



Visites-découvertes estivales

Résultats de l'enquête de satisfaction

Présentation et analyse



Table des matières

Préambule	4
I. Fiche technique et protocole d'enquête.....	5
A. Objectifs de l'enquête.....	6
1. Objectifs à court terme	6
2. Objectifs à moyen et long terme	6
B. Méthodologie.....	6
1. Contenu du questionnaire	6
2. Administration de l'enquête	7
3. Saisie des réponses et rédaction du rapport final	7
II. Résultats de l'enquête	8
A. Profil des visiteurs	9
1. Sexe	9
2. Âge	9
3. Département d'origine.....	10
4. Catégorie socio-professionnelle.....	11
5. Catégories de ménage	12
B. La connaissance des visites estivales	13
1. Participation antérieure aux visites du Pays Loire Touraine.....	13
2. Nombre de participations antérieures.....	13
3. Année de première participation.....	14
4. Moyen de connaissance des visites estivales	15
5. Offices de tourisme	16
6. Sites Internet.....	16

7.	Dépliant-programme.....	16
8.	Motivations	17
C.	Evaluation des visites	18
1.	Niveau global de satisfaction	18
2.	Note globale attribuée à la visite	18
3.	L'horaire de la visite	19
4.	La qualité de l'accueil	19
5.	Le temps consacré à la visite.....	20
6.	Le circuit de la visite	20
7.	Le choix des monuments mis en valeur	21
8.	L'apport de connaissances	21
9.	L'ambiance	22
10.	Le tarif de la visite	22
11.	Point le plus apprécié.....	23
12.	Point à corriger.....	23
13.	Participation une autre visite.....	24
14.	Conseiller la visite	24
	Conclusion.....	25
A.	Bilan.....	25
B.	Suggestions	25
	Annexes.....	26

Préambule

Cette étude s'inscrit dans la volonté du Pays Loire Touraine de mieux connaître le profil des participants aux visites-découvertes estivales et dans l'attention portée par cette structure à la satisfaction des visiteurs.

Le questionnaire mis en place est le fruit d'une série d'interrogations qui ont émergé alors que le Pays Loire Touraine organisait depuis 2009 des visites estivales visant à la découverte des communes phares de son territoire. Quel est le profil des visiteurs participant aux visites estivales ? Est-ce leur première visite ? Comment ont-ils connu les visites estivales organisées par le Pays Loire Touraine ? Quelles étaient leur motivation pour participer à la visite ? Qu'ont-ils le plus apprécié ? Quels seraient selon eux les points majeurs à corriger ? Envisagent-ils de participer à d'autres visites ? Conseilleraient-ils les visites à leurs proches ? Autant de questions qui méritaient de solliciter le public.

Le questionnaire-enquête de satisfaction est une création interne. Au sein de l'équipe du Pays Loire Touraine, Myriam Fouasse-Robert, stagiaire, a été chargée de mener à bien la rédaction, l'administration et l'analyse des questionnaires, sous la direction de Laurianne Keil, animatrice de l'architecture et du patrimoine. Elle tient à remercier celles et ceux qui l'ont aidée à réaliser cette étude.

I. Fiche technique et protocole d'enquête

A. Objectifs de l'enquête

Le Pays Loire Touraine a décidé de mettre en place un outil de mesure de satisfaction sur 5 visites-découvertes estivales programmées en 2013 par l'animatrice de l'architecture et du patrimoine du Pays d'Art et d'Histoire Loire Touraine afin d'établir un diagnostic précis des satisfactions et insatisfactions du public

1. Objectifs à court terme

- Connaître le profil des visiteurs sur une période donnée
- Mesurer les niveaux de satisfaction des visiteurs sur un certain nombre de points
- Recueillir et connaître les attentes et les préférences des visiteurs, mais aussi leurs besoins et leurs motifs d'insatisfaction

2. Objectifs à moyen et long terme

- Identifier les priorités d'amélioration afin de faire évoluer les visites
- Suivre l'évolution des données récoltées dans le temps : reproduire l'enquête régulièrement en y apportant des améliorations

B. Méthodologie

1. Contenu du questionnaire

- Nombre de questions : 15
- Questions fermées : 9 (bloc d'identification du visiteur, moyen de connaissance des visites-estivales)
- Questions ouvertes : 3 (motivations des visiteurs pour participer à la visite, ce qu'ils ont le plus apprécié, ce qu'ils souhaiteraient voir améliorer)
- Questions numériques : 1 (note globale attribuée à la visite)
- Questions à échelle : 2 (satisfaction globale des visiteurs, satisfaction des visiteurs sur 8 thématiques)

Les questions ont permis de traiter 27 items.

Questions fermées (9 items) :

- Sexe du visiteur
 - Âge
- Département d'origine
- Catégorie socio-professionnelle
 - Catégorie de ménage
- Participation antérieure aux visites estivales
 - Date de première participation
- Moyen de connaissance des visites estivales
 - Participation à une autre visite estivale
- Recommandation des visites à un proche

Questions numériques (2 items):

- Nombre de participations antérieures
- Note globale attribuée à la visite

Questions ouvertes (6 items) :

- Motivations
- OT, site internet ou lieu où l'information a été trouvée
 - Point(s) le(s) plus apprécié(s)
 - Point à corriger

Questions à échelle (9 items) :

- Satisfaction globale des visiteurs
- Satisfaction sur 8 thématiques : horaire de la visite, qualité de l'accueil et de l'accompagnement, temps consacré à la visite, circuit de la visite, choix des monuments mis en valeur, apport de connaissances, ambiance, tarif de la visite

2. Administration de l'enquête

Du 29 juin au 23 juillet 2013, à l'issue de 5 visites-découvertes estivales, sur les communes de Saint-Laurent-en Gâtines, Château-Renault, Amboise, Larçay et Limeray, un questionnaire de satisfaction a été proposé aux participants par la stagiaire accompagnant le guide-conférencier. La méthode de recueil a consisté en un questionnaire papier (feuille A4 recto/verso) en français. Le questionnaire a été proposé à l'ensemble des visiteurs ayant participé à la visite découverte, âgés de 15 ans et plus. Une seule personne par « groupe » de visiteurs (couple, groupes d'amis, famille) a été interrogée.

3. Saisie des réponses et rédaction du rapport final

Au final, 62 personnes ont participé à ces 5 visites. 36 questionnaires ont été récoltés.

L'objectif de départ était de traiter les questionnaires au moyen du logiciel Sphinx. Le Pays ne disposant pas de ce logiciel, il a été envisagé de travailler sur la version gratuite téléchargeable sur internet. Néanmoins, cette version n'aurait pas permis de traiter l'ensemble des questionnaires. Ceux-ci ont donc été traités au moyen du logiciel Excel.

La saisie des réponses a été faite au fur et à mesure des visites. A la fin de la période des visites, l'ensemble des réponses a été analysé, traduit sous forme de graphes puis regroupé dans le rapport ci-dessous.

II. Résultats de l'enquête

A. Profil des visiteurs

1. Sexe

Vous êtes : (Item 1)		
	<i>Nombre cité</i>	<i>Fréquence en %</i>
Un homme	14	39%
Une femme	22	61%
Non réponse	0	0%
Total observé	36	100%

Question fermée / Taux de réponse : 100%

Les visiteurs ayant complété l'enquête sont des femmes à hauteur de 61%.

2. Âge

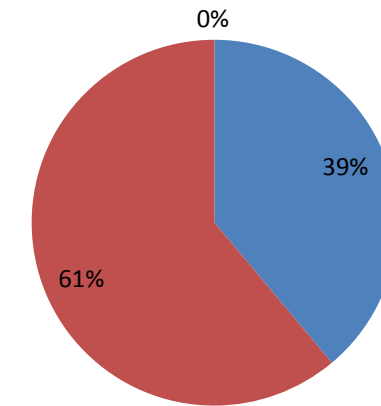
Quel âge avez-vous ? (Item 2)		
	<i>Nombre cité</i>	<i>Fréquence en %</i>
Moins de 25 ans	1	3%
Entre 25 et 40 ans	5	14%
Entre 41 et 60 ans	8	22%
Plus de 60 ans	22	61%
Non réponse	0	0%
Total observé	36	100%

Question fermée / Taux de réponse : 100%

Les visiteurs les plus représentés sont âgés de plus de 60 ans.

