



## AVANT PROPOS

Nous tenons à remercier tous les membres ayant participé à notre enquête 2019. Nous avons pris bonne note de vos demandes et suggestions et essaierons d'en tenir compte – dans la mesure du possible – dans les prochains mois. Il ressort également de l'enquête que certains points ne sont pas toujours compris. C'est pourquoi vous trouverez dans ce document quelques encarts « Mode d'emploi » qui devraient permettre de répondre à vos interrogations. Bonne lecture !

915 personnes, soit 19% des membres de la Société des Amis de Versailles de 16 ans et plus au moment de l'envoi de l'enquête en juin 2019, ont retourné le questionnaire, avec un taux de réponse plutôt bien représentatif des différentes catégories d'adhésion.

Catégories d'adhésion	Répondants (915)	Membres de 16 ans et plus (4 825) au 25/06/19
Jeunes Amis	3%	2%
Adhérents	62%	71%
Sociétaires	29%	22%
Bienfaiteurs	6%	5%
	100%	100%

Autres caractéristiques	Répondants (915)	Membres de 16 ans et plus (4 825) au 25/06/19
Femmes	45%	51%
Hommes	56%	49%
Ile de France	74%	87%
France hors Ile de France	21%	10%
Étranger	5%	3%
Moins d'1 an d'ancienneté	8%	7%
2 à 5 ans d'ancienneté	29%	36%
6 à 10 ans d'ancienneté	24%	29%
10 à 20 ans d'ancienneté	24%	20%
Plus de 20 ans d'ancienneté	15%	8%
	100%	100%

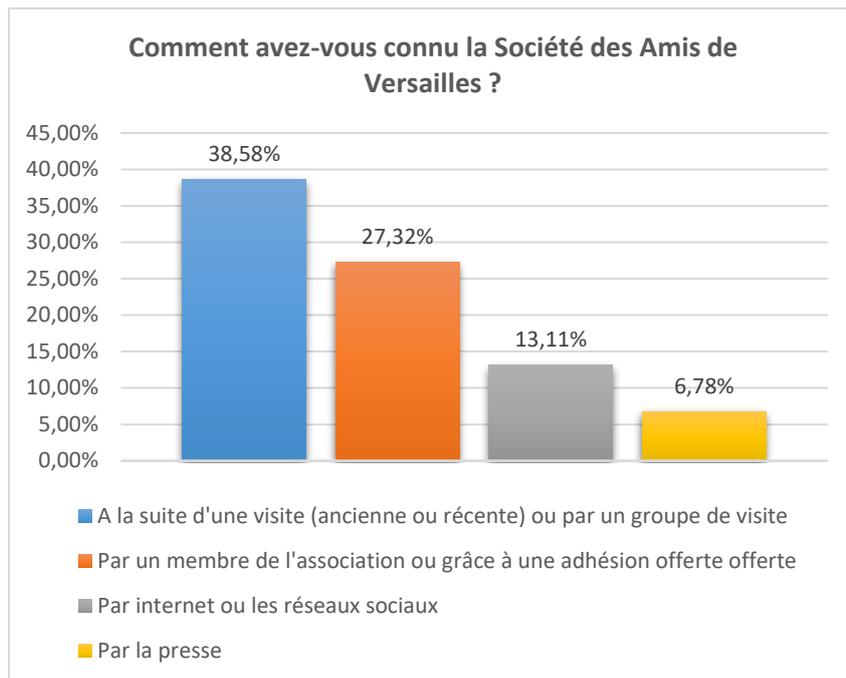
Nous ne connaissons la date de naissance que pour 28% de nos membres, soit 1360 personnes. Il est donc difficile d'établir une notion de représentativité. Toutefois, 812 répondants ont donné leur tranche d'âge : 49% ont plus de 66 ans, 43% ont entre 41 et 65 ans et 8% ont entre 16 et 40 ans.

Le questionnaire s'articulait autour de 4 grands thèmes, dont les résultats sont détaillés dans ce document :

1. **L'adhésion à la Société des Amis de Versailles** (profil, attentes et utilisation de la carte de membre au château)
2. **Le programme d'activités de la Société des Amis de Versailles** (la participation aux activités, l'évaluation du programme d'activités et de l'organisation des inscriptions, les idées de développement d'activités et de partenariats...)
3. **Le mécénat de la Société des Amis de Versailles** (la connaissance de nos projets au bénéfice du Château, les souhaits prioritaires pour l'action de la Société, l'engagement au travers des dons, la connaissance des dispositifs fiscaux...)
4. **L'évaluation de la Société, de sa communication et le sens donné à « Ami de Versailles ».**

Les répondants ont en très grande majorité répondu à toutes les questions (taux d'achèvement de 89%), et le temps moyen consacré au questionnaire a été de 9 minutes.

