

## Abbaye aux Dames – Saintes

### A - PANEL OBSERVE

Le traitement et l'analyse portent sur 84 questionnaires, auto-administrés à l'Abbaye aux Dames à 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 : 81

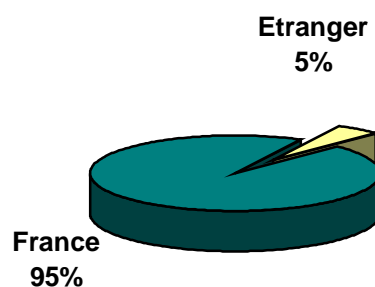
	Nb de réponses	%
- 20 ans	8	9,9 %
20 à 29 ans	14	17,3 %
30 à 39 ans	15	18,5 %
40 à 49 ans	20	24,7 %
50 à 64 ans	21	25,9 %
+ 64 ans	3	3,7 %

46 % des personnes enquêtées ont moins de 40 ans et 54 % plus de 40 ans.

#### 2 - ORIGINE

NOMBRE DE REPONSES : 82

France	95,1 %
Suisse	1,2 %
Espagne	1,2 %
Belgique	1,2 %
Autres	1,3 %



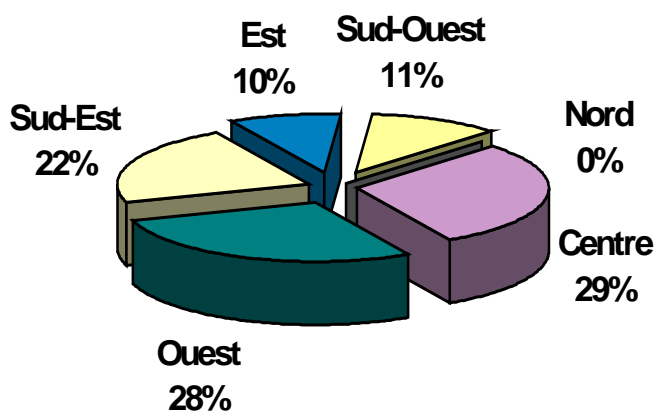
Le panel est très majoritairement d'origine française (95 %), alors qu'il a compté 35 % d'étrangers aux arènes de Saintes, sur la même période d'enquête. Cet écart peut être dû à l'attractivité spécifique de chaque site, mais également à une moindre distribution des questionnaires aux étrangers par le personnel d'accueil de l'Abbaye aux Dames. Il n'apparaît donc pas possible d'en tirer des enseignements particuliers.

## 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 REPONSES	75
Centre	29,3 %
Ouest	28,0 %
Sud-Est	22,5 %
Sud-Ouest	10,7 %
Est	9,5 %
Nord	0,0 %



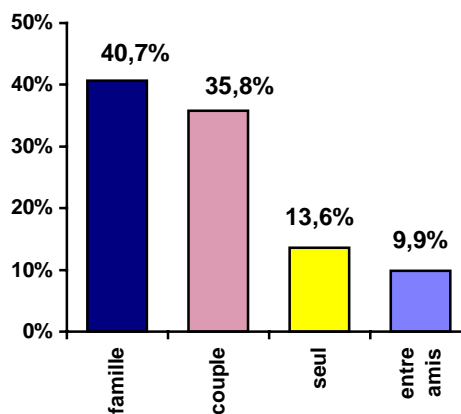
**La clientèle questionnée se répartit équitablement entre les 3 grands groupes régionaux que sont le Centre, l'Ouest et le Sud-Est.**

8 % de l'ensemble des visiteurs questionnés habitent le département de la Charente-Maritime, contre 13 % en moyenne sur les 7 sites d'enquête.

**3 - COMPOSITION**

NOMBRE DE REPONSES : 81

	Nb de réponses	%
En famille	33	40,7 %
En couple	29	35,8 %
Seul	11	13,6 %
Entre amis	8	9,9 %
En groupe	0	0,0 %



La population observée est majoritairement représentée par des familles (41 %) et des couples (36 %). Les groupes sont absents du panel, ce qui s'avère normal compte tenu de la période d'enquête.

Le panel observé à l'Abbaye aux Dames se caractérise par une clientèle d'âge médian, voyageant en famille et en couple, à 95 % française, issue des régions du Centre, de l'Ouest et du Sud-Est.

