

Château de La Roche-Courbon

A - PANEL OBSERVE

Le traitement et l'analyse portent sur 134 questionnaires, auto-administrés au Château de la Roche-Courbon. L'enquête a eu lieu du 27 juillet au 20 septembre.

1 - AGE

NOMBRE DE REPONSES : 129

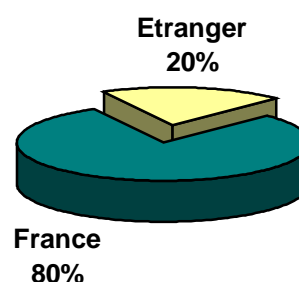
	Nb de réponses	%
- 20 ans	9	7,0 %
20 à 29 ans	16	12,4 %
30 à 39 ans	18	14,0 %
40 à 49 ans	36	27,9 %
50 à 64 ans	36	27,9 %
+ 64 ans	14	10,8 %

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

2 - ORIGINE

NOMBRE DE REPONSES : 129

France	79,8 %
Grande-Bretagne	12,4 %
Belgique	3,1 %
Pays-Bas	1,6 %
Autres	3,1 %



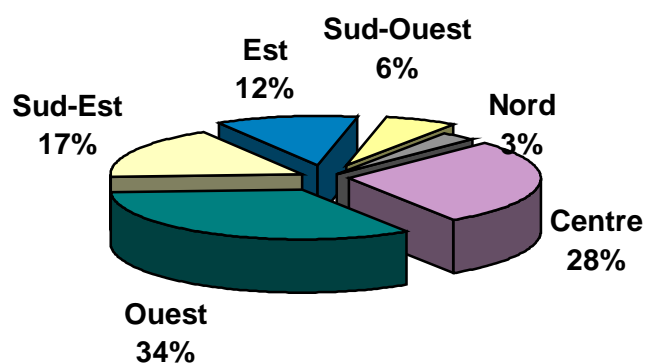
Le panel est très majoritairement d'origine française (80 %), mais le poids des étrangers est cependant supérieur à la moyenne observée sur l'ensemble des sites enquêtés (13 %).

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	99
Ouest	33,3 %
Centre	28,3 %
Sud-Est	17,2 %
Est	12,1 %
Sud-Ouest	6,0 %
Nord	3,1 %



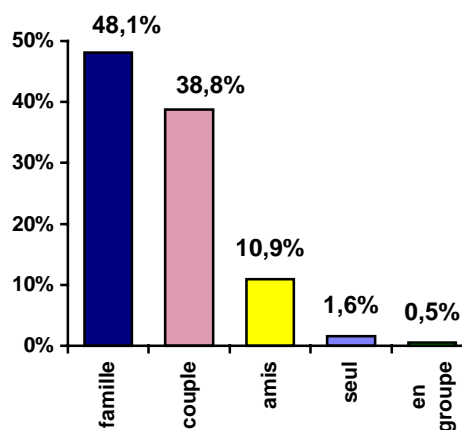
Plus des 2/3 de la clientèle questionnée provient des régions de l'Ouest (Sud-Ouest inclus) et du centre de la France.

15 % de l'ensemble des visiteurs questionnés habitent le département de la Charente-Maritime.

3 - COMPOSITION

NOMBRE DE REPONSES : 129

	Nb de réponses	%
En famille	62	48,1 %
En couple	50	38,8 %
Entre amis	14	10,9 %
Seul	2	1,6 %
En groupe	1	0,8 %



La population observée est majoritairement représentée par des familles (48,1 %) et des couples (38,8 %). Les groupes sont quasiment absents du panel, ce qui s'avère normal compte tenu de la période d'enquête.

Le panel observé au Château de La Roche-Courbon se caractérise par une clientèle d'âge mûr, voyageant en famille et en couple, à 80 % française, issue des régions de l'Ouest et du Centre.