## I. L'adhésion à la Société des Amis de Versailles



### CE QUE NOUS DIT

#### L'ENQUÊTE :

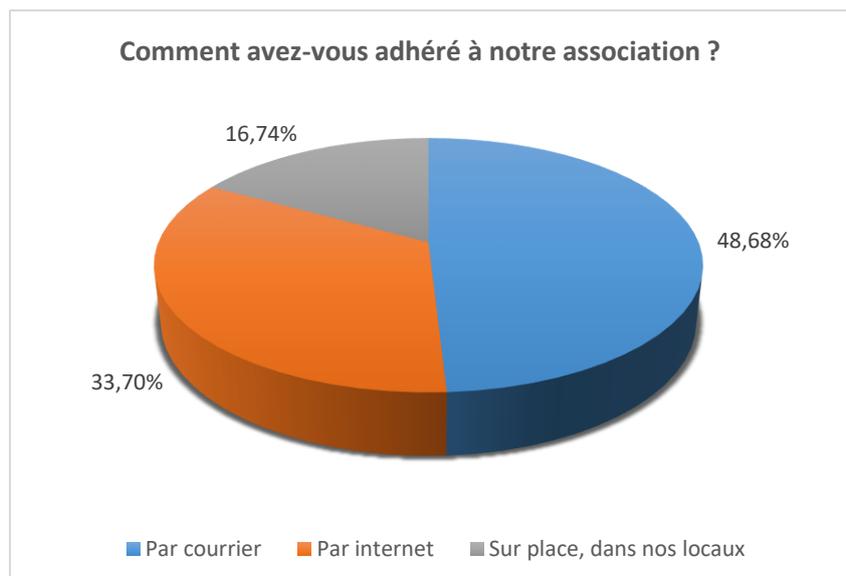
Sur les 915 personnes ayant répondu à cette question :

- près de 39% ont rejoint la Société des Amis de Versailles à la suite d'une visite au Château (ancienne ou récente) ;
- 25% ont connu l'association par un autre membre des Amis de Versailles ;
- 13% ont connu l'association via notre site internet ou les réseaux sociaux.

### Voici comment vous pouvez nous aider à faire connaître la Société des Amis de Versailles :

- en en parlant autour de vous ;
- en distribuant nos dépliants d'adhésion (dépliants disponibles sur simple demande à l'accueil de la Société des Amis de Versailles) ;
- en partageant notre actualité sur les réseaux sociaux [Facebook](#), [Instagram](#), [Twitter](#) ou [LinkedIn](#), (@amisdeversailles, @amisversailles, #amisdeversailles)
- en proposant aux personnes de votre entourage de participer à une conférence des Amis ;
- en [offrant une adhésion](#) à une personne de votre entourage !

**Merci pour votre soutien !**

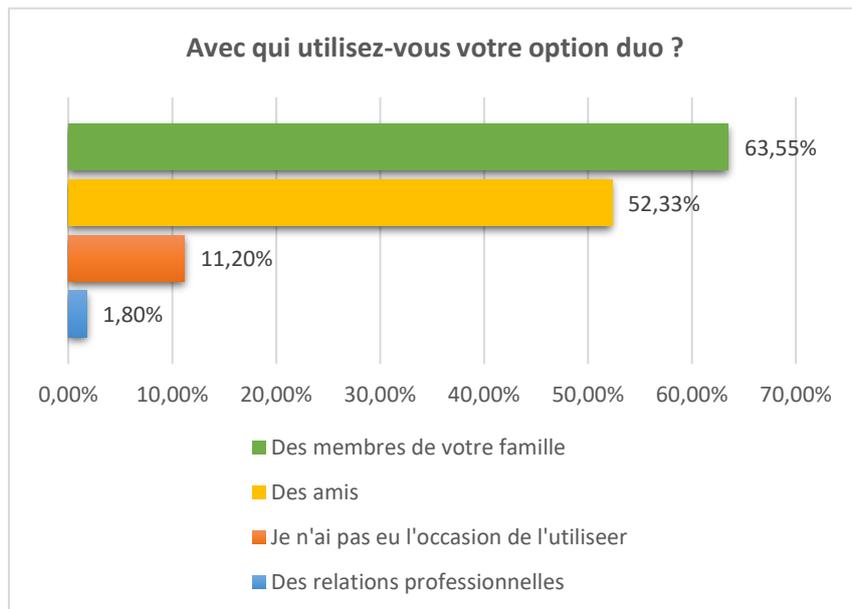


### CE QUE NOUS DIT

#### L'ENQUÊTE :

Sur les 908 personnes ayant répondu à cette question, la majorité des membres a adhéré à la Société des Amis de Versailles par courrier.

**Si vous n'avez pas encore renouvelé votre adhésion, pensez à le faire avant fin janvier (de préférence [par internet](#)) afin de profiter des activités du premier trimestre et de continuer à recevoir nos communications !**



## CE QUE NOUS DIT

### L'ENQUÊTE :

Sur les 915 personnes ayant précisé leur statut, 321 personnes ont une option DUO (payée ou incluse dans leur adhésion).

