

Chantier de l'Hermione - Rochefort

A - PANEL OBSERVE

Le traitement et l'analyse portent sur 72 questionnaires, auto-administrés au Chantier de l'Hermione. L'enquête a eu lieu du 03 août au 13 septembre 1998. Les résultats sont à considérer avec précaution étant donné la faible taille de l'échantillon.

1 - AGE

NOMBRE DE REPONSES : 69

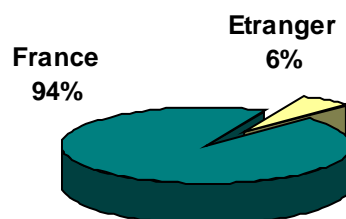
	Nb de réponses	%
- 20 ans	1	1,5 %
20 à 29 ans	10	14,5 %
30 à 39 ans	12	17,4 %
40 à 49 ans	11	15,9 %
50 à 64 ans	25	36,2 %
+ 64 ans	10	14,5 %

33 % des personnes enquêtées ont moins de 40 ans et 67 % plus de 40 ans.

2 - ORIGINE

NOMBRE DE REPONSES : 69

France	94,3 %
Suisse	2,9 %
Allemagne	1,4 %
Belgique	1,4 %



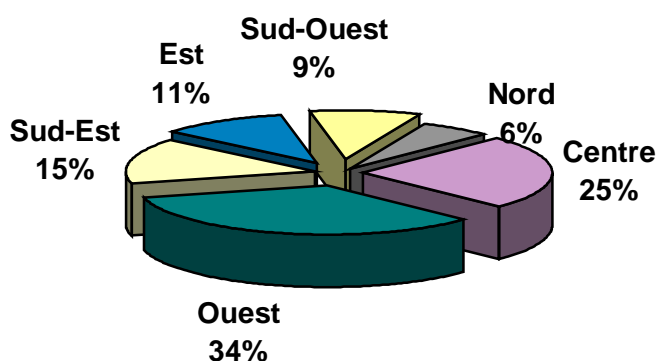
Le panel est très majoritairement d'origine française : 94 %, contre 87 % en moyenne sur les 7 sites observés.

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	65
Ouest	33,8 %
Centre	24,5 %
Sud-Est	15,5 %
Est	10,8 %
Sud-Ouest	9,2 %
Nord	6,2 %



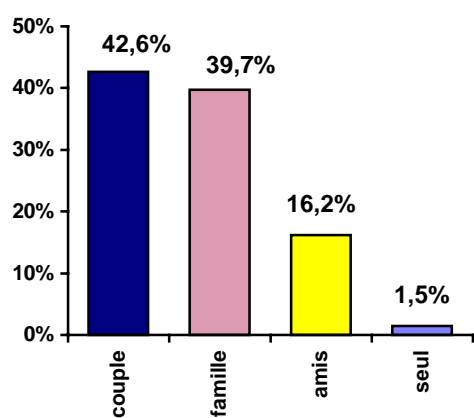
12 % des visiteurs questionnés habitent le département de la Charente-Maritime (contre, par exemple, 3 % aux arènes de Saintes et 8 % à l'Abbaye-aux-Dames)

58 % de la clientèle questionnée se répartit entre les 2 grands groupes régionaux que sont l'Ouest et le Centre.

3 - COMPOSITION

NOMBRE DE REPONSES : 68

	Nb de réponses	%
En couple	29	42,6 %
En famille	27	39,7 %
Entre amis	11	16,2 %
Seul	1	1,5 %
En groupe	0	0,0 %



La population observée est majoritairement représentée par des couples (43 %) et des familles (40 %). Les groupes sont absents du panel, ce qui s'avère assez normal compte tenu de la période d'enquête.

Le panel observé au Chantier de l'Hermione se caractérise par une clientèle d'âge mûr, voyageant en couple et en famille, à 94 % française, issue des régions de l'Ouest et du Centre.

