

ENQUETE CLIENTELE AU CHÂTEAU DE BLANDY-LES-TOURS

Réalisée du dimanche 27 juin au
vendredi 1^{er} octobre 2010.

Château de Blandy-les-Tours
Place des Tours
77115 Blandy-les-Tours
www.cg77.fr



Seine-et-Marne Tourisme
Observatoire
11, rue Royale
77300 Fontainebleau
www.tourisme77.fr/espace_pro



ENQUETE CLIENTELE AU CHÂTEAU DE BLANDY-LES-TOURS - 2010

CONTEXTE ET OBJECTIFS

Après un chantier de restauration, le château de Blandy-les-Tours a rouvert ses portes en 2007. En trois ans, il a accueilli plus de 160 000 visiteurs. Cependant, aucune action jusqu'à présent n'avait été engagée pour apprendre à connaître les visiteurs.

En collaboration avec l'Observatoire de Seine-et-Marne Tourisme, le château de Blandy-les-Tours a mené une enquête afin de mieux connaître les comportements et les attentes des visiteurs venant découvrir le château de Blandy-les-Tours, venant voir l'exposition de Shilpa Gupta et venant assister aux différentes manifestations comme par exemple « les Dimanches de Blandy ».

Les questionnaires ont été **administrés du dimanche 27 juin au jeudi 1^{er} octobre 2010** par un étudiant en licence de « médiation culturelle ».

Méthode d'interrogation : 250 visiteurs ont répondu au questionnaire dont

- 51,6 % de femmes
- 48,4 % d'hommes

ENQUETE CLIENTELE AU CHÂTEAU DE BLANDY-LES-TOURS - 2010

METHODE D'ENQUÊTE

Pour effectuer ce questionnaire, je me suis basé sur les enquêtes déjà réalisées par Seine-et-Marne tourisme.

J'ai administré le questionnaire tous les jours, le dimanche inclus. Sachant que l'enquête s'est déroulée pendant la période estivale, j'ai questionné les visiteurs pendant les « Dimanches de Blandy » et à l'occasion des Journées Européennes du Patrimoine.

J'ai interrogé les visiteurs surtout l'après-midi puisque l'afflux est plus important en deuxième partie de journée. Néanmoins, je n'ai pas pour autant fait l'impasse sur les visiteurs du matin.

J'ai essayé de questionner le plus large panel de visiteurs sans faire de distinction particulière et dans n'importe quel espace du château. En effet, étant en même temps en surveillance d'œuvres de l'exposition Shilpa Gupta je les ai donc surtout interrogé dans la salle basse de la tour carrée, à l'auditoire (Shadow), dans la salle basse de la tour des archives (Heat book) et sur les courtines au niveau de la tour des gardes (I keep falling at you).

ENQUETE CLIENTELE AU CHÂTEAU DE BLANDY-LES-TOURS - 2010

SYNTHESE DES PRINCIPAUX RESULTATS

Origine des visiteurs	Visiteurs français	76,4%
	Visiteurs étrangers	23,6%
Hébergement	Réservation d'un hébergement	32,8%
Moyen de transport	Sont venus en voiture	98,0%
Prise d'information	Prise d'information par différents supports de communication	64,8%
	Connaissaient déjà le château	22,0%
Comportement des visiteurs	La principale motivation est de visiter le château	92,4%
	Viennent pour la première fois visiter le château	73,2%
Satisfaction par rapport à la visite	Accueil au château : très satisfait et satisfait	99,6%
	Stationnement : Satisfait	85,8%
	Accès au château : Satisfait	81,6%

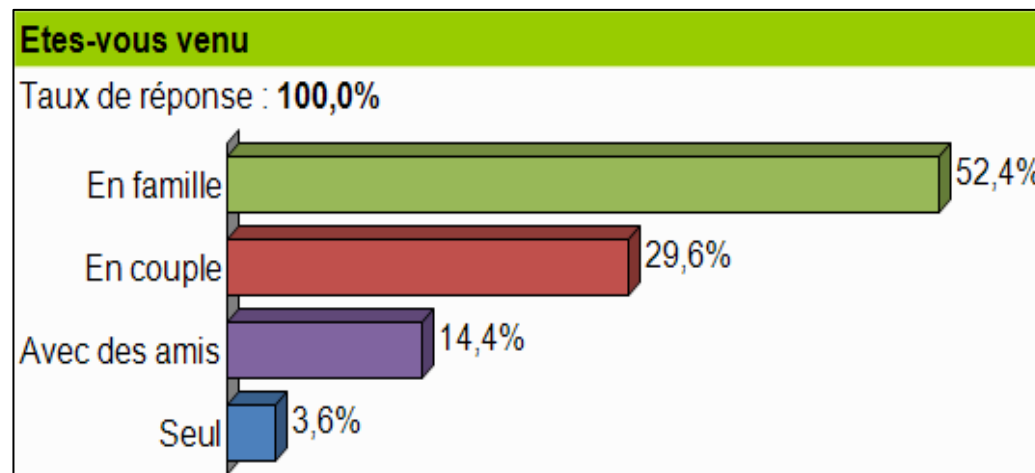

- Trois-quarts des visiteurs sont français.
- Un quart des visiteurs sont **étrangers**.
- Un tiers des répondants **ont réservé un hébergement** en raison de leur visite au Château de Blandy-les-Tours.
- La quasi-totalité des répondants est venue en **voiture**.
- Les principales sources d'information pour les visiteurs interrogés sont les différents **supports de communication** tels les flyers, la presse écrite...
- La quasi-totalité des répondants vient pour visiter le château et les trois quarts le visitent pour la 1^{ère} fois.
- La quasi-totalité des répondants est satisfaite du **stationnement** et de l'**accès** au château. Par ailleurs, les répondants sont très satisfaits voir satisfaits de l'**accueil** au Château.

