

## Arènes Gallo-Romaines - Saintes

### A - PANEL OBSERVE

Le traitement et l'analyse portent sur 61 questionnaires, auto-administrés aux arènes gallo-romaines de Saintes. L'enquête a eu lieu du 27 juillet au 30 août 1998. Les résultats sont à considérer avec précaution étant donné la faible taille de l'échantillon.

#### 1 - AGE

**NOMBRE DE REPONSES : 60**

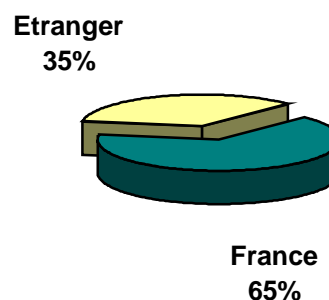
	Nb de réponses	%
- 20 ans	5	8,3 %
20 à 29 ans	9	15,0 %
30 à 39 ans	11	18,3 %
40 à 49 ans	18	30,0 %
50 à 64 ans	16	26,7 %
+ 64 ans	1	1,7 %

**42 % des personnes enquêtées ont moins de 40 ans et 58 % plus de 40 ans.**

#### 2 - ORIGINE

**NOMBRE DE REPONSES : 60**

France	65,0 %
Grande-Bretagne	25,0 %
Allemagne	3,3 %
Belgique	3,3 %
Autres	3,4 %



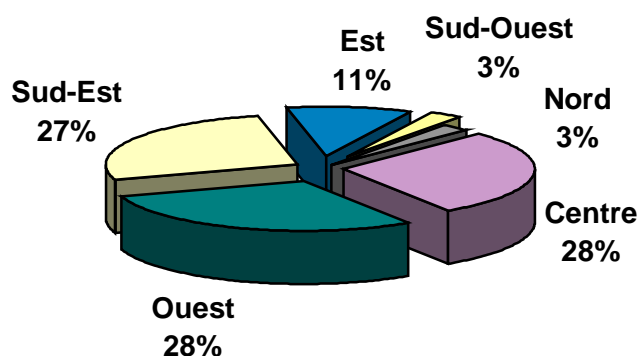
Le panel est majoritairement d'origine française (65 %). Il est cependant important de noter que les Arènes sont le site enquêté où le panel présente le plus fort taux d'étrangers (35 %).

## Régions d'origine :

Pour la clientèle française, les départements cités ont été regroupés en 6 grands secteurs d'origine géographique, selon les modalités suivantes :

- **Centre** : Centre, Ile-de-France, Limousin, Bourgogne, Auvergne ;
- **Ouest** : Bretagne, Haute-Normandie, Basse-Normandie, Pays-de-la-Loire, Poitou-Charentes ;
- **Sud-Est** : Rhône-Alpes, Languedoc-Roussillon, PACA ;
- **Nord** : Nord-Pas-de-Calais, Picardie ;
- **Est** : Champagne-Ardenne, Alsace, Lorraine, Franche-Comté ;
- **Sud-Ouest** : Midi-Pyrénées, Aquitaine.

NOMBRE DE REPOSES	38
Centre	29,0 %
Ouest	29,0 %
Sud-Est	26,3 %
Est	10,5 %
Sud-Ouest	2,6 %
Nord	2,6 %



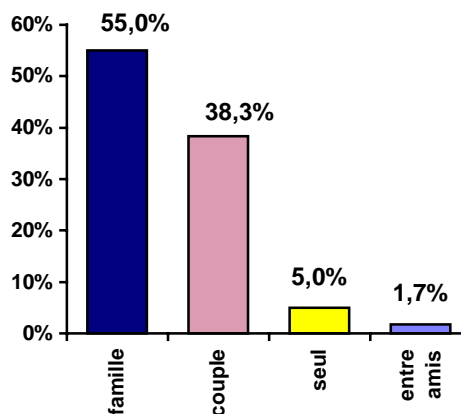
3 % de l'ensemble des visiteurs questionnés habitent le département de la Charente-Maritime. Ce résultat nous permet de constater que les habitants du département sont peu nombreux à visiter les arènes en période estivale (8 % à l'Abbaye-aux-Dames, 12 % au Chantier de l'Hermione à Rochefort).

**Le public questionné se répartit équitablement entre les 3 grands groupes régionaux que sont le Centre, l'Ouest et le Sud-Est.**

**3 - COMPOSITION**

NOMBRE DE REPONSES : 60

	Nb de réponses	%
En famille	33	55,0 %
En couple	23	38,3 %
Seul	3	5,0 %
Entre amis	1	1,7 %
En groupe	0	0,0 %



La population observée est majoritairement représentée par des familles (55 %) et des couples (38 %). Les groupes sont absents du panel, ce qui s'avère assez normal compte tenu de la période d'enquête.