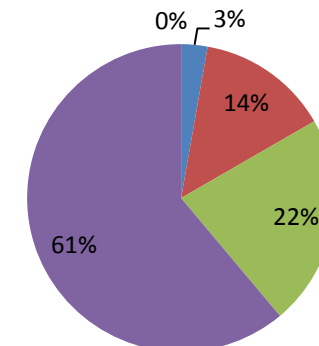
Sexe

■ Homme ■ Femme ■ Non réponse



Âge

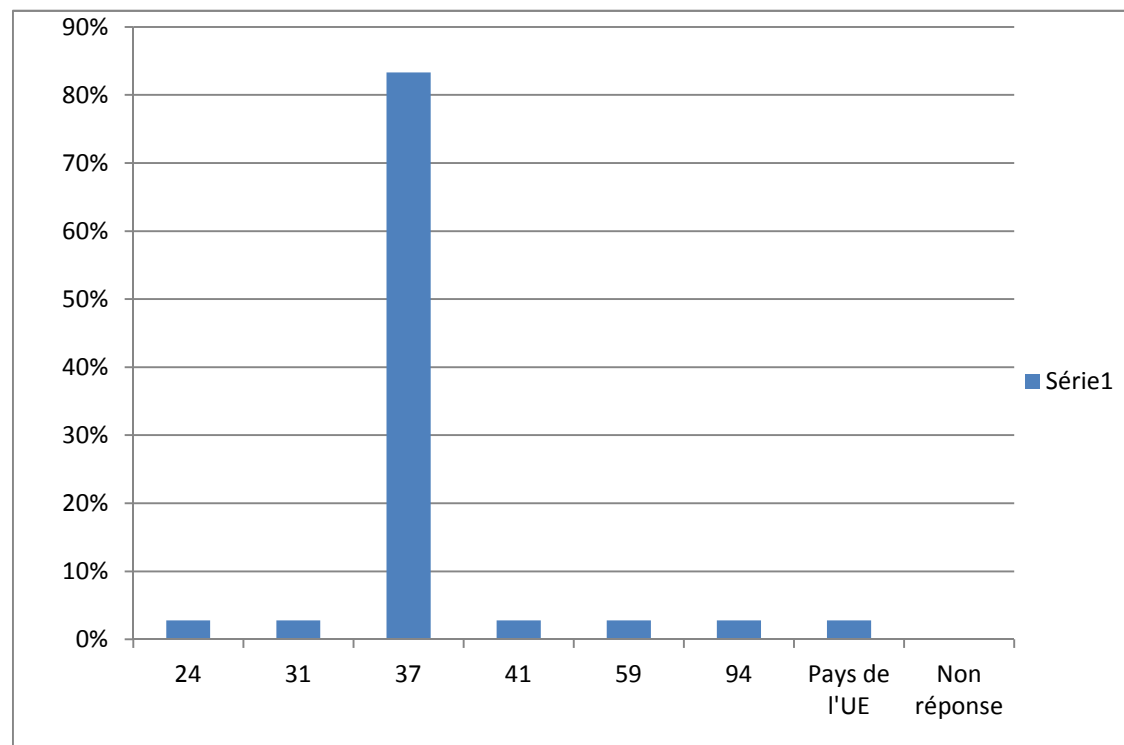
■ Moins de 25 ans ■ Entre 25 et 40 ans ■ Entre 41 et 60 ans
■ Plus de 60 ans ■ Non réponse



3. Département d'origine

Dans quel département résidez-vous ? (Item 3)		
	Nombre cité	Fréquence en %
24	1	3%
31	1	3%
37	30	83%
41	1	3%
59	1	3%
94	1	3%
Pays de l'UE	1	3%
Non réponse	0	0%
Total observé	36	100%

Question fermée / Taux de réponse : 100%



97% des visiteurs sont français.

Un visiteur est d'origine étrangère (Pays-Bas).

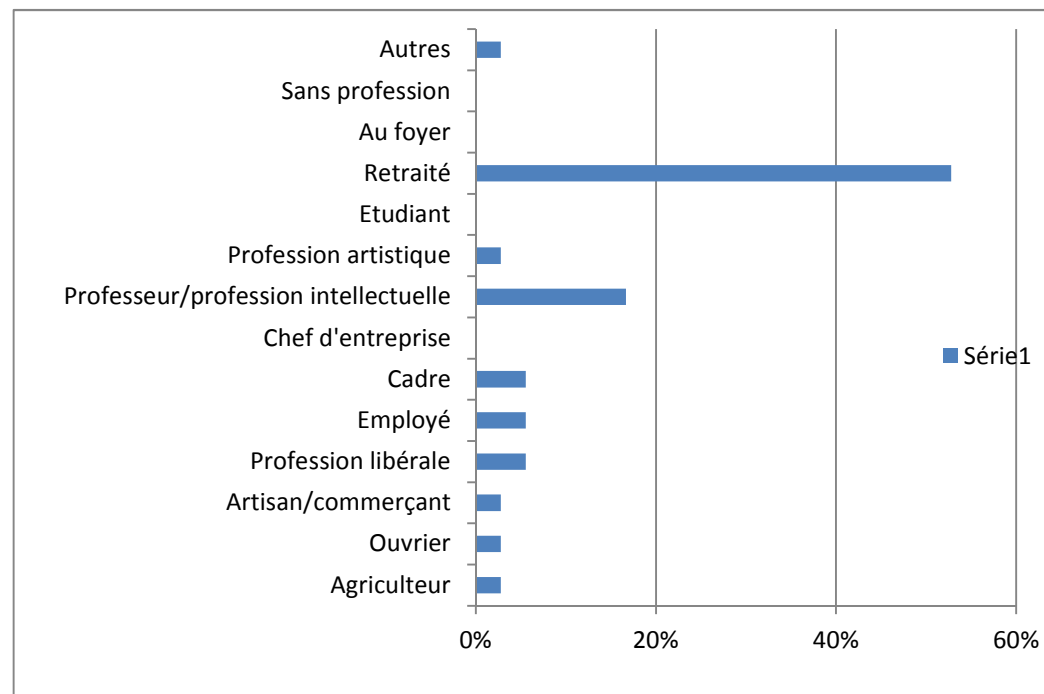
Les visiteurs français interrogés proviennent de 6 départements différents.

Plus des trois-quarts des visiteurs interrogés résident en Indre-et-Loire.

4. Catégorie socio-professionnelle

Quelle est votre profession ? (Item 4)		
	<i>Nombre cité</i>	<i>Fréquence en %</i>
Agriculteur	1	3%
Ouvrier	1	3%
Artisan/commerçant	1	3%
Profession libérale	2	6%
Employé	2	6%
Cadre	2	6%
Chef d'entreprise	0	0%
Professeur/profession intellectuelle	6	17%
Professions artistiques	1	3%
Etudiant	0	0%
Retraité	19	53%
Au foyer	0	0%
Sans profession	0	0%
Autres	1	3%
Total observé	36	100%

Question fermée / Taux de réponse :100%



On observe une majorité de retraités parmi les visiteurs puisqu'ils représentent plus de la moitié des personnes interrogées.

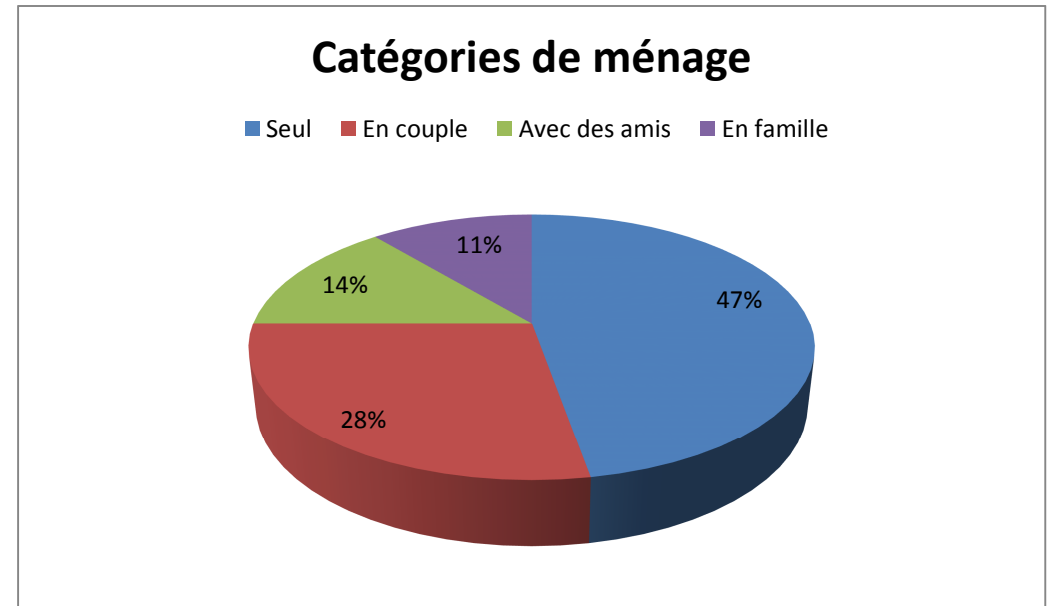
Les professeurs et professions intellectuelles sont la seconde catégorie socio-professionnelle la plus représentée, avec 17% des personnes interrogées.

