



30^{ème} anniversaire du label VILLES ET PAYS D'ART ET D'HISTOIRE

Le réseau des Villes et Pays d'art et d'histoire en Auvergne **Bilan et perspectives** Riom vendredi 16 octobre 2015





30 ème anniversaire du label VILLES ET PAYS D'ART ET D'HISTOIRE

Introduction

Patrice Ducher

Directeur adjoint représentant

Anne Matheron

Directrice régionale des Affaires
culturelles

D.R.A.C. Auvergne



30^{ème} anniversaire du label VILLES ET PAYS D'ART ET D'HISTOIRE

Accueil

Pierre Pécoul

Président de Riom Communauté

Maire de Riom



30 ème anniversaire du label VILLES ET PAYS D'ART ET D'HISTOIRE

Histoire et avenir D'UN LABEL PRESTIGIEUX

Claire Raflin
Conseillère V.P.A.H.
D.R.A.C. Auvergne

Histoire du label

Les origines: sauver les centres anciens

- **Contexte** : la politique de protection et de valorisation des centres anciens voulue par Malraux à travers sa loi sur les secteurs sauvegardés (1962) – politique elle-même issue d'une émotion devant l'état du tissu urbain historique après et depuis la deuxième guerre.
- **1967** – création de l'appellation *Ville d'art* par la caisse nationale des monuments historiques et des sites (CNMHS),
- proposée aux villes dotées d'un riche patrimoine bâti qu'elles souhaitent mieux faire connaître.

Villes d'art: bilan

- **80 villes** signèrent une convention selon laquelle elles s'engageaient à organiser des visites guidées par des conférenciers agréés par la Caisse, en échange d'une aide à des campagnes de promotion.
- le label contribua à **faire reconnaître la valeur historique et architecturale** de ces centres anciens et à les faire bénéficier d'**opérations de requalification immobilière**.
- l'optique restait cependant très traditionnelle et un peu étroite, assise sur une **conception savante du patrimoine**, caractérisée par ses monuments les plus prestigieux et plus ou moins destinée à une population sinon érudite, tout au moins cultivée.

Évolution du label : une nouvelle approche du patrimoine et des publics

Le contexte :

- **élargissement de la notion de patrimoine** à partir des années 1980 :

• il s'agissait d'intégrer dans la démarche tous les éléments du passé, toutes époques confondues qui ont forgé l'identité d'une ville ou d'un pays et qui contribuent à leur dynamisme actuel : patrimoine rural, mobilier, thermal, artisanal, industriel, ethnographique et immatériel, paysager et jardins...

- objectifs de **démocratisation de la culture**, devenus un enjeu majeur de la politique du ministère de la culture nouvellement créé

• tous les publics sont désormais visés, particulièrement ceux défavorisés par leur milieu social et culturel ou leur situation géographique.

1985 : un nouveau label

- création du label *Ville d'art et d'histoire* , décerné par le Ministère de la Culture.
- Il s'étendit quelques années plus tard à de nouveaux territoires, géographiquement plus vastes et moins peuplés, et surtout dotés d'un patrimoine plus modeste :
- il s'agira désormais du label *Ville et pays d'art et d'histoire*.

Critères

- **territoire pertinent**: géographiquement, historiquement et culturellement.
- **politique déjà engagée en matière de conservation et valorisation du patrimoine et de soutien à la qualité architecturale** : restauration du patrimoine, mise en valeur architecturale et paysagère, adoption d'outils de gestion urbaine (Secteur sauvegardé, ZPPAUP/AVAP)
- **projet de développement territorial** à partir du patrimoine, considéré comme une ressource et un facteur de cohésion sociale.
- **inscription dans une politique publique locale** en matière d'habitat, d'urbanisme, de tourisme, d'action culturelle et d'éducation.