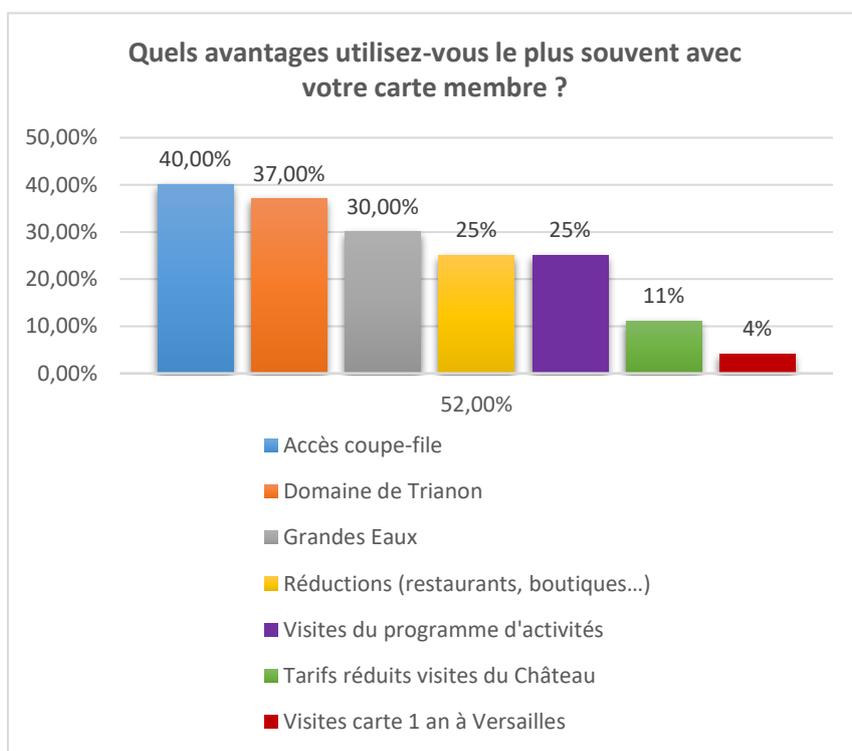
A la question « Avec qui utilisez-vous votre option DUO », la plupart des répondants indiquent qu'ils utilisent cette option avec des membres de leur famille ou des amis. Seuls 11% d'entre eux n'ont pas eu l'occasion de l'utiliser.

## OPTION DUO, MODE D'EMPLOI

L'option DUO coûte 30€ par membre. Elle est incluse dans les adhésions « Bienfaiteur » et « Jeune Ami ». L'option DUO permet d'être accompagné d'une personne de son choix à chacune de ses visites dans l'ensemble des espaces du château et du domaine de Versailles, y compris lors des expositions temporaires, des « Jardins Musicaux » et des « Grandes Eaux Musicales » en journée !

**Bon à savoir :** l'option Duo ne vous permet pas d'inscrire un invité à une activité du programme de la Société des Amis de Versailles. Les activités sont en effet réservées aux seuls membres, à l'exception des conférences qui sont accessibles à tous, membres et non-membres.

**Vous pouvez en revanche participer aux visites guidées organisées par le Château avec votre invité. Votre invité bénéficie alors, comme vous, du tarif réduit (voir page 7).**



## CE QUE NOUS DIT L'ENQUÊTE :

L'accès aux expositions temporaires, l'accès gratuit au Domaine de Trianon et l'accès coupe-file font partie des avantages dont vous profitez le plus souvent.

**Pour retrouver la liste des avantages que procure votre carte, cliquez [ici](#) ou contactez-nous [par email](#).**

*Plusieurs d'entre vous nous interrogent sur l'accès gratuit en voiture dans le parc du Château. Cela n'est malheureusement pas un avantage envisageable.*

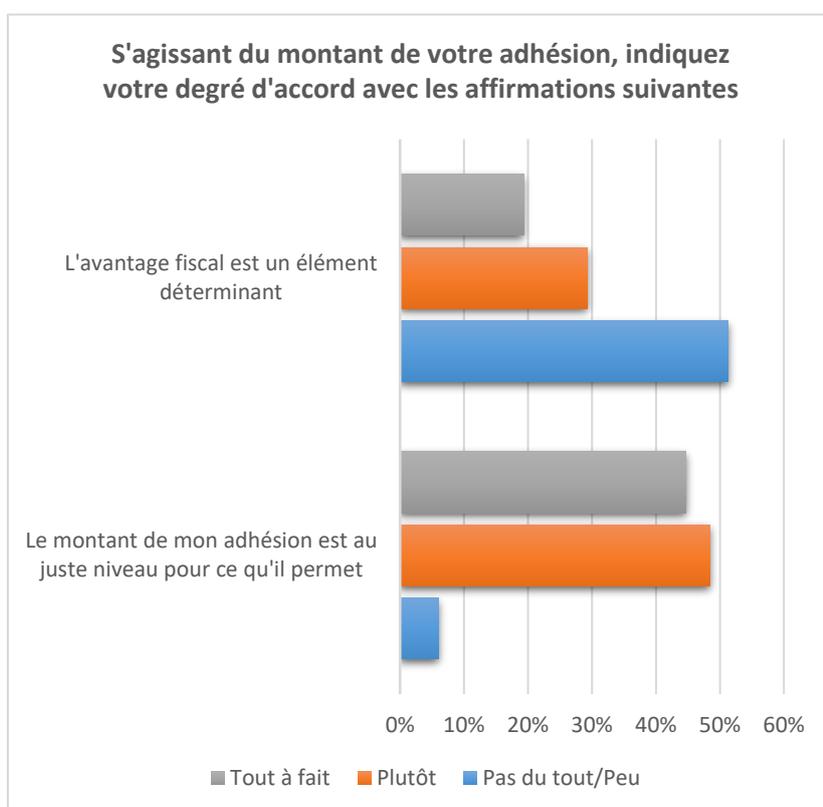
## COUPE-FILE, MODE D'EMPLOI : ON FAIT LE POINT POUR VOUS

**L'accès coupe-file est valable pour l'entrée A au Château uniquement.**

En raison du plan Vigipirate, le contrôle de sécurité est actuellement renforcé. Il peut en résulter un ralentissement important devant la grille d'Honneur du Château. **La carte de membre de la Société des Amis de Versailles permet un accès prioritaire seulement après ce premier contrôle.** Vous pouvez alors exercer votre droit d'accès coupe-file en présentant votre carte à un agent, à proximité du panneau « ENTRÉE A ». Il n'y a pas d'accès coupe-file à Trianon.