B - ANALYSE DES TRIS A PLATS**Question n° 1 : Comment avez-vous connu le Château de La Roche-Courbon ?**
(plusieurs réponses possibles)

Nombre de réponses	219
Brochures ou dépliants touristiques	18,3 %
Relation	16,9 %
Brochures de la région	16,4 %
Guides/cartes	14,6 %
Brochures du Château	8,7 %
Office de tourisme	7,8 %
Notoriété du site	4,1 %
Signalisation routière	3,2 %
Presse/magazines	2,7 %
Recommandé par un autre site	1,8 %
Scolarité/études	0,9 %
Panneau publicitaire	0,0 %
Autres	4,6 %

- La majorité des personnes interrogées ont connu le Château de La Roche-Courbon par l'intermédiaire de supports visuels tels que les dépliants, brochures, guides/cartes (58 %).
- Le réseau relationnel constitue néanmoins un vecteur de communication intéressant, puisque 17 % des personnes s'y sont fiées.
- Malgré la présence de panneaux d'animation routière, la signalisation routière n'est citée que par 3 % des personnes interrogées.

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

Nombre de réponses	91
Votre goût pour ce genre de site	67,0 %
Des recommandations	9,9 %
La proximité de votre lieu de résidence	5,5 %
Du temps libre à occuper	5,5 %
Le temps qu'il fait aujourd'hui	4,4 %
Le hasard	3,3 %
Autres	4,4 %

- 67 % des personnes questionnées ont visité le Château de La Roche-Courbon par goût pour ce genre de site.
- Les recommandations (bouche-à-oreille), ont influencé près de 10 % des visiteurs interrogés.

Question n° 3 : Avez-vous déjà visité ce château auparavant ?**NOMBRE DE REPONSES : 132**

Jamais	Une fois	Plusieurs fois
80,3 %	13,6 %	6,1 %

Une forte majorité des visiteurs interrogés (80 %) découvraient le Château de La Roche-Courbon pour la première fois.

Concernant les visiteurs ayant déjà eu l'occasion d'effectuer une visite au Château de La Roche-Courbon (20 %), 16 personnes ont indiqué la date de leur dernière visite :

- 4 personnes avaient visité le Château en 1996, 1997 ou 1998 ;
- 2 personnes l'avaient visité entre 1990 et 1995 ;
- 10 avaient découvert le château avant 1990.

Question n° 4 : Avez-vous trouvé facilement le Château ?**NOMBRE DE REPONSES : 132**

	Nb réponses	%
Oui	125	94,7 %
Non	7	5,3 %

En très grande majorité les personnes interrogées n'ont eu aucune difficulté à trouver le château.

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

	Nb réponses	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais
Signalisation d'accès	130	60,8 %	32,3 %	6,2 %	0,7 %
Propreté générale	129	80,6 %	19,4 %	0,0 %	0,0 %
Entretien général	127	72,4 %	27,6 %	0,0 %	0,0 %
Parc/jardins	126	83,3 %	15,1 %	1,6 %	0,0 %
Parking	125	53,6 %	35,2 %	8,0 %	3,2 %
Signalétique intérieure	117	44,4 %	40,2 %	12,8 %	2,6 %

- 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 Chantier de l'Hermione à obtenir une telle unanimité).

- Le parc, la propreté et l'entretien du château sont les points qui regroupent le plus d'opinions très favorables.
- La signalétique intérieure et le parking sont les points les plus mal notés, avec respectivement 15 % et 11 % de jugements défavorables.

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

A cette question, 93 % de l'échantillon a répondu ont affirmé avoir effectué une visite guidée du Château de La Roche-Courbon.

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

	Nb réponses	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais
Amabilité du personnel	130	73,1 %	26,9 %	0,0 %	0,0 %
Accueil billetterie	129	65,9 %	31,0 %	2,3 %	0,8 %
Intérêt de la visite	124	54,0 %	41,2 %	4,0 %	0,8 %
Durée de la visite	123	39,0 %	48,8 %	11,4 %	0,8 %
Rapport qualité/prix	123	35,8 %	48,8 %	11,4 %	4,0 %
Disponibilité du personnel	116	58,6 %	37,9 %	3,5 %	0,0 %
Qualité de la traduction	21	47,6 %	14,3 %	33,3 %	4,8 %

- L'accueil, l'amabilité et la disponibilité du personnel ou encore l'intérêt de la visite sont considérés très positivement par les visiteurs.
- Les clientèles étrangères expriment, elles, des réserves sur la qualité des traductions (38 % d'opinions moyennes ou mauvaises).