250 observations
Echantillon total

ENQUETE CLIENTELE AU CHÂTEAU DE BLANDY-LES-TOURS - 2010

IDENTITE DES VISITEURS

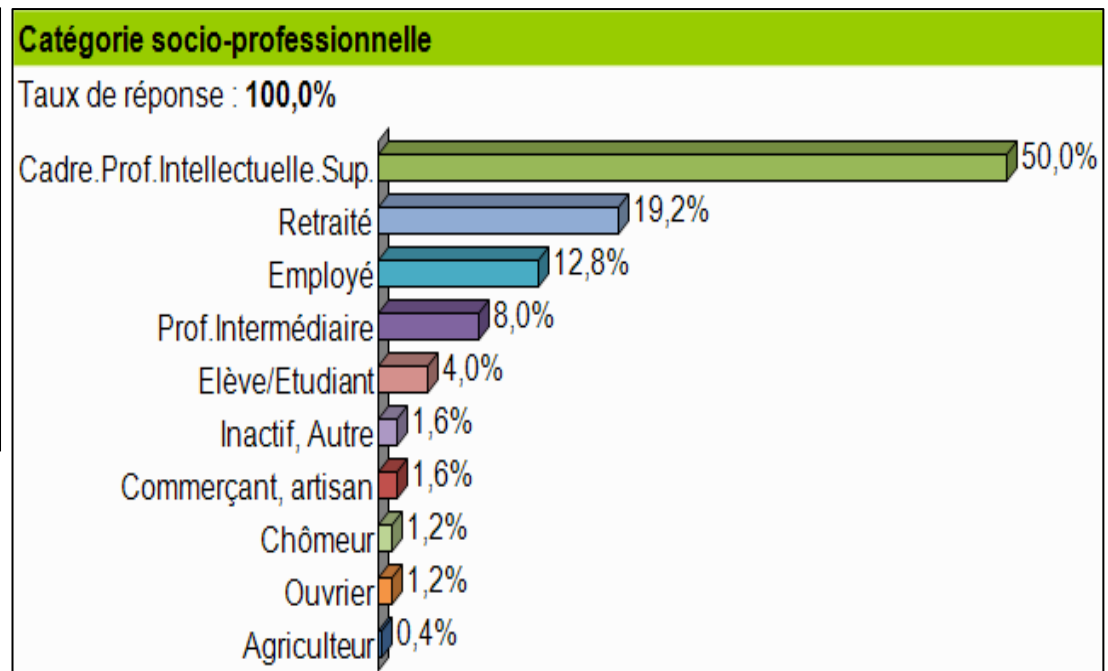
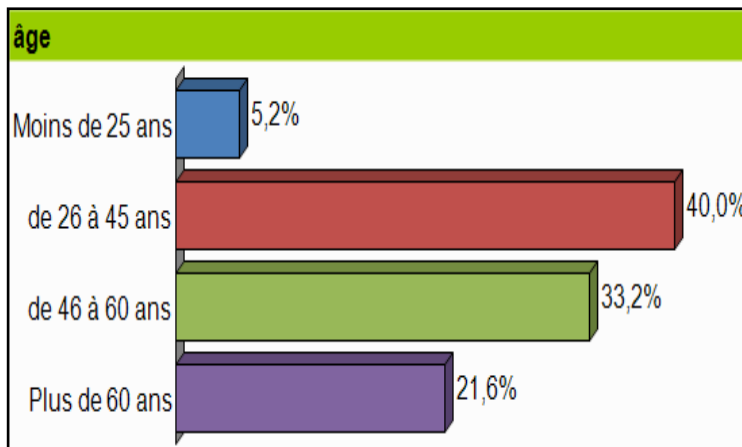
genre		
	Nb	% cit.
Un homme	121	48,4%
Une femme	129	51,6%
Total	250	100,0%