Procédure de labellisation

- Les services du Ministère de la culture en charge de **l'instruction** :

- Administration centrale :

- direction générale des patrimoines

- sous direction de l'architecture

- bureau de la promotion de l'architecture et des réseaux (*P. Corré*)

- DRAC :

- conseiller VPAH (*C. Raflin*)

Procédure de labellisation

- Élaboration du dossier de candidature :
- Rencontre préalable entre la collectivité territoriale et la DRAC
- Constitution du dossier avec l'appui de la DRAC et de la DGP
- Délibération et courrier de la collectivité à la DGP
- Examen en Conseil national des VPAH : avis du Conseil
- Signature de la convention entre l'Etat et la collectivité

Contenu du dossier

- exposé des données locales (richesses patrimoniales...)
- bilan des actions déjà menées
- projet de mise en place de VPAH (objectifs, programme d'action, organisation, équipement, moyens)

Convention type

I - Les objectifs

- Valoriser le patrimoine et promouvoir la qualité architecturale
- Développer une politique des publics :
 - sensibiliser les habitants et les professionnels à leur environnement architectural et paysager
 - initier le jeune public à l'architecture et au patrimoine
 - accueillir les visiteurs

II – Les moyens

- recourir à un personnel qualifié
- créer un **Centre d'interprétation de l'architecture et du patrimoine** (CIAP)
- assurer la communication, la diffusion et la promotion de **l'architecture et du** patrimoine
- Utiliser le label et la charte graphique

III – Un partenariat permanent

- **Engagement de l'Etat**

appui scientifique et technique, promotion des actions du pays,
formation continue, recrutement de l'animateur

- **Financement**

Fonctionnement : subventions selon programmes annuels

Investissement : aide à la création de CIAP

- **Fonctionnement et évaluation de la convention**

commission de coordination, bilans

Le réseau aujourd'hui

En France

- 184 VPAH
- 68 PAH
- 116 VAH

soit environ 15% du territoire français



Le réseau en Auvergne : 7 VPAH

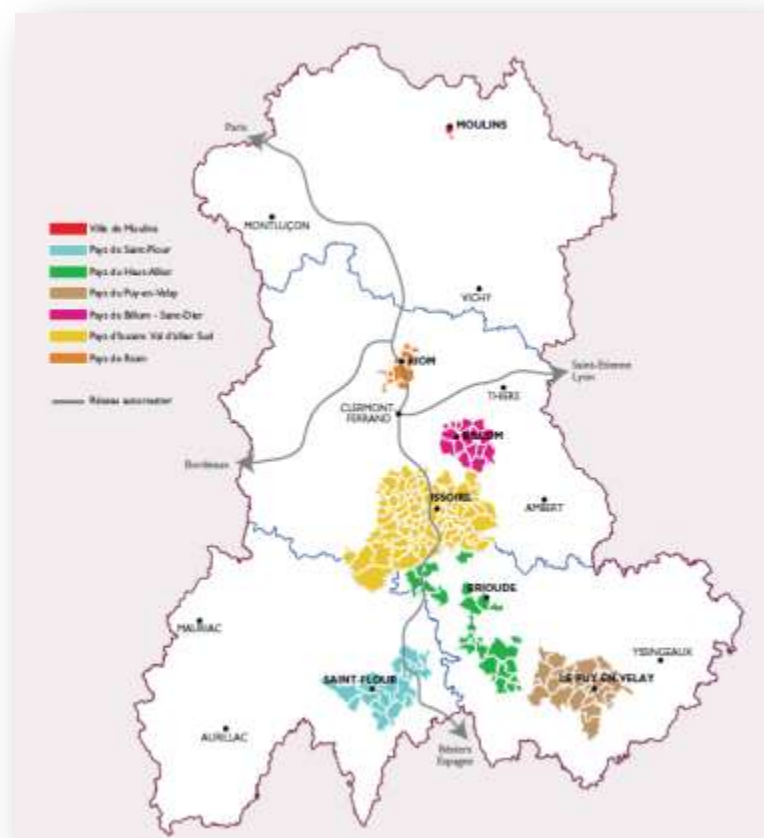
Etat des lieux territorial et évolutions en projet

