

## Ecomusée du Cognac - Migron

### A - PANEL OBSERVE

Le traitement et l'analyse portent sur 220 questionnaires, auto-administrés à l'Ecomusée du Cognac. L'enquête a eu lieu du 27 juillet au 13 septembre 1998.

#### 1 - AGE

NOMBRE DE REPONSES : 210

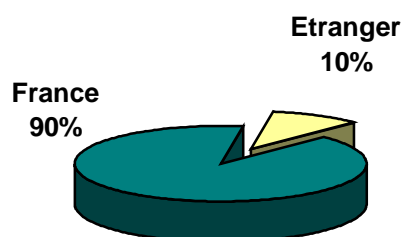
	Nb de réponses	%
- 20 ans	14	6,7 %
20 à 29 ans	30	14,3 %
30 à 39 ans	48	22,9 %
40 à 49 ans	49	23,3 %
50 à 64 ans	58	27,6 %
+ 64 ans	11	5,2 %

44 % des personnes enquêtées ont moins de 40 ans et 56 % plus de 40 ans.

#### 2 - ORIGINE

NOMBRE DE REPONSES : 209

France	90,0 %
Belgique	3,8 %
Grande-Bretagne	1,9 %
Pays-Bas	1,9 %
Autres	2,4 %



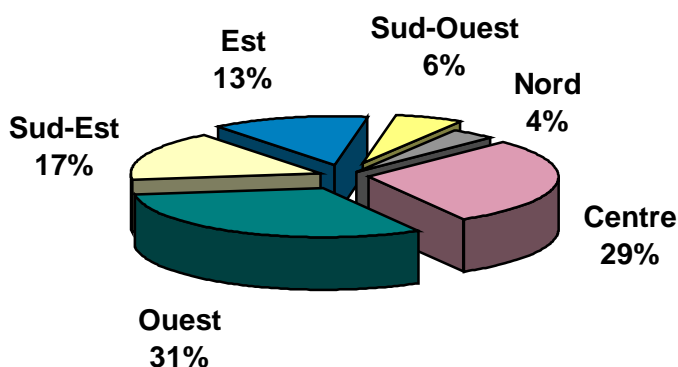
Le panel est très majoritairement d'origine française.

## 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	178
Ouest	31,2 %
Centre	29,3 %
Sud-Est	16,5 %
Est	13,2 %
Sud-Ouest	5,8 %
Nord	4,0 %



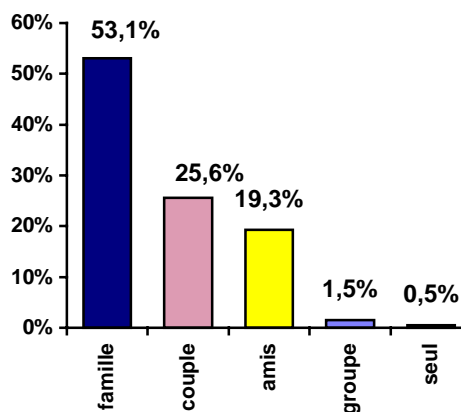
13 % de l'ensemble des visiteurs questionnés habitent le département de la Charente-Maritime.

La majorité de la clientèle questionnée se répartit entre les 2 grands groupes régionaux que sont l'Ouest et le Centre (60 %). Le " grand Est " regroupe, lui, près de 30 % des visiteurs questionnés.

**3 - COMPOSITION**

NOMBRE DE REPONSES : 207

	Nb de réponses	%
En famille	110	53,1 %
En couple	53	25,6 %
Entre amis	40	19,3 %
En groupe	3	1,5 %
Seul	1	0,5 %



La population observée est majoritairement représentée par des familles (53 %) et des couples (26 %). Les groupes sont quasiment absents du panel, ce qui s'avère assez normal compte tenu de la période d'enquête.

Le panel observé à l'Ecomusée du Cognac se caractérise par une clientèle d'âge médian, voyageant en famille et en couple, à 90 % française, issue des régions de l'Ouest et du Centre.