**B - ANALYSE DES TRIS A PLATS****Question n° 1 : Comment avez-vous connu l'Abbaye aux Dames de Saintes ?**  
(plusieurs réponses possibles)

Nombre de réponses	125
Guides/cartes	16,0 %
Brochures ou dépliants touristiques	14,4 %
Relation	14,4 %
Brochures de la région	12,0 %
Notoriété du site	11,2 %
Office de tourisme	6,4 %
Brochures de l'Abbaye aux Dames	4,0 %
Recommandé par un autre site	4,0 %
Signalisation routière	2,4 %
Scolarité/études	2,4 %
Panneau publicitaire	1,6 %
Presse/magazines	0,8 %
Autres	10,4 %

- La majorité des personnes interrogées ont connu l'Abbaye aux Dames par l'intermédiaire de supports visuels tels que les guides et cartes, dépliants, brochures (42 %).
- Le réseau relationnel reste un vecteur de communication intéressant puisque 14 % des personnes s'y sont fiées.
- La notoriété du site a été plus fréquemment mentionnée ici (11 %) qu'aux arènes (6 %).

A la question " autres ", quelques personnes ayant donné leur opinion déclarent avoir connu l'Abbaye aux Dames par un stage de musique.

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

Nombre de réponses	76
Votre goût pour ce genre de site	61,8 %
Des recommandations	11,8 %
Du temps libre à occuper	10,5 %
La proximité de votre lieu de résidence	6,6 %
Le hasard	3,9 %
Le temps qu'il fait aujourd'hui	3,9 %
Autres	1,5 %

- 62 % des personnes questionnées ont visité l'Abbaye aux Dames par goût pour ce type de site.
- Le bouche à oreille s'est également révélé efficace.

A noter que le " temps libre à occuper " représente ici 10 % des réponses, contre seulement 3 % aux arènes de Saintes.

### **Question n° 3 : Avez-vous déjà visité l'Abbaye auparavant ?**

**NOMBRE DE REPONSES : 84**

<b>Jamais</b>	<b>Une fois</b>	<b>Plusieurs fois</b>
84,5 %	8,3 %	7,2 %

**Une forte majorité des personnes interrogées n'avaient jamais visité l'Abbaye aux Dames auparavant (84 %).**

Parmi les visiteurs ayant déjà eu l'occasion de la visiter(15 %), seules 5 personnes ont indiqué la date de leur dernière visite, ce qui s'avère non exploitable.

### **Question n° 4 : Avez-vous trouvé facilement l'Abbaye ?**

**NOMBRE DE REPONSES : 81**

	<b>Nb réponses</b>	<b>%</b>
Oui	72	88,9 %
Non	9	11,1 %

**Sur 81 personnes ayant répondu, environ 90 % (63 % pour les arènes) indiquent n'avoir pas eu de difficultés pour trouver l'abbaye. Ce résultat peut être considéré comme satisfaisant.**

**Question n° 5 : Nous aimerions connaître votre opinion générale sur l'Abbaye**

	Nb réponses	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais
Propreté générale	77	66,2 %	33,8 %	0,0 %	0,0 %
Signalisation d'accès	74	32,4 %	47,3 %	12,2 %	8,1 %
Entretien général	73	61,6 %	38,4 %	0,0 %	0,0 %
Signalétique intérieure	69	46,4 %	46,4 %	7,2 %	0,0 %
Parking	57	52,6 %	36,8 %	10,5 %	0,0 %
Parc/jardin	56	53,6 %	44,6 %	1,8 %	0,0 %

- Globalement, les résultats obtenus ici sont très supérieurs à ceux enregistrés aux arènes, ce pour l'ensemble des critères.
- La propreté et l'entretien de l'Abbaye sont les points qui regroupent le plus d'opinions très favorables.
- Il est à noter que la signalisation est le critère le moins bien noté, même si les personnes enquêtées n'ont dans l'ensemble pas éprouvé de difficultés pour accéder à l'Abbaye (cf. question précédente).

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

**NOMBRE DE REPOSESS : 79**

A cette question, les deux tiers des visiteurs interrogés ont indiqué avoir effectué une visite non guidée de l'Abbaye aux Dames.

