

## Donation Mitterrand - Jarnac

### A - PANEL OBSERVE

Le traitement et l'analyse portent sur 258 questionnaires, auto-administrés à la Donation Mitterrand / Musée des Maquettes. L'enquête s'est déroulée du 27 juillet au 13 septembre 1998.

#### 1 - AGE

NOMBRE DE REPONSES : 247

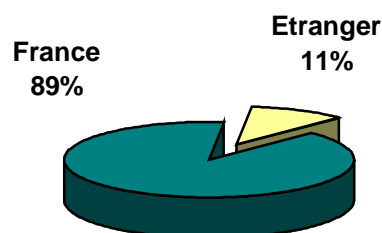
	Nb de réponses	%
- 20 ans	25	10,2 %
20 à 29 ans	39	15,8 %
30 à 39 ans	49	19,8 %
40 à 49 ans	66	26,7 %
50 à 64 ans	47	19,0 %
+ 64 ans	21	8,5 %

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

#### 2 - ORIGINE

NOMBRE DE REPONSES : 246

France	89,4 %
Grande-Bretagne	5,3 %
Belgique	0,8 %
Pays-Bas	0,8 %
Autres	3,7 %



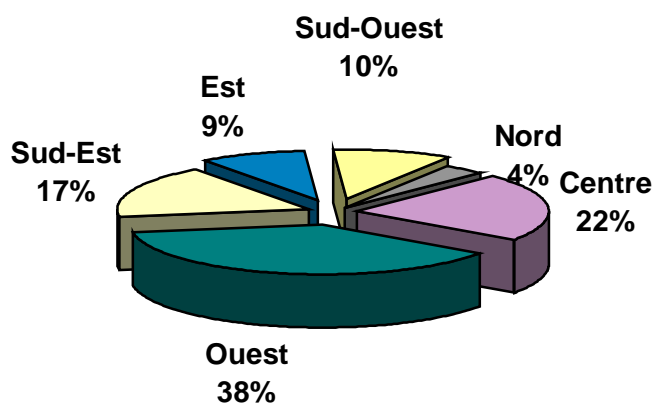
Le panel est très majoritairement d'origine française (89 %).

## 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	215
Ouest	37,6 %
Centre	22,5 %
Sud-Est	17,4 %
Sud-Ouest	9,8 %
Est	9,0 %
Nord	3,7 %



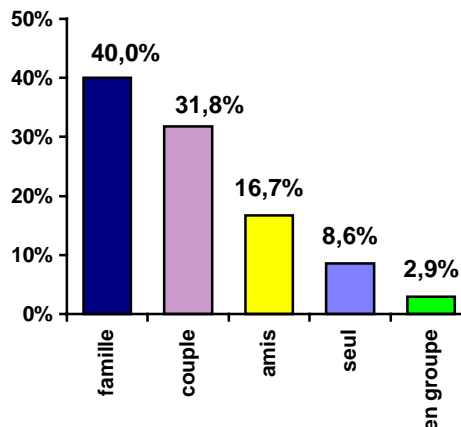
**60 % de la clientèle questionnée se répartit entre les 2 grands groupes régionaux que sont l'Ouest et le Centre.**

Parmi les visiteurs interrogés, 3,3 % habitent le département de la Charente-Maritime, contre 13 % en moyenne sur les 7 sites d'enquête.

### 3 - COMPOSITION

NOMBRE DE REPONSES : 245

	Nb de réponses	%
En famille	98	40,0 %
En couple	78	31,8 %
Entre amis	41	16,7 %
Seul	21	8,6 %
En groupe	7	2,9 %



La population observée est majoritairement représentée par des familles (40 %) et des couples (32 %).

Le panel observé à la Donation Mitterrand - Musée des Maquettes se caractérise donc par une clientèle d'âge médian, voyageant en famille et en couple, à 89 % française, issue des régions de l'Ouest et du Centre.