**B - ANALYSE DES TRIS A PLATS****Question n° 1 : Comment avez-vous connu l'Ecomusée du Cognac ?**

(plusieurs réponses possibles)

<b>Nombre de réponses</b>	<b>338</b>
Brochures ou dépliants touristiques	23,1 %
Relation	16,0 %
Office de tourisme	11,8 %
Brochures de la région	11,2 %
Brochures de l'Ecomusée du Cognac	10,0 %
Guides/cartes	5,9 %
Recommandé par un autre site	3,3 %
Panneau publicitaire	3,3 %
Notoriété du musée	2,9 %
Signalisation routière	2,1 %
Presse/magazines	0,6 %
Scolarité/études	0,0 %
Autres	9,8 %

- La majorité des personnes interrogées (50 %) ont connu l'Ecomusée du Cognac par l'intermédiaire de supports visuels tels que les dépliants, brochures, guides et cartes.
- Le réseau relationnel constitue néanmoins un vecteur de communication intéressant, puisque 16 % des personnes s'y sont fiées.

A la question "autres", les personnes ayant donné leur opinion déclarent avoir connu l'Ecomusée du Cognac :

- par l'intermédiaire de leur lieu d'hébergement (camping, hôtel, chambre d'hôtes) ;
- en se rendant à des salons, foire, ...
- sur le conseil d'hôtesse aux points d'informations de la région (ex : Arènes de Saintes).

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

<b>Nombre de réponses</b>	<b>218</b>
Votre goût pour ce genre de site	56,9 %
Des recommandations	18,3 %
La proximité de votre lieu de résidence	13,3 %
Du temps libre à occuper	3,2 %
Le hasard	2,3 %
Le temps	1,0 %
Autres	5,0 %

- 57 % des réponses ont visité l'Ecomusée du Cognac par goût pour ce genre de site.
- Les recommandations (bouche-à-oreille) ont influencé plus de 18 % des visiteurs interrogés.
- La visite de l'Ecomusée s'insère également dans le cadre d'un tourisme de proximité (13 %).

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

**NOMBRE DE REPONSES : 218**

<b>Jamais</b>	<b>Une fois</b>	<b>Plusieurs fois</b>
92,7 %	5,5 %	1,8 %

**Une forte majorité (93 %) des personnes interrogées n'avaient jamais visité l'Ecomusée auparavant.**

Concernant les visiteurs l'ayant déjà visité (7 %), 14 personnes ont indiqué la date de leur dernière visite. En voici la répartition :

- 9 personnes avaient visité l'Ecomusée en 1996, 1997 ou 1998 ;
- 4 personnes avaient effectué leur visite entre 1990 et 1995 ;
- 1 personne dit être venue avant 1990.

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

**NOMBRE DE REPONSES : 219**

	<b>Nb réponses</b>	<b>%</b>
Oui	212	96,8 %
Non	7	3,2 %

**Sur 218 personnes ayant répondu, environ 97 % ont trouvé l'Ecomusée du Cognac facilement.**

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

	<b>Nb réponses</b>	<b>Très bien</b>	<b>Bien</b>	<b>Moyen</b>	<b>Mauvais</b>
Signalisation d'accès	<b>211</b>	38,9 %	49,8 %	9,5 %	1,8 %
Parking	<b>208</b>	51,4 %	43,3 %	5,3 %	0,0 %
Propreté générale	<b>208</b>	88,5 %	11,5 %	0,0 %	0,0 %
Entretien général	<b>206</b>	85,4 %	14,6 %	0,0 %	0,0 %
Parc/jardin	<b>193</b>	71,5 %	28,0 %	0,5 %	0,0 %
Signalétique intérieure	<b>191</b>	53,4 %	41,4 %	5,2 %	0,0 %

- La propreté et l'entretien, ainsi que le parc/jardin sont les points qui regroupent le plus d'opinions très favorables.
- La signalisation d'accès est jugée assez sévèrement par environ 10 % des visiteurs interrogés, bien que cela ne semble pas poser de réels problèmes (cf. question précédente).

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

A cette question, la quasi totalité des personnes interrogées (99 %, soit 217 personnes) ont affirmé avoir effectué une visite guidée de l'Ecomusée du Cognac.