Le panel observé aux Arènes Gallo-Romaines de Saintes se caractérise par une clientèle d'âge médian, voyageant en famille et en couple, à 65 % française, issue des régions de l'Ouest, du Centre et du Sud-Est.

**B - ANALYSE DES TRIS A PLATS****Question n° 1 : Comment avez-vous connu les Arènes Gallo-Romaines de Saintes ?** (plusieurs réponses possibles)

Nombre de réponses	104
Guides/cartes	22,1 %
Brochures de la région	19,2 %
Brochures ou dépliants touristiques	16,3 %
Relation	11,5 %
Notoriété du site	5,8 %
Brochures des Arènes de Saintes	3,8 %
Signalisation routière	3,8 %
Scolarité/études	3,8 %
Panneau publicitaire	2,9 %
Presse/magazines	1,0 %
Office de tourisme	1,0 %
Recommandé par un autre site	0,0 %
Autres	8,8 %

- La majorité des personnes interrogées ont connu les arènes par l'intermédiaire de supports visuels tels que les guides et cartes, brochures, dépliants, ... (58 %), ces supports de communication ayant efficacement joué leur rôle, pour « vendre » un site de notoriété médiocre (6 %, contre 11 % à l'Abbaye aux Dames).
- Le réseau relationnel est cependant un vecteur de communication intéressant puisque 11,5 % des personnes s'y sont fiées.

**Question n° 2 : Qu'est-ce qui a motivé votre choix pour la visite des Arènes ?**

Nombre de réponses	59
Votre goût pour ce genre de site	64,4 %
Des recommandations	15,3 %
La proximité de votre lieu de résidence	8,5 %
Le hasard	3,4 %
Du temps libre à occuper	3,4 %
Le temps qu'il fait aujourd'hui	1,7 %
Autres	3,3 %

- 64 % des personnes questionnées ont visité les arènes par goût pour ce genre de site, vraisemblablement parce qu'il se démarque (originalité, thème, ...) des classiques que sont les châteaux, églises et musées.
- Le bouche à oreille, les recommandations sont donc des vecteurs à privilégier pour ce type de site.

A noter que le « temps libre à occuper » représente ici seulement 3,4 % des réponses, contre plus de 10 % à l'Abbaye aux Dames.

**Question n° 3 : Avez-vous déjà visité les Arènes de Saintes auparavant ?**

**NOMBRE DE REponses : 61**

Jamais	Une fois	Plusieurs fois
82,0 %	14,8 %	3,2 %

Une forte majorité des personnes interrogées n'avaient jamais visité les arènes gallo-romaines de Saintes auparavant (82 %).

Parmi les visiteurs ayant déjà eu l'occasion de les visiter (18 %), seules 5 personnes ont indiqué la date de leur dernière visite ; les résultats ne sont donc pas significatifs.

**Question n° 4 : Avez-vous trouvé facilement les Arènes ?**

**NOMBRE DE REponses : 60**

	Nb réponses	%
Oui	38	63,3 %
Non	22	36,7 %

Sur 60 personnes ayant répondu, environ les 2/3 indiquent n'avoir pas eu de difficultés pour trouver les arènes. Si ce résultat peut paraître satisfaisant, il faut noter qu'il atteint 90 % pour l'Abbaye aux Dames, et ne pas oublier que plus du tiers des personnes ont ainsi eu, avant même de les découvrir, une mauvaise impression (perçue ou latente) des arènes.

**Question n° 5 : Nous aimerions connaître votre opinion générale sur les Arènes**

	Nb réponses	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais
Signalisation d'accès	58	15,5 %	38,0 %	17,2 %	29,3 %
Signalétique intérieure	58	20,6 %	39,7 %	32,8 %	6,9 %
Propreté générale	57	61,4 %	36,8 %	1,8 %	0,0 %
Entretien général	57	28,1 %	61,4 %	8,8 %	1,7 %
Parc/jardin	53	24,5 %	56,6 %	18,9 %	0,0 %
Parking	46	6,5 %	52,2 %	28,3 %	13,0 %

- Globalement, les résultats obtenus ici sont largement inférieurs à ceux enregistrés à l'Abbaye, ce pour l'ensemble des critères.

- La propreté et l'entretien des Arènes sont les points qui recueillent le plus d'opinions favorables.
- Il est à noter que plusieurs critères d'évaluation qualitative présentent des résultats qui doivent conduire à des actions de correction :
  - la signalisation d'accès recueille 46 % d'opinions défavorables, dont 29 % de « mauvais », ce qui renforce le constat fait à la question précédente ;
  - le parking et la signalétique intérieure enregistrent respectivement 41 % et 40 % de réponses moyennes ou mauvaises.

### **Question n° 6 : Avez-vous effectué une visite ... ?**

A cette question, la totalité des personnes ayant répondu (soit 61 personnes) ont affirmé avoir effectué une visite non guidée des arènes gallo-romaines de Saintes.