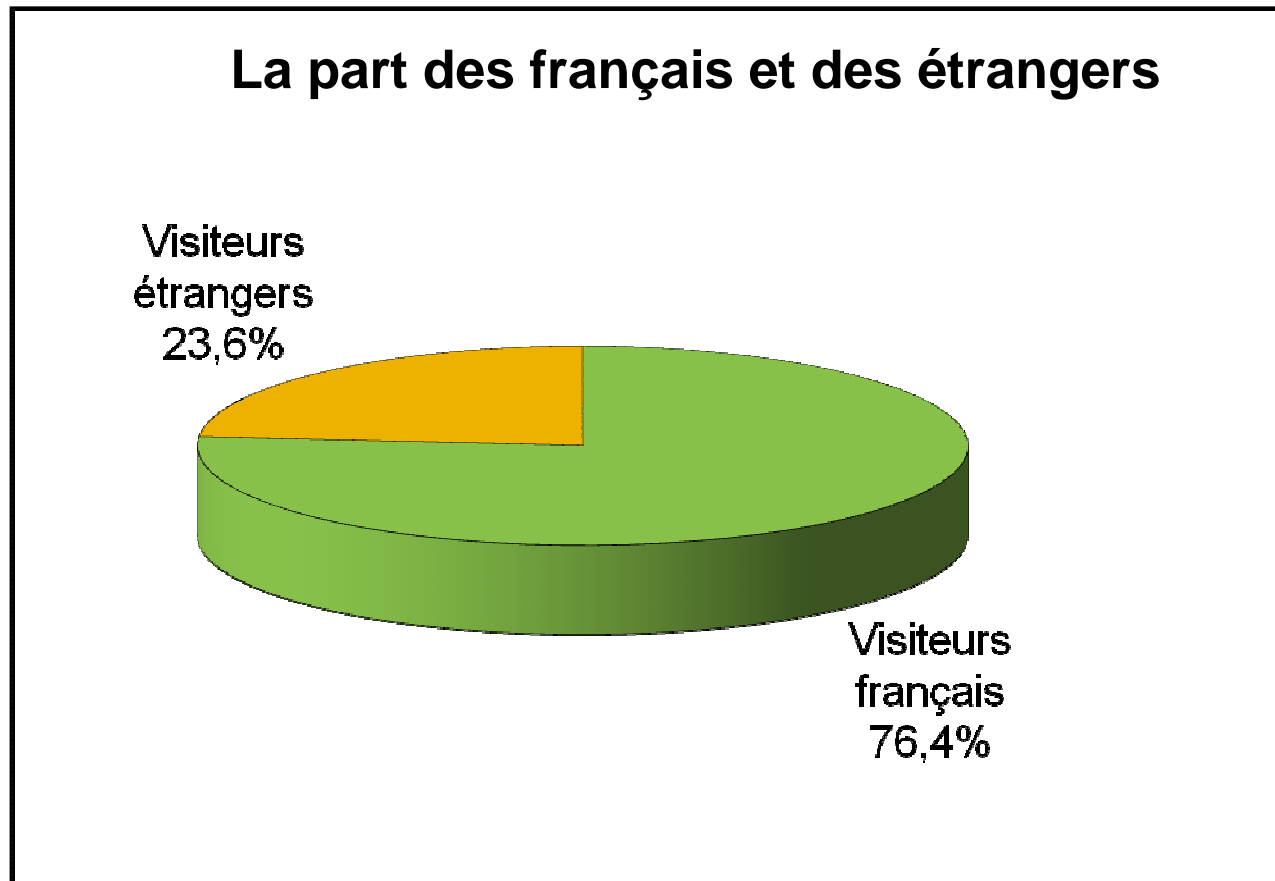
La moitié des répondants est venue en famille au château de Blandy-les-Tours.