• 1 VAH

- Moulins (1997/2014)

• 6 PAH

- Le Haut-Allier (1998) :
 - SMAT du Haut-Allier ; 26 / **120 communes**.
- Saint-Flour (2005):
 - communauté de communes du pays de Saint-Flour
 - 14 / **29 communes**.
- Riom (1975/1985/2005) :
 - Riom communauté ; 11 communes.
- Billom/Saint-Dier (2009):
 - communauté de communes Billom Saint-Dier-Vallée du Jauron
 - 17 / **21 communes**.
- Issoire/val d'Allier sud (1992/2006) :
 - syndicat mixte d'aménagement et de développement du Pays d'Issoire Val d'Allier Sud ; 93 communes.
- Le Puy-en-Velay (2006) :
 - communauté d'agglomération du Puy-en-Velay ; 28 communes.



La fréquentation : un public nombreux

DEP.	Structure	FREQUENTATION	Dont JEUNE PUBLIC
03	Ville de Moulins	11 970	1615
15	Pays de St-Flour	6507	3796
43	SMAT du Haut-Allier	10 229	2642
43	CA du Puy-en-Velay	15 487	4701
63	CC de Billom Saint-Dier	1670	683
63	Pays d'Issoire Val d'Allier	5110	1556
63	Riom communauté	17 741	5929
	TOTAL	68 714	20 922

Un réseau riche en patrimoine

- un patrimoine abondant, réparti sur l'ensemble des territoires,
dont une partie importante est protégée au titre des monuments historiques
- un patrimoine varié,
 - représentant les différentes typologies,
 - reflétant par sa nature, ses formes, ses matériaux et son histoire, l'identité des territoires eux-mêmes.

Moulins



Saint-Flour



Haut- Allier

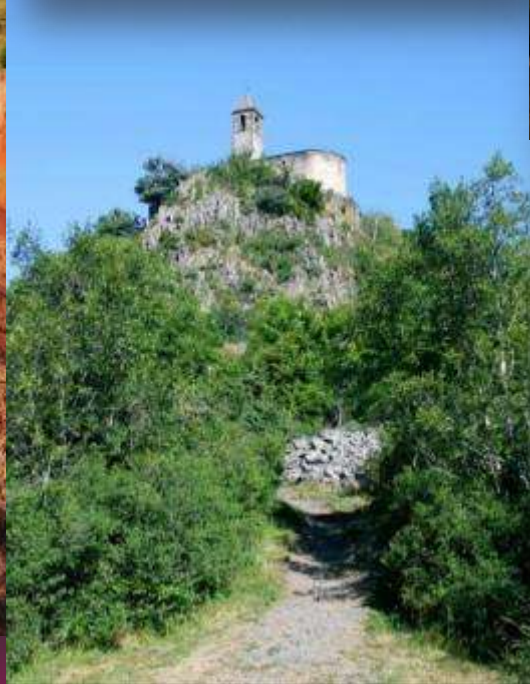
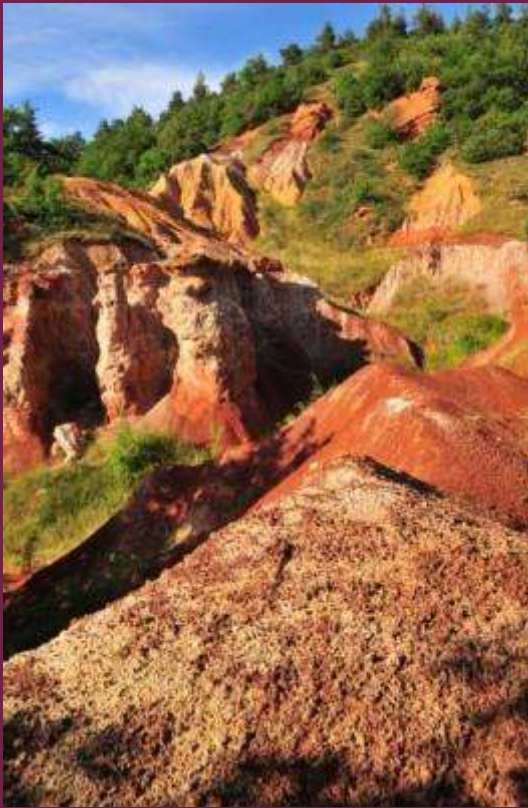


