

Musée de la Marine - Rochefort

A - PANEL OBSERVE

Le traitement et l'analyse portent sur 209 questionnaires, auto-administrés au Musée de la Marine à Rochefort. L'enquête a eu lieu du 27 juillet au 13 septembre 1998.

1 - AGE

NOMBRE DE REPONSES : 206

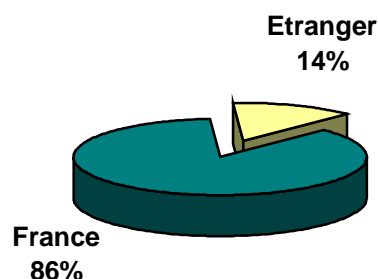
	Nb de réponses	%
- 20 ans	17	8,3 %
20 à 29 ans	25	12,1 %
30 à 39 ans	34	16,5 %
40 à 49 ans	34	16,5 %
50 à 64 ans	67	32,5 %
+ 64 ans	29	14,1 %

37 % des personnes enquêtées ont moins de 40 ans et 63 % plus de 40 ans.

2 - ORIGINE

NOMBRE DE REPONSES : 206

France	86,4 %
Grande-Bretagne	2,9 %
Allemagne	2,4 %
Belgique	2,4 %
Pays-Bas	2,4 %
Autres	3,5 %



Le panel est majoritairement d'origine française ; parmi les personnes enquêtées, 14 % étaient étrangères, contre seulement 6 % au Chantier de l'Hermione, sur une période d'enquête sensiblement identique. Cet écart peut être dû à l'attractivité spécifique de chaque site, mais également à une moindre distribution des questionnaires aux étrangers

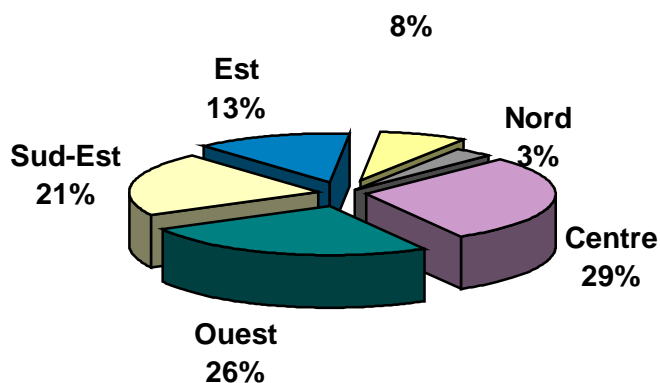
par le personnel d'accueil du Chantier de l'Hermione. Il n'apparaît donc pas possible d'en tirer des enseignements particuliers.

Régions :

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	177
Centre	28,9 %
Ouest	25,5 %
Sud-Est	21,5 %
Est	13,2 %
Sud-Ouest	7,5 %
Nord	3,4 %



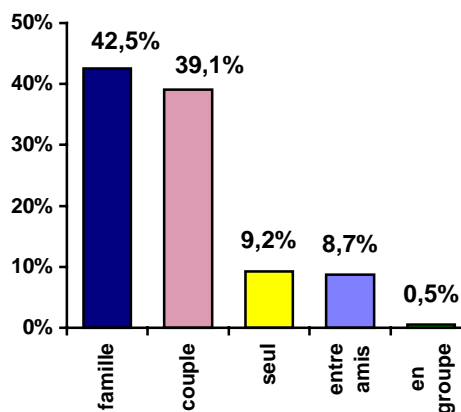
9 % de l'ensemble des touristes questionnés habitent le département de la Charente-Maritime, contre 12 % au Chantier de l'Hermione.

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

3 - COMPOSITION

NOMBRE DE REPONSES : 207

	Nb de réponses	%
En famille	88	42,5 %
En couple	81	39,1 %
Seul	19	9,2 %
Entre amis	18	8,7 %
En groupe	1	0,5 %



La population observée est majoritairement représentée par des familles (43 %) et des couples (39 %). Les groupes sont quasiment absents du panel, ce qui s'avère assez normal compte tenu de la période d'enquête.