**B - ANALYSE DES TRIS A PLATS****Question n° 1 : Comment avez-vous connu la Donation Mitterrand / Musée des Maquettes ?**

(plusieurs réponses possibles)

<b>Nombre de réponses</b>	<b>350</b>
Presse/magazines/télévision	18,9 %
Relation	17,4 %
Brochures de la région	13,1 %
Notoriété du musée	11,4 %
Brochures ou dépliants touristiques	9,4 %
Signalisation routière	5,4 %
Office de tourisme	5,1 %
Panneau publicitaire	4,9 %
Guides/cartes	4,6 %
Brochures du musée des Maquettes	2,0 %
Recommandé par un autre site	0,9 %
Scolarité/études	0,6 %
Autres	6,3 %

- La médiatisation de Jarnac, où a été inhumé le Président Mitterrand, a eu un impact conséquent sur la notoriété de la Donation. 19 % des personnes enquêtées indiquent ainsi, ans après cet événement avoir connu le site par les médias, contre 7 % en moyenne sur les 7 sites enquêtés.

A la question “ autres ”, les quelques personnes ayant donné leur opinion déclarent avoir connu la Donation / Musée des Maquettes :

- par hasard, en passant ;
- pour des raisons directement liées à l’ancien Président.

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

<b>Nombre de réponses</b>	<b>253</b>
Votre goût pour ce genre de site	33,2 %
La proximité de votre lieu de résidence	20,2 %
Du temps libre à occuper	10,7 %
Des recommandations	10,3 %
Le hasard	7,1 %
Le temps	0,8 %
Autres	17,7 %

Les motivations des visiteurs pour la visite du musée sont d'origines beaucoup plus diversifiées que dans les autres sites enquêtés, la proximité du lieu de résidence jouant notamment ici un rôle plus important (20 %) que dans la plupart des autres sites (12 % en moyenne).

La rubrique " autres " regroupe, par ordre décroissant :

- le souvenir du Président François Mitterrand,
- l'opportunité d'être en vacances dans la région, et de passage à Jarnac,
- la curiosité, puis l'admiration.

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

**NOMBRE DE REPONSES : 257**

<b>Jamais</b>	<b>Une fois</b>	<b>Plusieurs fois</b>
93,0 %	3,9 %	3,1 %

Une très forte majorité des visiteurs interrogés (93 %) découvraient la Donation Mitterrand pour la première fois.

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

**NOMBRE DE REPONSES : 257**

	<b>Nb réponses</b>	<b>%</b>
oui	235	91,4 %
non	22	8,6 %

Sur 257 personnes ayant répondu à cette question, 91 % ont indiqué avoir trouvé le musée facilement.

### **Question n° 5 : Nous aimerions connaître votre opinion générale sur la Donation**

	<b>Nb réponses</b>	<b>Très bien</b>	<b>Bien</b>	<b>Moyen</b>	<b>Mauvais</b>
Signalisation d'accès	<b>251</b>	46,6 %	39,0 %	10,0 %	4,4 %
Propreté générale	<b>250</b>	75,6 %	23,2 %	0,4 %	0,8 %
Entretien général	<b>245</b>	68,6 %	28,6 %	2,4 %	0,4 %
Signalétique intérieure	<b>243</b>	51,9 %	39,5 %	7,4 %	1,2 %
Parking	<b>216</b>	34,3 %	44,0 %	17,6 %	4,1 %

- La propreté et l'entretien du musée sont les points qui regroupent le plus d'opinions très favorables.
- Le parking, ainsi que la signalisation d'accès, sont des critères jugés assez sévèrement avec respectivement 22 % et 14 % d'avis défavorables, même si les personnes enquêtées n'ont dans l'ensemble pas éprouvé de difficultés pour accéder à la Donation (cf. question précédente).

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

A cette question, la totalité des personnes interrogées (soit 250 personnes) ont affirmé avoir effectué une visite non guidée de la Donation / Musée des Maquettes.

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

	<b>Nb réponses</b>	<b>Très bien</b>	<b>Bien</b>	<b>Moyen</b>	<b>Mauvais</b>
Accueil billetterie	<b>250</b>	61,2 %	36,4 %	2,0 %	0,4 %
Amabilité du personnel	<b>234</b>	62,0 %	35,4 %	2,6 %	0,0 %
Intérêt de la visite	<b>226</b>	48,2 %	44,7 %	5,8 %	1,3 %
Rapport qualité/prix	<b>213</b>	34,7 %	43,2 %	16,9 %	5,2 %
Durée de la visite	<b>180</b>	40,6 %	50,0 %	8,3 %	1,1 %
Disponibilité du personnel	<b>174</b>	52,9 %	38,5 %	8,0 %	0,6 %
Qualité de la traduction	<b>3</b>	33,3 %	33,3 %	33,3 %	0,0 %

- L'accueil et l'amabilité du personnel sont considérés comme satisfaisants par la plupart des visiteurs.
- L'intérêt de la visite, avec 7 % d'opinions défavorables, est le plus mal noté parmi les 7 sites d'enquête.
- Le rapport qualité/prix, avec 22 % d'opinions défavorables, enregistre également la plus mauvaise note attribuée.

