%
salle ovale	70%
jardin	40%
librairie	39%
café	14%
salles de recherche	12%
INHA	10%
salle des conférences	2%

En ligne, 8 répondants sur 10 se sont déplacés dans le quartier pour venir à la BnF-Site Richelieu. 15% des répondants en ligne sont entrés à Richelieu à l'occasion d'une balade dans le quartier.

En ligne, 7 répondants sur 10 sont accompagnés lors de leur visite (autant qu'en face-à-face mais par rapport à cette enquête sur place, les répondants en ligne sont plus souvent en couple (31% vs 27% en face-à-face) et plus souvent en famille (28% vs 15% en face-à-face) ou accompagnés de moins de 16 ans (24% vs 15% en face-à-face).

Ce profil des répondants en ligne correspond aux pratiques des publics en matière de réservation en ligne. Dans l'enquête nationale *A l'écoute des visiteurs*, la réservation en ligne est plus fréquente chez les familles et les visiteurs âgés (qui plus souvent que les autres viennent en couple) expliquant que les visites avec enfants ou en couple soient plus nombreuses dans l'enquête en ligne.

Au-delà du musée/expo', 70% découvrent la salle ovale, autant que dans l'enquête en face-à-face. Les répondants en ligne déclarent plus souvent être allés à la librairie (39% vs 17% en face-à-face), dans le jardin (40% vs 14% en face-à-face) ou au café (14% vs 3% en face-à-face). Ils déclarent moins souvent passer voir la salle Labrouste (10% vs 23% en face-à-face).



→ Découvrir la rénovation de la salle ovale

Les visiteurs du musée/expo' se déplacent rarement à la BnF-Site Richelieu pour venir en salle ovale. Leur passage dans cette salle le jour de leur venue visait surtout à découvrir la rénovation de cet espace (56%), par curiosité, pour voir (73%).

Seuls 6% de ces visiteurs du musée/expo' déclarent être déjà venus travailler en salle ovale.

Pour autant, ces visiteurs s'attardent dans les rayonnages : pour consulter les BD, mangas, albums jeunesse (13%) ou, plus souvent, d'autres ouvrages (28%).

19% utilisent les médiations numériques à l'occasion de leur visite de la salle et plus particulièrement lorsqu'ils sont accompagnés de moins de 16 ans.

Vous êtes allé.e dans la salle ovale. Vous est-il déjà arrivé de venir à la BnF-Richelieu spécifiquement pour aller dans cette salle ?

Réponses effectives : 119

Taux de réponse : 98%

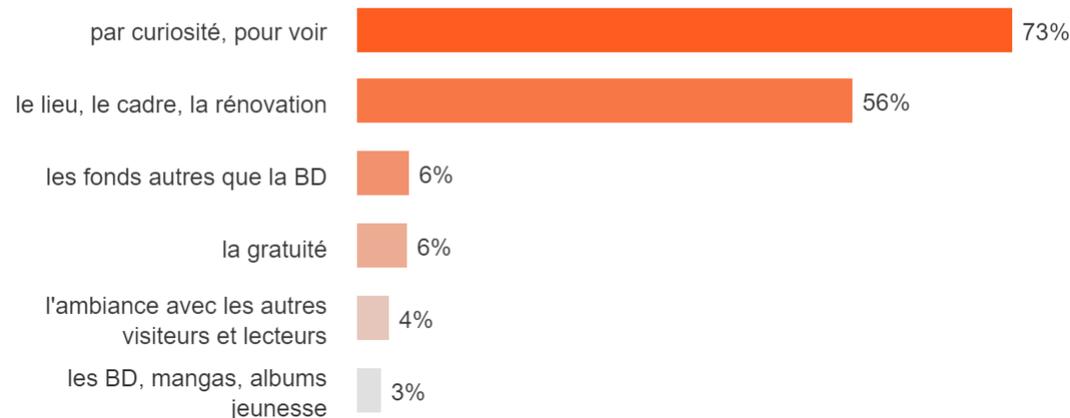
● plusieurs fois ● une fois ● jamais



Principalement, qu'est-ce qui vous amène à fréquenter la salle Ovale?

Réponses effectives : 118

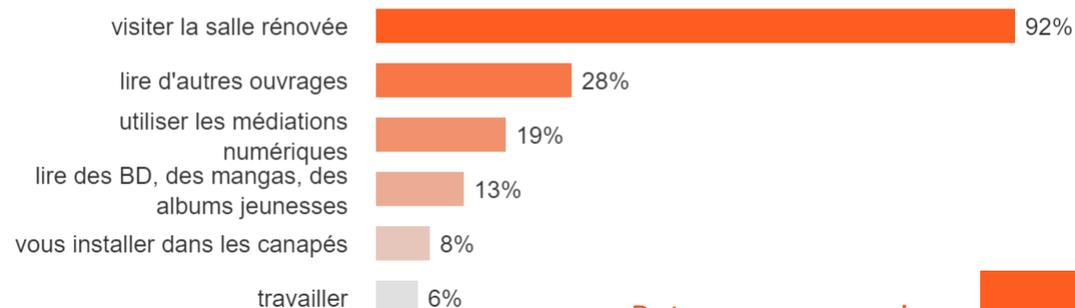
Taux de réponse : 98%



Dans la salle ovale, vous est-il déjà arrivé de...

Réponses effectives : 121

Taux de réponse : 100%





Vous êtes allé.e dans la salle ovale. Vous est-il déjà arrivé de venir à la BnF-Richelieu spécifiquement pour aller dans cette salle ?

Réponses effectives : 212

Taux de réponse : 99%

	%
plusieurs fois	6%
une fois	18%
jamais	76%

Principalement, qu'est-ce qui vous amène à fréquenter la salle Ovale?

Réponses effectives : 206

Taux de réponse : 96%

	%
le lieu, le cadre, la rénovation	72%
par curiosité, pour voir	49%
la gratuité	21%
l'ambiance avec les autres visiteurs et lecteurs	9%
les fonds autres que la BD	9%
les BD, mangas, albums jeunesse	5%

Dans la salle ovale, vous est-il déjà arrivé de...

Réponses effectives : 198

Taux de réponse : 92%

	%
visiter la salle rénovée	85%
utiliser les médiations numériques	24%
lire d'autres ouvrages	19%
vous installer dans les canapés	18%
lire des BD, des mangas, des albums jeunesse	13%
travailler	4%

→ Découvrir la rénovation de la salle ovale

Comme dans l'enquête en fa-à-face, les répondants en ligne se déplacent rarement à la BnF-Site Richelieu pour venir en salle ovale. Leur passage dans cette salle le jour de leur venue visait surtout à découvrir la rénovation de cet espace (72%), par curiosité, pour voir (49%).

21% apprécient par ailleurs que cet espace soit gratuit (vs 6% dans l'enquête en face-à-face).