Si vous venez avec d'autres personnes non-membres, il est possible d'acheter des billets sur le [site internet du Château](#) ou, en dernière minute, à proximité du Château (Office du Tourisme ou Brasserie du Musée). **Deux accompagnants munis de leurs billets peuvent bénéficier de votre accès coupe-file.**

**À noter :** si le Château est gratuit pour les moins de 18 ans (et même moins de 26 ans pour les résidents de l'Union Européenne), **l'accès aux « Grandes Eaux Musicales » et aux « Jardins Musicaux » est gratuit uniquement pour les enfants de 0 à 5 ans.** Si vous venez en famille, pensez à l'option DUO ou la carte Jeune Ami.



### CE QUE NOUS DIT L'ENQUÊTE :

Sur 906 personnes ayant répondu à cette question, le montant de l'adhésion est au juste niveau pour la grande majorité.

Concernant l'avantage fiscal de la cotisation, celui-ci est déterminant pour les membres Sociétaires et Bienfaiteurs. Il l'est moins pour les Adhérents.

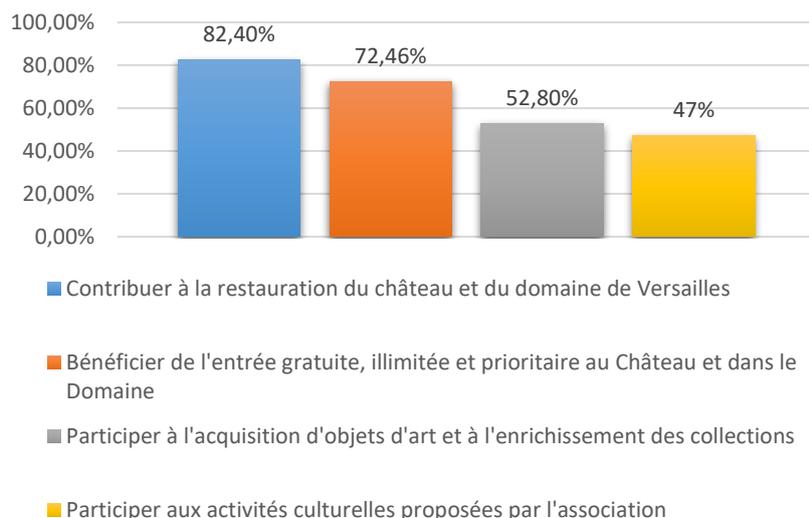
### NOUS RÉPONDONS À VOS QUESTIONS :

**« J'ai rejoint l'association en tant que membre « Adhérent ». Le coût de mon adhésion est de 60€. Pourtant, mon reçu fiscal indique un montant de 20€. Est-ce normal ? »**

Oui, c'est tout à fait normal ! En effet, c'est sur la base du don inclus dans votre adhésion que nous éditons votre reçu fiscal. Ainsi, pour une adhésion de type « Adhérent » à 60€, le don inclus dans l'adhésion est de 20€, les 40€ restants correspondant à la valorisation des avantages de la carte. Ne soyez donc pas surpris si le montant de votre reçu fiscal ne correspond pas au montant de votre adhésion ! Pour retrouver le montant du don inclus dans votre cotisation, cliquez [ici](#).

**À noter :** avec le prélèvement à la source, vous continuez à déclarer vos dons lors de votre déclaration d'impôts !

### Qu'est-ce qui vous tient à cœur dans votre adhésion aux Amis de Versailles ?



### CE QUE NOUS DIT

#### L'ENQUÊTE :

82% des répondants sont très attachés au fait de « contribuer à la restauration du Château ».

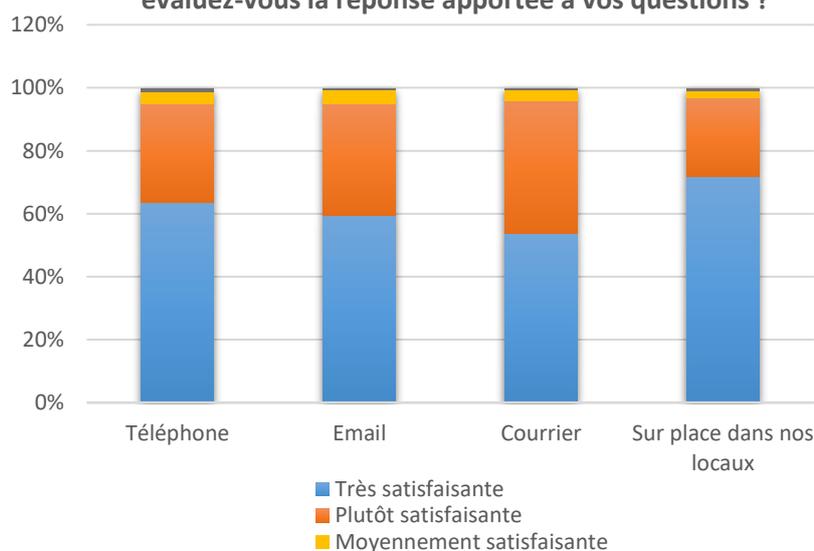
72% citent l'avantage de la carte des Amis.

Seulement 47% choisissent les activités culturelles.

35 répondants ont souhaité préciser un autre motif.

Parmi les thématiques le plus souvent citées, nous retrouvons l'enrichissement des connaissances, le partage, la rencontre, l'engagement, ainsi que la transmission.