B - ANALYSE DES TRIS A PLATS

Question n°1 : Comment avez-vous connu le Chantier de l'Hermione ?
(plusieurs réponses possibles)

Nombre de réponses	96
Presse/magazines/télévision	28,1 %
Relation	14,6 %
Brochures ou dépliants touristiques	13,5 %
Brochures de la région	10,4 %
Notoriété du site	7,3 %
Office de tourisme	6,3 %
Brochures du Chantier de l'Hermione	3,1 %
Panneau publicitaire	2,1 %
Guides/cartes	1,0 %
Recommandé par un autresite	1,0 %
Autres	12,6 %

- Les médias constituent un mode de connaissance du Chantier de l'Hermione extrêmement développé (28 %, contre 7 % en moyenne pour les 7 sites observés), ce qui démontre qu'il ne s'agit pas seulement d'un site culturel, mais également d'un site événementiel et d'animation.

A la question « autres », quelques personnes parmi celles ayant apporté des précisions déclarent avoir connu le Chantier de l'Hermione par la visite de la Corderie Royale.

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

Nombre de réponses	71
Votre goût pour ce genre d'opération	59,2 %
La proximité de votre lieu de résidence	11,3 %

Des recommandations	9,9 %
Le hasard	7,0 %
Du temps libre à occuper	5,6 %
Le temps qu'il fait aujourd'hui	2,8 %
Autres	4,2 %

- Si 59 % des personnes questionnées ont visité le Chantier de l'Hermione par goût pour ce genre d'opération, 11 % l'ont fait en raison de la proximité de leur lieu de résidence.

Question n° 3 : Avez-vous déjà visité le Chantier auparavant ?

NOMBRE DE REPONSES : 72

Jamais	Une fois	Plusieurs fois
91,6 %	5,6 %	2,8 %

Une forte majorité des visiteurs (92 %) n'avaient jamais visité le Chantier de l'Hermione auparavant. Ce taux s'avère plus élevé que la moyenne observée sur les 7 sites (89 %), mais il faut rappeler que le Chantier n'est ouvert à la visite que depuis 1997.

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

NOMBRE DE REPONSES : 70

	Nb réponses	%
Oui	67	95,7 %
Non	3	4,3 %

Sur 70 personnes ayant répondu, 96 % indiquent avoir trouvé le Chantier de l'Hermione facilement, ce qui s'avère supérieur à la moyenne, mais les réponses à la question suivante montrent tout de même que l'on peut mieux faire en la matière.

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

	Nb réponses	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais
Signalisation d'accès	65	40,0 %	36,9 %	15,4 %	7,7 %
Propreté générale	64	54,7 %	43,8 %	1,5 %	0,0 %
Entretien général	64	56,3 %	42,2 %	1,5 %	0,0 %
Parc/jardin	64	67,2 %	29,7 %	3,1 %	0,0 %
Signalétique intérieure	60	45,0 %	40,0 %	13,3 %	1,7 %
Parking	56	32,2 %	35,7 %	21,4 %	10,7 %

- Le parc/jardin, la propreté et l'entretien du chantier sont les points qui regroupent le plus d'opinions très favorables.
- Il est à noter que le parking et la signalisation d'accès enregistrent des taux de réponses défavorables qu'il importe de prendre en considération (respectivement 32 % et 23 %). En ce qui concerne la signalisation, si les 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... ?

Sur 70 personnes interrogées, 74 % ont affirmé avoir effectué une visite non guidée du Chantier de l'Hermione, contre 26 % en visite guidée.

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

	Nb réponses	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais
Accueil billetterie	71	70,4 %	29,6 %	0,0 %	0,0 %
Rapport qualité/prix	64	53,1 %	39,1 %	6,3 %	1,5 %
Amabilité du personnel	62	69,4 %	30,6 %	0,0 %	0,0 %
Intérêt de la visite	59	71,2 %	25,4 %	3,4 %	0,0 %
Disponibilité du personnel	52	61,5 %	36,5 %	2,0 %	0,0 %
Durée de la visite	51	47,1 %	47,1 %	5,8 %	0,0 %

- Les jugements s'avèrent extrêmement favorables puisque, pour l'ensemble des critères, c'est le jugement « Très bien » qui prédomine (parmi les 7 sites enquêtés, c'est le seul avec le Château de La Roche-Courbon à obtenir une telle unanimité).