Le panel observé au Musée de la Marine se caractérise par une clientèle d'âge mûr, voyageant en famille et en couple, à 86 % 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 le Musée de la Marine de Rochefort ?** (plusieurs réponses possibles)

Nombre de réponses	330
Brochures ou dépliants touristiques	20,0 %
Brochures de la région	12,4 %
Guides/cartes	12,4 %
Relation	11,8 %
Office de tourisme	11,5 %
Notoriété du musée	10,3 %
Presse/magazines	3,6 %
Signalisation routière	3,0 %
Recommandé par un autre site	1,8 %
Scolarité/études	1,8 %
Brochures du Musée de la Marine	1,2 %
Panneau publicitaire	1,2 %
Autres	9,0 %

- La majorité des personnes interrogées ont connu le Musée de la Marine par l'intermédiaire de supports visuels tels que les dépliants, brochures, guides et cartes (45 %).
- Le réseau relationnel et le passage à un office du tourisme constituent également des vecteurs de communication intéressants puisque 23 % des personnes s'y sont fiées.
- Enfin, la notoriété du musée à attiré 10 % des visiteurs enquêtés .

A la question « autres », les personnes ayant donné leur opinion déclarent avoir connu le Musée de la Marine :

- par hasard, curiosité ;
- la visite du chantier de l'Hermione les a conduit à découvrir le Musée de la Marine.

Question n° 2 : Qu'est-ce qui a motivé votre choix pour la visite du musée ?

Nombre de réponses	208
Votre goût pour ce genre de site	73,6 %
Des recommandations	10,6 %
La proximité de votre lieu de résidence	5,8 %
Le hasard	3,4 %
Du temps libre à occuper	3,4 %
Le temps	1,4 %
Autres	1,8 %

- 74 % des personnes questionnées ont visité le Musée de la Marine par goût pour ce genre de site. Parmi les 7 sites enquêtés, c'est le plus fort taux relevé.

Question n° 3 : Avez-vous déjà visité ce musée auparavant ?

NOMBRE DE REponses : 208

Jamais	Une fois	Plusieurs fois
89,0 %	7,2 %	3,8 %

Une forte majorité des visiteurs interrogés (89 %) découvraient le Musée de la Marine pour la première fois.

Concernant les visiteurs ayant déjà visité le Musée auparavant (11 %), 20 personnes ont indiqué la date de leur dernière visite :

- 40 % en 1996, 1997 ou 1998 ;
- 20 % entre 1990 et 1995 ;
- 20 % avant 1990.

Question n° 4 : Avez-vous trouvé facilement le musée ?

NOMBRE DE REponses : 209

	Nb réponses	%
Oui	196	93,8 %
Non	13	6,2 %

Sur 209 personnes ayant répondu, 94 % indiquent avoir trouvé aisément le Musée de la Marine (96 % pour le Chantier de l'Hermione), mais les réponses à la question suivante montrent tout de même que l'on peut mieux faire en matière de signalisation.

Question n° 5 : Nous aimerions connaître votre opinion générale sur le musée

	Nb réponses	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais
Propreté générale	205	86,8 %	12,7 %	0,5 %	0,0 %
Signalétique intérieure	195	32,3 %	46,2 %	20,0 %	1,5 %
Signalisation d'accès	194	22,7 %	41,8 %	21,6 %	13,9 %
Entretien général	191	60,2 %	37,2 %	2,6 %	0,0 %
Parking	169	25,4 %	52,7 %	18,9 %	3,0 %

- La propreté et l'entretien du musée sont les points qui regroupent le plus d'opinions très favorables.
- On relève que 14 % des personnes ayant répondu qualifient de « mauvaise » la signalisation d'accès ; si ces résultats sont quelque peu contradictoires avec ceux obtenus à la question précédente, cela pourrait indiquer que la qualité de la signalisation doit être améliorée, même si le site est facile à trouver.