Le Puy-en-Velay



Issoire

Val d'Allier Sud



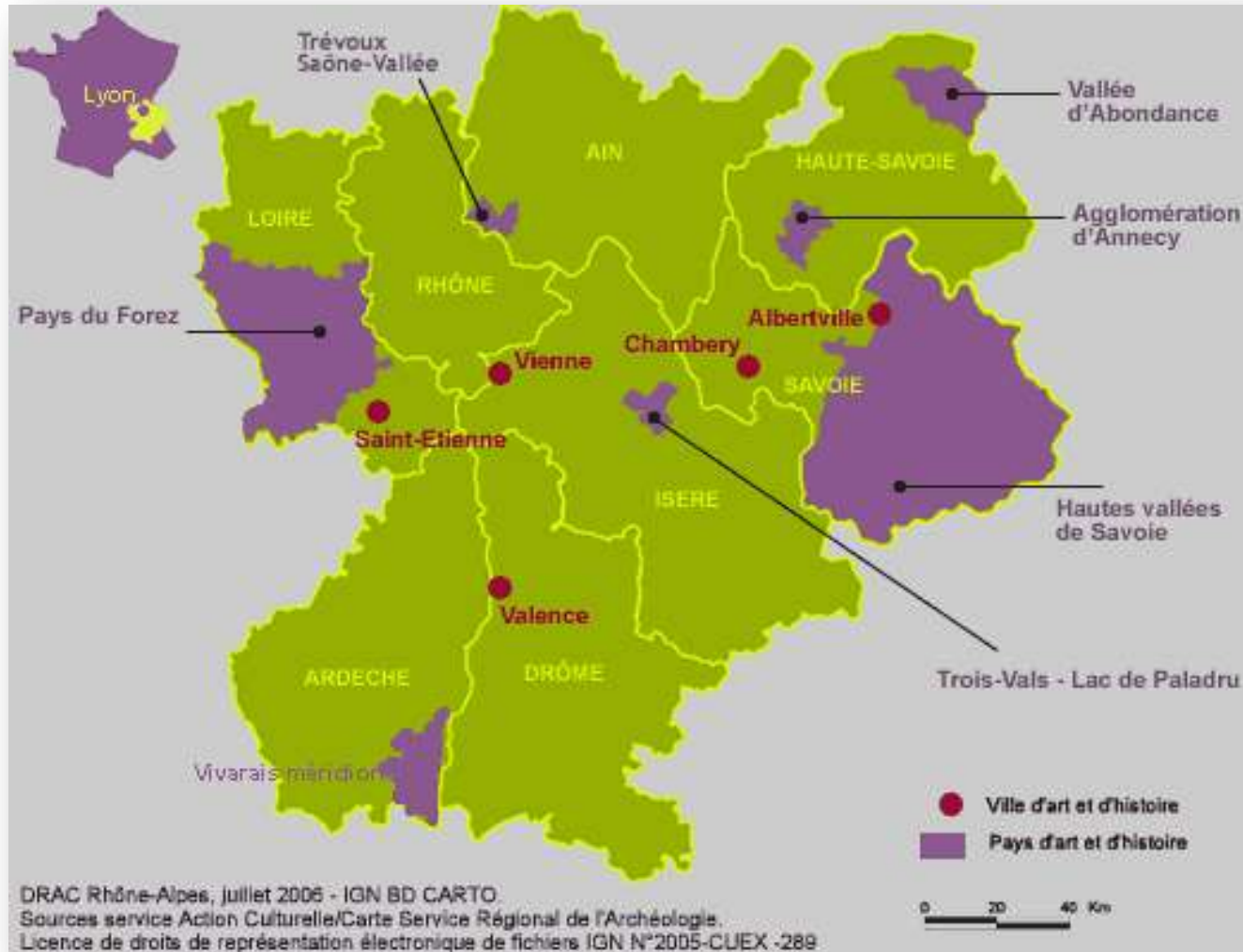
Riom



Billom Saint-Dier



Demain : la fusion des régions Auvergne et Rhône-Alpes



Rhône-Alpes
13 VPAH
(7 PAH , 6 VAH)

AURA : 20 VPAH



-552 communes concernées, représentant 1,2 M d'habitants

En perspective :

- Favoriser l'élaboration d'une culture commune du réseau ainsi élargi
- Profiter de la diversité accrue des sites pour enrichir les échanges
- Mutualiser certains moyens et élaborer des projets communs



30^{ème} anniversaire du label VILLES ET PAYS D'ART ET D'HISTOIRE

I - Une programmation au service du patrimoine et des publics

Les actions en direction du public touristique

Sophie Guet

Animateur de l'architecture et du patrimoine,
VAH de Moulins

Les actions en direction du public touristique



Les visiteurs des VPah d'Auvergne

1- Qui sont - ils ?

Tourisme culturel

- Visiteurs venant en **groupes organisés** via l'Office de Tourisme ou le CDT qui revendent nos visites ou directement par Le VPAH.
Groupes d'adultes, hors scolaires.
- **Visiteurs individuels** qui suivent notre programmation
- Ils connaissent les VPah et s'intéressent à leurs animations du patrimoine, reçoivent notre communication par courrier, flyer, mail...
- Ils sont envoyés ou sensibilisés par les offices de tourisme, les comités départementaux ou régionaux du tourisme, les hébergeurs ou les autres sites culturels.
- Ils préparent leurs vacances via internet...



2- Que Veulent-ils ?

- Etude de fréquentation des années antérieures

- Logiciel de statistiques

Périodes de fréquentation, visites les plus demandées