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

	<b>Nb réponses</b>	<b>Très bien</b>	<b>Bien</b>	<b>Moyen</b>	<b>Mauvais</b>
La mise en valeur des collections	<b>250</b>	55,6 %	40,8 %	3,2 %	0,4 %
La qualité des collections	<b>249</b>	47,0 %	41,8 %	10,8 %	0,4 %
La mise en valeur des bâtiments	<b>244</b>	41,8 %	48,0 %	9,8 %	0,4 %
L'intérêt de l'architecture	<b>242</b>	38,0 %	50,4 %	10,7 %	0,9 %

- A l'exception de ceux relatifs à la mise en valeur des collections, les avis des personnes interrogées sont moins bons que ceux correspondant aux moyennes enregistrées sur l'ensemble des sites.

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

	Nb réponses	Très bien	Bien	Moyen	Mauvais
Dépliant des musées	<b>221</b>	29,4 %	62,0 %	8,6 %	0,0 %
Informations internes	<b>215</b>	29,3 %	61,9 %	7,4 %	1,4 %
Film vidéo/diapos	<b>180</b>	28,9 %	55,0 %	15,6 %	0,6 %

- Les différentes sources d'information et d'explications ne donnent que très moyennement satisfaction aux personnes interrogées ; le taux de " Très bien " est ainsi 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
Boutique	<b>127</b>	20,5 %	54,3 %	22,0 %	3,2 %
Sanitaires	<b>97</b>	37,2 %	53,6 %	8,2 %	1,0 %

- La Dotation " peut mieux faire " pour ce qui est des sanitaires, avec seulement 37 % de " Très bien ", tandis que l'activité boutique est plus sévèrement jugée, avec 25 % d'opinions défavorables.

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

**NOMBRE DE REPONSES : 224**

	Nb réponses	%
Non	193	86,2 %
Oui	31	13,8 %

**Sur les 224 personnes ayant répondu, 86 % n'ont effectué aucun achat dans la boutique, ce qui tend à montrer que :**

- soit l'assortiment n'est pas assez attractif (choix, prix, ...),
- soit la boutique elle-même est insuffisamment attractive (localisation, dimensions, décoration, ...) ; il est vrai qu'il ne s'agit pas ici d'une boutique au vrai sens du terme.

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

Les 26 visiteurs qui se sont prononcés aimeraient trouver dans la boutique :

- des livres sur François Mitterrand - 9 demandes ;
- des cartes postales - 7 demandes ;
- des reproductions de la collection - 5 demandes ;
- des objets souvenirs, photos, film, vidéo, ...

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

**NOMBRE DE REPONSES : 80**

	Nb réponses	%
Oui	67	83,7 %
Non	13	16,3 %

**84 % des personnes interrogées affirment que leurs enfants ont apprécié la visite de la Donation / Musée des Maquettes, ce qui s'avère être un score largement inférieur à celui enregistré dans chacun des autres sites d'enquête.**

Ce que les enfants ont particulièrement aimé :

- ❶ la beauté de la collection ;
- ❷ 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 ?**

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

- ↪ La richesse de la collection, la qualité et la variété des oeuvres d'art, les cadeaux offerts au Président par les chefs d'Etat de tous les pays.
- ↪ Les maquettes et la présentation des grands travaux.
- ↪ L'architecture d'ensemble du bâtiment et de l'exposition.
- ↪ Le portrait de François Mitterrand offert par le Roi Hassan II.

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

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

- ↵ Le peu d'objets à la Donation, collection trop restreinte.
- ↵ Le manque de climatisation et la chaleur dans les salles (notamment au niveau de la salle de projection).
- ↵ Le fait d'avoir à payer un prix d'entrée pour visiter une " donation ".
- ↵ Le manque de perfectionnement du Musée des Maquettes.
- ↵ Le manque de photos, d'articles, de liens avec la carrière politique de François Mitterrand.
- ↵ L'accès difficile à la salle vidéo pour les personnes à mobilité réduite.
- ↵ L'absence de sens de visite chronologique ou de guide.
- ↵ La boutique.