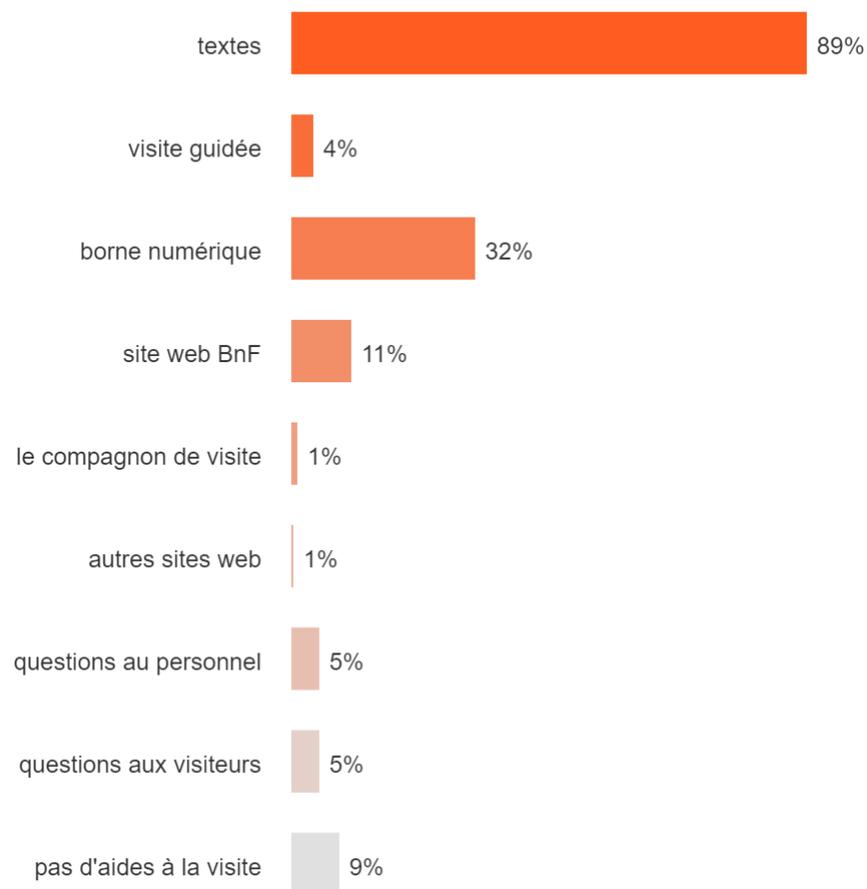
Comme dans l'enquête en face-à-face, seuls 4% des répondants en ligne déclarent être déjà venus travailler en salle ovale.

Comme dans l'enquête en face-à-face, ces répondants s'attardent dans les rayonnages : pour consulter les BD, mangas, albums jeunesse (13%) ou, plus souvent, d'autres ouvrages (19%).

24% utilisent les médiations numériques à l'occasion de leur visite de la salle : cet usage plus prononcé que dans l'enquête en face-à-face (19%) peut être lié à la plus forte présence de jeunes de moins de 16 ans dans cet échantillon de répondants.



Pour vous informer pendant la visite du musée, de l'exposition...



9 visiteurs sur 10 ont consulté les textes dans le musée ou l'exposition. Comme dans l'enquête nationale *A l'écoute des visiteurs*, la médiation écrite constitue le premier outil de visite dans le musée/expo' de la BnF-Site Richelieu.

32% des visiteurs consultent les bornes numériques du musée (vs 9% en moyenne nationale dans AEV). Cet usage est plus fréquent chez les publics accompagnés de moins de 16 ans.

Seulement 1% mobilise le compagnon de visite. En moyenne dans les musées, les audio-guidages sont mobilisés par 14% des publics (AEV).

Les publics de la visite guidée représentent 4% des répondants (contre 8% dans l'enquête nationale AEV).

9% des visiteurs ne mobilisent aucune aide à la visite : c'est peu en comparaison de l'enquête *A l'écoute des visiteurs* où 17% des publics sont dans ce cas. Comme dans l'enquête nationale, les jeunes adultes sont plus souvent ceux qui visitent sans outil de médiation.



Pour vous informer pendant la visite du musée, de l'exposition...

Réponses effectives : 262

Taux de réponse : 100%

	%
textes	80%
visite guidée	16%
borne numérique	21%
site web BnF	23%
le compagnon de visite	5%
autres sites web	3%
questions au personnel	13%
questions aux visiteurs	3%
pas d'aides à la visite	4%

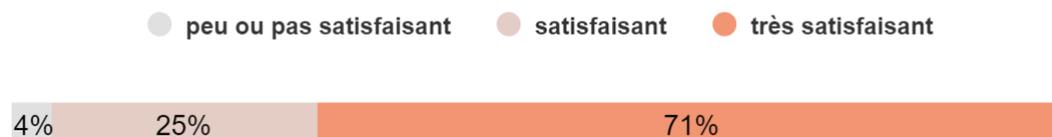
Comme dans l'enquête en face-à-face, la médiation écrite constitue le premier outil de visite chez les répondants de l'enquête en ligne. Ils déclarent plus souvent consulter le site web de la BnF pendant leur visite (21% vs 11% en face-à-face) et moins souvent utiliser les bornes numériques (23% vs 32% en face-à-face).

En lien avec la réservation qu'elle nécessite, les publics de la visite guidée sont plus nombreux dans l'échantillon de répondants en ligne (16% vs 4% en face-à-face).



→ Le succès de la scénographie et de la médiation pour valoriser les œuvres

Dans les espaces d'exposition de la BnF-Site Richelieu, comment jugez-vous la scénographie, la mise en valeur des œuvres et objets ?



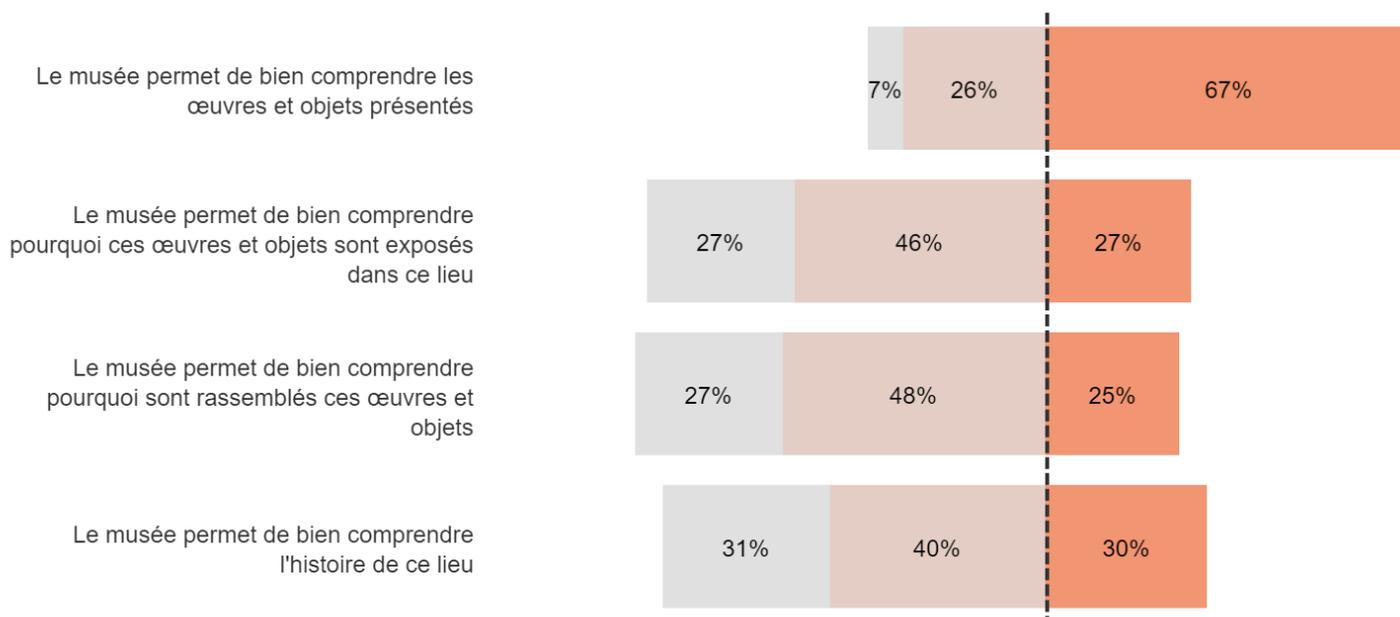
Les visiteurs du musée/expo' saluent largement la mise en valeur des œuvres et objets par la scénographie : 71% en sont très satisfaits. C'est plus qu'en moyenne nationale où 43% des publics se déclarent très satisfaits de la scénographie dans les musées (AEV).