ENQUETE CLIENTELE AU CHÂTEAU DE BLANDY-LES-TOURS - 2010

IDENTITE DES VISITEURS



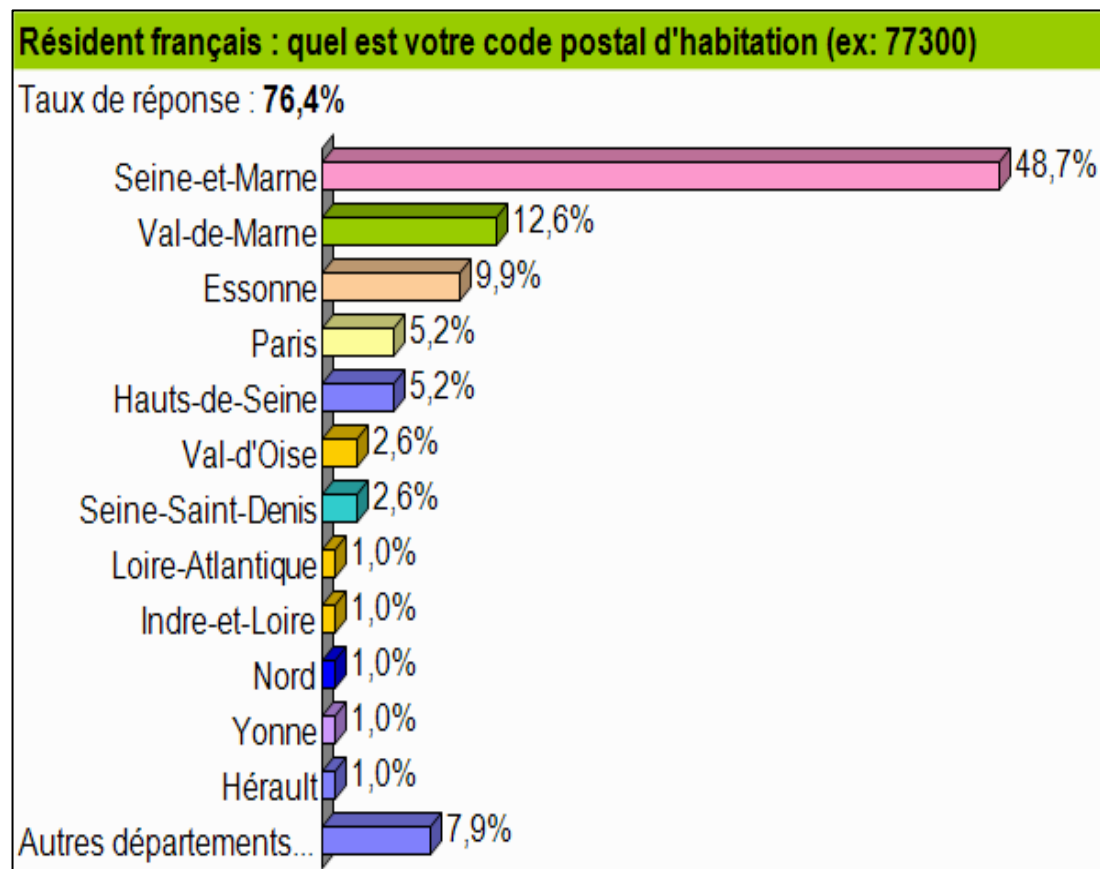
ORIGINE DES VISITEURS REpondANTS



250 observations
Echantillon total

ENQUETE CLIENTELE AU CHÂTEAU DE BLANDY-LES-TOURS - 2010

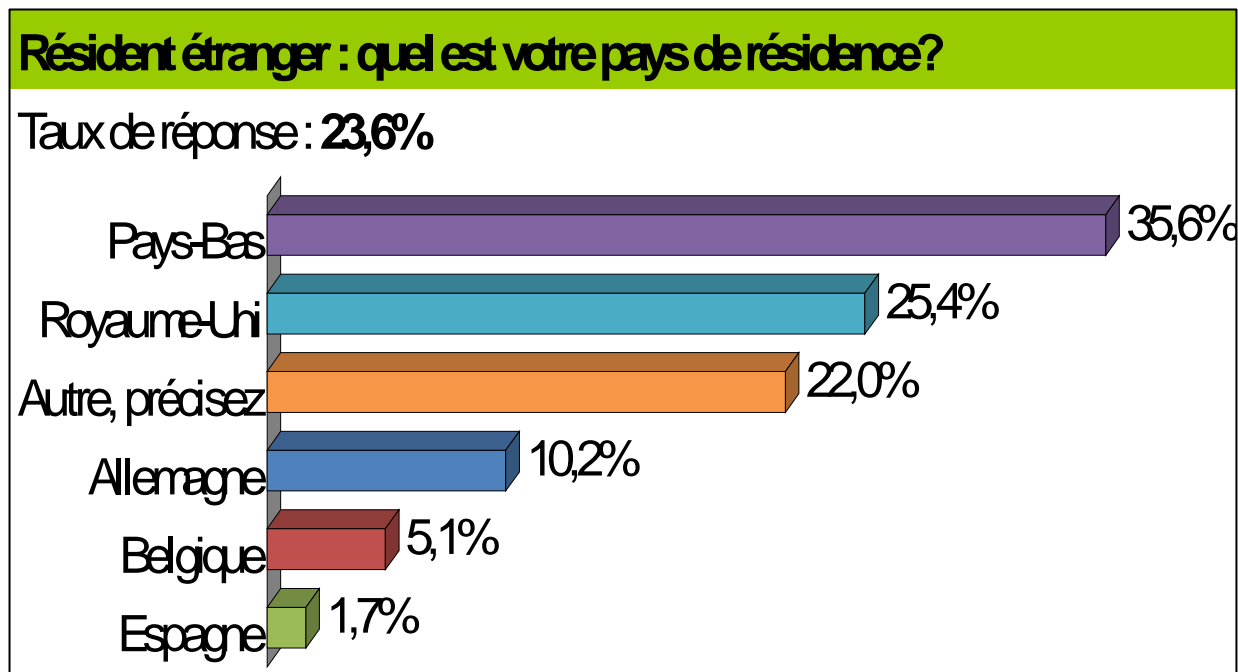
ORIGINE DES VISITEURS FRANCAIS



Près la moitié des visiteurs vient de **Seine-et-Marne**.

38,1 % des répondants viennent **d'Ile de France**, Paris inclus et hors Seine-et-Marne.

ORIGINE DES VISITEURS ETRANGERS



Plus d'un tiers des visiteurs étrangers sont originaires des **Pays-Bas**.

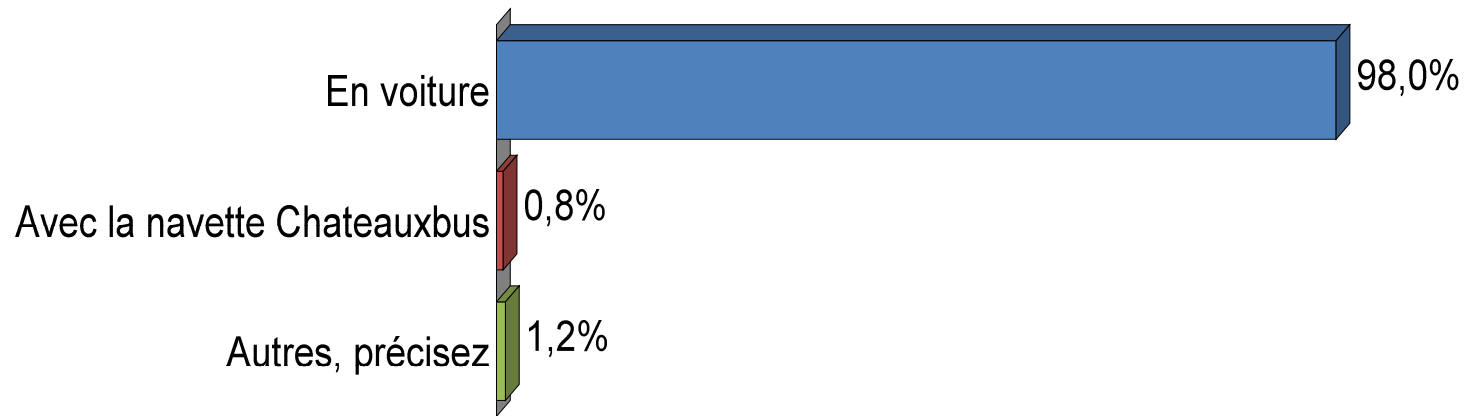
Un quart vient du Royaume-Uni.

Dans la rubrique « Autre » sont cités des visiteurs Américains et Australiens.

MOYENS DE TRANSPORT

Par quel moyen de transport êtes-vous venu au château?