5. Catégories de ménage

Aujourd'hui, vous êtes venus : (Item 5)

	Nombre cité	Fréquence en %
Seul	17	47%
En couple	10	28%
Avec des amis	5	14%
En famille	4	11%
Total observé	36	100%

Question fermée / taux de réponse : 100%



Quasiment la moitié des visiteurs sont venus seuls, ils représentent 47% des visiteurs.

Les couples représentent plus d'un quart des visiteurs (28%).

4 enfants de moins de 18 ans étaient présents lors des visites évaluées (sur 62 participants) : ils représentent donc 6 % des visiteurs.

B. La connaissance des visites estivales

1. Participation antérieure aux visites du Pays Loire Touraine

Avez-vous déjà participé à une visite estivale organisée par le Pays Loire Touraine ? (Item 6)

	<i>Nombre cité</i>	<i>Fréquence en %</i>
Oui	21	58%
Non	15	42%
Total observé	36	100%

Question fermée / Taux de réponse : 100%

Les initiés représentent **plus de la moitié** des personnes interrogées.

2. Nombre de participations antérieures

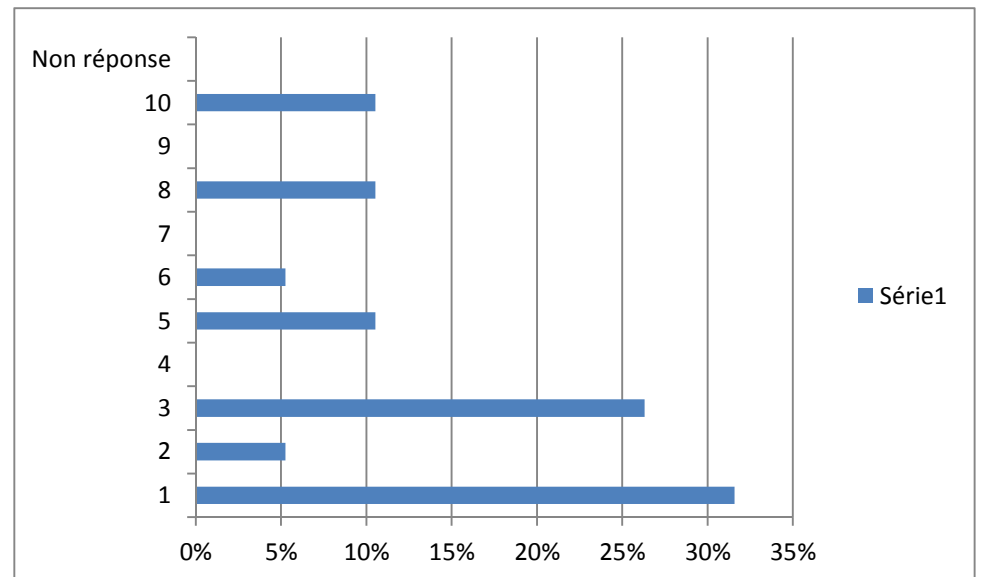
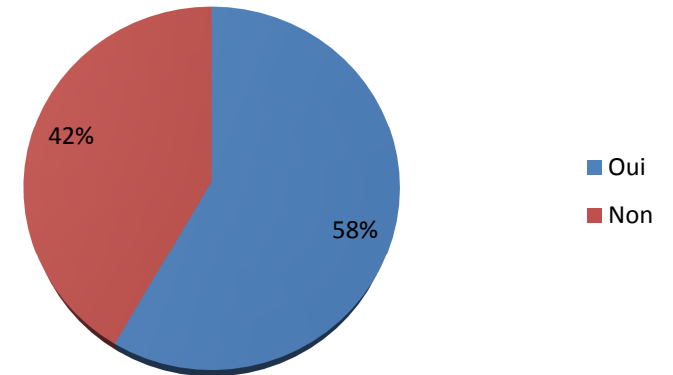
Si OUI, combien de fois ? (Item 7)

	<i>Nombre cité</i>	<i>Fréquence en %</i>
1	6	32%
2	1	5%
3	5	26%
4	0	0%
5	2	11%
6	1	5%
7	0	0%
8	2	11%
9	0	0%
10	2	11%
Non réponse	0	0%
Total observé	19	100%

Question numérique / Taux de réponse : 90%

Les visiteurs ayant déjà participé à une visite l'ont fait **en majorité entre 1 et 3 fois**.

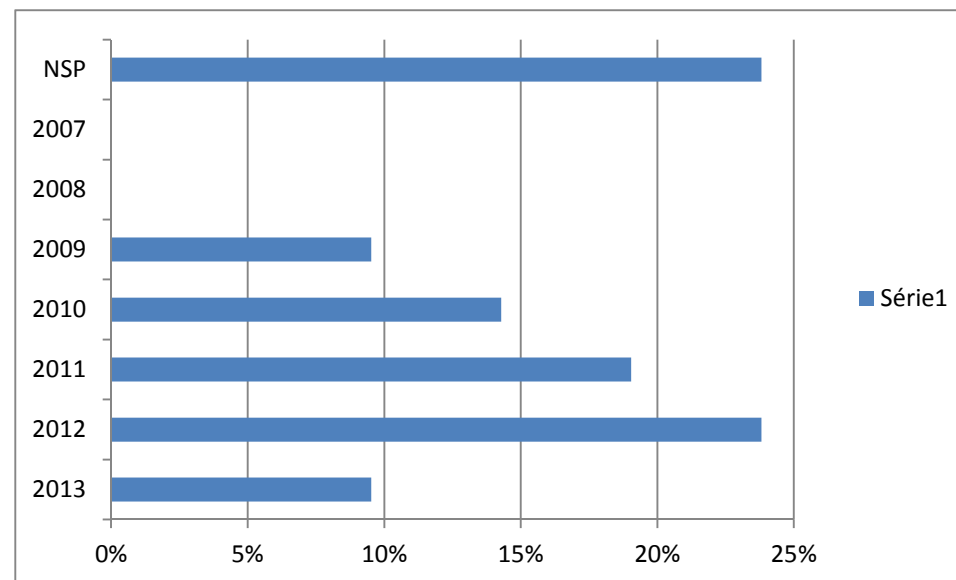
Participation antérieure



3. Année de première participation

Quand pour la première fois ? (Item 8)		
	<i>Nombre cité</i>	<i>Fréquence en %</i>
2013	2	10%
2012	5	24%
2011	4	19%
2010	3	14%
2009	2	10%
2008	0	0%
2007	0	0%
Ne sait pas	5	24%
Total observé	21	100%

Question fermée / Taux de réponse : 100%

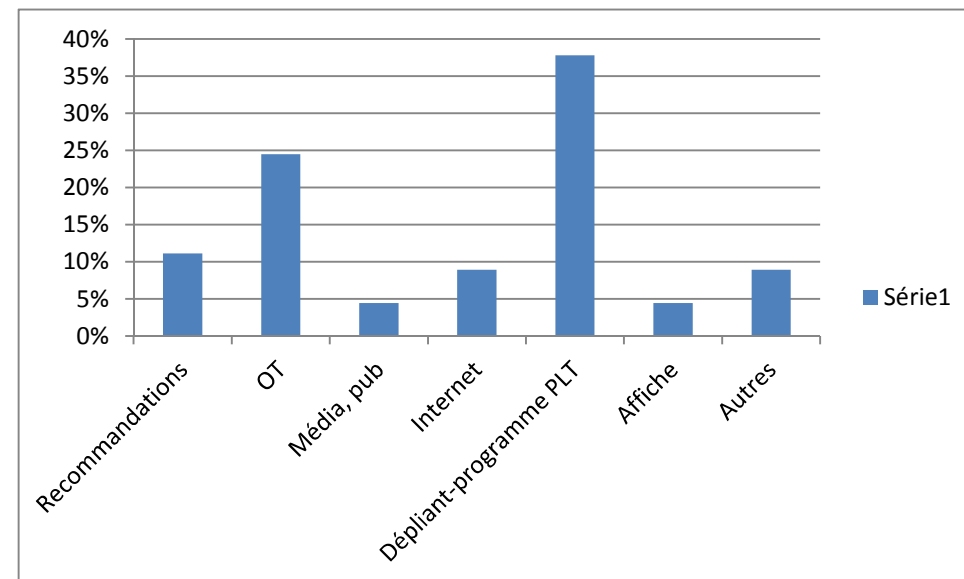


4. Moyen de connaissance des visites estivales

Pour cet item, les visiteurs pouvaient donner plusieurs réponses (par exemple OT et dépliant-programme).