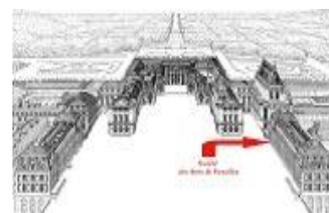
### Si vous nous avez contactés récemment, comment évaluez-vous la réponse apportée à vos questions ?



### CE QUE NOUS DIT

#### L'ENQUÊTE :

Sur 576 personnes ayant répondu à cette question, la majorité est très satisfaite.



Où nous trouver ?

**Vous avez consulté notre [site internet](#) et vous n'avez pas trouvé la réponse à vos questions ? Voici comment nous contacter :**

- **Par mail (de préférence) :**

• Si votre demande porte sur votre adhésion : [adhesions@amisdeversailles.com](mailto:adhesions@amisdeversailles.com)

• Si votre demande est en lien avec le programme d'activités : [activites@amisdeversailles.com](mailto:activites@amisdeversailles.com)

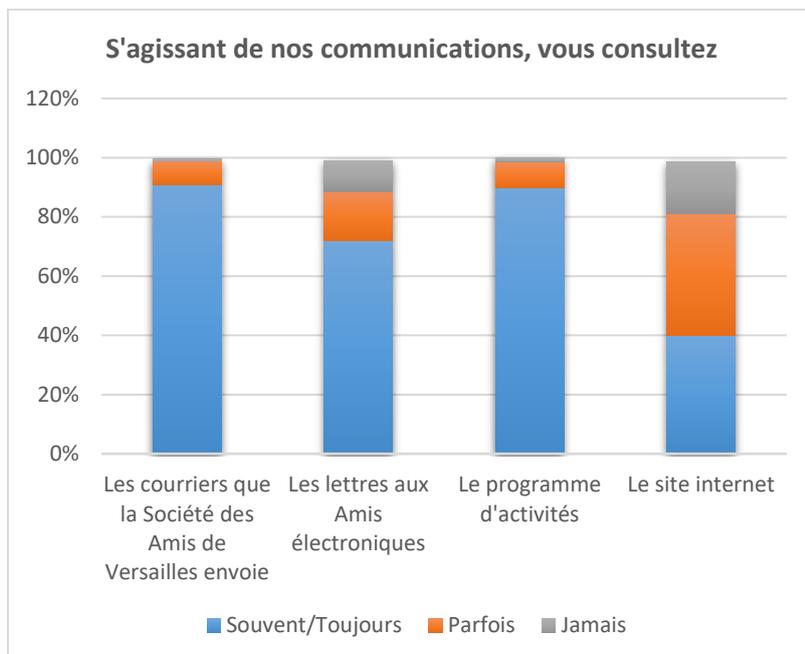
**Vous avez un doute sur une visite (date, horaire, point de rendez-vous) ? Pensez à consulter l'agenda des activités sur notre site internet (en bas à gauche sur la page d'accueil de notre site).**

• Si votre demande concerne vos dons : [mecenat@amisdeversailles.com](mailto:mecenat@amisdeversailles.com)

• Pour toute autre question : [contact@amisdeversailles.com](mailto:contact@amisdeversailles.com)

- **Par téléphone :** au 01.30.83.75.48

- **Sur place, dans nos bureaux :** nos bureaux sont situés dans l'aile des Ministres Nord, dernier perron au pied de la Chapelle. Ils sont ouverts du lundi au vendredi de 9h30 à 13h00 et de 14h00 à 17h30.



**CE QUE NOUS DIT L'ENQUÊTE :**

Sur 914 personnes ayant répondu à cette question, 91,52% lisent souvent ou toujours les courriers que la Société des Amis de Versailles leur envoie et 90% lisent souvent ou toujours le programme d'activités.

Vous êtes en revanche peu nombreux à nous suivre sur les réseaux sociaux. Pour mémoire, nous avons 7880 « abonnés » sur Facebook et 3310 sur Twitter.

**II. Le programme d'activités de la Société des Amis de Versailles**



**CE QUE NOUS DIT L'ENQUÊTE :**

Sur les 882 personnes ayant répondu à cette question, 55% participent aux activités organisées par la Société des Amis de Versailles. En réalité, sur les 5.000 membres que compte l'association, seuls 20% des membres s'inscrivent aux activités culturelles.

**La Société des Amis de Versailles propose un programme riche et varié en activités constitué de visites privées, conférences-débats, excursions et voyages en France et à l'étranger. Pour vous inscrire à une activité, [cliquez ici](#) !**