Taux de réponse : **100,0%**

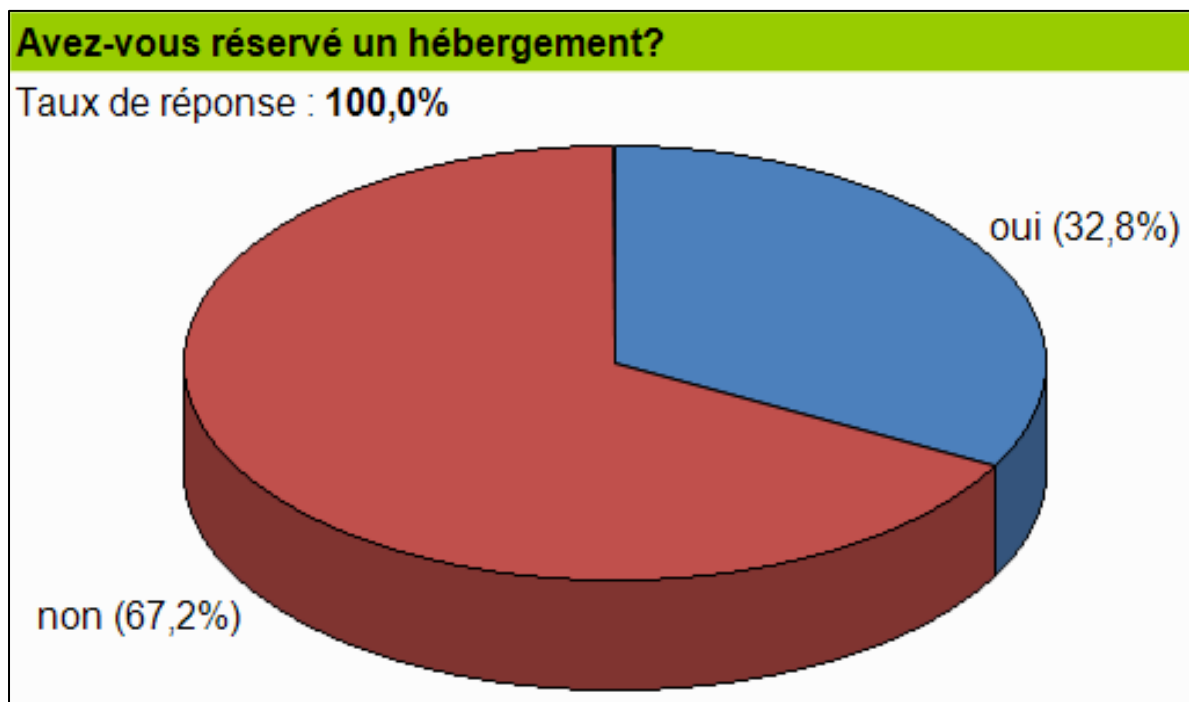


Dans « autres » sont cités la moto, le vélo et à pied.

250 observations
Echantillon total

ENQUETE CLIENTELE AU CHATEAU DE BLANDY-LES-TOURS - 2010

HEBERGEMENT



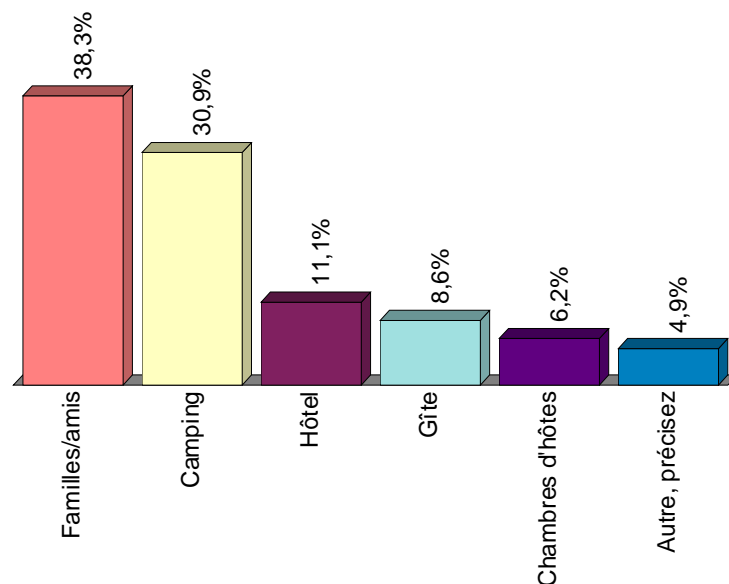
Un tiers des répondants a réservé un hébergement

ENQUETE CLIENTELE AU CHÂTEAU DE BLANDY-LES-TOURS - 2010

COMPORTEMENT DES VISITEURS EN SEJOUR

Si oui, quel est le type d'hébergement choisi pour votre séjour?

Taux de réponse : **32,4%**

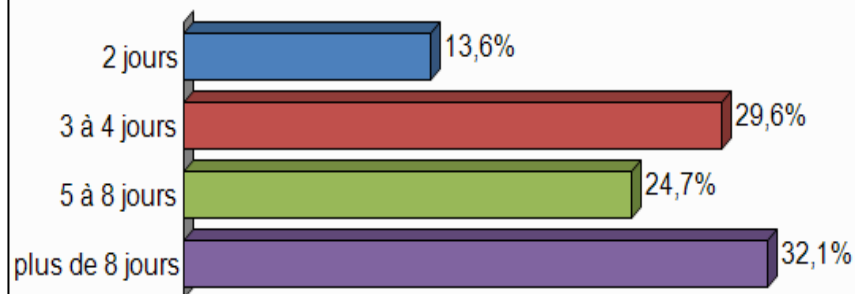


Plus de la moitié des répondants (61,7 %) a réservé un hébergement marchand (camping, hôtel, gîte, chambres d'hôtes).