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

	Nb réponses	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais
La mise en valeur du parc/jardins	128	78,1 %	20,3 %	1,6 %	0,0 %
La présentation historique et culturelle	127	48,8 %	40,2 %	11,0 %	0,0 %
La mise en valeur des bâtiments	126	64,3 %	34,9 %	0,8 %	0,0 %
La qualité des collections	123	40,7 %	51,2 %	8,1 %	0,0 %
L'intérêt de l'architecture	122	56,6 %	40,2 %	3,3 %	0,0 %
La mise en valeur des collections	121	42,1 %	48,8 %	8,3 %	0,8 %

- Les jardins ainsi que le château lui-même sont très appréciés des visiteurs interrogés.
- Les collections les satisfont globalement, mais dans une moindre mesure.

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

	Nb réponses	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais
Dépliant du Château	100	29,0 %	60,0 %	11,0 %	0,0 %
Informations internes	75	20,0 %	52,0 %	25,3 %	2,7 %
Bandes sonores	44	31,8 %	54,5 %	9,2 %	4,5 %
Film vidéo/diapos	33	21,2 %	48,5 %	21,2 %	9,1 %

- Les supports que sont le dépliant et les bandes sonores 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 relativise les choses.
- Les informations internes et les supports film/diapos recueillent des opinions défavorables (« Moyen » ou « Mauvais ») qu'il importe de prendre en considération (respectivement 28 % et 30 %).

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	104	43,3 %	38,4 %	17,3 %	1,0 %
Boutique	85	22,4 %	51,8 %	24,7 %	1,1 %
Sanitaires	58	31,0 %	51,7 %	13,8 %	3,5 %
Bar/restaurant	44	31,8 %	50,0 %	15,9 %	2,3 %
Animations	30	30,0 %	56,7 %	10,0 %	3,3 %

- Les opinions sur l'ensemble des services du Château semblent assez partagées : l'exposition enregistre un taux de « Très bien » assez satisfaisant, mais la boutique est notée assez sévèrement, avec 25 % d'insatisfaits. Ces résultats, rapprochés de ceux enregistrés aux questions 5 et 8, montrent que les activités et services proposés ne constituent pas un point fort de l'offre faite aux visiteurs.

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

NOMBRE DE REPONSES : 117

	Nb réponses	%
Non	63	53,8 %
Oui	54	46,2 %

Sur les 117 personnes ayant répondu, 63 n'ont effectué aucun achat dans la boutique, alors que 85 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 :

Les 32 visiteurs qui se sont prononcés aimeraient trouver dans la boutique :

- des cartes postales - 10 demandes ;
- de la documentation, des informations, des brochures (en particulier des guides en langue anglaise, ...) - 8 demandes ;
- des souvenirs (photos, miniatures, objets représentant le château) - 7 demandes ;
- des produits régionaux - 6 demandes.

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

NOMBRE DE REPOSES : 49

	Nb réponses	%
oui	45	91,8 %
non	4	8,2 %

92 % des personnes interrogées affirment que leurs enfants ont apprécié la visite du Château de La Roche-Courbon, ce qui s'avère constituer un score élevé pour un site culturel.

Ce que les enfants ont particulièrement aimé :

- ❶ la beauté du site et des choses à voir (jardins, point de vue, chambres, peintures) ;
- ❷ l'intérêt historique de la visite du château ;
- ❸ les commentaires du guide, accessibles et intéressants.