Comment avez-vous connu les visites estivales organisées par le PLT ? (Item 9)		
	<i>Nombre cité</i>	<i>Fréquence en %</i>
Recommandations	5	11%
OT	11	24%
Media, pub	2	4%
Internet	4	9%
Dépliant-programme PLT	17	38%
Affiche	2	4%
Autre	4	9%
Total observé	45	100%

Question fermée



Plus d'un tiers des visiteurs a eu connaissance des visites-estivales grâce au dépliant-programme du Pays Loire Touraine.

Un quart des participants a reçu l'information dans un office de tourisme.

Une personne ayant connu les visites par affichage a précisé avoir vu une affiche en mairie de Limeray.

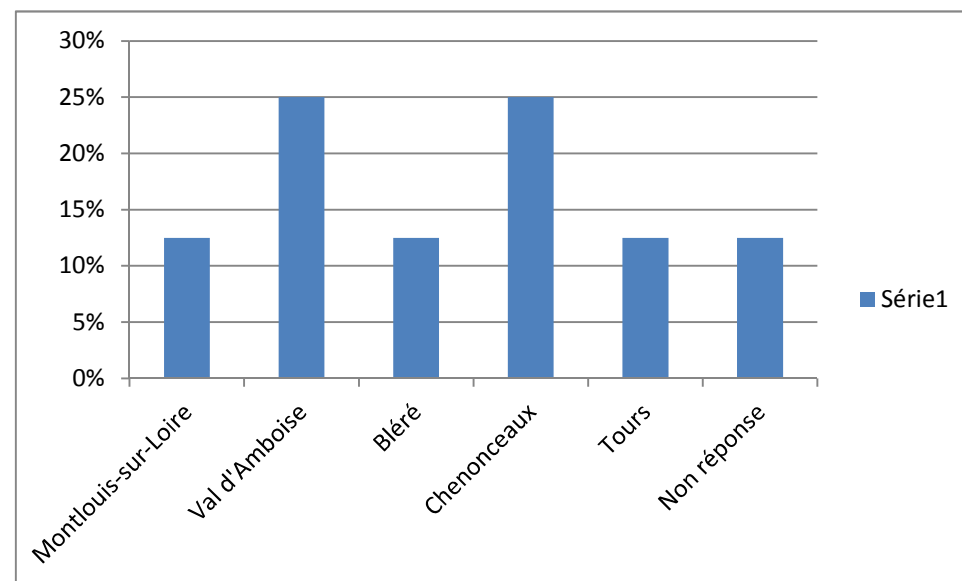
Parmi les autres biais de connaissance des visites estivales, les visiteurs ont cité : **le guide-conférencier, un mail envoyé par le Pays Loire Touraine, la Nouvelle République, la brochure des animations de la ville d'Amboise.**

5. Offices de tourisme

Dans quel office de tourisme avez-vous eu l'information ? (Item 10)

	Nombre cité	Fréquence en %
Val d'Amboise	2	25
Montlouis-sur-Loire	1	13%
Bléré	1	13%
Chenonceaux	2	25%
Tours	1	13%
Non réponse	1	13%
Total observé	8	100%

Question ouverte / Taux de réponse : 73%



Les 5 cantons que couvrent le PLT n'apparaissent pas tous dans les résultats.

L'OT du Castelrenaudais n'a pas été cité alors que 2 visites se déroulaient sur ce canton.

L'OT Au Pays du Vouvray n'a pas été mentionné mais aucune des visites analysées n'a eu lieu sur le Vouvillon.

6. Sites Internet

Sur quel site internet avez-vous eu l'information ? (Item 11)

Le site du Pays Loire Touraine a été cité 2 fois comme moyen de connaissance des visites estivales.

7. Dépliant-programme

Où avez-vous trouvé le dépliant-programme du Pays Loire Touraine ? (Item 12)

Les lieux cités sont les suivants :

- commerce (sans précision supplémentaire)
- La Poste
- OT (3 fois), OT Amboise (1 fois)
- bibliothèque de Saint-Martin-le-Beau
- mairie (1 fois), mairie de Pocé (1 fois)
- pharmacie de Limeray

8. Motivations

Quelles étaient vos motivations pour participer à cette visite estivale ? (Item 13)	
THEMES	CITATIONS DES VISITEURS
Curiosité	Curiosité / Curiosité pour l'édifice / Curiosité et intérêt pour l'édifice
Intérêt	Intéressée par le patrimoine / Intérêt pour l'histoire, l'architecture
Connaître / Mieux connaître	Connaissais Château-Renault pour y avoir fait des études, mais ne connaissais pas la ville / Connaître mieux la ville / Connaissance d'Amboise / Connaître davantage mon environnement / Mieux connaître Amboise et son histoire / Mieux connaître ma ville / Vis à Amboise depuis 15 ans: souhaitais connaître la ville / Connaître/découvrir Amboise / Mieux connaître la région / Mieux connaître le patrimoine de proximité, en outre le dépliant y invitant / Mieux connaître la commune / Mieux connaître mon village / Connaître le patrimoine proche / Connaître notre nouveau lieu d'habitation / Mieux connaître une commune voisine
Découvrir / Redécouvrir	Enfant voulant découvrir l'histoire du site / Découvrir le patrimoine régional et pouvoir le faire découvrir à des amis de passage / Découvrir notre patrimoine / Découvrir la ville / Découvrir Amboise d'une autre manière / Connaître/découvrir Amboise / Découverte du patrimoine local / Redécouvrir Larçay / Découverte de la région, d'une commune typique
Approfondir / Perfectionner / Compléter	Approfondir ce que je savais déjà / Approfondir les connaissances sur Château-Renault / Approfondir mes connaissances sur Amboise / Perfectionnement des connaissances / Compléter mes connaissances sur le patrimoine local, je connaissais mal la ville
Voir	Voir ce qu'on ne connaît pas quand on se promène tout seul
Retrouver	Retrouver les traces de mon enfance

Question ouverte

C. Evaluation des visites

1. Niveau global de satisfaction

Comment avez-vous trouvé la visite ? (Item 14)		
	<i>Nombre cité</i>	<i>Fréquence en %</i>
Très satisfaisante	34	94%
Satisfaisante	1	3%
Peu satisfaisante	0	0%
Pas satisfaisante	0	0%
Sans avis	0	0%
Non réponse	1	3
Total observé	36	100%

Question à échelle / Taux de réponse : 97%

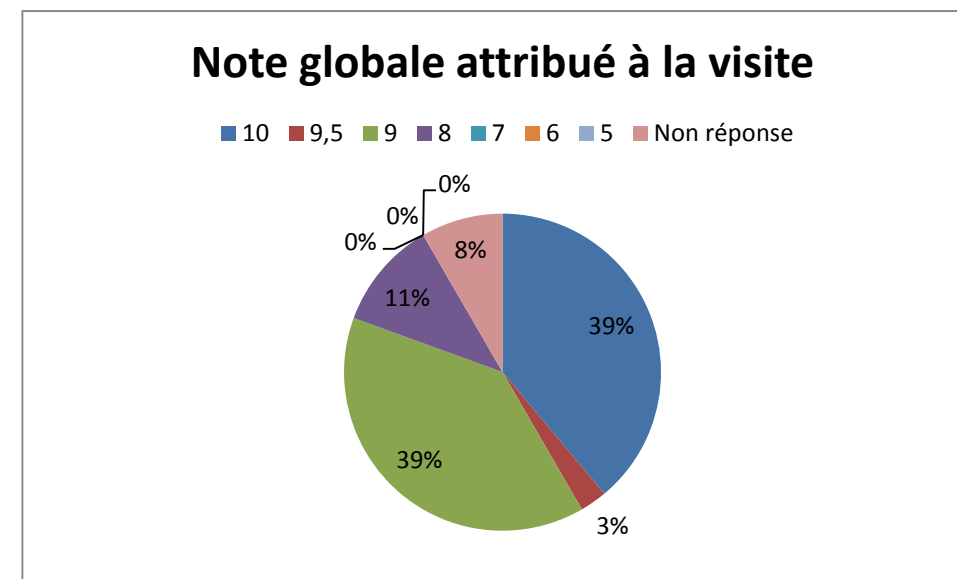
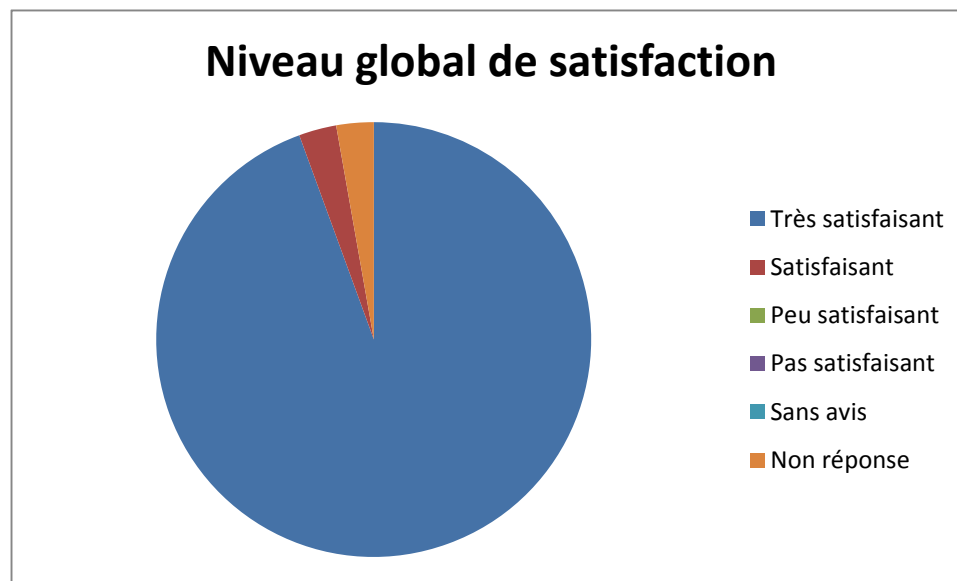
97% des visiteurs sont satisfaits ou très satisfaits. Les 3% restant correspondent à des non réponses.