### **Question n° 7 : Quelle est votre opinion sur le déroulement de la visite ?**

	<b>Nb réponses</b>	<b>Très bien</b>	<b>Bien</b>	<b>Moyen</b>	<b>Mauvais</b>
Accueil billetterie	<b>60</b>	78,3 %	21,7 %	0,0 %	0,0 %
Amabilité du personnel	<b>58</b>	81,0 %	19,0 %	0,0 %	0,0 %
Rapport qualité/prix	<b>55</b>	72,7 %	27,3 %	0,0 %	0,0 %
Intérêt de la visite	<b>48</b>	39,6 %	58,3 %	2,1 %	0,0 %
Disponibilité du personnel	<b>43</b>	69,8 %	30,2 %	0,0 %	0,0 %
Durée de la visite	<b>23</b>	17,4 %	73,9 %	8,7 %	0,0 %
Qualité de la traduction	<b>13</b>	61,5 %	30,8 %	7,7 %	0,0 %

- Le jugement des visiteurs est ici nettement moins favorable qu'à l'Abbaye aux Dames, à la seule exception du rapport qualité/prix (73 % de « Très bien » ici, contre 33 % à l'Abbaye).
- L'accueil, le personnel et le rapport qualité/prix sont considérés très positivement de la part des visiteurs.
- La durée et l'intérêt de la visite, bien que relativement bien notés, entraînent une adhésion nettement moins marquée.
- Les clientèles étrangères expriment, elles, leur satisfaction quant à la qualité de la traduction (92 % d'opinions favorables).

**Question n° 8 : Après votre visite, quelle est votre opinion sur ... ?**

	Nb réponses	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais
La mise en valeur des bâtiments	60	28,3 %	53,4 %	15,0 %	3,3 %
L'intérêt de l'architecture	57	52,6 %	42,1 %	5,3 %	0,0 %

Les personnes interrogées se montrent globalement satisfaites quant à l'intérêt de l'architecture et au site des arènes. Notons que 15 % des personnes interrogées qualifient toutefois de « moyenne » la mise en valeur des bâtiments.

**Question n° 9 : Que pensez-vous des différents supports d'informations et d'explications disponibles ?**

	Nb réponses	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais
Informations internes	53	24,5 %	41,5 %	30,2 %	3,8 %
Dépliant	33	27,3 %	48,5 %	21,2 %	3,0 %

- Avec seulement un quart du panel accordant la mention « très bien » à ces supports, ceux-ci méritent une refonte.

**Il est important de rappeler que ces supports doivent être de qualité à la fois dans le fond (contenu) et dans la forme.**

**Question n° 10 : Que pensez-vous des autres activités et services ?**

	Nb réponses	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais
Sanitaires	39	41,0 %	46,2 %	12,8 %	0,0 %

Les sanitaires, avec 87 % d'opinions favorables, devront pourtant faire l'objet d'une mise à niveau, tant ce service (considéré fréquemment comme un mal obligé) contribue au confort des publics et à l'image qu'ils gardent du site visité.

**Question n° 12 : Vos enfants ont-ils aimé la visite ?**

**La totalité des personnes interrogées (28 réponses) ont affirmé que leurs enfants ont apprécié la visite des arènes, ce qui s'avère être un score remarquable pour un site culturel.**

Ce que les enfants ont particulièrement aimé :

- ❶ l'intérêt historique, le caractère instructif du site ;
- ❷ la beauté des pierres et la dimension (fascinante) des arènes.

**Question n° 13 : Qu'est-ce qui vous a le plus séduit ou intéressé lors de cette visite ?**

32 réponses ont été enregistrées ; elles concernent principalement, par ordre d'importance :

- ↪ L'architecture des arènes.
- ↪ L'aspect historique de la construction et sa conservation.
- ↪ La dimension impressionnante des arènes.
- ↪ Le panorama, le cadre général.
- ↪ Les portes, la possibilité de se promener, ...

**Question n° 14 : Qu'est-ce qui vous a le plus déçu lors de cette visite ?**

21 réponses ont été enregistrées ; elles concernent principalement, par ordre d'importance :

- ↪ La signalisation depuis le centre-ville de Saintes.
- ↪ L'état de conservation du monument, sa dégradation au fil des siècles.
- ↪ Le manque d'informations et d'explications pour les visiteurs non-guidés.
- ↪ Autres déceptions mentionnées : le non-accès aux escaliers, le manque de verdure et le fait qu'il n'y ait pas de boutique, ...