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

Un peu plus de 100 remarques ont été faites. Elles concernent principalement :

- ↪ La qualité et la beauté des jardins (ainsi que l'illumination du parc aux flambeaux).
- ↪ Le château et son architecture.

- ↵ Les explications des guides, leur dynamisme et leur humour, la manière dont ils exposent l'historique du château.
- ↵ La diversité des lieux et les collections (les principales pièces ou éléments appréciés sont dans l'ordre : la cuisine, les peintures, le cabinet, la chambre, les grottes, le donjon).
- ↵ L'histoire du château durant les siècles, les grands événements.

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

Un peu plus de 50 remarques ont été faites. Elles concernent principalement :

- ↵ Les grottes (à 800 m, manque d'éclairage, de renseignements, ...).
- ↵ Le visite trop courte du château.
- ↵ Le peu de pièces visitables.
- ↵ La sur-fréquentation du château en pleine saison (groupe trop nombreux).
- ↵ Le manque de traductions en langues étrangères (notamment en anglais).
- ↵ Les difficultés pour les personnes à mobilité réduite (notamment l'accès aux grottes).
- ↵ Quelques déceptions liées à un manque d'éclairage, de propreté des bassins, des joints de carrelage, manque d'armures, d'animations, de signalisation des sanitaires, ...

Question n° 15 : Quels sont selon vous les aménagements et les services qui manquent le plus au Château de La Roche-Courbon ?

30 suggestions ont été faites :

- ↵ Possibilité de visiter plus de pièces, en particulier la Chapelle.
- ↵ Organisation du parking et aménagement d'un stationnement pour les vélos.
- ↵ Mise en place de supports visuels tels qu'une plaquette, une brochure illustrée du Château.
- ↵ Amélioration de l'éclairage, notamment sur la grande peinture du château.
- ↵ Traductions en langues étrangères pour les livres, guides, ...
- ↵ Mise en place de commentaires audio avec les diapositives.
- ↵ Aménagement de services pour les personnes à mobilité réduite (rampe d'accès, ascenseur, ...).
- ↵ Autres services manquants : des toilettes, une fontaine à eau, un salon de thé, un ticket famille.

Avez-vous d'autres remarques ou suggestions ?

30 remarques ont été exprimées :

- ↵ Plusieurs appréciations favorables portant sur l'amabilité du personnel.
- ↵ Aménager la visite des grottes avec une facilité d'accès à tout le monde.

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

NOMBRE DE REPONSES : 117

Moyenne : 16,51

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 Château de La Roche-Courbon ?

NOMBRE DE REPONSES : 114

	Nb réponses	%
Non	9	7,9 %
Oui, cette année	6	5,2 %
Oui, dans les 3 ans	23	20,2 %
Oui, plus tard	76	66,7 %

La majorité des personnes interrogées se déclarent prêtes à revenir, mais au delà d'un délai de 3 ans (67 %). Ceci tend à prouver que le Château n'est pas tout à fait assez attractif (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). Le taux de « Non » (8 %) est cependant inférieur de 1 point au taux moyen enregistré sur les 7 sites.

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
107	92,5 %	7,4 %

Le Château de La Roche-Courbon est considéré comme un équipement de qualité (cf. question n°16) et il joue correctement son rôle de valorisation du patrimoine local.

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

- ❶ Différents châteaux et monuments historiques dont le Château de la Gataudière et Crozannes (21 citations) ;
- ❷ La ville de Saintes (6 citations) ;
- ❸ La Maison de Pierre Loti (5 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 : (13 réponses)

Les 3 principaux lieux de visites cités sont les suivants :

- ❶ Rochefort (5 citations).
- ❷ La Rochelle (4 citations).
- ❸ La maison de Pierre Loti (3 citations).

Si vous n'êtes pas de la région, depuis le début de votre séjour : (64 réponses)

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

- ❶ La ville de Saintes, ses musées et monuments (18 citations).
- ❷ Rochefort (15 citations).
- ❸ La Maison de Pierre Loti (13 citations).
- ❹ Autres châteaux (12 citations).