Dans la rubrique « Autre » sont cités : la yourte et l'appartement.

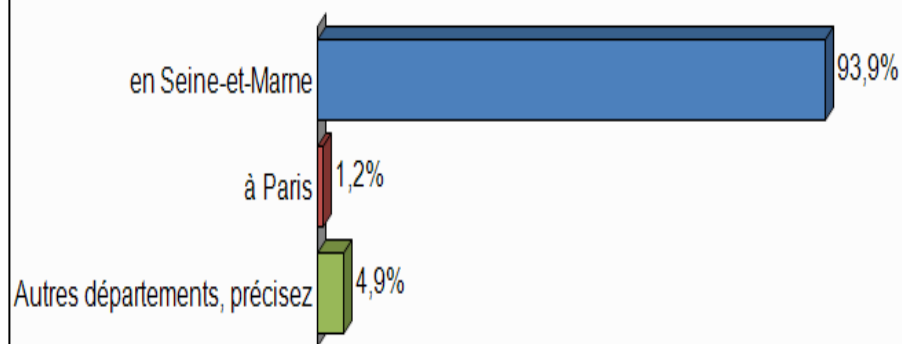
Quelle est la durée de votre séjour?

Taux de réponse : **32,4%**



Si oui, où avez-vous réservé votre hébergement ?

Taux de réponse : **32,8%**



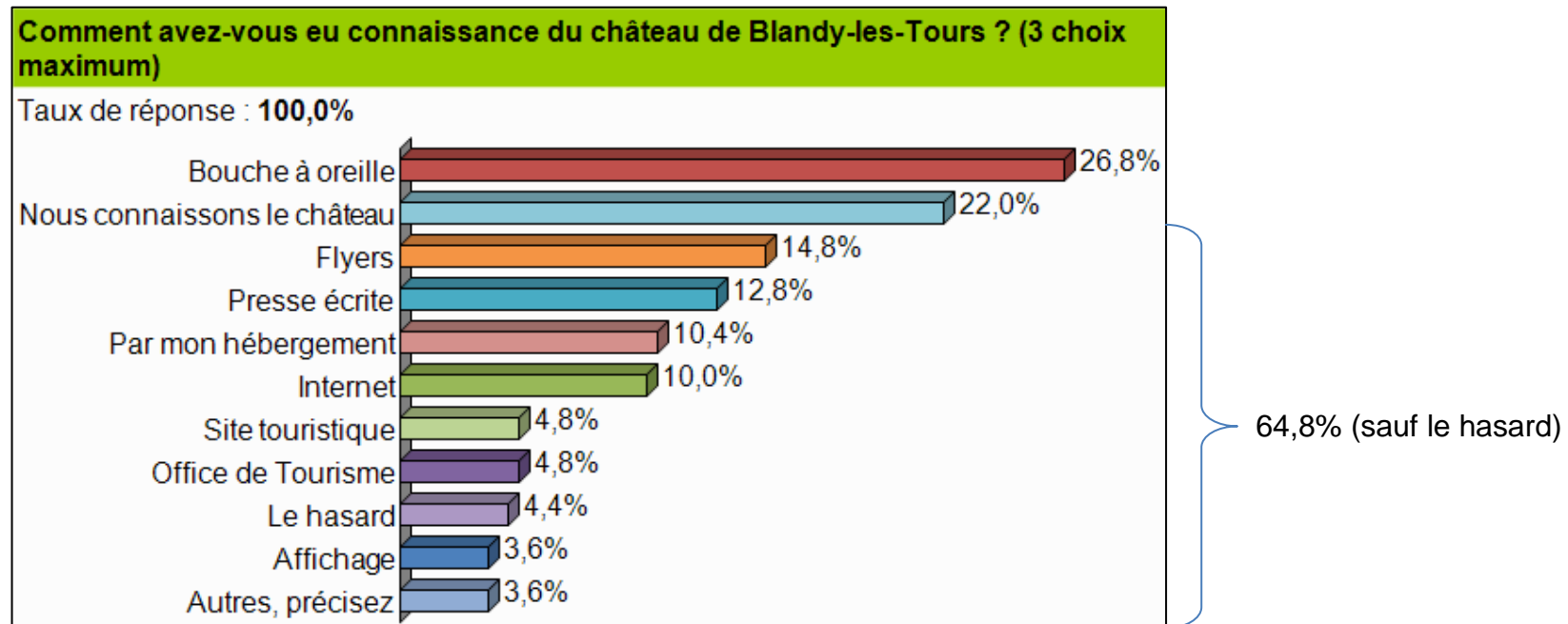
Parmi les répondants ayant réservé un hébergement, la quasi-totalité est hébergée en Seine-et-Marne.

Dans la catégorie «Autres départements» sont cités : l'Essonne et le Val de Marne.