**Question n° 15 : Quels sont selon vous les aménagements et les services qui manquent le plus aux Arènes de Saintes ?**

21 suggestions ont été faites :

- ↪ Mise en place de sièges et bancs à l'ombre.
- ↪ Plus d'informations et d'explications par l'intermédiaire de panneaux explicatifs.
- ↪ Mise en place de supports audiovisuels comme une cassette audio, une vidéo, ...
- ↪ Amélioration de la signalisation des arènes en multipliant les panneaux indicateurs.
- ↪ Amélioration de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.
- ↪ Création d'un endroit permettant de se désaltérer (distributeur de boissons, point d'eau, etc ...).

**Avez-vous d'autres remarques ou suggestions ?**

6 remarques ont été exprimées :

- ↪ Signaler le sens de la visite (système de fléchage).
- ↪ Mettre en place des animations (ex : un spectacle son et lumière).
- ↪ Enterrer les lignes électriques.
- ↪ Adopter un éclairage plus discret.
- ↪ Mettre des panneaux explicatifs.
- ↪ Donner des explications en langues étrangères (allemand), ...

**Question n° 16 : Si vous aviez une note d'ensemble à donner aux Arènes de Saintes, quelle serait-elle ?**

NOMBRE DE REPONSES : 54

**Moyenne : 15,3**

Cette note est inférieure à la note moyenne calculée sur les 7 sites concernés par le questionnaire (16,46), mais s'avère identique à celle attribuée à l'Abbaye-aux-Dames.

**Question n° 17 : Reviendrez-vous visiter les Arènes ?**

NOMBRE DE REPONSES : 58

	Nb réponses	%
Non	11	19,0 %
Oui, cette année	2	3,4 %
Oui, dans les 3 ans	6	10,4 %
Oui, plus tard	39	67,2 %

La majorité des personnes interrogées se déclarent prêtes à revenir, mais au delà d'un délai de 3 ans (67 %). Cela tend à prouver que les Arènes ne constituent pas un site suffisamment attractif (expositions temporaires, nouvelles salles, ...) pour réellement fidéliser une partie du public (le taux de fidélisation d'un équipement très attractif est d'environ 33 %, c'est-à-dire que la clientèle revient en moyenne une fois tous les 3 ans). Les arènes enregistrent par ailleurs 19 % de « Non », contre seulement 9 % en moyenne sur les 7 sites enquêtés.

**Question n° 18 : Cette visite vous donne t'elle envie de découvrir d'autres sites, musées ou monuments de la ville ou de la région ?**

Nombre de réponses	oui	non
55	90,9 %	9,1 %

Les Arènes de Saintes sont considérés comme un site de qualité (cf. question n°16) et elles jouent correctement leur rôle de valorisation du patrimoine local.

Elle incitent à visiter les principaux sites et monuments suivants :

- ❶ D'autres sites du patrimoine religieux : églises, cathédrales, abbayes, dont l'église St Eutrope, l'Abbaye aux Dames et les églises romanes (16 citations).
- ❷ Des sites gallo-romains (6 citations).

**Question n° 19 : Quels autres monuments, musées, ... de la ville ou de la région avez-vous dernièrement visités ?**

**Si vous n'êtes pas de la région, depuis le début de votre séjour (35 réponses) :**

Les 4 principaux lieux de visites cités par ordre décroissant sont les suivants :

- ❶ Des églises, cathédrales, abbayes (14 citations).
- ❷ L'église St Eutrope (7 citations).
- ❸ L'arc de Germanicus (7 citations).
- ❹ L'abbaye aux Dames (6 citations).

Curieusement, ces sites n'apparaissent pas parmi ceux les plus cités par les visiteurs de l'Abbaye-aux-Dames. Il semble que l'on ait à faire, à l'abbaye, à une clientèle plus diversifiée qu'aux arènes, où les personnes interrogées indiquent avoir visité essentiellement des monuments du patrimoine religieux.

**Question n° 19 Bis : Diriez-vous que Saintes est une ville ... ?**

	Nb réponses	D'accord	Pas d'accord
Fleurie	52	94,3 %	5,7 %
Où l'on est bien guidé par la signalisation	52	63,5 %	36,5 %
Accueillante	51	96,1 %	3,9 %
Où l'on stationne facilement	49	85,7 %	14,3 %
Où l'on circule bien	48	68,8 %	31,2 %
Bien adaptée aux piétons	46	89,1 %	10,9 %
Vivante et animée	44	84,1 %	15,9 %
Du sud	40	65,0 %	35,0 %

- Saintes est jugée comme une ville principalement accueillante (96,1 %) et fleurie (94,3 %), ce qui confirme les résultats obtenus à l'Abbaye-aux-Dames.
- Là encore, c'est la signalisation qui recueille le plus mauvais score, les conditions de circulation étant également jugées de manière assez sévère.
- Quant à la question « diriez-vous que Saintes est une ville du sud ? », les réponses enregistrées montrent qu'en matière de « positionnement communication » de la ville, cet argument commercial devrait pouvoir être exploité.