**Le saviez-vous ?**

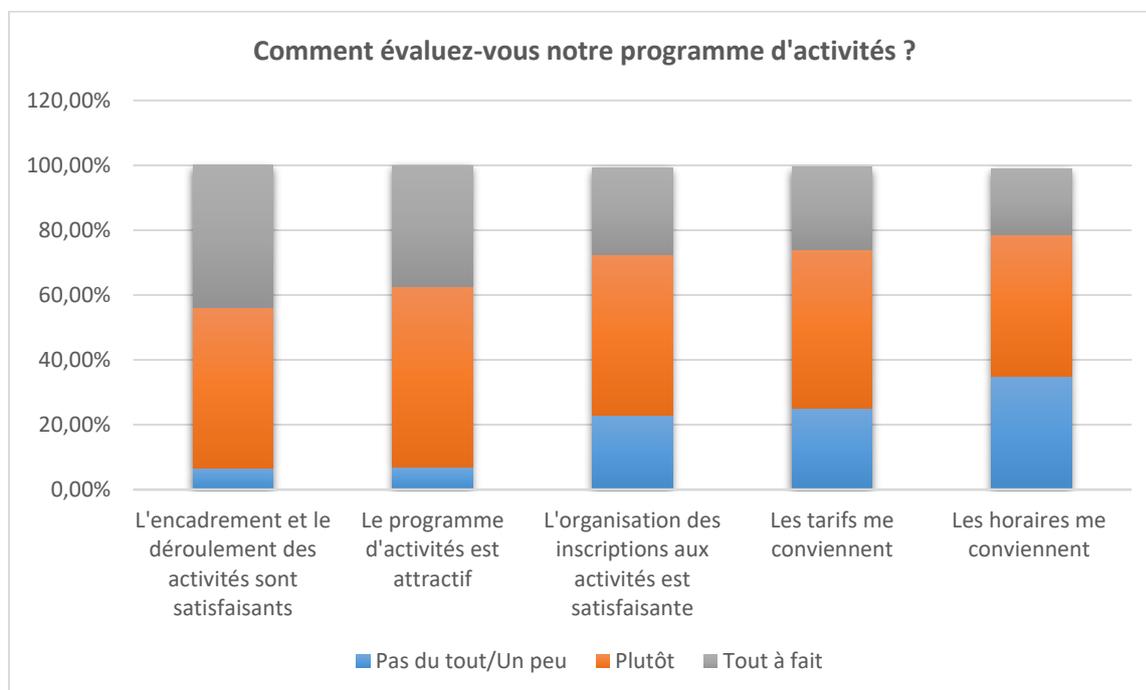
En complément du programme réservé aux Amis, vous pouvez vous inscrire aux visites proposées par le Château :

- [les visites guidées](#) : vous bénéficiez du tarif réduit de 7€ au lieu de 10€. Ce tarif s'applique également à votre invité si votre carte est DUO ;

- [les visites du programme de la carte d'abonnement "1 an à Versailles"](#) (sauf mention "visite réservée exclusivement aux abonnés")

Les Amis ont aussi la possibilité de s'inscrire à des événements partenaires en cliquant [ici](#).

Si vous n'avez pas pu assister à nos conférences, retrouvez les **enregistrements audio des conférences** sur notre site internet, dans votre [espace membre](#).



### CE QUE NOUS DIT L'ENQUÊTE :

L'évaluation est globalement satisfaisante sur tous les points, en particulier sur l'attractivité et la diversité du programme d'activités ! Concernant le coût et les horaires, les avis sont plus partagés. De nombreux répondants demandent plus de visites le week-end et en soirée. L'inscription aux activités soulève de nombreux commentaires. Il semble que le processus des listes d'attentes ne soit pas toujours bien compris. Plusieurs personnes souhaiteraient être informées plus tôt du calendrier.

**Nous avons bien noté votre souhait d'avoir plus de visites le week-end. Nous tâcherons d'en tenir compte pour les prochains programmes. Vous avez été nombreux à nous faire part de vos suggestions de visites et de voyages. Merci à tous ! Nous essaierons, là encore, de prendre en considération vos retours pour les prochains programmes.**

Pour information, nous réfléchissons à la création d'une plateforme en ligne qui permettrait aux membres d'échanger entre eux au sujet notamment des activités, pour des covoiturages par exemple.

### INSCRIPTION, MODE D'EMPLOI : ON FAIT LE POINT POUR VOUS !

- La date d'ouverture des inscriptions est la même pour tous les membres. Aucun bulletin d'inscription n'est pris en compte avant la date d'ouverture des inscriptions.
- Par souci d'équité, pour les demandes d'inscription reçues par courrier postal, seule la moitié des places est mise en ligne pendant les 10 premiers jours.
- Les inscriptions sont également limitées à 3 visites les 10 premiers jours du programme (hors conférences, excursions, visites Jeunes Amis, cycle musical).
- Les membres Bienfaiteurs ne sont pas concernés par cette limitation.

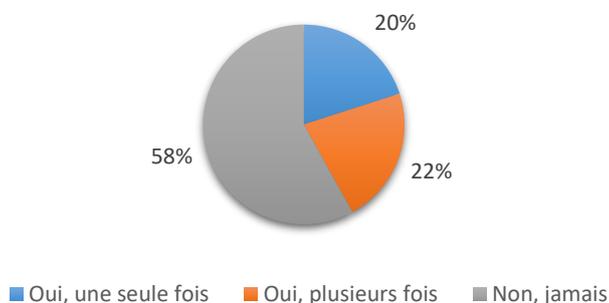
**Attention, nous ne prenons aucune inscription par mail ou par téléphone dans les dix premiers jours suivant l'ouverture des inscriptions.**

### Le saviez-vous ?

Une fois vos trois visites prioritaires réservées, **nous vous encourageons à vous inscrire en liste d'attente sur notre site internet** pour les autres visites qui vous intéresseraient. Nous pourrions ainsi vous contacter à l'issue des 10 jours en cas de places disponibles pour les visites non complètes ou ultérieurement en cas de désistement. **Surtout, cela nous permet de savoir que cette visite vous intéresse et de la reprogrammer le cas échéant. À la suite de vos remarques, nous nous engageons à programmer plus de dates pour les visites tous membres les plus demandées.**

### III. Le mécénat de la Société des Amis de Versailles

Avez-vous participé à une restauration ou à une acquisition par le biais de la Société des Amis de Versailles ?