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

A cette question, la totalité des personnes interrogées (soit 209 personnes) ont affirmé avoir effectué une visite non guidée du Musée de la Marine.

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

	Nb réponses	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais
Accueil billetterie	208	68,8 %	28,4 %	2,8 %	0,0 %
Amabilité du personnel	200	66,5 %	32,0 %	1,5 %	0,0 %
Intérêt de la visite	200	61,0 %	37,5 %	1,5 %	0,0 %
Rapport qualité/prix	200	36,5 %	46,0 %	17,0 %	0,5 %
Durée de la visite	169	30,2 %	65,7 %	4,1 %	0,0 %
Disponibilité du personnel	129	57,4 %	38,0 %	3,9 %	0,7 %
Qualité de la traduction	31	19,4 %	45,2 %	22,6 %	12,8 %

- L'accueil, l'amabilité et la disponibilité du personnel ou encore l'intérêt de la visite sont considérés très positivement par les visiteurs.
- Le rapport qualité/prix, avec 17,5 % d'opinions défavorables, semble poser problème.
- Les clientèles étrangères expriment, elles, leur déception quant la qualité des traductions (36 % d'opinions défavorables).

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

	Nb réponses	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais
La présentation historique et culturelle	207	40,6 %	49,3 %	10,1 %	0,0 %
La qualité des collections	205	62,0 %	35,6 %	2,4 %	0,0 %
La mise en valeur des collections	205	61,5 %	36,1 %	2,4 %	0,0 %
L'intérêt de l'architecture	178	47,8 %	44,9 %	7,3 %	0,0 %
La mise en valeur des bâtiments	6	NS	NS	NS	NS

- Une grande majorité des personnes questionnées se montrent satisfaites quant à la qualité et à la mise en valeur des collections.
- La présentation historique et culturelle est un peu moins bien notée, avec 10 % de « Moyen ».

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

	Nb réponses	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais
Informations internes	184	23,9 %	63,0 %	10,3 %	2,8 %
Film vidéo/diapos	160	36,2 %	53,8 %	10,0 %	0,0 %
Dépliant du musée	143	29,4 %	59,4 %	11,2 %	0,0 %
Bandes sonores	134	28,4 %	53,7 %	17,2 %	0,7 %
Autres	18	33,3 %	55,6 %	11,1 %	0,0 %

- Les différents supports et moyens d'information donnent plutôt satisfaction à la majorité des personnes interrogées, le taux de « Très bien » étant cependant largement inférieur aux résultats enregistrés à d'autres questions, ce qui amène à relativiser les scores obtenus ici.
- Dans la rubrique « autres », plusieurs commentaires mettent en avant le manque de lisibilité des supports visuels (affiches trop lointaines, caractères trop petits, ...).

Il est important de rappeler que les supports doivent être de qualité à la fois dans le fond (contenu), dans la forme, ainsi que dans leur fonctionnement lorsqu'il s'agit d'appareils.

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

	Nb réponses	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais
Exposition Voyage Exotique	157	24,8 %	58,6 %	14,6 %	2,0 %
Boutique	102	21,6 %	67,6 %	9,8 %	1,0 %
Sanitaires	51	47,1 %	45,0 %	5,9 %	2,0 %

- Les opinions sur l'exposition Voyage Exotique semblent assez partagées : notons que près de 17 % des personnes interrogées la jugent de qualité moyenne ou mauvaise.
- La boutique et les sanitaires enregistrent un taux de satisfaction correct, mais qui peut encore être très largement amélioré, surtout en ce qui concerne la boutique, qui ne recueille que 22 % de « Très bien ».

Question n° 11 : Avez-vous acheté quelque chose à la boutique du musée ?

NOMBRE DE REPONSES : 148

	Nb réponses	%
Non	108	73,0 %
Oui	40	27,0 %

Sur les 148 personnes ayant répondu, 108 n'ont effectué aucun achat dans la boutique, alors que 102 étaient capables de porter un jugement sur la boutique (cf. question précédente) ; cela peut indiquer que :

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

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

Les 15 visiteurs qui se sont prononcés aimeraient trouver dans la boutique :

- des cartes postales (avec des photos de navires) – 3 demandes ;
- des maquettes – 3 demandes ;
- des livres (notamment en anglais,...) – 3 demandes ;
- des reproductions d'objets exposés, de cartes marines ou de combats navals, etc ...