ENQUETE CLIENTELE AU CHÂTEAU DE BLANDY-LES-TOURS - 2010

250 observations
Echantillon total

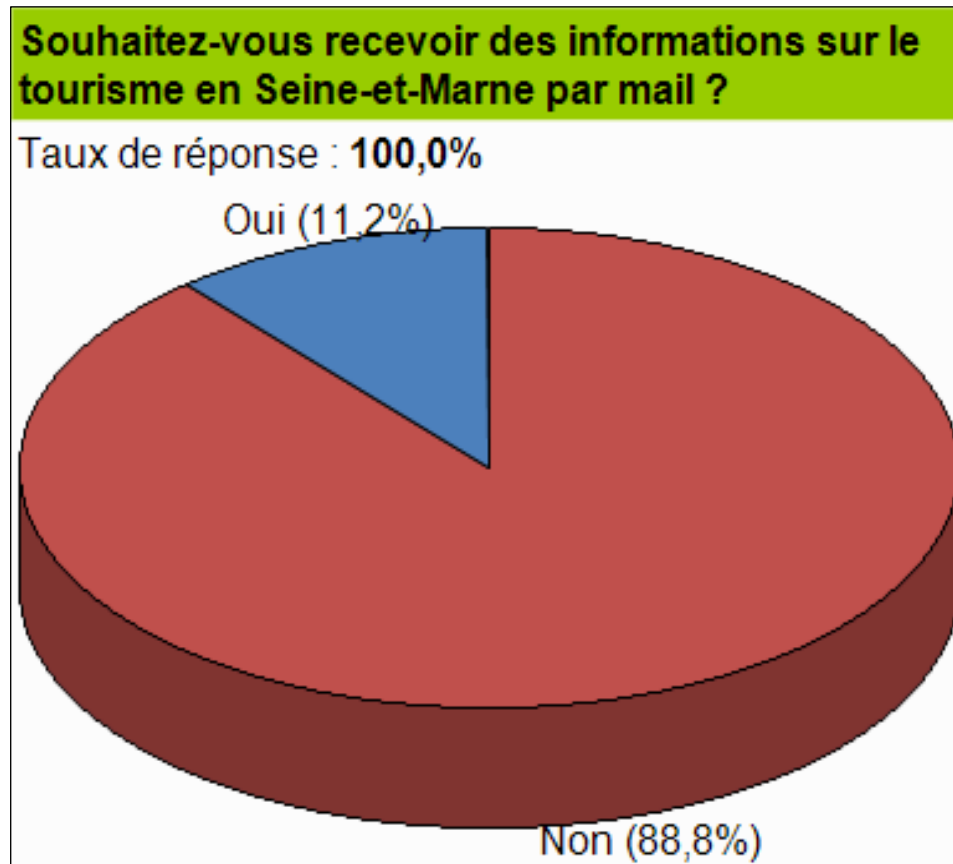
COMMUNICATION



64,8% ont eu connaissance du château de Blandy-les-Tours grâce à un **support de communication**.

Dans la rubrique « Autres » sont cités ; le Conseil Général, l'école des enfants, la pancarte autoroute...

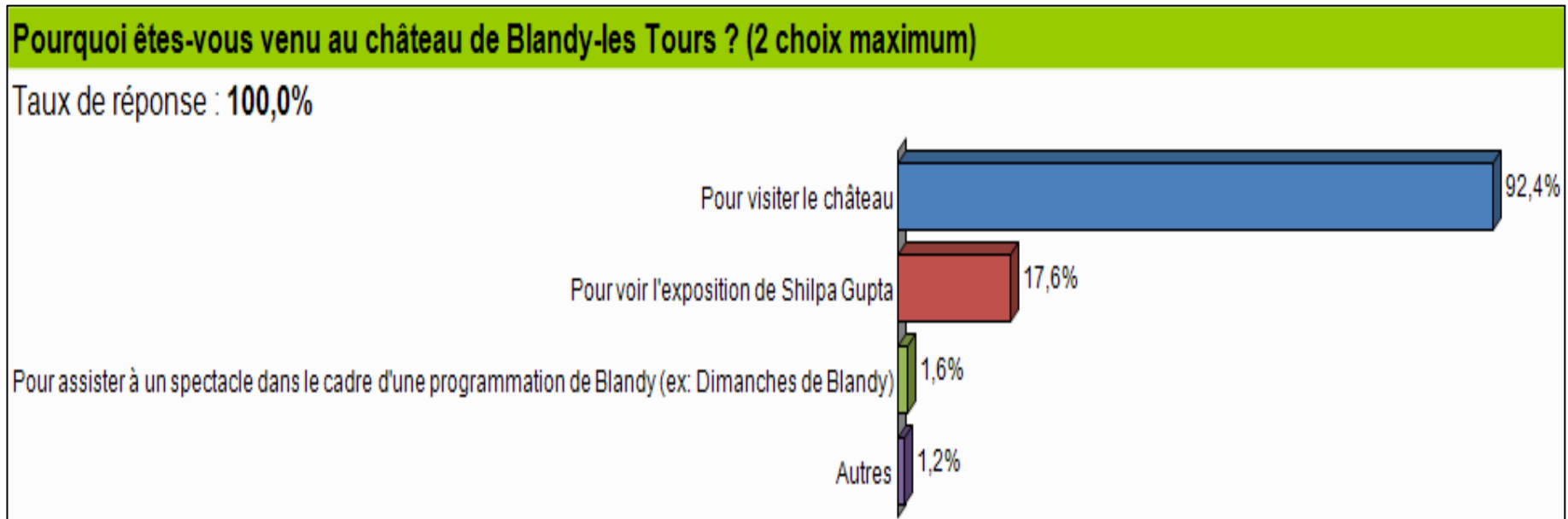
INFORMATION



ENQUETE CLIENTELE AU CHÂTEAU DE BLANDY-LES-TOURS - 2010

250 observations
Echantillon total

VISITE



La quasi-totalité des répondants vient pour **visiter le château**.