2. Note globale attribuée à la visite

Quelle note globale donneriez-vous à la visite ? (Item 15)		
	<i>Nombre cité</i>	<i>Fréquence en %</i>
10	14	39%
9,5	1	3%
9	14	39%
8	4	11%
7	0	0%
6	0	0%
5	0	0%
Non réponse	3	8%
Total observé	36	100%

Question numérique / Taux de réponse : 97%

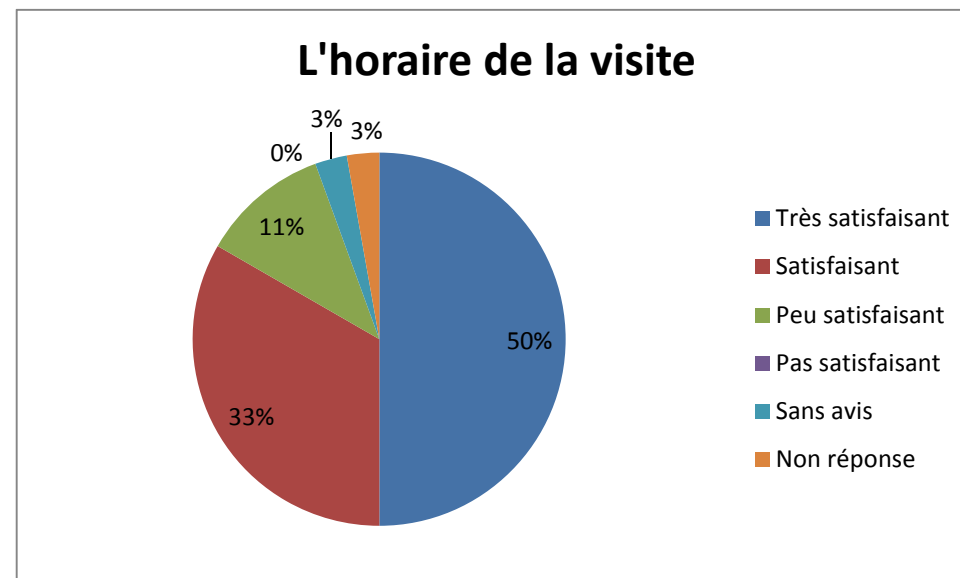
Plus de 80% des visites ont reçu une note comprise en 9 et 10/10.



3. L'horaire de la visite

Comment évaluez-vous l'horaire de la visite ? (Item 16)		
	<i>Nombre cité</i>	<i>Fréquence en %</i>
Très satisfaisant	18	50%
Satisfaisant	12	33%
Peu satisfaisant	4	11%
Pas satisfaisant	0	0%
Sans avis	1	3%
Non réponse	1	3%
Total observé	36	100%

Question à échelle / Taux de réponse : 97%

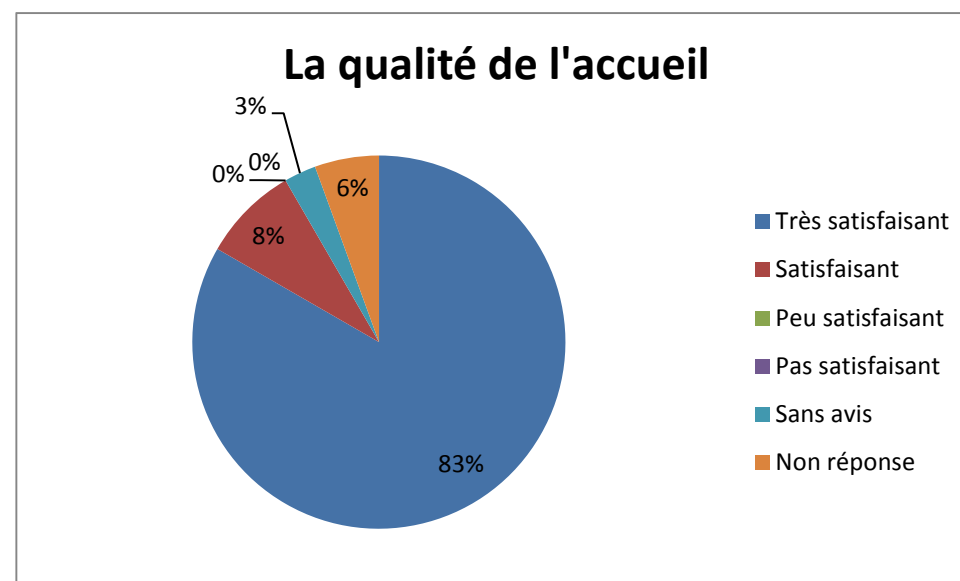


La moitié des participants a trouvé l'horaire de la visite très satisfaisant, un tiers l'a trouvé satisfaisant.

4. La qualité de l'accueil

Comment évaluez-vous la qualité de l'accueil et de l'accompagnement? (Item 17)		
	<i>Nombre cité</i>	<i>Fréquence en %</i>
Très satisfaisant	30	83%
Satisfaisant	3	8%
Peu satisfaisant	0	0%
Pas satisfaisant	0	0%
Sans avis	1	3%
Non réponse	2	6%
Total observé	36	100%

Question à échelle / Taux de réponse : 94%

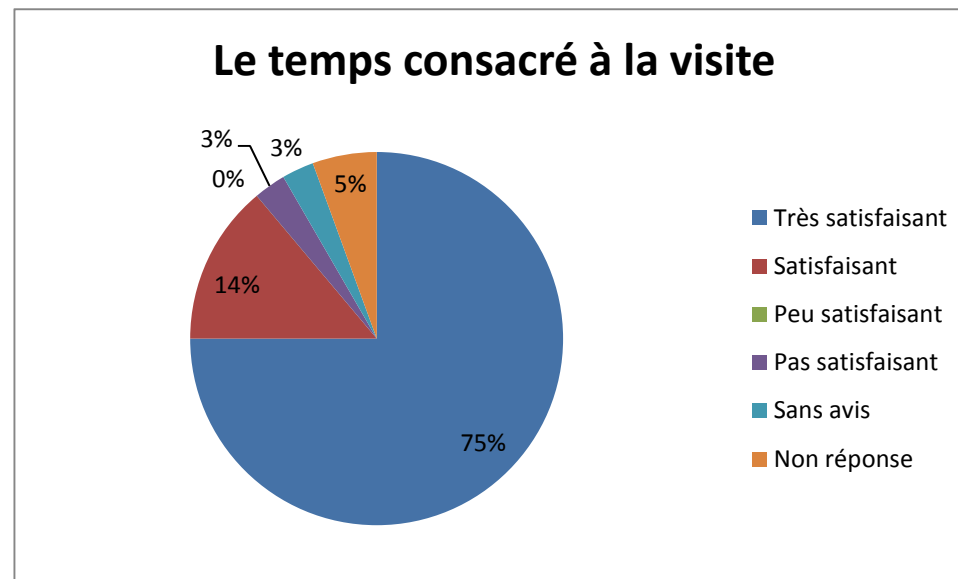


Plus de 80% des participants ont jugé la qualité de l'accueil et de l'accompagnement très satisfaisante.