De même, selon les visiteurs, la médiation dans la visite permet avant tout de comprendre ces œuvres et objets : 67% sont tout à fait d'accord sur ce point.

Les visiteurs sont en revanche plus circonspects sur les autres affirmations : 31% ne sont pas convaincus par le fait que la visite leur permette de bien comprendre l'histoire du lieu et plus d'un quart estime que la visite ne leur a pas complètement permis de comprendre pourquoi ces œuvres sont rassemblées et exposées dans ce lieu.

Concernant les affirmations suivantes, diriez-vous que vous êtes ... ?

● plutôt pas ou pas du tout d'accord ● plutôt d'accord ● tout à fait d'accord





→ L'histoire du lieu et des collections mieux comprise par les répondants en ligne

Dans les espaces d'exposition de la BnF-Site Richelieu, comment jugez-vous la scénographie, la mise en valeur des œuvres et objets ?

Réponses effectives : 261

Taux de réponse : 99%

	%
très satisfaisant	69%
satisfaisant	30%
peu ou pas satisfaisant	1%

Les répondants en ligne saluent la mise en valeur des œuvres et objets par la scénographie tout autant que dans l'enquête en face-à-face.

Ces visiteurs sont plus souvent convaincus par la médiation :

- 6 sur 10 estiment que la médiation permet de comprendre ces œuvres et objets
- la moitié juge que la visite permet de comprendre pourquoi ces œuvres sont rassemblées et exposées dans ce lieu
- Pour 4 sur 10 la visite permet de comprendre l'histoire de ce lieu

Concernant les affirmations suivantes, diriez-vous que vous êtes ... ?

	PLUTÔT PAS OU PAS DU TOUT D'ACCORD	PLUTÔT D'ACCORD	TOUT À FAIT D'ACCORD
Le musée permet de bien comprendre pourquoi sont rassemblés ces œuvres et objets	9%	42%	49%
Le musée permet de bien comprendre pourquoi ces œuvres et objets sont exposés dans ce lieu	12%	38%	50%
Le musée permet de bien comprendre l'histoire de ce lieu	21%	39%	41%
Le musée permet de bien comprendre les œuvres et objets présentés	3%	35%	61%

Cette proportion de visiteurs très satisfaits de la médiation dans le musée pourrait être liée à la part des publics des visites guidées, plus importante dans l'enquête en ligne qu'en face-à-face.

Indiquer que le compagnon de visite est un audioguide et le rendre plus visible sur place

Audio guide pour le musée mais sinon bravo

Des audioguides ? Je ne crois pas en avoir vu ? Ou alors les proposer systématiquement si réservation en ligne (ce n'était pas le cas)

Mettre des audio-guides : n'a pas vraiment compris la fonction des cartels à côté des panneaux

Domage qu'il n'y ait pas d'audioguide qui apporte des commentaires sur le bâtiment, les différentes salles, la rénovation et les œuvres exposées

English language guided tours or audio guides.

Améliorer la lisibilité de certains cartels (hauteur des cartels dans l'exposition, luminosité, taille de la police)

Cartels trop bas et pas éclairés (expo Molière)

Améliorer les panneaux explicatifs argentés

Éclairage un peu faible dans le musée

Écriture sur panneau à agrandir

Ecrire plus grand et en clair les informations sur les œuvres

Les cartels de l'exposition Molière étaient peu lisibles... manque d'éclairage

Les petits panneaux explicatifs sont difficiles à lire du fait de nombreux reflets, les mots ressortent difficilement .

Lisibilité des panneaux métalliques à revoir

Lisibilité des totems argentés.

Dans le musée, il manque des explications sur les objets. Le panneau sur l'origine des collections n'est pas suffisamment explicite et détaillé (collections royales). Bornes interactives dans la salle ovale sont une bonne idée mais le contenu à enrichir.

Des remarques sur les dispositifs numériques

Beaucoup des vidéos étaient en panne

trop d'écrans multimédias qui parasitent complètement le rapport aux œuvres pour des visites avec enfants. Les écrans sont très attractifs pour eux et leurs contenus finalement pas très intéressants...

Détailler la présentation des médailles, donner la possibilité d'ouvrir les meubles

On peut comprendre le soin apporté à la conservation des textes anciens, mais pour ce qui est des médailles et monnaies, on pourrait imaginer une présentation beaucoup plus complète (histoire des monnaies, vision complète des médailles, alors que n'est expliquée que l'histoire de la collection, de manière succincte).

La salle des médailles devrait offrir la possibilité d'ouvrir une armoire pour voir l'intérieur.

Ouvrir au moins un meuble dans le salon Louis XV pour qu'on se rende compte de l'intérieur de tous ces médaillers.

Actuellement on ne comprend pas la vocation de ces meubles.

mettre des numéros devant les monnaies et médailles qui sont exposées dans les présentoirs avec le code correspondant dans les explications comme dans les autres pièces . Actuellement, ce n'est pas évident de faire le lien entre les explications et l'objet car il n'y a pas de numéro .

Développer la médiation sur l'histoire du lieu ou la provenance des objets

On ne connaît pas toute l'évolution du lieu au cours de l'histoire, du palais Mazarin notamment

Mieux présenter l'historique du bâtiment

Mieux expliquer la provenance des oeuvres et objets du musée, leur raison d'être exposé dans ce lieu.

préciser l'origine des oeuvres

Peut-être écrire un peu plus gros pour les cartels dans les expos et le musée

Plus d'explications pour les oeuvres exposées

Plus d'indications sur le lieu

Une indication un peu plus précise sur les bâtiments qui datent vraiment de l'époque du cardinal Mazarin du type comme au Louvre le parcours le Louvre habité

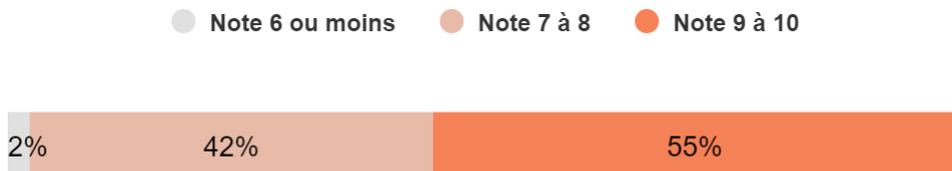


Globalement quelle note donneriez-vous à votre visite ?