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

NOMBRE DE REPONSES : 65

	Nb réponses	%
Oui	60	92,3 %
Non	5	7,7 %

92 % des visiteurs enquêtés affirment que leurs enfants ont apprécié la visite du Musée de la Marine, ce qui s'avère être un score élevé pour un musée (91 % de moyenne sur les 7 sites enquêtés) .

Ce que les enfants ont particulièrement aimé :

- ❶ les maquettes ;
- ❷ les explications : « j'ai bien aimé les explications », « textes courts et non embêtants », « j'apprends plein de choses », « c'est bien expliqué », « bon équilibre entre les présentations d'objets et les séquences audiovisuelles », « textes explicatifs très accessibles », ... ;
- ❸ l'intérêt historique, le caractère instructif du musée et sa découverte.

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

194 remarques ont été faites. Elles concernent principalement :

- ↔ La qualité et la diversité des maquettes.
- ↔ Les explications sur la construction des bateaux.
- ↔ Les figures de proue.
- ↔ L'intérêt pour l'histoire de la Marine et de Rochefort.
- ↔ Les instruments de navigation.
- ↔ La qualité des pièces de collections et la précision des détails (sculptures, peintures, armement, moulins,...).

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

31 remarques ont été faites (à comparer aux 194 remarques concernant les sources de satisfaction). Elles concernent principalement :

- ↔ Le manque de traductions en anglais et en allemand.
- ↔ Le manque de panneaux explicatifs, les commentaires étant trop techniques.
- ↔ L'absence de partie « moderne » dans la collection : le musée s'arrête à 1880 environ.
- ↔ Autres déceptions recueillies : le manque d'éclairage de certaines vitrines, la couleur verte de la chambre du Roi, l'entrée payante ou encore l'absence de tableau présentant l'Hermione au combat naval de Luis bourg ...

Question n° 15 : Quels sont selon vous les aménagements et les services qui manquent le plus au Musée de la Marine ?

63 propositions ont été faites. Les aménagements sollicités sont de deux ordres :

➤ *Quant au contenu et à la mise en valeur du musée et de sa collection*

- Plus de maquettes, de tableaux ;
- Davantage d'explications sur les objets, maquettes, sur les métiers et les modes de vie de l'époque,... ; accentuer le nombre ainsi que la lisibilité des explications (notamment pour un public d'enfants) : caractères plus gros, panneaux explicatifs, ... ;
- Un musée plus interactif avec des bornes informatiques, des bandes sonores, des petits personnages, une vidéo dynamique, ... ;
- Autres suggestions : installer un centre de documentation « maritime », une montre des marées, faire la visite d'un bateau, ...

➤ *Quant aux services à améliorer*

- Mettre un fléchage dans le musée pour guider la visite ;
- Ajouter des traductions anglaises, notamment lors de la présentation audio ;
- Aménager un endroit où l'on puisse se désaltérer (point d'eau, distributeur de boissons, etc ...) ;
- Prévoir des équipements pour les personnes à mobilité réduite (monte-charge, rampe d'accès) ;
- Installer des sièges, en particulier devant les montages audiovisuels ;
- Autres suggestions : mettre la climatisation, améliorer l'éclairage, aménager des horaires d'ouverture plus larges, ...

Avez-vous d'autres remarques ou suggestions ?

Outre les mêmes remarques que précédemment (manque de traductions, sens de la visite,...), d'autres suggestions utiles peuvent être prises en compte :

- ↪ Mise en place d'une exposition dans l'ordre chronologique (évolution des techniques de constructions des navires).
- ↪ Ouvrir une salle traitant du sujet de la Marine moderne.
- ↪ Avoir un plan de présentation du contenu de la visite.
- ↪ Autres remarques : mettre en place un billet jumelé avec la Corderie Royale, faire plus de publicité sur le Musée de la Marine, rajouter des poubelles à l'extérieur ainsi que des toilettes publiques, améliorer le jardin, étoffer la boutique, ...

