

Bilan visites guidées 2017

Ce bilan concerne les visites guidées organisées par l'office de tourisme : centre historique, Art nouveau-Art Déco, visites apéritives, visites thématiques, visites Saint-Nicolas et Un soir, une commune.

Quelques remarques générales une augmentation du public local ¹

- Week-ends 14 juillet et 15 août beaucoup de monde avec doublement des visites et ajout de visites les 2 jours fériés
- Les visites guidées sont à nouveau cette année des prestations qui rencontrent beaucoup de succès.

1. Visites du centre historique

1228 personnes - Les samedis du 1^{er} avril au 4 novembre + les mardis en juillet-août + vacances de Noël, soit 49 dates (44 en 2016).

2 visites sont proposées en allemand : le vendredi saint et le jour de la fête nationale.

Ces visites fonctionnent toujours très bien quelle que soit la période de l'année. 25 personnes par visite en moyenne (autant en 2016), sachant que certaines visites ont pu être doublées. Le public en étant de plus en plus demandeur, des dates ont donc été ajoutées

Nouveautés 2017 :

- visites proposées les 14 juillet et 15 août (jours fériés) qui ont rencontré beaucoup de succès.
- 4 visites durant les vacances de Noël qui ont bien marché après Noël mais pas avant.

Nombre moyen de personnes par mois :

- Avril : 25,8 pers. (21 en 2016)
- Mai : 23,2 pers. en moyenne (29 en 2016)
- Juin : 25,75 pers. (11 en 2016)
- Juillet : 23,6 personnes (24 en 2016)
- Août : 26,7 personnes (25 en 2016)
- Septembre : 23,8 pers.(34 en 2016)
- Octobre : 28,3 pers. (30 en 2016)
- Décembre : 22,2 pers. (1 seule visite pour la Saint-Nicolas en 2017 donc pas de comparaison)

Public : très majoritairement des touristes : la clientèle d'Ile-de-France constitue près d'un quart des participants à ces visites (24%), puis celle de la métropole (11,4%), du Grand-Est hors Métropole (12%, répartis à parts égales entre Lorrains à 5,8% et autres du Grand Est à 6,4% également), d'Auvergne-Rhône-Alpes (10%), de Belgique (6,7%), des Hauts-de-France (5,9%) et d'Allemagne (4,5%).

¹ Locaux : habitants de Meurthe-et-Moselle

Visites largement réservées en dernière minute à l'accueil : 80%, sachant que les réservations en ligne ne sont plus possibles depuis le 1er octobre.

2. Visites Art Nouveau-Art Déco

267 personnes – visites les samedis matin de mai à juin et de septembre à octobre

Cette thématique reste très forte et attire presque autant de visiteurs locaux que de touristes (52%). Ce sont surtout ceux en provenance d'Ile-de-France (13% de l'ensemble des visiteurs, locaux compris) qui s'intéressent à l'Art nouveau.

la visite au Parc de Saurupt, proposée à 3 dates, remporte le plus grand succès en étant systématiquement complète .

Nouveautés 2017:

- visite « nocturne » art nouveau au cœur des affaires (circuit en centre-ville) vendredi 23 juin dans le cadre d'une ouverture en soirée des commerces du centre-ville. Malgré une mise en place tardive et une communication restreinte, 11 personnes y ont participé, quasi exclusivement des gens de passage.
- circuit Art nouveau de l'Excelsior à la Villa Majorelle proposée dans le cadre des journées du patrimoine afin de valoriser la restauration de la Villa Majorelle. Visite complète
- 3 dates supplémentaires par rapport à 2016

Public : touristes (52%) et locaux (48%). Parmi les touristes, les plus nombreux sont ceux du Grand Est (hors Métropole), soit 16% des participants, puis les Parisiens (13%)

3. Visites apéritives

8 dates cette année contre 12 en 2016

Bon taux de remplissage globalement (16 personnes en moyenne pour des visites parfois limitées à 18-20 personnes) mais en baisse car les 2 nouveaux sites proposés cette année (voir ci-dessous) n'ont pas remporté un franc succès. Le bénéfice est assez limité compte-tenu de la part importante de l'apéritif dans le coût total.

2 nouveautés : la chapelle Sainte-Elisabeth (31 personnes sur 2 dates) et les locaux de l'Association culturelle juive (21 sur 2 dates) qui ont rencontré un succès moyen. Les classiques comme l'Arc Héré et la porte de la Craffe ont été complètes comme les années précédentes. La porte Saint-Georges n'a attiré que 12 personnes.

Public : presque exclusivement des locaux

4. Visites thématiques

205 personnes – en juillet et en août

8 dates ont été proposées cette année, soit 1 de moins que l'année dernière. 25,6 personnes en moyenne, soit un taux de remplissage tout à fait très satisfaisant (groupes limités à 25 personnes)

mais la visite Halloween a pu être doublée). En 2016, le nombre moyen de personnes par visite s'élevait à 20,6.

Public : majoritairement des locaux (90%)

Bénéfice : **1.257.50€** (1228,20€ en 2016), soit +2%

36% de ces visites ont été réservées en ligne. À noter que celle pour Halloween n'a pas pu bénéficier de la réservation online.

5. Visites Saint-Nicolas

Cette visite thématique est une nouveauté 2017 qui a bien fonctionné (20,4 personnes en moyenne par visite), en partenariat avec le village gourmand : une boisson chaude était incluse dans la visite

Public : 1/3 étaient des touristes d'Ile-de-France, près de 11% de la Métropole et près de 16% de la région Auvergne-Rhône-Alpes, près de 14% de la Normandie et à peine 6% de Lorraine.

6. Un soir, une commune

Sur les 13 dates programmées, 10 ont eu lieu, (12 programmées et 3 annulées en 2016). La fréquentation est à peu près stable, soit **24,7 inscrits en moyenne** par soir (26 en 2015), avec toujours des divergences puisque la fréquentation a varié entre 7 et 43 inscrits.

Houdemont, Essey-lès-Nancy, Ludres et Laxou ont enregistré les meilleures fréquentations

Public : très majoritairement des locaux, les habitants des communes visitées (48) sont minoritaires par rapport aux visiteurs venus des communes des alentours (102 d'une commune de la Métropole hors commune visitée, 49 hors Métropole et 48 d'origine non identifiée).

7. Questionnaires de satisfaction

Les questionnaires de satisfaction ont été envoyés aux personnes dont nous disposons de l'adresse mail.

195 retours de questionnaires

Comment avez-vous connu cette prestation ?

116 par notre site internet

7 par le bouche à oreille

20 par notre page FB

5 suite à un envoi de doc

19 dans nos locaux

5 dans des établissements locaux

15 par des médias locaux

9 par un autre biais

Est-ce votre premier séjour à Nancy ? 108 habitent la Métropole, 54 oui, 33 non

Comment avez-vous réservé la visite ? 153 par notre site internet, ce qui est logique compte tenu du fait que nous avons besoin d'une adresse mail pour envoyer le questionnaire, 33 par téléphone et 9 à l'accueil.

121 n'ont rencontré aucune difficulté pour la réservation en ligne, 44 oui

Satisfaction quant au contenu de la visite :

137 très satisfaits

50 satisfaits

6 insatisfaits

2 ne se prononcent pas (n'ont pas pu assister
aux visites)

Satisfaction quant au rapport qualité/prix de la visite

102 très satisfaits

85 satisfaits

6 insatisfaits

4 ne se prononcent pas (n'ont pas pu assister
ou visite gratuite)