5. Le temps consacré à la visite

Comment évaluez-vous le temps consacré à la visite ? (Item 18)		
	<i>Nombre cité</i>	<i>Fréquence en %</i>
Très satisfaisant	27	73%
Satisfaisant	5	14%
Peu satisfaisant	0	0%
Pas satisfaisant	1	3%
Sans avis	1	3%
Non réponse	2	6%
Total observé	36	100%

Question à échelle / Taux de réponse : 94%

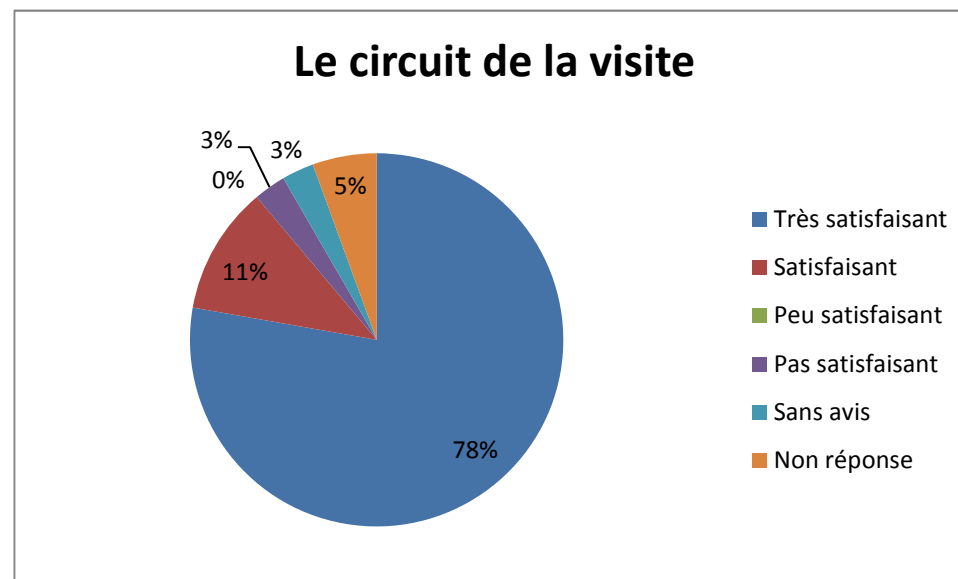


Les trois-quarts des visiteurs étaient très satisfaits du temps de visite.

6. Le circuit de la visite

Comment évaluez-vous le circuit de la visite ? (Item 19)		
	<i>Nombre cité</i>	<i>Fréquence en %</i>
Très satisfaisant	28	78%
Satisfaisant	4	11%
Peu satisfaisant	0	0%
Pas satisfaisant	1	3%
Sans avis	1	3%
Non réponse	2	6%
Total observé	36	100%

Question à échelle / Taux de réponse : 94%



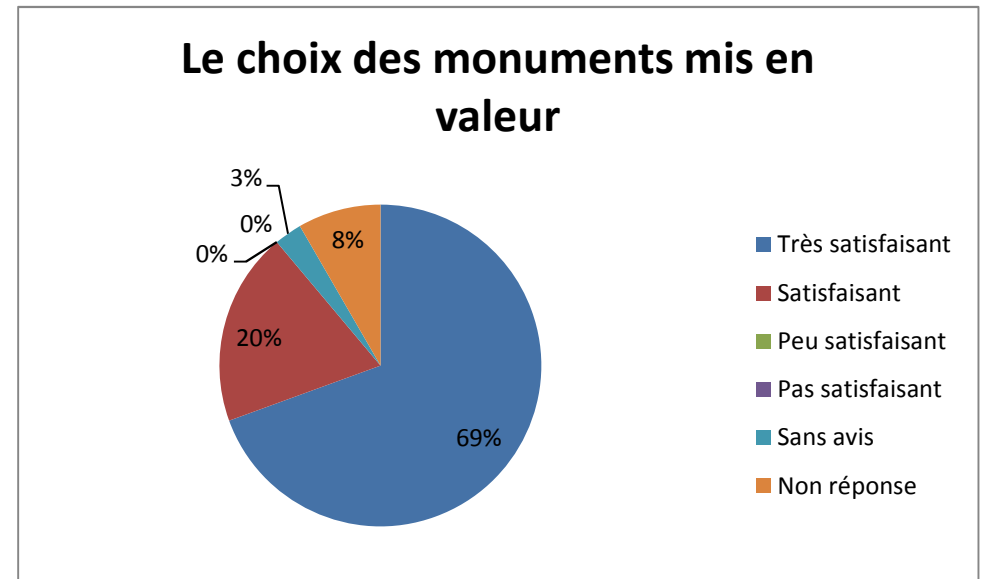
Plus des trois-quarts des visiteurs s'estiment très satisfaits du circuit de la visite.

7. Le choix des monuments mis en valeur

Comment évaluez-vous le choix des monuments mis en valeur ? (Item 20)		
	<i>Nombre cité</i>	<i>Fréquence en %</i>
Très satisfaisant	25	69%
Satisfaisant	7	19%
Peu satisfaisant	0	0%
Pas satisfaisant	0	0%
Sans avis	1	3%
Non réponse	3	8%
Total observé	36	100%

Question à échelle / Taux de réponse : 92%

Plus des trois-quarts des participants sont satisfaits ou très satisfaits des monuments mis en valeur.

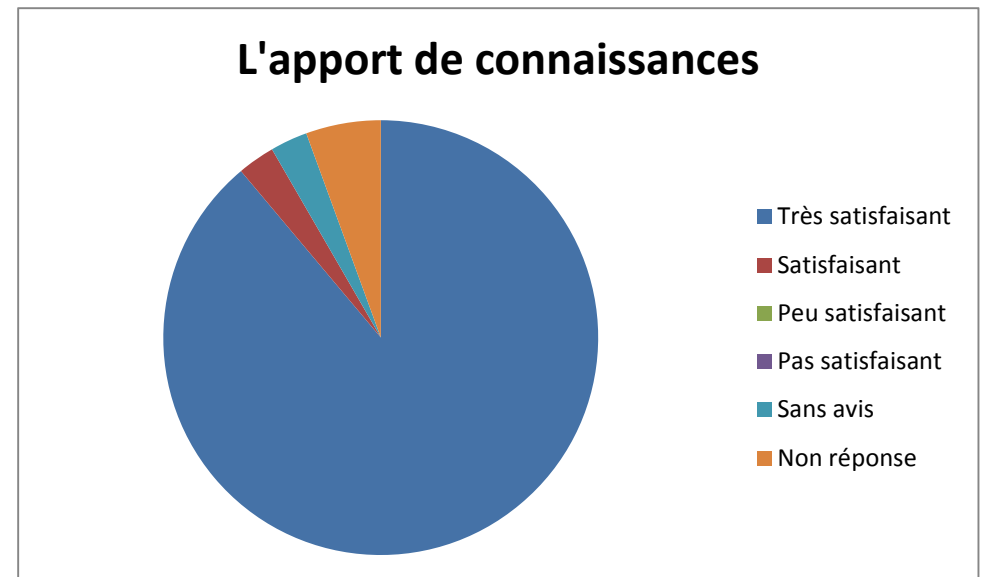


8. L'apport de connaissances

Comment évaluez-vous l'apport de connaissances ? (Item 21)		
	<i>Nombre cité</i>	<i>Fréquence en %</i>
Très satisfaisant	32	89%
Satisfaisant	1	3%
Peu satisfaisant	0	0%
Pas satisfaisant	0	0%
Sans avis	1	3%
Non réponse	2	6%
Total observé	36	100%

Question à échelle / Taux de réponse : 94%

Plus de 95% des visiteurs ayant répondu ont jugé l'apport de connaissances très satisfaisant.