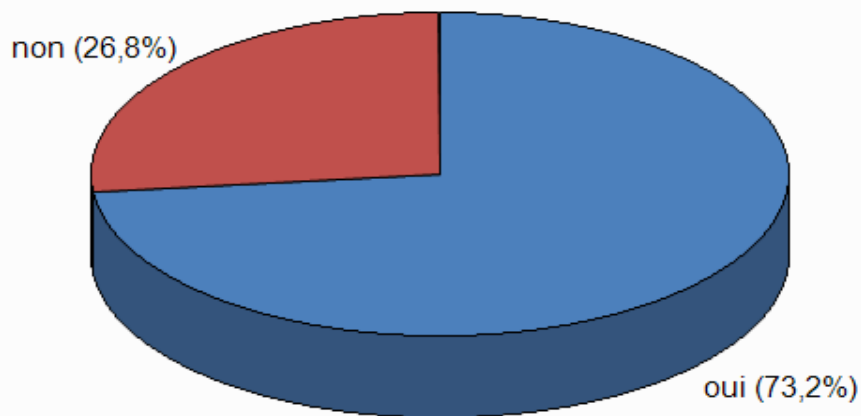
Dans la catégorie « Autres » est cité : pour montrer le château aux enfants.

VISITE

ENQUETE CLIENTELE AU CHATEAU DE BLANDY-LES-TOURS - 2010

Est-ce votre première visite au château de Blandy-les-Tours ?

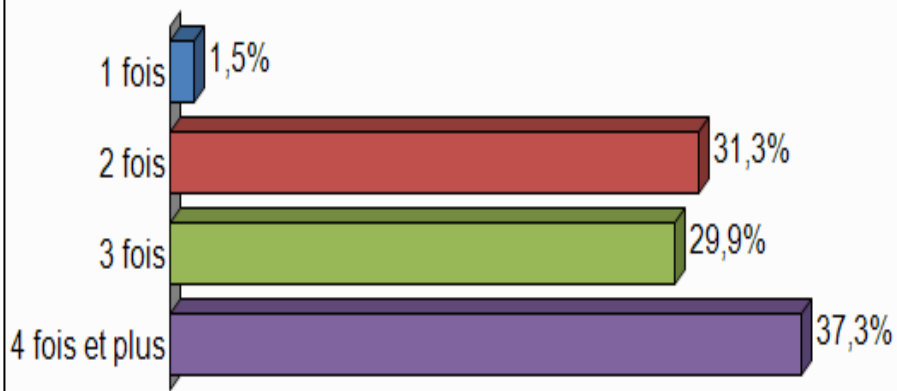
Taux de réponse : 100,0%



La majorité des répondants visite le château pour la première fois.

Si non, combien de fois avez-vous visité le château ?

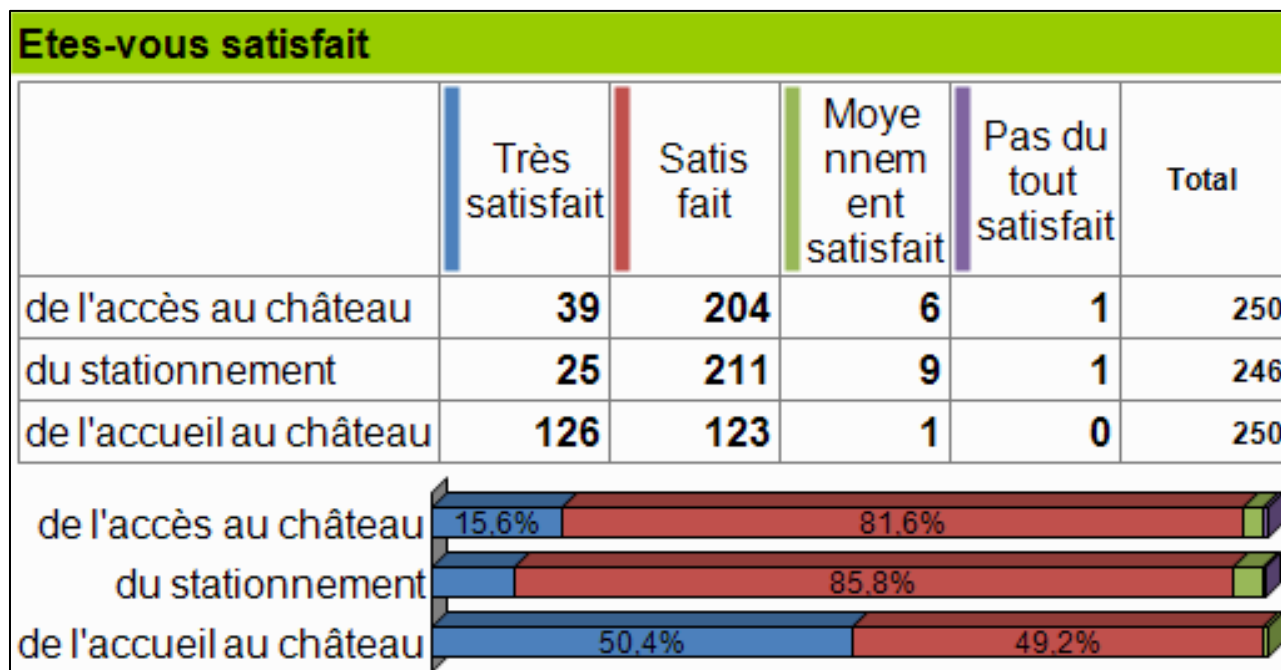
Taux de réponse : 26,8%



Parmi les répondants ayant déjà visité le château de Blandy-les-Tours, 67,2 % ont répondu l'avoir visité plus de trois fois.

ENQUETE CLIENTELE AU CHÂTEAU DE BLANDY-LES-TOURS - 2010

SATISFACTION



La majorité des répondants est satisfaite de **l'accès au château, du stationnement.**

La quasi-totalité des visiteurs est très satisfaite voire satisfaite de **l'accueil au château.**