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

	Nb réponses	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais
Intérêt de la visite	<b>218</b>	88,1 %	11,0 %	0,9 %	0,0 %
Amabilité du personnel	<b>216</b>	94,4 %	5,6 %	0,0 %	0,0 %
Durée de la visite	<b>216</b>	68,5 %	27,8 %	3,7 %	0,0 %
Disponibilité du personnel	<b>214</b>	87,9 %	12,1 %	0,0 %	0,0 %
Qualité de la traduction	<b>8</b>	50,0 %	50,0 %	0,0 %	0,0 %

**La visite est globalement très appréciée, qu'il s'agisse de son intérêt direct ou des contacts avec le personnel, celui-ci faisant l'objet d'un plébiscite quant à son amabilité.**

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

	Nb réponses	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais
La présentation historique et culturelle	<b>216</b>	74,0 %	25,5 %	0,5 %	0,0 %
La présentation du savoir-faire	<b>214</b>	86,9 %	12,6 %	0,5 %	0,0 %
La qualité des collections	<b>208</b>	69,7 %	29,8 %	0,5 %	0,0 %
La mise en valeur des collections	<b>207</b>	64,3 %	33,8 %	1,9 %	0,0 %
La mise en valeur des bâtiments	<b>201</b>	60,7 %	36,3 %	3,0 %	0,0 %
L'intérêt de l'architecture	<b>183</b>	43,7 %	48,6 %	7,7 %	0,0 %
La mise en valeur du parc/jardin	<b>154</b>	41,6 %	46,8 %	11,6 %	0,0 %

- L'ensemble des personnes enquêtées se montrent satisfaites quant au contenu de la visite, à la présentation du savoir-faire, à l'intérêt et à la qualité des collections de l'Ecomusée du Cognac.
- Les bâtiments et leur environnement direct remportent nettement moins de suffrage.

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

	Nb réponses	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais
Film et diapositives	<b>209</b>	77,0 %	21,5 %	1,5 %	0,0 %
Dépliant de l'Ecomusée	<b>189</b>	50,8 %	45,5 %	3,7 %	0,0 %
Informations internes	<b>188</b>	35,1 %	54,3 %	10,1 %	0,5 %

- Les supports audiovisuels sont bien perçus, le taux de “ Très bien ” (77 %) étant cependant inférieur aux résultats enregistrés à d'autres questions.
- Le dépliant, lui, est nettement moins bien noté, avec seulement 51 % de “ Très bien ”.

**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
Dégustation	<b>206</b>	87,9 %	12,1 %	0,0 %	0,0 %
Boutique	<b>202</b>	58,4 %	40,1 %	1,5 %	0,0 %
Exposition	<b>201</b>	68,7 %	29,3 %	2,0 %	0,0 %
Sanitaires	<b>81</b>	53,1 %	42,0 %	3,7 %	1,2 %

- La dégustation est jugée extrêmement favorablement.
- Les autres services enregistrent un ensemble d'opinions satisfaisant. Attention cependant aux sanitaires.

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

**NOMBRE DE REPONSES : 210**

	Nb réponses	%
Oui	202	96,2 %
Non	8	3,8 %

**Sur les 210 personnes ayant répondu à la question, 96 % ont effectué un achat dans la boutique, ce qui s'avère exceptionnel (moyenne sur les autres sites observés disposant d'une boutique : 56 %).**

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

Les 25 visiteurs qui se sont prononcés aimeraient trouver dans la boutique :

- des supports visuels (livres, brochures, dépliants, ...) retraçant la fabrication du produit - 8 demandes ;
- du vin et des verres de dégustation - 5 demandes ;
- des produits régionaux - 4 demandes ;
- des cartes postales - 3 demandes ;
- divers souvenirs (stylos, porte-clés, ...) - 2 demandes-.

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

**NOMBRE DE REPONSES : 73**

	Nb réponses	%
Oui	73	91,3 %
Non	7	8,7 %

**91 % des réponses affirment que leurs enfants ont apprécié la visite de l'Ecomusée du Cognac, ce qui s'avère être un score élevé pour un musée.**

Concernant les enfants qui n'ont pas aimé la visite de l'Ecomusée, les quelques commentaires mentionnés indiquent que les enfant étaient trop jeunes, la visite trop longue ou le thème trop technique.

Ce que les enfants ont particulièrement aimé :

- ❶ l'intérêt pédagogique : découverte d'un métier et d'un savoir-faire ;
- ❷ le guide : ses commentaires, la clarté de la présentation et des explications ;
- ❸ la vidéo.