#### CE QUE NOUS DIT L'ENQUÊTE :

Sur les 853 personnes ayant répondu à cette question, 42,2% disent avoir donné au moins une fois à la Société des Amis de Versailles. 75% des personnes ayant donné au moins une fois ont l'intention de refaire un don sous une forme ou une autre (IR, IS, IFI).

**MERCI à tous nos donateurs ! Votre soutien est essentiel à notre action. Pour mémoire, la Société des Amis de Versailles ne reçoit aucun financement public. Seuls vos dons nous permettent d'agir.**

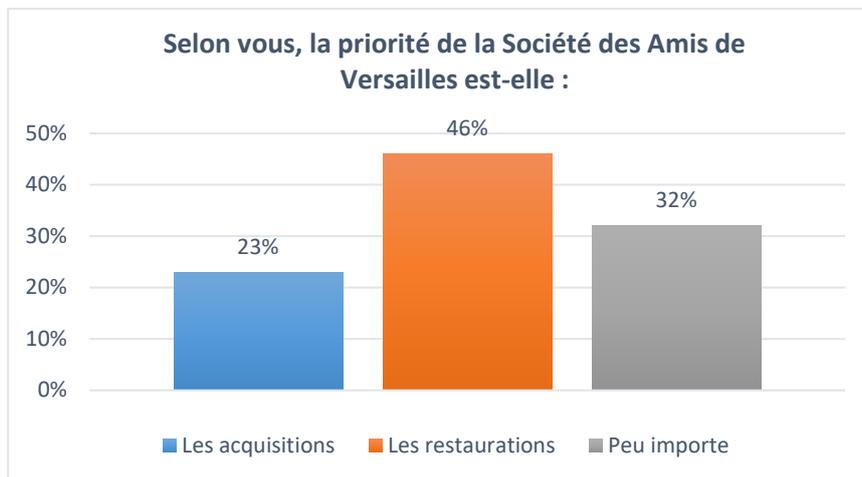
Le saviez-vous ?

#### VOS DONS, MODE D'EMPLOI :

- Vous pouvez faire un **don ponctuel** ou un **don régulier** par prélèvement automatique. Pour les dons ponctuels, vous pouvez opter pour un don par chèque, par carte bancaire en ligne et par téléphone ou par virement bancaire. [Téléchargez un bulletin de don](#) ou [consultez la page mécénat de notre site internet](#).
- Vous pouvez choisir de faire un **don libre** ou d'affecter votre don à un **projet en particulier**. Pour connaître nos projets en cours, cliquez [ici](#).
- Vous bénéficiez d'une **réduction de votre impôt sur le revenu de 66% sur le montant de votre don**, dans la limite de 20% de votre revenu imposable. Nous vous adressons votre reçu fiscal dès la réception de votre don. (Pour les dons d'entreprises, voir ci-dessous.)
- **Pour tout don à partir de 500€, une adhésion vous est offerte** pour vous ou la personne de votre choix. Attention, pour mettre en place cette adhésion, vous devez prendre contact avec l'équipe mécénat de la Société des Amis de Versailles : [mecenat@amisdeversailles.com](mailto:mecenat@amisdeversailles.com).

Le saviez-vous ?

La Société des Amis de Versailles encourage le **mécénat des petites et moyennes entreprises (PME) et des entreprises de taille intermédiaire (ETI)** en leur proposant des offres adaptées à leur budget. Ces entreprises peuvent ainsi associer leur image à celle du Château par l'intermédiaire de l'association et bénéficier de contreparties pour leurs clients et collaborateurs. Pour rappel, tout don d'entreprise donne droit à une réduction de l'impôt sur les sociétés de 60% du montant du don, dans la limite de 10.000€ ou de 5 pour mille du chiffre d'affaires lorsque ce montant est plus élevé, avec possibilité de reporter l'excédent sur les cinq exercices suivants (article 238bis du CGI). **Si vous souhaitez engager votre entreprise dans une démarche de mécénat, contactez-nous !**



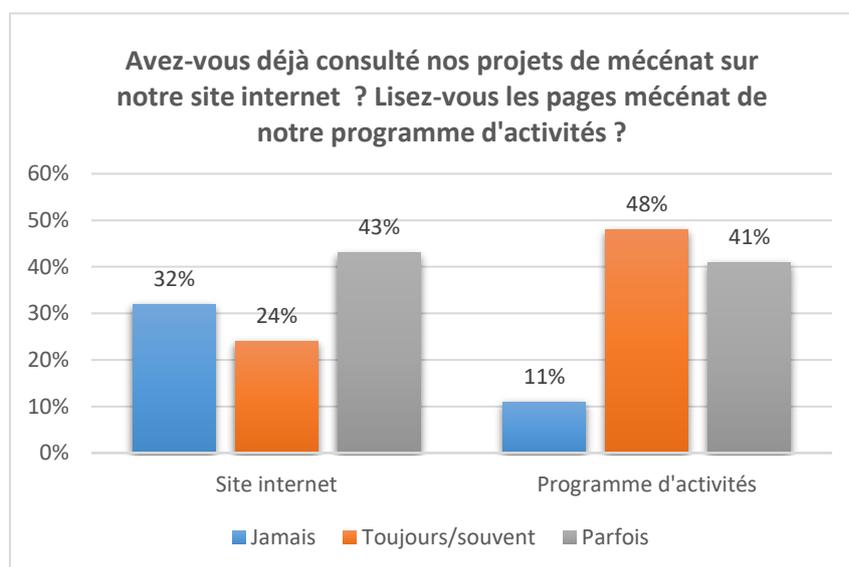
**CE QUE DIT L'ENQUÊTE :**

Sur les 853 répondants, 390 se prononcent en faveur de la restauration de pièces ou d'œuvres du Château et du Domaine. Les pourcentages restent relativement constants si l'on prend uniquement en compte l'avis des personnes ayant donné au moins une fois.

