

Metz, le 03 septembre 2020

Bilan de la saison estivale de l'agence Inspire Metz – Office de Tourisme

◆ Un contexte inédit

Pour rappel, suite au déconfinement, l'agence Inspire Metz-Office de Tourisme a ouvert à nouveau ses portes au public dès le 18 mai avec toutes les précautions nécessaires liées au contexte sanitaire de la COVID-19.

Très faible les premiers jours, la fréquentation a rapidement progressé au fur et à mesure de la réouverture des sites touristiques et culturels, des hébergements et des commerces.

A partir du 15 juin, l'ouverture des frontières a permis le retour de nos clientèles européennes issues de la Grande Région. Ainsi, l'agence Inspire Metz-Office de Tourisme a décidé de baser son analyse sur cette période : du 15.06.2020 au 31.08.2020.

La fréquentation 2020 de l'agence Inspire Metz – Office de Tourisme représente environ 54% de la fréquentation 2019 (chiffre écompteur) sur la même période.

La clientèle est à plus de 98% une clientèle individuelle : l'absence de groupes constitués se fait cruellement sentir. On note également un impact de la canicule (baisse de fréquentation les jours de forte chaleur).

◆ Focus sur la clientèle française

La clientèle française est en baisse de **18,34%**. **La fréquentation issue des territoires du Grand Est, hors Lorraine reste stable.** En revanche, le report des manifestations telles que Hop Hop Hop, Constellations et la version « allégée » des Fêtes de la Mirabelle explique la baisse de fréquentation de la clientèle locale.

Cela dit, il est intéressant de noter **l'augmentation importante des franciliens de près de 28% sur juillet par rapport à l'année dernière même si l'effet retombe dès le mois d'août avec une baisse de 11%** (la canicule est également l'une des raisons de cette baisse).

Cette augmentation s'explique notamment par les très bons retours de la campagne de communication « Metz Métropole, destination vacances ».



Metz, le 03 septembre 2020

◆ Zoom sur la clientèle étrangère

En diminution de 63,07%, la fréquentation étrangère connaît beaucoup d'inégalités avec une absence quasi totale des clientèles hors Europe.

Au sein de l'Union Européenne, la baisse est plus importante chez la clientèle allemande (-63,32%) en raison de l'absence de groupes en particulier en juin, et les pays méditerranéens plus touchés par la COVID-19. La clientèle allemande est une clientèle plus frontalière (Länder de Sarre et Rhénanie Palatinat), la clientèle issue d'autres bassins de population importants (Frankfurt, Cologne), nous fait actuellement défaut.

Les visiteurs issus du Benelux sont néanmoins revenus sur le territoire pour en découvrir les richesses.

Le point sur les contacts à distance

Le nombre d'appels et de courriels reçus diminue dans une moindre mesure (-15,58%). La plupart des contacts provient d'une clientèle française, et plus particulièrement Grand Est, mais là encore les appels en provenance de locaux diminuent : le report du festival Constellations de Metz entraîne l'absence de questions sur les horaires du mapping et autres informations concrètes de même type. Les demandes portent principalement sur des questions pratiques sur les manifestations ou formalisent des inscriptions aux visites guidées de la ville.

NB : Appels de "dernière minute" : nos visiteurs signalent leur arrivée ou leur présence dans la ville et souhaitent être renseignés dans l'immédiat.

◆ Site tourisme-metz.com

Les visiteurs privilégient visiblement ce mode d'information (nombre de visites – 4,88% seulement par rapport à 2019, nombre de visiteurs – 4,92%).

Le top 4 des visiteurs :

France -----	60,47%
Allemagne -----	15,66%
Belgique -----	6,22%
Pays-Bas -----	4,84%

À noter dans les pages les plus vues "les sites incontournables" en néerlandais en 5^{ème} position : avec la COVID-19, les européens se tournent vers des destinations plus proches.

Régions françaises :

Grand Est -----	50,5%
Île-de-France -----	26,55%



Metz, le 03 septembre 2020

◆ Site inspire-metz.com : les effets d'une campagne de communication impactante

La campagne « Metz Métropole, destination vacances », menée en partenariat avec Metz Métropole, la Ville de Metz, la CCI Moselle Métropole Metz et la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Moselle, a permis une progression très importante des visiteurs sur le site inspire-metz.com : **x9,3 par rapport à la même période en 2019 avec un pic très net au lancement de la campagne dès le 29 juin**. On retrouve les cibles exposées aux messages publicitaires dans le top 5 des visiteurs du site.

D'une manière générale, les statistiques sont très performantes sur la cible Grand Est ainsi que sur la cible Ile-de-France, ce qui correspond bien à la fréquentation constatée à l'agence Inspire Metz-Office de Tourisme.



On note une appétence particulière des visiteurs pour les **thèmes suivants depuis le déconfinement** :

- Randonnée et balades nature
- Cyclotourisme
- Promenades en bateaux
- Découverte du patrimoine de la métropole (autour de Metz).



Metz, le 03 septembre 2020

◆ Visites guidées et boutique

Le nombre de visites groupes diminue de plus de 90%, alors que la **fréquentation des visites individuelles reste importante**.

Les visites virtuelles créées durant la période de confinement perdurent aujourd'hui comme un outil de promotion du territoire.

À noter pour la fin de saison : quelques réservations de groupes français et allemands sont encourageantes, et nous permettent d'espérer le retour de clientèles pour la fin de l'année avec l'offre événementielle qui se profile, si les conditions sanitaires se maintiennent.

Les visites et l'accueil des visiteurs se font dans le strict respect du protocole sanitaire (sur tourisme-metz.com).

Par ailleurs, les rallyes en petits groupes sont plébiscités : « En Quête de Metz » et « Sur les Traces du Graouilly » (produits de la boutique de l'agence Inspire Metz-Office de Tourisme).

En conclusion, un bilan en demi-teinte avec une logique baisse de fréquentation due au contexte sanitaire, une campagne d'envergure qui a permis de booster la fréquentation en juillet, en particulier en provenance d'Île-de-France, une programmation de visites guidées individuelles qui a séduit les visiteurs. Rappelons que ces éléments concernent uniquement l'agence Inspire Metz-Office de Tourisme et ne reflètent pas nécessairement la situation de l'ensemble des professionnels du territoire.

CONTACTS PRESSE

Marina LALLEMENT-WAGNER
Direction du Pôle Communication et Promotion
Agence Inspire Metz
Tél. 03 87 16 96 82 ou 06 09 90 51 37
mlallement@inspire-metz.com

Valentine VERNIER
Directrice Tourisme et missions Office
de Tourisme
Agence Inspire Metz
Tél. 03 87 39 01 07 ou 06 32 89 05 95
vvernier@inspire-metz.com



2 Place d'Armes
CS 80367
57007 Metz Cedex 1
Tél. 03 87 39 00 00
Fax. 03 87 75 11 41
contact@inspire-metz.com
www.inspire-metz.com