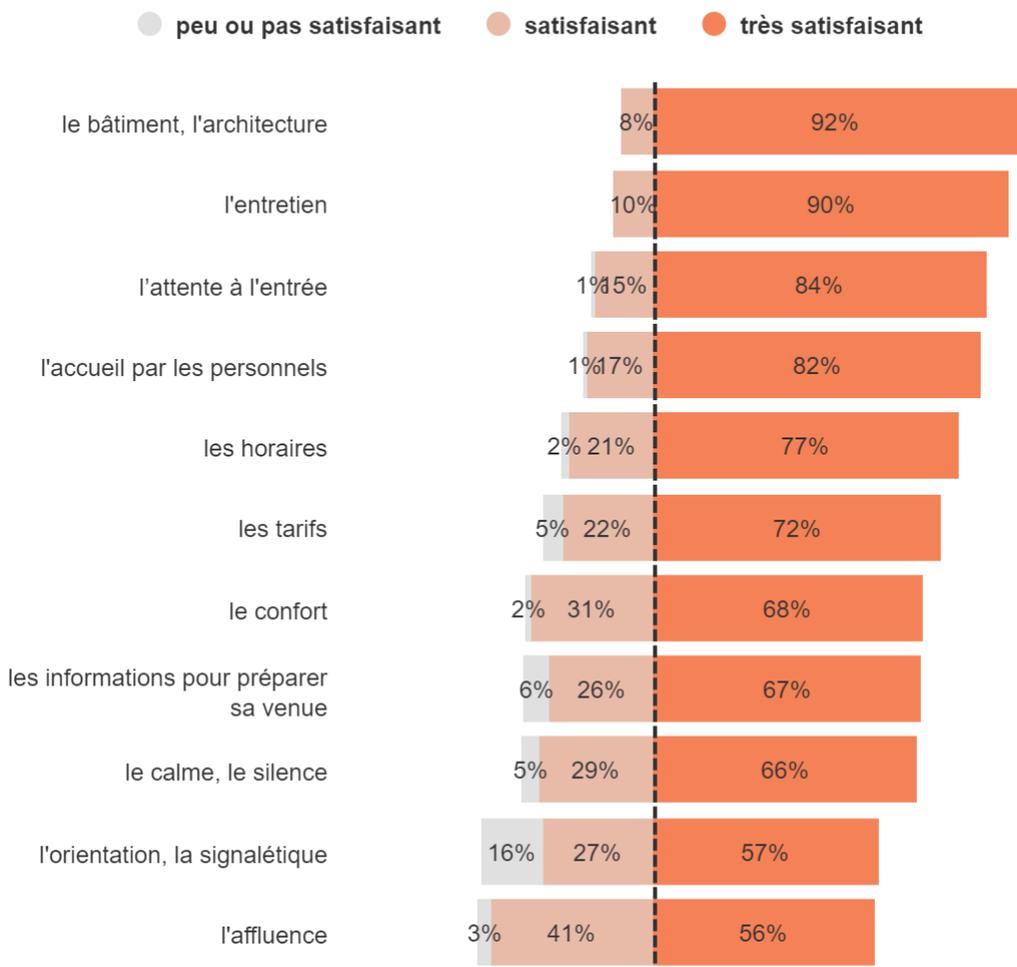
Réponses effectives : 170

Taux de réponse : 100%

Moyenne : 8,6



Satisfaction sur les critères suivants



→ Un musée très apprécié mais où il est compliqué de se repérer dans le musée et dans l'offre

55% des visiteurs sur 10 sont très satisfaits de leur visite à la BnF-Site Richelieu : une satisfaction un peu plus basse qu'en moyenne pour l'ensemble des usagers (- 6 points) mais plus forte qu'en moyenne nationale dans l'enquête *A l'écoute des visiteurs* (+7 points).

Dans le détail, la majorité des critères évalués suscite une très forte satisfaction (au moins 6 visiteurs sur 10), plus haute qu'en moyenne nationale :

- 82% sont très satisfaits de l'accueil par les personnels (vs 55% dans AEV),
- 72% le sont des tarifs (vs 51% dans AEV),
- 68% sont très satisfaits du confort de la visite (vs 45% dans AEV)
- et 56% sont très satisfaits de l'affluence (vs 35% dans AEV).

Le principal problème est lié à l'orientation dans le musée qui suscite 16% d'insatisfaits du fait de la répartition du musée sur deux ailes et l'obligation de faire retour en arrière pour poursuivre la visite. Les commentaires des visiteurs reviennent sur ce sentiment d'être perdu entre les différentes parties. Ils ajoutent qu'il leur est difficile de savoir ce à quoi le billet du musée leur donne accès (notamment l'accès possible aux autres espaces : les salles de recherche, la salle ovale).

Plusieurs commentaires reviennent également sur les informations en ligne dans la billetterie notamment les informations d'organisation de la visite guidée entraînent des confusions (possibilité de se rendre dans les autres espaces), certaines confusions entre les 2 sites de la BnF.



Globalement quelle note donneriez-vous à votre visite ?

Réponses effectives : 295
Moyenne : 8,7

Taux de réponse : 98%

	%
Note 9 à 10	35%
Note 7 à 8	32%
Note 6 ou moins	33%

Dans l'enquête en ligne l'insatisfaction exprimée est plus forte : seulement 35% attribuent une note de 9 à 10 à leur visite (vs 55% en face-à-face) et un tiers donne une note de 6 ou moins (vs 2% en face-à-face).

Dans le détail, c'est aussi la question de l'orientation dans le musée qui fait problème avec 11% d'insatisfaction.

Satisfaction sur les critères suivants

	PEU OU PAS SATISFAISANT	SATISFAISANT	TRÈS SATISFAISANT
le bâtiment, l'architecture	0%	11%	89%
l'entretien	0%	33%	66%
l'accueil par les personnels	3%	31%	67%
les fonds (nombre, variété)	3%	34%	63%
l'attente à l'entrée	3%	40%	57%
le calme, le silence	5%	42%	52%
l'accès aux fonds (disponibilité, modalités d'accès)	4%	45%	51%
le confort	4%	45%	52%
les horaires	4%	51%	45%
les informations pour préparer sa venue	8%	46%	46%
les tarifs	5%	54%	41%
l'orientation, la signalétique	11%	51%	38%
l'affluence	5%	65%	29%



Simplifier et clarifier l'offre des billets

Améliorer la clarté sur les tarifs.

Améliorer la distinction entre les différentes visites et accès. on voulait une visite pour apprendre et comprendre le lieu et son architecture plus que le détail des objets du musée. Non possibilité de découvrir avec notre billet la salle Labrouste. confusion entre toutes les visites sur le site internet, peu clair.

améliorer les info sur la billetterie. Ayant réservé avec un conférencier, je n'ai pu accéder à l'expo temporaire, malgré le tarif élevé de mon billet, aucune précision n'ayant été fournie lors de la réservation.

ce à quoi on peut avoir accès avec le billet(billet complet ? Plutôt que plusieurs billets)

Informations sur l'accès et la gratuité de la salle de lecture

On ne sait pas trop si on peut entrer dans les salles de recherche, si c'est autorisé

Etre plus précis sur les salles non accessible où les personnes travaillent

Il n'est pas toujours très clair de savoir à quelles salles on a ou pas accès avec un billet entrée musée

Intégrer la salle Labrouste dans le parcours de visite

Je pensais qu'il n'y avait que la salle ovale et le musée qui était ouverts au public. J'ai découvert la salle Mazarin vers la fin.

Clarifier la réservation en ligne et les informations liées à la visite guidée

Réservation sur le site très compliquée

Bien notifier les dates des visites guidées (ils ont été surpris du temps d'attente)

J'ai voulu faire une visite guidée. Sur le site on croit possible de le faire ce mois ci, en fait j'ai du téléphoner pour savoir que c'était complet jusqu'à janvier..

Améliorer le site pour réserver les visites guidées.

Il serait bien d'indiquer où attendre pour les visites guidées.

l'utilisation du site pour acheter des billets est BEAUCOUP trop compliqué et alambiqué. Le FAQ ne couvre pas ttes les question et il est impossible de joindre une personne physique au téléphone.

Pourquoi les sites internet en France ne sont pas plus " user friendly" ???

Nous n'avons pas réservé la visite que nous pensions réserver. Les explications du site en ligne nous ont semblé confuses.