**Le saviez-vous ?**

Depuis 1907, la Société des Amis de Versailles a réalisé **près de 400 opérations de mécénat** en faveur du Château, grâce au soutien de ses généreux donateurs particuliers et de ses mécènes entreprises. À la demande de l'Établissement public du château de Versailles, la Société des Amis de Versailles peut s'engager à financer une acquisition ou une restauration au Château. Les restaurations les plus importantes sont généralement financées grâce à un legs, complété des dons de nos membres et donateurs.

La Société des Amis de Versailles s'associe également à toutes les campagnes d'adoption du Château. Ainsi vous pouvez adopter [un buste de la cour de Marbre](#), [un banc](#), [une statue de la Chapelle royale](#) ou [un arbre du parc](#) par l'intermédiaire de la Société des Amis de Versailles. Pour en savoir plus sur une adoption individuelle ou avec un groupe d'Amis, contactez-nous par [email](#).



**CE QUE DIT L'ENQUÊTE :**

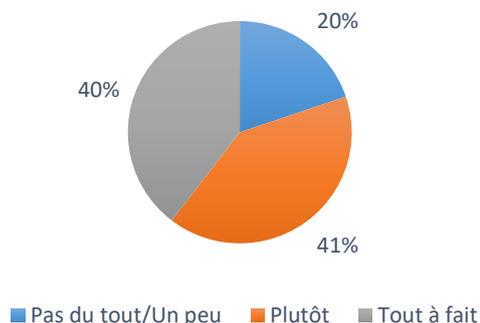
Sur 843 personnes ayant répondu à cette question, 89% lisent parfois ou plus les pages mécénat du programme d'activités alors qu'ils ne sont que 67% à consulter les pages mécénat de notre site internet parfois ou plus.

Ces chiffres s'élèvent respectivement à 78% et 95,8% pour les personnes ayant donné au moins une fois à l'association.

**À venir...** Tous les projets de mécénat menés par la Société des Amis de Versailles depuis sa création en 1907 sont recensés dans notre [Grand Livre du Mécénat](#) et consultables sur notre site internet. En 2020, nous envisageons de développer un nouvel outil numérique et interactif pour mieux valoriser le travail réalisé grâce à votre soutien... Restez connectés !

**Le saviez-vous ?** Chaque année, les Jeunes Amis de Versailles sont associés à un projet de mécénat. Ce projet donne lieu à des **rencontres par tranche d'âges** et à l'édition d'un **livret** retraçant l'histoire de l'œuvre et les étapes de sa restauration. Ces livrets sont consultables sur notre [site internet](#).

**Vous sentez-vous suffisamment informés sur les différents dispositifs fiscaux en matière de dons et de legs ?**



#### **CE QUE DIT L'ENQUÊTE :**

Bonne nouvelle ! 8 répondants sur 10 se sentent plutôt ou tout à fait informés sur les différents dispositifs fiscaux en matière de dons et de legs.

Si vous nous avez laissé vos coordonnées pour en savoir plus, nous vous contacterons prochainement pour répondre à vos questions. Vous pouvez également poser vos questions par email à [direction@amisdeversailles.com](mailto:direction@amisdeversailles.com) pour demander notre documentation complète.

#### **IV. L'évaluation de la Société, de sa communication et le sens donné à « Ami de Versailles »**

##### **En résumé, être Ami de Versailles, c'est :**

Les formulations qui reviennent le plus souvent sont :

- 1 : « Participer à l'embellissement du château »
- 2 : « Du bonheur »
- 3 : « Respecter notre patrimoine et le maintenir »
- 4 : « Aimer Versailles »
- 5 : « Faire partie d'une association qui œuvre au rayonnement et à la préservation de Versailles »

Nous ne pouvons pas retranscrire ici toutes vos réponses. En voici néanmoins quelques-unes que nous souhaitons partager avec vous !

- « Être ami de Versailles c'est pour la vie ! »
- « Toujours s'émerveiller et découvrir quelque chose en visitant le Château »
- « La plus belle carte de visite du monde »
- « Se sentir un peu chez soi à Versailles, dans une intimité avec ce lieu si magnifique et touchant. »
- « Un honneur et un bonheur »
- « Contribuer à faire briller tel un soleil le château de Versailles dans le monde entier ! »
- « Être un petit grain de sable du ciment des monuments du Domaine »
- « Donner un peu obtenir beaucoup »
- « Faire partie d'une véritable famille avec une passion commune : LE CHATEAU »
- « Vouloir que dans 300 ans et plus nos successeurs puissent profiter du château »

##### **Sur une échelle de 1 à 10, quelle note générale donnez-vous à la Société des Amis de Versailles ?**

Vous nous donnez une note moyenne de **8.5/10**.

***Merci à tous pour votre confiance et votre fidélité !***



## **SOCIÉTÉ DES AMIS DE VERSAILLES**

Château de Versailles - RP834

FR – 78008 Versailles cedex

Tél. : +33 (0)1.30.83.75.48

[contact@amisdeversailles.com](mailto:contact@amisdeversailles.com)

[www.amisdeversailles.com](http://www.amisdeversailles.com)

Retrouvez nous sur :