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

	Nb réponses	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais
La qualité des collections	68	86,8 %	13,2 %	0,0 %	0,0 %
La présentation historique et culturelle	66	45,5 %	43,9 %	10,6 %	0,0 %
L'intérêt de l'architecture	61	62,3 %	34,4 %	3,3 %	0,0 %
Le spectacle proposé	57	50,9 %	38,6 %	10,5 %	0,0 %
La mise en valeur du parc/jardin	55	43,6 %	49,1 %	7,3 %	0,0 %
Les explications techniques	50	58,0 %	30,0 %	12,0 %	0,0 %

- Les personnes enquêtées se montrent globalement satisfaites ; compte tenu des caractéristiques particulières de l'opération, le jugement porté sur le spectacle proposé et les explications techniques montre néanmoins que des efforts ou adaptations devraient être engagés.

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

	Nb réponses	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais
Informations internes	62	33,9 %	45,2 %	21,0 %	0,0 %
Dépliant du Chantier	60	33,3 %	50,0 %	16,7 %	0,0 %
Support de visite	48	31,3 %	54,2 %	14,6 %	0,0 %

Les différentes sources d'information et d'explications ne donnent que très moyennement satisfaction aux personnes interrogées ; le taux de « Très bien » est ainsi très largement inférieur aux résultats enregistrés aux questions 5, 7 et 8.

Il est important de rappeler que les 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	41	41,5 %	53,7 %	4,8 %	0,0 %
Boutique	24	16,7 %	75,0 %	8,3 %	0,0 %

L'exposition et la boutique enregistrent un ensemble d'opinions satisfaisantes, plutôt au-dessus de la moyenne constatée sur l'ensemble des sites ; des efforts restent cependant à faire, en particulier en ce qui concerne la boutique, qui n'atteint que 17 % d'opinions très favorables.

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

NOMBRE DE REPONSES : 56

	Nb réponses	%
Non	47	83,9 %
Oui	9	16,1 %

Sur les 56 personnes ayant répondu, 47 n'ont effectué aucun achat dans la boutique, alors que 24 étaient capables de porter un jugement sur la boutique (cf. question précédente) ; cela tend à prouver 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 :

Seuls 2 visiteurs se sont prononcés sur le fait qu'ils aimeraient trouver dans la boutique des plans de bateaux.

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

NOMBRE DE REPONSES : 18

	Nb réponses	%
Oui	17	94,4 %
Non	1	5,6 %

94 % des personnes interrogées affirment que leurs enfants ont apprécié la visite du chantier de l'Hermione, ce qui s'avère être un score plus élevé que la moyenne (91 %) pour l'ensemble de sites.

Ce que les enfants ont particulièrement aimé :

- ❶ l'intérêt historique du site ;
- ❷ la qualité des explications.

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

43 remarques ont été faites. Elles concernent principalement :

- ↵ Le travail de charpentiers, du bois ; les techniques de construction.
- ↵ La dimension du chantier, du bateau.
- ↵ L'intérêt historique de la visite, le fait de voir travailler les artisans dans un lieu historique.

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

16 remarques ont été faites (à comparer aux 43 remarques concernant les sources de satisfaction). Elles concernent principalement :

- ↵ L'organisation de la visite (exemples : « il manque un guide le matin » ; « les visiteurs sont mélangés qu'ils soient en visite guidée ou non » ; « il n'y a pas de visites guidées le matin »).
- ↵ Le manque d'informations techniques, de supports « papier », ...
- ↵ Le fait de ne pas voir les ouvriers au travail, ainsi que l'impossibilité de visiter l'atelier.
- ↵ Autres déceptions recueillies : les parkings, la taille du groupe de visiteurs, ...