Ne pas induire de confusion avec le site François Mitterrand : une seule adresse sur les billets

Préciser le lieu des expos sur le site internet et les billets : elle pensait que l'exposition sur Proust était ici

Attention à la confusion avec la BNF F Mitterrand insuffisamment précisée sur les billets d'où le risque d'erreur pour les provinciaux

Bien préciser sur le site que l'exposition et le musée sur le site Richelieu, loin de la BNF située en face de Bercy qui est plus connue. Mais mon problème a été très bien traité et les personnels étaient sympathiques, efficaces et motivés.

Ne pas mettre deux adresses postales sur le billet, car nous avons été sur le site Mitterrand par erreur



Améliorer la signalétique, fournir plus de plans, mieux indiquer l'exposition temporaire

la sortie de l'exposition temporaire qui ne permet pas de retourner au musée enfin je veux parler du fléchage qui est pas clair du tout il fait complètement sortir et revenir en ayant traversé tt le jardin . Sinon la rénovation est très réussie bravo

Signalétique erronée et incomplète : à la sortie du musée il est indiqué "suite de la visite à gauche" sauf qu'il n'y a plus rien et si l'on veut visiter l'exposition ensuite il faut ressortir et faire le tour, car en bas des escaliers ce n'est que la sortie.

Amélioration du circuit de visite du musée notamment sur la fin de la visite

J'ai trouvé difficile de se repérer dans le musée en terme de sens de visite. Après la visite des salles principales, je ne savais plus où aller : fallait-il faire demi-tour par les salles déjà visitées ? descendre un escalier ? Certaines salles étaient fermées et puis on ne m'a pas autorisée à entrer dans une des salles (je pense que c'était la porte de sortie de l'expo temporaire ?). On m'a invitée à sortir par l'extérieur mais finalement je ne sais pas si j'ai visité tout ce que je pouvais !

La signalétique du musée est trop discret. Mes amies et moi n'ont pas compris qu'il y avait d'autres salles après les premiers qui sont face à l'escalier quand on monte à l'étage. Une fois que j'ai compris qu'il y avait la salle théâtre via le passage en verre, ainsi que la salle avec les globes, musique, j'ai repêché mes amies pour leur indiquer la suite.

Je n'ai pas vu de plan du lieu à l'entrée (il aurait été utile pour mieux se repérer).

Mettre des plans à disposition pour s'orienter

Difficulté pour trouver l'exposition

Améliorer les explications sur l'articulation des expos du musée.

Ajouter des sanitaires dans les étages ?

Le site est magnifique, il mérite d'avoir des toilettes à son niveau et au niveau de l'affluence. Des espaces pour change des bébés également, nous sommes venus avec notre bébé en poussette et la mobilité est bien prise en compte, mais des tables à changer seraient très utiles.

Manque de sanitaires

peu de sanitaires



- Contexte et objet de l'étude
- Rappels méthodologiques

PARTIE 1 – Vue d'ensemble

- La fréquentation de la BnF-Site Richelieu
- Le profil des publics de Richelieu
- Lien à la BnF
- Contexte et format de la venue
- Satisfaction à l'issue de la visite

PARTIE 2 – Types d'utilisateurs

- Les lecteurs de la salle ovale
- Les visiteurs de la salle ovale
- Les visiteurs musée/expo

PARTIE 3 – Focus complémentaires

- Les nouveaux venus à la BnF-Site Richelieu
- Les nouveaux venus dans le réseau de la BnF
- Les publics venus en famille ou accompagnés de moins de 16 ans
- Les usagers venus à l'occasion d'une balade dans le quartier

SYNTHESE



→ Focus sur les nouveaux venus de la BnF-Site Richelieu

L'enquête a permis de collecter les réponses de 307 personnes (en face-à-face et en auto-administration sur place) qui viennent depuis la réouverture et n'y venaient pas avant.

Parmi ces nouveaux venus de la BnF-Site Richelieu, 59% sont des femmes et 71% ont moins de 26 ans (moyenne d'âge : 26 ans). 49% résident dans Paris (dont 14% dans le 2^{ème} arrondissement ou un arrondissement limitrophe) et 28% dans un autre département d'Île-de-France. 11% déclarent venir à la BnF-Site Richelieu parce qu'ils étudient dans le quartier.

En lien avec leur jeune âge, ces usagers sont plus souvent étudiants (74% vs 39% d'étudiants en moyenne à la BnF-Site Richelieu) et moins diplômés qu'en moyenne : 25% ont le bac ou moins (vs 13% en moyenne), 36% ont un bac+2 ou +3 (vs 9% en moyenne) et 39% un bac+4 ou plus (vs 64% dans l'ensemble). 11% sont lycéens, 73% étudiants en parcours LMD, 18% en classes préparatoires ou dans une école de commerce, d'ingénieurs. 29% étudient dans une filière littéraire ou de sciences humaines, 41% en sciences économiques et sociales et 30% en sciences.

Ces nouveaux usagers affichent un profil proche des lecteurs en salle ovale dont 81% font partie en n'étant allés qu'en salle ovale et pour travailler. Comme les lecteurs de la salle ovale, leur familiarité avec la visite de musées est plus basse qu'en moyenne : 65% ont une familiarité forte ou très forte (vs 81% en moyenne à Richelieu) et 26% sont peu ou très peu familiers de cette pratique (vs 9% en moyenne à Richelieu).

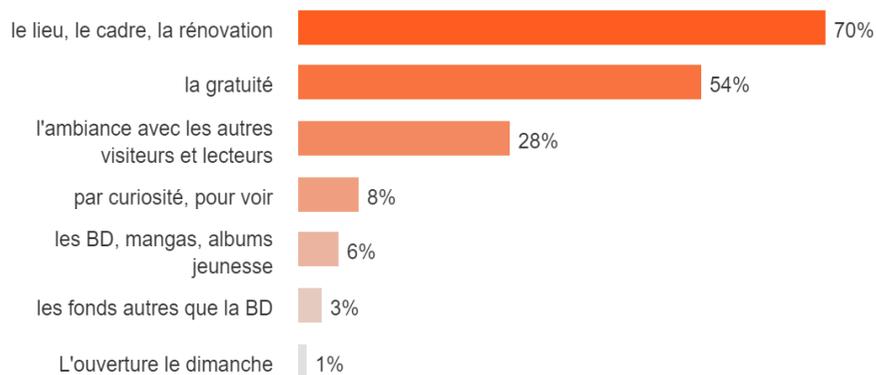
Ces nouveaux venus de la BnF-Site Richelieu ont eu connaissance de ce site par : leur entourage (38%), dans les médias (28%) ou sur les réseaux sociaux numériques (hors comptes de la BnF) pour 25% d'entre eux. Les 2 tiers fréquentaient déjà le réseau de la BnF avant de venir à Richelieu : le plus souvent la BnF-FM pour 60% d'entre eux et plus particulièrement le haut-de-jardin (50%) plutôt qu'en rez-de-jardin (17%).

Près des 3 quarts sont venus dans le quartier spécialement pour venir à la BnF, 11% y entrent à l'occasion d'une balade dans le quartier et 11% parce qu'ils étudient dans le quartier. 87% sont venus à la BnF-Site Richelieu pour travailler, 13% dans un cadre de loisir. 53% viennent seuls (vs 78% à la BnF-FM HDJ) et 33% entre amis. Tous se sont rendus en salle ovale, 28% s'attardent dans le jardin et 15% au café.

Principalement, qu'est-ce qui vous amène à fréquenter la salle Ovale?