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

Près de 180 réponses ont été enregistrées ; elles concernent principalement, par ordre d'importance :

- ↪ La qualité du guide, la clarté dans sa présentation, son accueil, sa disponibilité, ... ; il transmet et fait partager sa passion avec beaucoup de talent ;
- ↪ L'intérêt historique et culturel de la visite : la découverte de la fabrication du Cognac, de la précision du savoir-faire et de son évolution ;
- ↪ La qualité des supports audiovisuels (essentiellement le film, puis les diapositives) ;
- ↪ La dégustation, qui donne un caractère vivant et convivial à la visite ;
- ↪ Le musée : la diversité de la collection, du matériel et le décor.

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

34 réponses ont été enregistrées (à comparer aux 43 remarques concernant les sources de satisfaction); elles concernent principalement, par ordre d'importance :

- ↪ L'inconfort de la visite en pleine saison, dû à la sur-fréquentation de l'Ecomusée :
  - difficulté à voir et à entendre,
  - manque de chaises, d'où un sentiment de longueur dans la présentation.
- ↪ Le fait que le domaine ne soit pas complètement visitable (en particulier les chais).

**Question n° 15 : Quels sont selon vous les aménagements et les services qui manquent le plus à l'Ecomusée du Cognac ?**

Les aménagement souhaités (40 réponses) concernent par ordre d'importance :

- ↪ L'amélioration des conditions de visite par l'installation de chaises, bancs, ...
- ↪ La mise en place d'une documentation, d'un dépliant présentant l'Ecomusée et la vidéo.
- ↪ La mise en place d'une visite des chais.
- ↪ La mise en place de services complémentaires tels qu'un point d'eau, une aire de pique-nique, des tables, la climatisation.
- ↪ L'élargissement de l'offre de la boutique : cassette vidéo sur l'Ecomusée, produits régionaux et cartes postales.
- ↪ L'amélioration des traductions et de la signalétique intérieure (direction des toilettes, sens de cheminement dans le musée, ...).

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

24 remarques ont été exprimées :

- ↪ Faire déguster le Cognac avec un accompagnement tel qu'une galette par exemple.
- ↪ La chaleur dans la salle de projection incommode les visiteurs.
- ↪ Faire connaître l'Ecomusée, le signaler dès la ville de Cognac.
- ↪ Plusieurs commentaires visent également à féliciter et encourager l'Ecomusée, son originalité et la qualité de son accueil.

**Question n° 16 : Si vous aviez une note d'ensemble à donner à l'Ecomusée du Cognac, quelle serait-elle ?**

NOMBRE DE REPONSES : 199

**Moyenne : 17,83**

Cette note est nettement supérieure à la note moyenne (16,46) constatée sur les 7 sites concernés par le questionnaire, et constitue en fait la meilleure note attribuée.

**Question n° 17 : Reviendrez-vous visiter l'Ecomusée du Cognac ?**

NOMBRE DE REPONSES : 202

	Nb réponses	%
non	5	2,5 %
oui, cette année	17	8,4 %
oui, dans les 3 ans	54	26,7 %
oui, plus tard	126	62,4 %

La majorité des personnes interrogées se déclare prête à revenir, mais au delà d'un délai de 3 ans (62 %). Ceci tend à prouver que l'Ecomusée n'est pas suffisamment 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 " (2,5 %) est cependant très inférieur à la moyenne constatée sur les 7 sites (9 %).

**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
171	85,4 %	14,6 %

L'Ecomusée du Cognac joue correctement son rôle de valorisation du patrimoine local, notamment en " renvoyant " sur des sites liés à son thème ou sur des musées du même type (écomusées).

Les principaux sites, musées ou monuments que l'Ecomusée donne ainsi envie de découvrir sont :

- ❶ La ville de Cognac, ses musées, caves, tonnelleres, chais (16 citations) ;
- ❷ L'Ecomusée de l'huître (11 citations) ;
- ❸ Le patrimoine religieux : églises romanes, abbayes, ... (11 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 : (16 réponses)**

Les 2 principaux lieux de visites cités sont le Château de La Roche-Courbon (5 citations) et la ville de Saintes (3 citations).

**Si vous n'êtes pas de la région, depuis le début de votre séjour : (87 réponses)**

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

- ❶ Saintes, la ville, l'Abbaye aux Dames (25 citations) ;
- ❷ Le Château de La Roche-Courbon (13 citations) ;
- ❸ Le zoo de la Palmyre (9 citations) ;
- ❹ La Rochelle (9 citations) ;
- ❺ Le patrimoine religieux : églises, cathédrales, ... (9 citations).