Question n° 15 : Quels sont selon vous les aménagements et les services qui manquent le plus au Chantier de l’Hermione ?

13 remarques ont été exprimées :

- ↪ Mise en place des supports audiovisuels montrant le travail déjà effectué, les différentes étapes dans la construction, ...
- ↪ Un support de visite pour les personnes n’effectuant pas la visite guidée.
- ↪ La possibilité de pouvoir observer les ouvriers au travail.
- ↪ Une amélioration de la signalisation en ville.
- ↪ Autres aménagements : ajouter des bancs, une fontaine d’eau, des services pour les personnes à mobilité réduite.

Avez-vous d’autres remarques ou suggestions ?

- ↪ Il manque des explications ou des prospectus en langues étrangères.
- ↪ Organiser des excursions sur le bateau.
- ↪ Mise à disposition des visiteurs de petites chutes de bois de construction.

Question n° 16 : Si vous aviez une note d’ensemble à donner au Chantier de l’Hermione, quelle serait-elle ?

NOMBRE DE REPONSES : 61

Moyenne : 16,77

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

Question n° 17 : Reviendrez-vous visiter le Chantier de l’Hermione ?

NOMBRE DE REPONSES : 66

	Nb réponses	%
Non	0	0,0 %
Oui, cette année	4	6,1 %
Oui, dans les 3 ans	33	50,0 %
Oui, plus tard	29	43,9 %

50 % des personnes interrogées se déclarent prêtes à revenir dans les 3 ans, ce qui représente 30 points de plus que la moyenne des 7 sites enquêtés ! Il est vrai qu’il s’agit ici d’une « animation » évolutive, ce que ne peuvent proposer les autres sites, sauf à mettre en place une politique dynamique d’animations et/ou expositions temporaires.

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
54	75,9 %	24,1 %

Le Chantier de l'Hermione est considéré comme un équipement de qualité (cf. question n°16) et il joue assez correctement son rôle de valorisation du patrimoine local, même si le nombre de « Non » est particulièrement élevé (24 %, contre 18 % en moyenne sur les 7 sites et 12 % au Musée de la Marine), vraisemblablement parce qu'il capte un public large, dont une partie se sent plus attiré par le côté spectaculaire unique que constitue la construction de l'Hermione, que par l'histoire, la culture, ...,

Le Chantier donne principalement envie de visiter les sites et monuments suivants :

- ❶ La Corderie Royale (15 citations) ;
- ❷ Le Musée de la Marine (9 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 : (5 réponses)

Le principal lieu de visite cité est la Corderie Royale.

Si vous n'êtes pas de la région, depuis le début de votre séjour : (22 réponses)

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

- ❶ La Corderie Royale (8 citations) ;
- ❷ La Rochelle, la ville et ses musées, ... (8 citations) ;
- ❸ La Maison de Pierre Loti (5 citations) ;
- ❹ Le Musée de la Marine (3 citations).

On constate que les touristes comme les « 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
Accueillante	57	94,7 %	5,3 %
Bien adaptée aux piétons	45	93,3 %	6,7 %
Fleurie	57	91,3 %	8,7 %
Où l'on circule bien	56	82,2 %	17,8 %

Où l'on est bien guidé par la signalisation	56	78,6 %	21,4 %
Vivante et animée	51	78,5 %	21,5 %
Où l'on stationne facilement	56	73,3 %	26,7 %

- Rochefort est jugée comme une ville principalement accueillante (95 %) et bien adaptée aux piétons (93 %) mais, pour près d'une personne sur quatre, insuffisamment vivante et animée.
- 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 réponses	68
Très intéressant	20,6 %
Intéressant	63,2 %
Peu intéressant	13,2 %
Pas du tout intéressant	3,0 %

Ce projet intéresse 84 % des personnes interrogées, mais seulement 21 % de celles-ci se disent très intéressées (pour 36 % des personnes interrogées au Musée de la Marine), 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.**