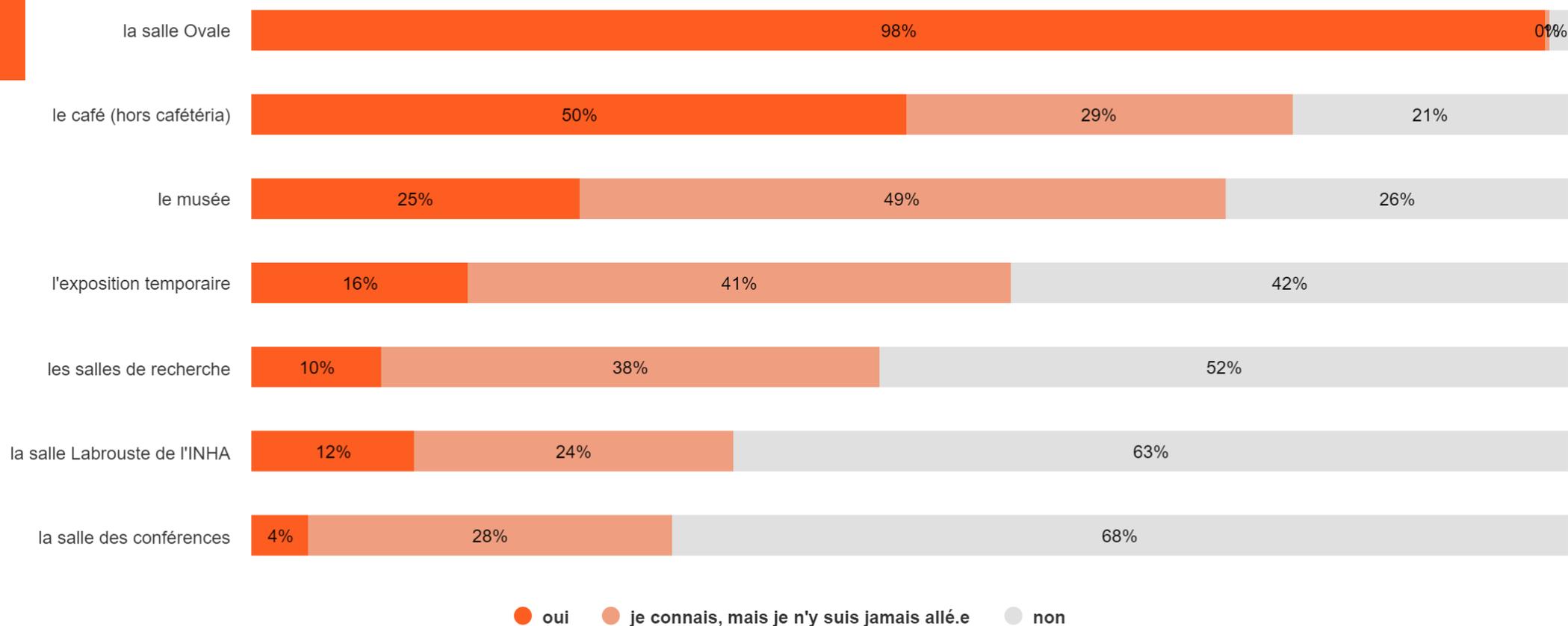
Réponses effectives : 303

Taux de réponse : 100%



La salle ovale est la principale raison de leur venue (96% d'entre eux) et 8 sur 10 déclarent s'y rendre à chaque fois ou régulièrement lorsqu'ils viennent à la BnF-Site Richelieu. Cet espace, dont 70% saluent la beauté, présente l'intérêt d'être gratuit (54%) et 28% y apprécient l'ambiance de travail avec les autres. 8 sur 10 y travaillent, 27% se sont déjà installés dans les canapés, 18% ont déjà consulté les BD, mangas, albums jeunesse et 20% d'autres ouvrages encore.

A la BnF-Site Richelieu, connaissez-vous les espaces suivants ? (parmi les usagers déjà venus depuis la réouverture)



Ces nouveaux venus ont par ailleurs une bonne connaissance des différents espaces sur ce site mais souvent sans jamais y être allés : 74% connaissent l'existence du musée dont 25% qui l'ont déjà visité. De même l'exposition temporaire est majoritairement connue (57%) et 16% l'ont visitée. Les salles de recherche sont aussi connues de la moitié de ces nouveaux venus et 10% y sont déjà allés. Les autres espaces sont moins connus : 36% pour la salle Labrouste (dont 24% qui y sont déjà allés), 32% pour la salle de conférence (dont 2% qui y sont déjà allés). Le café est largement connu (82%) et 50% s'y rendent lorsqu'ils viennent à Richelieu.

Comme chez les lecteurs de la salle ovale, certains aspects suscitent plus d'insatisfaction qu'en moyenne : en lien avec la mixité d'usage de la salle ovale qu'ils fréquentent largement, l'affluence suscite 31% d'insatisfaits, le calme et le silence 13% d'insatisfaits et l'attente à l'entrée 11% d'insatisfaits. Enfin, 26% sont insatisfaits des horaires et suggèrent une plus grande amplitude (à l'ouverture, la fermeture et notamment le week-end).



→ Focus sur les nouveaux venus dans le réseau de la BnF

L'enquête en face-à-face a permis de collecter les réponses de 186 personnes qui ne venaient pas à la BnF-Site Richelieu avant la réouverture et qui ne fréquentent par ailleurs aucun autre site de la BnF: ceux-là sont des nouvelles recrues pour le réseau de la BnF.

Parmi ces nouvelles recrues, 57% sont des femmes et la moyenne d'âge s'établit à 30 ans : 52% ont moins de 26 ans, 34% entre 26 et 45 ans et 13% plus de 45 ans. 58% sont Franciliens (dont 36% résidant à Paris) et 26% viennent de régions. Ces derniers sont plus nombreux pendant les vacances (36%) que pendant les périodes scolaires (20%). À l'inverse les Parisiens sont plus nombreux en périodes scolaires (43%) que lors des vacances (27%).

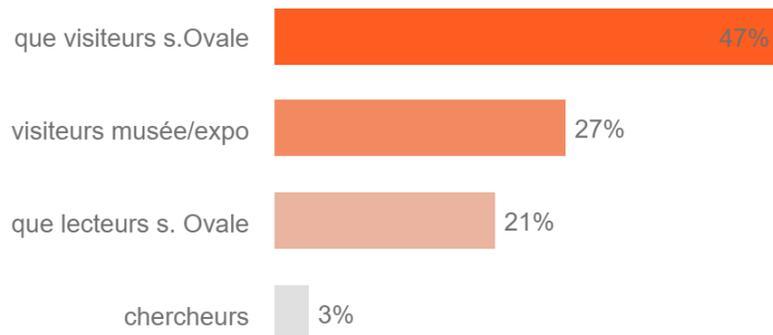
46% sont des élèves et étudiants (dont 6% de lycéens), 48% des actifs et 3% des retraités. Il s'agit majoritairement de personnes très diplômées (58% ont un bac+4 au moins) et les actifs sont majoritairement des cadres ou professions intellectuelles supérieures (67%). 24% exercent une profession intermédiaire.

Ces publics ont eu connaissance de de la BnF-Site Richelieu par : leur entourage (28%), par les réseaux sociaux, hors compte de la BnF (20%) ou dans les médias (15%). 9% découvrent ce site de la BnF par hasard, en passant.

Types d'usages chez les nouveaux venus du réseau de la BnF

Réponses effectives : 186

Taux de réponse : 100%



70% se déplacent dans le quartier pour venir à la BnF, 25% y entrent au cours d'une balade dans le quartier. 77% viennent dans un cadre de loisir, 23% pour travailler sur place. 9 sur 10 se rendent dans la salle ovale lors de leur visite, 27% visitent le musée, 8% l'exposition temporaire et 25% vont aussi voir la salle Labrouste.