**Question n° 15 : Quels sont selon vous les aménagements et les services qui manquent le plus à la Donation Mitterrand - Musée des Maquettes ?**

49 commentaires ont été enregistrés ; ils concernent principalement, par ordre d'importance :

- ↵ La mise en place d'une climatisation.
- ↵ Plus de références politiques quant à la vie du Président.
- ↵ L'organisation de la visite de manière chronologique ou par donateur.
- ↵ Une besoin d'explications plus précises sur les donations.
- ↵ Divers services : plus de sièges, accès aux handicapés, un salon de thé, un fond musical, une nurserie, ...

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

19 remarques ont été exprimées ; outre les mêmes thèmes que précédemment (manque de climatisation, références à la vie du Président, ...), elle concernent :

- ↵ La gratuité du Musée (donation de présents offerts au Président en tant que Chef d'Etat, représentant les citoyens français).
- ↵ Le besoin d'un guide en période estivale.
- ↵ Le développement d'un côté ludique, interactif.
- ↵ L'améliorer du fléchage depuis les communes autour de Jarnac.

**Question n° 16 : Si vous aviez une note d'ensemble à donner à la Donation Mitterrand - Musée des Maquettes, quelle serait-elle ?**

NOMBRE DE REPONSES : 209

**Moyenne : 15,6**

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

**Question n° 17 : Reviendrez-vous visiter la Donation Mitterrand - Musée des Maquettes ?**

NOMBRE DE REPONSES : 233

	Nb réponses	%
Non	41	17,6 %
Oui, cette année	9	3,9 %
Oui, dans les 3 ans	28	12,0 %
Oui, plus tard	155	66,5 %

La majorité des personnes interrogées (66 %) se déclarent prêtes à revenir, mais au delà d'un délai de 3 ans. Le taux de " Non " est le plus élevé enregistré parmi les sites enquêtés, à l'exception des arènes de Saintes (19 %). Ceci tend à prouver que la Donation et le Musée ne sont pas tout à fait assez attractif (expositions temporaires, nouvelles salles, ...) pour réellement fidéliser une partie du 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 réponses	oui	non
184	62,0 %	38,0 %

38 % des personnes interrogées indiquent que la Donation Mitterrand / Musée des Maquettes ne leur donne pas envie de découvrir d'autres sites de la région. C'est de loin le plus mauvais score enregistré sur les différents sites enquêtés ; au-delà des déceptions qui transparaissent au travers des résultats des questions précédentes, il est vraisemblable que ce résultat décevant est également dû au fait que la Donation Mitterrand constitue un lieu de visite quelque peu artificiel, sans liens avec le patrimoine local.

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

- ❶ Les monuments et lieux en rapport avec François Mitterrand : cimetière, maison natale, (22 citations).
- ❷ La ville de Cognac, ses caves et musées (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 : (14 réponses)**

Les 3 principaux lieux de visites cités par ordre décroissant sont les suivants :

- ❶ Des Châteaux (3 citations).
- ❷ La ville d'Angoulême (3 citations).
- ❸ Des abbayes (2 citations).

**Si vous n'êtes pas de la région, depuis le début de votre séjour : (72 réponses)**

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

- ❶ La ville de Cognac, ses caves et musées (19 citations).
- ❷ Le patrimoine religieux : églises, cimetières, abbayes, cathédrales, ... (16 citations).
- ❸ La ville de Saintes (11 citations).
- ❹ La Rochelle (6 citations).
- ❺ Angoulême (6 citations).

**On constate que, tant les touristes que les " locaux " se limitent essentiellement à des lieux de visites de proximité, situés le long de la vallée de la Charente.**

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

	Nb réponses	D'accord	Pas d'accord
Fleurie	220	94,1 %	5,9 %
Accueillante	218	94,5 %	5,5 %
Où l'on est bien guidé par la signalisation	210	88,1 %	11,9 %
Où l'on stationne facilement	209	78,5 %	21,5 %
Bien adaptée aux piétons	205	93,2 %	6,8 %
Où l'on circule bien	197	83,2 %	16,8 %
Vivante et animée	183	66,7 %	33,3 %

- Jarnac est jugée comme une ville principalement accueillante (94,5 %) et fleurie (94,1 %) ;
- " Vivante et animée " et " où l'on stationne facilement " sont les critères qui recueillent la plus forte proportion de " Pas d'accord ".