Question n° 16 : Si vous aviez une note d'ensemble à donner au Musée de la Marine, quelle serait-elle ?

NOMBRE DE REPONSES : 198

Moyenne : 16,6

Cette note est légèrement supérieure à la note moyenne calculée sur les 7 sites concernés par le questionnaire (16,46).

Question n° 17 : Reviendrez-vous visiter le Musée de la Marine ?

NOMBRE DE REPONSES : 201

	Nb réponses	%
Non	12	6,0 %
Oui, cette année	5	2,5 %
Oui, dans les 3 ans	37	18,4 %
Oui, plus tard	147	73,1 %

La majorité des personnes interrogées se déclarent prêtes à revenir, mais au delà d'un délai de 3 ans (73 %). Ceci tend à prouver que le Musée n'est pas tout à fait assez attractif (expositions temporaires, nouvelles salles, ...) pour réellement fidéliser une partie de son 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).

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 REPONSES	oui	non
184	87,5 %	12,5 %

Le Musée de la Marine est considéré comme un équipement de qualité (cf. question n°16) et il joue correctement son rôle de valorisation du patrimoine local.

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

- ❶ L'Ecole de Médecine Navale (30 citations) ;
- ❷ Le Chantier de l'Hermione (29 citations) ;
- ❸ La Corderie Royale (24 citations) ;
- ❹ La Maison de Pierre Loti (24 citations).

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

Si vous habitez la région, depuis le début de l'année : (22 réponses)

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

- ❶ La Corderie Royale (9 citations) ;
- ❷ Le Chantier de l'Hermione (7 citations) ;
- ❸ La Maison de Pierre Loti (6 citations) ;
- ❹ La Rochelle, ses musées, l'aquarium, ... (5 citations).

Si vous n'êtes pas de la région, depuis le début de votre séjour : (130 réponses)

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

- ❶ La Corderie Royale (74 citations).;
- ❷ Le Chantier de l'Hermione (60 citations).;
- ❸ La Maison de Pierre Loti (29 citations).;
- ❹ La Rochelle (23 citations).;

On constate que touristes comme « locaux » se limitent essentiellement à des lieux de visites de proximité.

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

	Nb réponses	D'accord	Pas d'accord
Bien adaptée aux piétons	155	96,8 %	3,2 %
Accueillante	164	92,7 %	7,3 %
Fleurie	164	88,4 %	11,6 %
Où l'on stationne facilement	177	87,0 %	13,0 %
Où l'on circule bien	172	84,3 %	15,7 %
Où l'on est bien guidé par la signalisation	183	74,8 %	25,2 %
Vivante et animée	130	73,8 %	26,2 %

- Rochefort est jugée comme une ville principalement accueillante (93 %) et bien adaptée aux piétons (97 %) mais, pour près d'une personne sur quatre, insuffisamment vivante et animée, et dotée d'une signalisation peu performante.
- Stationnement et circulation sont également jugés assez sévèrement.

Question n° 19 Ter : Il est envisagé, à Rochefort, la mise en place d'un bateau proposant des croisières d'environ 2 heures ½ sur la Charente, en direction de Fort Boyard (retour en car). Ce projet vous paraît-il ... ?

NOMBRE DE REPONSES	200
Très intéressant	36,0 %
Intéressant	52,5 %
Peu intéressant	10,0 %
Pas du tout intéressant	1,5 %

Ce projet intéresse 83 % des personnes interrogées, mais seulement 36 % de celles-ci se disent très intéressées (pour 21 % des personnes interrogées au Chantier de l'Hermione), ce qui est relativement peu. Cela traduit une opinion du type « pourquoi pas ? » manquant de réel enthousiasme. **Une réflexion plus approfondie s'impose donc quant à la mise en place de ce bateau.**