Dans le détail, 47% sont des visiteurs de la salle ovale et 21% des lecteurs de cette salle : ils ne sont allés ni en salles de recherche ni dans le musée/expo', les premiers venant pour visiter la salle, les seconds pour y travailler. 27% sont des visiteurs du musée/expo'.

Le plus souvent ces visiteurs viennent pour découvrir cet espace rénové (55%) par curiosité (57%). 13% sont par ailleurs attiré par la gratuité de cette salle.

La satisfaction est forte chez ces publics : 64% attribuent une note entre 9 et 10 à leur visite. Dans le détail, on note une certaine insatisfaction à l'égard des horaires (9%), du calme (8%) et l'affluence (13%) en particulier chez les lecteurs de la salle ovale (31% insatisfaits de l'affluence, 27% des horaires). L'orientation suscitent 9% d'insatisfaction et 18% chez les visiteurs du musée/expo'.



→ Focus sur les publics venus en famille et/ou accompagnés de moins de 16 ans à la BnF-Site Richelieu

L'enquête a permis de collecter les réponses de 212 personnes (en face-à-face et en auto-administration sur place) venus en famille et/ou accompagnés de moins de 16 ans.

Parmi ces publics, 71% sont des femmes et la moyenne d'âge s'établit à 41 ans : 29% ont moins de 26 ans, 27% entre 26 et 45 ans et 44% plus de 45 ans. 67% sont Franciliens (dont 30% résidant à Paris) et 23% viennent de régions. Ces derniers sont plus nombreux pendant les vacances (28%) que pendant les périodes scolaires (15%).

Ces usagers sont plus souvent des actifs (56% vs 50% en moyenne) ou des retraités (14% vs 8%). Les étudiants représentent un quart de ces publics famille (vs 39% en moyenne). Il s'agit majoritairement de publics très diplômés (62% ont au moins un bac+4 autant qu'en moyenne) et les 3 quarts des actifs sont cadres ou exercent une profession intellectuelle supérieure. 18% relèvent des professions intermédiaires. Il s'agit en grande majorité de publics familiers des musées (79%). Pour autant, 12% en sont peu ou très peu familiers parmi eux, contre 9% en moyenne à la BnF-Site Richelieu.

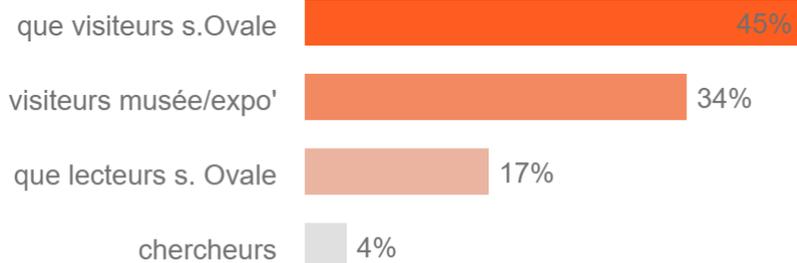
Les 2 tiers découvraient pour la première fois ce site de la BnF quand ils ont répondu à l'enquête et seulement 17% y venaient déjà avant la rénovation (vs 23% en moyenne). 41% ne fréquentent aucun autre site de la BnF (vs 46% en moyenne à Richelieu). Par recoupement, il apparaît que 38% sont des nouveaux venus dans le réseau de la BnF : ceux-là découvrent l'institution de la BnF par la BnF-Site Richelieu rénovée (autant qu'en moyenne à Richelieu). 59% connaissent un autre site de la BnF, le plus souvent François Mitterrand (52%) en haut-de-jardin pour 36% ou sa programmation culturelle pour 30%.

Ces publics ont eu connaissance de la BnF-Site Richelieu par : leur entourage (36%), dans les médias (33%) ou déclarent avoir toujours connu ce lieu (19%)

Types d'usages chez les publics venus en famille ou avec des moins de 16 ans

Réponses effectives : 212

Taux de réponse : 100%



72% se déplacent dans le quartier pour venir à la BnF, 22% y entrent au cours d'une balade dans le quartier. 82% viennent dans un cadre de loisir. 9 sur 10 se rendent dans la salle ovale lors de leur visite, 33% visitent le musée, 16% l'exposition temporaire et 23% vont aussi voir la salle Labrouste.

Dans le détail, 45% sont des visiteurs de la salle ovale et 17% des lecteurs de cette salle : ils ne sont allés ni en salles de recherche ni dans le musée/expo', les premiers venant pour visiter la salle, les seconds pour y travailler. Le plus souvent ces visiteurs viennent pour découvrir cet espace rénové (68%) par curiosité (50%). 28% sont par ailleurs attiré par la gratuité de cette salle.

Comme pour les visiteurs de la BnF-Site Richelieu (en salle ovale ou dans le musée/expo), la satisfaction est forte chez ces publics : 67% attribuent une note entre 9 et 10 à leur visite. Peu d'éléments sont problématiques pour ces publics hormis l'affluence (12% d'insatisfaits en particulier lorsqu'ils sont venus travailler en salle ovale), les informations pour préparer la venue sur place (9% et plus particulièrement chez les visiteurs du musée/expo ou seulement de la salle ovale).



→ Focus sur les usagers venus à l’occasion d’une balade dans le quartier

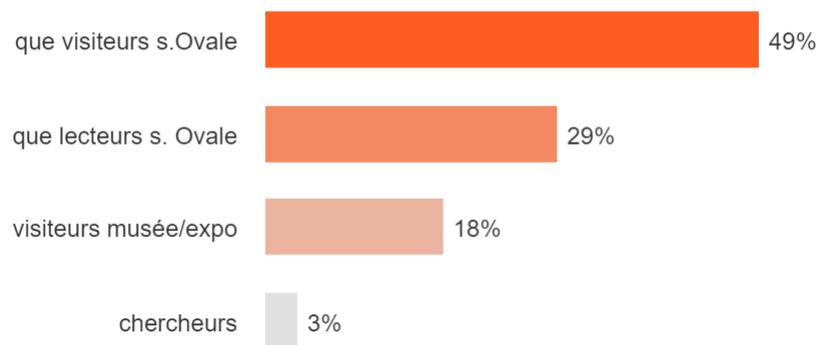
L’enquête a permis de collecter les réponses de 192 personnes (en face-à-face et en auto-administration sur place) entrées à la BnF-Site Richelieu à l’occasion d’une balade dans le quartier.

Ces visiteurs du quartier sont pour moitié venus pendant les vacances et pour l’autre moitié en périodes scolaires principalement le week-end.

Leur profil est très proche de l’ensemble des usagers rencontrés à la BnF-Site Richelieu. Il s’agit aussi souvent de femmes que d’hommes. 69% ont 35 ans ou moins et la moyenne d’âge s’établit à 33 ans. Comme en moyenne, 39% vivent à Paris, 25% en Île-de-France et 20% viennent de régions. 38% sont élèves ou étudiants, 49% en activités et 6% à la retraite. Ils sont en revanche un peu moins diplômés qu’en moyenne : 57% ont au moins un bac+4 vs 64% dans l’ensemble des usagers de la BnF-Site Richelieu et sont un peu moins familiers de la visite de musées. Les plus familiers représentent 75% de ces visiteurs (contre 81% en moyenne) et les moins familiers 17% (vs 9% en moyenne).