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

	Nb réponses	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais
Accueil billetterie	81	86,4 %	13,6 %	0,0 %	0,0 %
Amabilité du personnel	78	83,3 %	16,7 %	0,0 %	0,0 %
Intérêt de la visite	77	46,8 %	48,1 %	3,9 %	1,2 %
Rapport qualité/prix	76	32,9 %	48,7 %	17,1 %	1,3 %
Disponibilité du personnel	59	79,7 %	20,3 %	0,0 %	0,0 %
Durée de la visite	56	41,1 %	53,6 %	5,4 %	0,0 %

- Ici encore le jugement des visiteurs est plus favorable qu'aux arènes, à la seule exception du rapport qualité/prix (73 % de "Très bien" aux arènes, contre 33 % ici).
- L'accueil, l'amabilité et la disponibilité du personnel sont considérés très positivement de la part des visiteurs.
- Le rapport qualité/prix, avec 18,4 % d'opinions défavorables, pose problème.
- L'intérêt et la durée de la visite sont assez bien notées.

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

	Nb réponses	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais
La présentation historique et culturelle	78	55,1 %	37,2 %	6,4 %	1,3 %
La mise en valeur des bâtiments	77	49,4 %	46,8 %	2,6 %	1,3 %
L'intérêt de l'architecture	75	54,7 %	41,3 %	4,0 %	0,0 %
La qualité des collections	68	20,6 %	42,6 %	35,3 %	1,5 %
La mise en valeur des collections	63	23,8 %	50,8 %	23,8 %	1,6 %
La mise en valeur du parc/jardin	56	39,3 %	50,0 %	10,7 %	0,0 %

- La présentation historique, l'architecture et la mise en valeur des bâtiments sont des critères bien notés par les visiteurs interrogés.
- Il n'en est pas de même pour les collections pour lesquelles les visiteurs ont un jugement plutôt sévère.

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

	Nb réponses	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais
Informations internes	72	31,9 %	50,0 %	15,3 %	2,8 %
Dépliant	69	36,2 %	56,5 %	5,8 %	1,5 %

- Ces supports sont un peu mieux notés que ceux des arènes, mais méritent néanmoins d'être rendus plus performants (attractivité, qualité de l'information).

**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
Exposition	65	20,0 %	53,8 %	23,1 %	3,1 %
Boutique	53	37,8 %	54,7 %	7,5 %	0,0 %
Sanitaires	53	26,4 %	64,2 %	9,4 %	0,0 %
Animations	22	22,7 %	50,0 %	27,3 %	0,0 %

- Les opinions sur les animations et l'exposition semblent assez partagées : notons que respectivement 27 % et 26 % des personnes interrogées les jugent de qualité moyenne ou mauvaise.
- Les services tels que la boutique et les sanitaires enregistrent des opinions globalement satisfaisantes, même si les sanitaires sont mieux notés aux arènes.

**Question n° 11 : Avez-vous acheté quelque chose à la boutique de l'Abbaye ?**

**NOMBRE DE REPOSESS : 75**

	Nb réponses	%
Non	50	66,7 %
Oui	25	33,3 %

Sur les 75 personnes ayant répondu, les 2/3 n'ont effectué aucun achat dans la boutique, ce qui tend à montrer que :

- soit l'assortiment n'est pas assez attractif (tarifs, choix, ...),
- soit la boutique elle-même est insuffisamment attractive (localisation, dimensions, décoration, ...).

**Qu'aimeriez-vous trouver dans une boutique telle que celle-ci :**

Les 10 visiteurs qui se sont prononcés aimeraient trouver dans la boutique :

- des livres sur l'Abbaye (3 demandes) ;
- un distributeur de boissons (3 demandes) ;
- des cartes postales (2 demandes) ;
- des reproductions d'objets, des sculptures, jeux, ...

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

**NOMBRE DE REPOSES : 25**

	Nb réponses	%
Oui	24	96,0 %
Non	1	4,0 %

**96 % des personnes interrogées ont indiqué que leurs enfants avaient apprécié la visite de l'Abbaye, ce qui constitue un score élevé pour un site culturel.**

Ce que les enfants ont particulièrement aimé :

- ❶ la visite du clocher ;
- ❷ la qualité de l'architecture de l'Abbaye ;
- ❸ la multitude de choses à découvrir ;
- ❹ leur prise en charge.

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

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

- ↵ L'architecture du bâtiment, la qualité de la pierre, ...
- ↵ La possibilité de visiter le clocher.
- ↵ L'histoire de l'Abbaye en images et son intérêt pédagogique.
- ↵ La visite guidée qui fait vivre les pierres, la compétence du guide et sa simplicité.