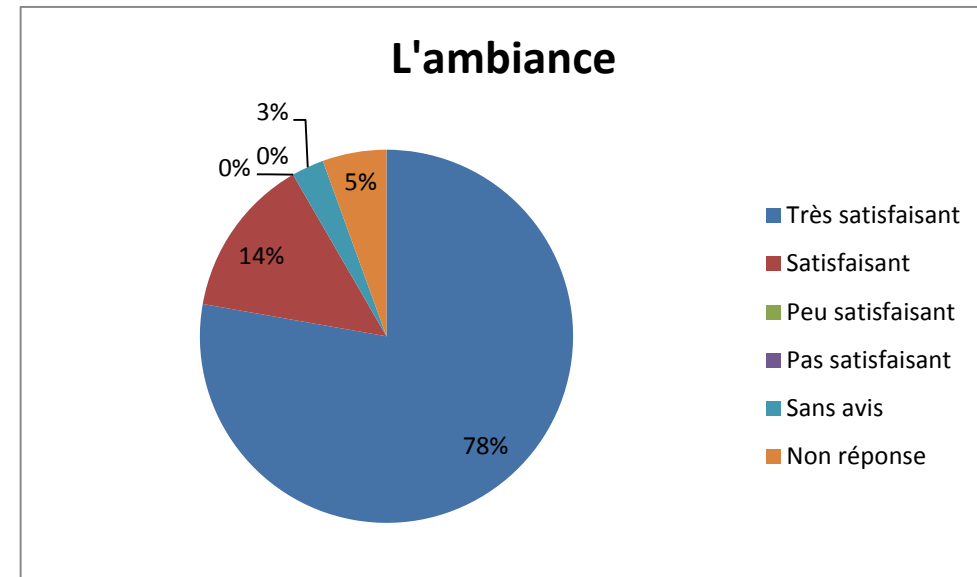


9. L'ambiance

Comment évaluez-vous l'ambiance ? (Item 22)		
	<i>Nombre cité</i>	<i>Fréquence en %</i>
Très satisfaisant	28	78%
Satisfaisant	5	14%
Peu satisfaisant	0	0%
Pas satisfaisant	0	0%
Sans avis	1	3%
Non réponse	2	6%
Total observé	36	100%

Question à échelle / Taux de réponse : 94%

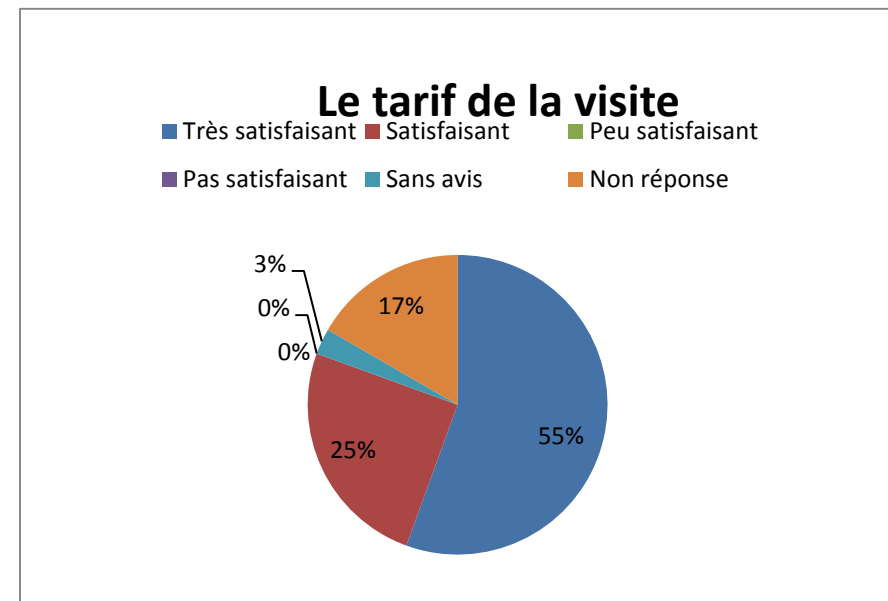
L'ambiance est jugée satisfaisante ou très satisfaisante par plus de 90% des visiteurs.



10. Le tarif de la visite

Comment évaluez-vous le tarif de la visite ? (Item 23)		
	<i>Nombre cité</i>	<i>Fréquence en %</i>
Très satisfaisant	20	56%
Satisfaisant	9	25%
Peu satisfaisant	0	0%
Pas satisfaisant	0	0%
Sans avis	1	3%
Non réponse	6	17%
Total observé	36	100%

Question à échelle / Taux de réponse : 83%



Plus de la moitié des participants a trouvé le tarif très satisfaisant, un quart l'a trouvé satisfaisant.

On peut s'interroger sur le nombre de non réponses plus élevé que pour les autres items.

11. Point le plus apprécié

Qu'avez-vous le plus apprécié dans la visite ? (Item 24)	
THEMES	CITATIONS DES VISITEURS
Saint-Laurent-en-Gâtines	Mise en situation du monument dans son contexte / Tout / Les explications du conférencier et l'originalité du bâtiment / Les commentaires sur les extérieurs / Les explications du conférencier et l'originalité du bâtiment / La qualité du guide
Château-Renault	La partie sur les tanneries / Les commentaires historiques / Le château / La découverte du site et l'histoire du château; l'histoire des tanneries; visite enrichissante; guide bien documenté et passionnant
Amboise	Les apports du conférencier, les nombreux détails, la visite de l'hôtel Joyeuse / Les explications etc. / Les commentaires détaillés / Commentaires justes et précis / Les hôtels particuliers / Les détails sur certains quartiers (Concorde, Beffroi) / Les commentaires précis
Larçay	Les rappels historiques / Les connaissances de la guide / La précision des commentaires, réponses aux questions / La cité gallo-romaine / Le tout a été appréciable
Limeray	Circuit dans le bourg, découverte de lieux insoupçonnés / La fin (bâtiment) / Les détails, la détente, douceur apportées par l'accueil de l'intervenant / L'auditoire, car je voulais depuis longtemps le visiter / Prise en compte globale du village du point de vue historique / Le conteur

Question ouverte

12. Point à corriger

Selon vous, quel serait le point majeur à corriger ? (Item 25)	
THEMES	CITATIONS DES VISITEURS
Saint-Laurent-en-Gâtines	Voir la charpente et le dessus des voûtes / Avoir une vue sur le dôme intérieur / Permettre la vue sur les voûtes / L'extérieur pourrait être un peu moins long / Durée / Aucun
Château-Renault	
Amboise	
Larçay	Aucun / Eventuellement ouverture des châteaux / Il serait souhaitable de voir le barrage en fonctionnement / A voir
Limeray	Pause café (dans un café par exemple) / Le temps pluvieux

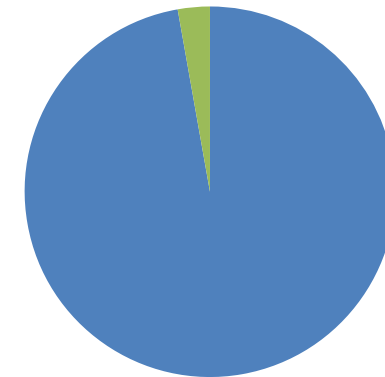
Question ouverte

13. Participation une autre visite

Seriez-vous prêt(e) à faire une autre visite estivale, dans une autre commune ? (Item 26)		
	<i>Nombre cité</i>	<i>Fréquence en %</i>
Oui	35	97%
Non	0	0%
Non réponse	1	3%
Total observé	36	100%

Question fermée / Taux de réponse : 97%

Participer à une autre visite



■ Oui ■ Non ■ Non réponse

La totalité des visiteurs ayant répondu se disent **prêts à faire une autre visite estivale**.

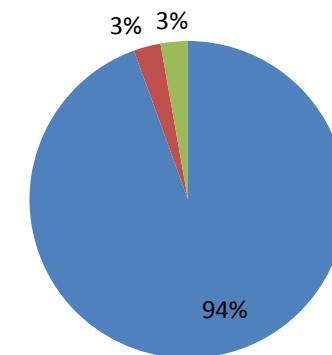
14. Conseiller la visite

Conseilleriez-vous à un de vos proches de participer à une visite estivale ? (Item 27)		
	<i>Nombre cité</i>	<i>Fréquence en %</i>
Oui	34	94%
Non	1	3%
Non réponse	1	3%
Total observé	36	100%

Question fermée / Taux de réponse : 97%

Conseiller une visite

■ Oui ■ Non ■ Non réponse



97% des visiteurs ayant répondu conseilleraient à leurs proches de participer à une visite.

Conclusion

A. Bilan

L'étude réalisée a montré que les participants aux visites-découvertes estivales sont majoritairement de sexe féminin, qu'ils ont en général plus de 60 ans, sont retraités, habitent l'Indre-et-Loire et viennent faire les visites seuls. Ils sont en majorité initiés aux animations du Pays Loire Touraine et ont déjà participé à 1, 2 ou 3 animations, dans les deux années précédant l'administration du questionnaire.