69% de ces visiteurs découvraient pour la première fois ce site de la BnF quand ils ont répondu à l’enquête, 18% y sont déjà venus depuis septembre et seulement 13% y venaient déjà avant la rénovation (vs 23% en moyenne). 42% ne fréquentent aucun autre site de la BnF (vs 46% en moyenne à Richelieu). Par recoupement, il apparaît que 35% sont des nouveaux venus dans le réseau de la BnF : ceux-là découvrent l’institution de la BnF par la BnF-Site Richelieu rénovée (vs 38% en moyenne à Richelieu). 52% connaissent un autre site de la BnF, le plus souvent François Mitterrand (53%) en haut-de-jardin pour 38%, sa programmation culturelle et en rez-de-jardin (19% pour ces 2 espaces). Ces publics ont eu connaissance de de la BnF-Site Richelieu par : leur entourage (34%), dans les médias (21%) ou en passant (18%).

Types d’usages chez les publics entrés lors d’une balade dans le quartier



Il s’agit aussi souvent qu’en moyenne de personnes venues en solo (33%), entre amis (28%), en couple (23%) ou en famille (19%). Ils sont en revanche plus souvent accompagnés de moins de 16 ans (21% vs 16% en moyenne). 67% viennent dans un cadre de loisir. 9 sur 10 se rendent dans la salle ovale lors de leur visite, 17% visitent le musée, 7% l’exposition temporaire et 20% vont aussi voir la salle Labrouste.

Dans le détail, 49% sont des visiteurs de la salle ovale et 29% des lecteurs de cette salle : ils ne sont allés ni en salles de recherche ni dans le musée/expo’, les premiers venant pour visiter la salle, les seconds pour y travailler. Le plus souvent ces visiteurs viennent pour découvrir cet espace rénové (59%) par curiosité (47%). 33% sont par ailleurs attiré par la gratuité de cette salle.

La satisfaction est forte chez ces publics : 59% attribuent une note entre 9 et 10 à leur visite. Peu d’éléments sont problématiques pour ces publics hormis l’affluence et le calme, le silence (13% et 9% d’insatisfaits en particulier lorsqu’ils sont venus travailler en salle ovale).



- Contexte et objet de l'étude
- Rappels méthodologiques

PARTIE 1 – Vue d'ensemble

- La fréquentation de la BnF-Site Richelieu
- Le profil des publics de Richelieu
- Lien à la BnF
- Contexte et format de la venue
- Satisfaction à l'issue de la visite

PARTIE 2 – Types d'utilisateurs

- Les lecteurs de la salle ovale
- Les visiteurs de la salle ovale
- Les visiteurs musée/expo

PARTIE 3 – Focus complémentaires

- Les nouveaux venus à la BnF-Site Richelieu
- Les nouveaux venus dans le réseau de la BnF
- Les publics venus en famille ou accompagnés de moins de 16 ans
- Les usagers venus à l'occasion d'une balade dans le quartier

SYNTHESE



La BnF-Site Richelieu, un nouveau lieu de visite culturelle à Paris

37% visitent la salle ovale, 36% visitent le musée/expo. Ces publics culturels sont **4 fois plus important qu'à la BnF-Site François Mitterrand**

En lien avec l'importance des visites culturelles à Richelieu : **un public moins jeune** qu'à la BnF-Site François Mitterrand et **des publics touristiques plus nombreux**

L'ouverture de ce site a d'abord attiré des personnes férues de visites culturelles : les familiers de cette pratique culturelle est 2 fois plus importante qu'en moyenne nationale (enquête *À l'écoute des visiteurs*) et ils sont tout aussi familiers de cette pratique quel que soit leur lieu de résidence (à Paris, en Île-de-France ou en régions).

➤ **À suivre** : ce nouveau lieu de visite au cœur de Paris gagnera-t-il des publics plus occasionnels des musées ?

Un élargissement des publics de la BnF

Les 2 tiers des publics sont des primo-visiteurs (vs 15% à la BnF-FM) et cette part est stable pendant les 4 premiers mois d'ouverture.

➤ **À suivre** : cette part va-t-elle progressivement baisser (et ainsi délimiter un effet « ouverture ») ou se maintiendra-t-elle du fait du caractère très touristique du quartier de la BnF?

La BnF-Site Richelieu gagne de nouveaux publics : 10% ont commencé à venir depuis septembre et y reviennent depuis. Ils étaient 4% en septembre-octobre et 15% quatre mois plus tard indiquant que ces usagers commencent à prendre leur quartier dans ce nouveau site de la BnF.

Ils fréquentent avant tout la salle ovale et se concentrent sur cet espace : ils ont entendu parler de l'offre culturelle de Richelieu mais n'y sont pas (encore) allés.

La BnF-Site Richelieu élargit la base de recrutement pour le réseau de la BnF : 4 usagers sur 10 ne venaient pas sur ce site avant la réouverture ni dans aucun autre site de la BnF.

Pour autant il ne s'agit pas d'une diversification sociale des publics : quel que soit leur motif de venue à Richelieu, ces usagers sont plus diplômés et situés plus haut dans l'espace social qu'en moyenne au sein de la population française et même parisienne.



La salle ovale côté lecteurs : 18% des usagers à Richelieu

- **des lecteurs plus jeunes qu'en haut-de-jardin**, plus souvent au lycée et plus présents en période scolaire. Les lecteurs sont les usagers les moins familiers des visites culturelles du site Richelieu.
- 4 sur 10 viennent régulièrement depuis septembre pour travailler entre pairs
- 3 motifs d'insatisfaction : l'affluence, les horaires et le calme dans la salle signalant le succès de cette salle et ponctuellement une certaine gêne liée à l'affluence pour se concentrer
- Différencier les jours de visite et de travail dans cette salle comme le suggèrent certains ?

La salle ovale côté loisirs : 37% des usagers à Richelieu

- **35%** entrent à la BnF à l'occasion d'une **balade dans le quartier**
- Une visite par curiosité le plus souvent
- **Le plus fort taux de renouvellement des publics** : 44% de ces visiteurs sont nouveaux dans le réseau de la BnF
- Un **nouveau lieu de sortie familiale** (un tiers des visiteurs de la salle), séduit par l'offre de BD, mangas, albums jeunesse, les médiations numériques
- **Les plus satisfaits sur le site Richelieu**

Les publics du musée / expo' : 39% des usagers à Richelieu

- Plus âgés que les lecteurs mais **plus jeunes que les publics culturels de la BnF-FM**
- **Un visitorat qui suit l'activité de la BnF** : 41% font aussi partie des publics culturels de la BnF-FM
- Des visites familiales et entre pairs plus fréquentes qu'à la BnF-FM
- Une scénographie et des médiations très satisfaisantes mais qui mettent surtout en valeur les œuvres et objets plutôt que l'histoire du lieu
- Le succès des bornes numériques et une invisibilité du compagnon de visite



Une satisfaction excellente

- Plus forte qu'à la BnF-FM
- Sur la majorité des critères évalués : le succès de la réouverture et le plaisir des publics de découvrir ce nouveau lieu

Hormis sur quelques points

- L'affluence, le calme et les horaires côté lecteurs de la salle ovale : un nouveau lieu d'étude victime de son succès
- Les informations pour organiser la visite chez les visiteurs de la salle : l'incompréhension de l'organisation d'un lieu chez des nouveaux venus de la BnF
- L'orientation et la signalétique chez les visiteurs du musée / expo : la difficulté d'un circuit en 2 étapes

Dans les commentaires, une certaine incompréhension du cloisonnement des espaces :

- des visiteurs du musée qui ne savent pas s'ils peuvent visiter la salle ovale,
- des visiteurs de la salle ovale qui ne savent pas qu'une partie de la visite est payante,
- des lecteurs de la salle ovale gênés par l'affluence et dont certains ne comprennent pas pourquoi ils ne peuvent pas aller en salle Labrouste,
- des visiteurs de la salle ovale qui ne comprennent pas pourquoi ils ne peuvent visiter les étages de cette salle.