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

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

- ↵ Le manque de pièces ouvertes au public.
- ↵ L'exposition de photographies sans rapport avec le site.
- ↵ L'absence de traductions en langues étrangères sur les panneaux.
- ↵ La quantité restreinte de choses à voir.

**Question n° 15 : Quels sont selon vous les aménagements et les services qui manquent le plus à l'Abbaye aux Dames ?**

Les réponses (23) classées par ordre d'importance sont les suivantes :

- ↵ Une possibilité de se désaltérer, soit par la mise en place :
  - d'un distributeur de boisson,
  - d'un point d'eau,
  - d'un café ou d'un salon de thé.
- ↵ Plus de supports audiovisuels (bandes sonores, vidéos, visite avec un Walkman, ...).
- ↵ Plus de sièges et bancs pour permettre de se détendre et de prendre le temps de lire.
- ↵ Un nombre plus important de visites guidées.
- ↵ Autres aménagements souhaités : inclure les dépliants dans la visite guidée, rajouter des traductions aux illustrations, installer la climatisation, ...

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

Parmi les 9 remarques exprimées, diverses suggestions utiles peuvent être prises en compte, outre les mêmes remarques que précédemment (visites guidées plus nombreuses, plus de supports audio/vidéo et de pièces visitables, ...) :

- ↵ Les heures de visite, inscrites sur le dépliant, sont inexactes.
- ↵ Les curiosités sont mal signalées.
- ↵ Il faudrait plus d'animations musicales : concerts, fond de musique pendant la visite, ...

**Question n° 16 : Si vous aviez une note d'ensemble à donner à l'Abbaye aux Dames, quelle serait-elle ?**

NOMBRE DE REPONSES : 69

Moyenne : 15,33

Cette note est inférieure à la note moyenne calculée sur les 7 sites concernés par le questionnaire (16,46), mais est identique à celle attribuée aux arènes.

**Question n° 17 : Reviendrez-vous visiter l'Abbaye aux Dames ?**

NOMBRE DE REPONSES : 78

	Nb réponses	%
Non	7	9,0 %
Oui, cette année	7	9,0 %
Oui, dans les 3 ans	9	11,5 %
Oui, plus tard	55	70,5 %

La majorité des personnes interrogées se déclarent prêtes à revenir, mais au delà d'un délai de 3 ans (71 %). Ceci tend à prouver que l'Abbaye n'est pas tout à fait assez attractive (expositions temporaires, nouvelles salles, ...) pour réellement fidéliser une partie de sa clientèle (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).

**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
69	94,2 %	5,8 %

L'Abbaye aux Dames est considérée comme un équipement de qualité (cf. question n°16) et elle joue correctement son rôle de valorisation du patrimoine local.

Le musée donne envie de visiter les principaux sites et monuments suivants :

- ❶ Le église romanes, dont l'église St Eutrope (11 citations) ;
- ❷ D'autres Abbayes, comme celle de Fondouce (8 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 :** (49 réponses)

Les 5 principaux lieux de visites cités par ordre décroissant sont les suivants :

- ❶ La Corderie Royale (44 citations).
- ❷ Le Chantier de l'Hermione (31 citations).
- ❸ La Maison de Pierre Loti (18 citations).
- ❹ La Rochelle (14 citations).
- ❺ Cognac, son musée, ses caves (9 citations).

Curieusement, ces 5 sites n'apparaissent pas parmi ceux les plus cités par les visiteurs des arènes. Il semble que l'on ait à faire, à l'Abbaye aux Dames, à une clientèle plus diversifiée qu'aux arènes, où les personnes interrogées indiquaient 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	67	94,1 %	5,9 %
Accueillante	66	100,0 %	0,0 %
Où l'on est bien guidé par la signalisation	63	77,8 %	22,2 %
Où l'on stationne facilement	62	83,9 %	16,1 %
Bien adaptée aux piétons	61	90,1 %	9,9 %
Où l'on circule bien	59	84,8 %	15,2 %
Vivante et animée	56	82,2 %	17,8 %
Du sud	54	68,5 %	31,5 %

- Saintes est jugée comme une ville principalement accueillante (100 %) et fleurie (94 %), ce qui confirme les résultats obtenus aux arènes, comme d'ailleurs pour l'ensemble de la question.
- A 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.