Les deux principaux biais de connaissance des visites sont le dépliant-programme du Pays Loire Touraine et les offices de tourisme. Les motivations principales des visiteurs sont la curiosité, l'intérêt, la connaissance, l'approfondissement de connaissances, la découverte ou la redécouverte.

Le niveau global de satisfaction est très élevé, avec plus de 95% des participants s'estimant satisfaits ou très satisfaits de la visite. Les différents items évalués (horaire de la visite, qualité de l'accueil et de l'accompagnement, temps consacré à la visite, circuit de la visite, choix des monuments mis en valeur, apport de connaissances, ambiance, tarif de la visite) ont tous suscité des taux de satisfaction de plus de 80%.

On soulignera le rôle important joué par la qualité des guides-conférenciers animant les visites. Parmi les points les plus appréciés, les visiteurs ont en effet souvent mentionné les compétences de ces guides, les commentaires précis et les détails qu'ils ont apportés, mais aussi leur capacité à intégrer l'histoire d'une commune ou d'un bâtiment dans un contexte historique plus large. Les points à revoir sont peu fréquemment mentionnés, et lorsqu'il y en a, ce sont le plus souvent des points qui ne sont pas du ressort du Pays (accessibilité aux voûtes de la Grand' Maison de Saint-Laurent-en-Gâtines ou des châteaux de Larçay, météo).

Finalement, la quasi-totalité des visiteurs se dit prête à participer à une autre visite et à recommander à son entourage de participer à une visite estivale.

B. Suggestions

Pour poursuivre l'étude, il paraît nécessaire d'administrer l'enquête sur d'autres visites diurnes afin d'augmenter le nombre de questionnaires récoltés et de corroborer les chiffres récoltés dans l'enquête ci-dessus. Enfin, il serait intéressant d'administrer le questionnaire lors de visites nocturnes et de visites théâtralisées proposées pendant l'été. Les circuits étant légèrement modifiés lors de ces visites, il serait pertinent de voir si le même profil de visiteurs se dégage et de comparer, pour des items identiques, les degrés de satisfaction en tenant compte du type de visite.

Annexes

Annexe 1 : Fiche technique – protocole d'enquête

ENQUETE VISITES-DECOUVERTES ESTIVALES

PAH LOIRE TOURAINE – 2013

FICHE TECHNIQUE – PROTOCOLE D'ENQUETE

Mise en place d'un outil de mesure de satisfaction lors des visites-découvertes estivales du PAH Loire Touraine permettant d'établir un diagnostic précis des satisfactions et insatisfactions du public.

Principe de l'enquête

Distribution d'un questionnaire

- Du 29 juin au 23 juillet 2013, au cours de 5 visites-découvertes estivales programmées par le service du Pays d'Art et d'Histoire du Pays Loire Touraine, sur les communes de Saint-Laurent-en Gâtines, Château-Renault, Amboise, Larçay, Limeray
- A la fin de la visite,
- Par le guide conférencier et la stagiaire l'accompagnant,
- Les questionnaires sont proposés en français.

Objectifs de l'enquête

A court terme :

- Connaître le profil des visiteurs sur une période donnée,

- Mesurer les niveaux de satisfaction des visiteurs sur un certain nombre de points,
- Recueillir et connaître les attentes et les préférences des visiteurs, mais aussi leurs besoins et leurs motifs d'insatisfaction,

A moyen et long terme :

- Identifier les priorités d'amélioration afin de faire évoluer les visites,
- Suivre l'évolution des données récoltées dans le temps : reproduire l'enquête régulièrement en y apportant des améliorations.

Explications de l'enquête au visiteur

Il convient de **ne pas prévenir les visiteurs en début de visite** de la réalisation de l'enquête afin de ne pas biaiser leurs réponses.

A la fin de la visite, présenter l'enquête aux visiteurs et, pour les motiver à y participer :

- expliquer les objectifs et l'intérêt de l'enquête (mieux connaître le public des visites-estivales du PAH, identifier leurs attentes afin de mieux y répondre),
- évoquer les commanditaires (PAH Loire Touraine),
- préciser que l'enquête reste anonyme et que les données ne seront utilisées qu'à des fins d'étude,
- préciser que le temps de réponse au questionnaire ne prendra pas plus de 10 mn.

<i>Recrutement des visiteurs enquêtés</i>
Proposer le questionnaire à : <ul style="list-style-type: none"> - l'ensemble des visiteurs ayant participé à la visite-découverte, - âgés de 15 ans et plus, - une seule personne par « groupe » de visiteurs (couple, groupes d'amis, famille) est interrogée.
<i>Lieu de l'enquête et matériel</i>
Pour remplir le questionnaire : <ul style="list-style-type: none"> - prévoir des stylos et des supports (type tablettes), - privilégier tout aménagement rendant la passation du questionnaire la plus confortable possible (au mieux un endroit où les visiteurs peuvent s'asseoir ou s'adosser).
<i>Remise des questionnaires à l'enquêteur (guide conférencier ou stagiaire)</i>
Les visiteurs remettent leur questionnaire rempli dans une enveloppe commune permettant ainsi de préserver l'anonymat. L'enquêteur note sur le bordereau ci-joint la date, la durée, l'intitulé de la visite, le nombre de visiteurs qui l'ont suivie, et le nombre de questionnaires remplis , qu'il joint ensuite dans l'enveloppe.

<i>Objectif chiffré de l'enquête</i>
AU TOTAL : au moins 100 questionnaires sur la période d'enquête.
<i>Le questionnaire</i>
Nombre de questions : 15 Questions fermées : 9 (bloc d'identification du visiteur, moyen de connaissance des visites-estivales) Questions ouvertes : 3 (motivations des visiteurs pour participer à la visite, ce qu'ils ont le plus apprécié, ce qu'ils souhaiteraient voir améliorer) Questions numériques : 1 (note globale attribuée à la visite) Questions à échelle : 2 (satisfaction globale des visiteurs, satisfaction des visiteurs sur 8 thématiques)

Annexe 2 : Questionnaire de satisfaction



Visites-découvertes estivales
Pays d'art et d'histoire Loire Touraine

Enquête de satisfaction



Le Pays Loire Touraine vous remercie de votre participation à cette visite estivale. Afin de toujours mieux vous satisfaire, nous vous proposons de consacrer un peu de votre temps à cette enquête de satisfaction.

1. Vous êtes : un homme une femme

2. Quel âge avez-vous ?

Moins de 25 ans Entre 25 et 40 ans Entre 41 et 60 ans Plus de 60 ans

3. Dans quel département résidez-vous ? (une seule réponse possible) _____

4. Quelle est votre profession ?

Agriculteur Ouvrier Artisan / Commerçant Profession libérale
 Employé Cadre Chef d'entreprise
 Professeur / Profession intellectuelle Professions artistiques Etudiant Retraité
Au foyer Sans profession Autres (précisez)

5. Aujourd'hui, vous êtes venus :

Seul En couple Avec des amis
 En famille, combien d'enfants de moins de 18 ans ? _____

6. Avez-vous déjà participé à une visite estivale organisée par le Pays Loire Touraine ?

oui non Si oui, combien de fois ? _____ Quand pour la première fois ? _____

7. Comment avez-vous connu les visites estivales organisées par le Pays Loire Touraine ?

Recommandations amis, famille, proche
 Office de tourisme, lequel ? _____
 Média, publicité (TV/radio/journal) Internet, quel site ? _____
 Dépliant-programme du PLT, où l'avez-vous trouvé ? _____
 Affiche Autres : _____

8. Quelles étaient vos motivations pour participer à cette visite estivale ?

9. Comment avez-vous trouvé la visite ?

Très satisfaisante Satisfaisante Peu satisfaisante Pas satisfaisante Sans avis

10. Quelle note globale donneriez-vous à la visite ? _____ / 10

11. Comment évaluez-vous les aspects suivants de la visite ?

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
- L'horaire de la visite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- La qualité de l'accueil et de l'accompagnement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Le temps consacré à la visite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Le circuit de la visite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Le choix des monuments mis en valeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- L'apport de connaissances	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- L'ambiance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Le tarif de la visite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(1) Très satisfaisant (2) Satisfaisant (3) Peu satisfaisant (4) Pas satisfaisant (5) Sans avis

Remarques éventuelles concernant les points mentionnés ci-dessus :

12. Qu'avez-vous le plus apprécié dans la visite ?

13. Selon vous, quel serait le point majeur à corriger ?

14. Seriez-vous prêt(e) à faire une autre visite estivale, dans une autre commune ? oui non

15. Conseilleriez-vous à un de vos proches de participer à une visite estivale ? oui non

Nous vous remercions du temps que vous avez pris pour répondre à ce questionnaire !