- Retours des guides conférenciers sur la période estivale

- Concertation avec l'Office de tourisme

Dates et horaires en adéquation avec la demande

ex : développement des visites nocturnes pour la période estivale

- Des villes touristiques et de vastes PAH

Dans les VPAH d'Auvergne certains sites comme Le Puy connaissent une très forte fréquentation touristique, d'autres comme le pays d'Issoire Val d'Allier Sud se déploient sur 93 communes et proposent environ 70 animations estivales du patrimoine, sur 50 sites.





3- Les attentes évoluent

Les VPah ouvrent aux visiteurs les **lieux emblématiques** de leurs territoires :

➤ églises, cathédrales, beffrois, châteaux pour des visites conduites par des guides conférenciers.

Mais le visiteur attend plus pour venir dans nos sites parfois méconnus...

Il veut être **surpris**, découvrir des **lieux cachés**, rencontrer des **artistes renommés**, participer à des visites plus **originales, inattendues** où **plusieurs domaines artistiques** peuvent se rencontrer.

Il a de plus en plus recours au multimédia.

Les réponses des Vpah

- Le Pah de Saint-Flour a fait le choix de **l'art contemporain** autour des expositions organisées annuellement dans la Halle aux Bleds par le FRAC Auvergne ou la biennale Chemin d'art. Les visiteurs accourent également à la rencontre d'artistes reconnus. Les VPah font écho à la programmation culturelle.



Chemin d'art



Les œuvres de Goudji



... présentées par l'artiste

Horaires décalés, les visites nocturnes



Moulins,
pavillon Anne
de Beaujeu



la PUY
en VELAY
Patrimoine inscrit de l'UNESCO
Capitale touristique de la Région Auvergne

LE PUY À LA
NUIT TOMBÉE

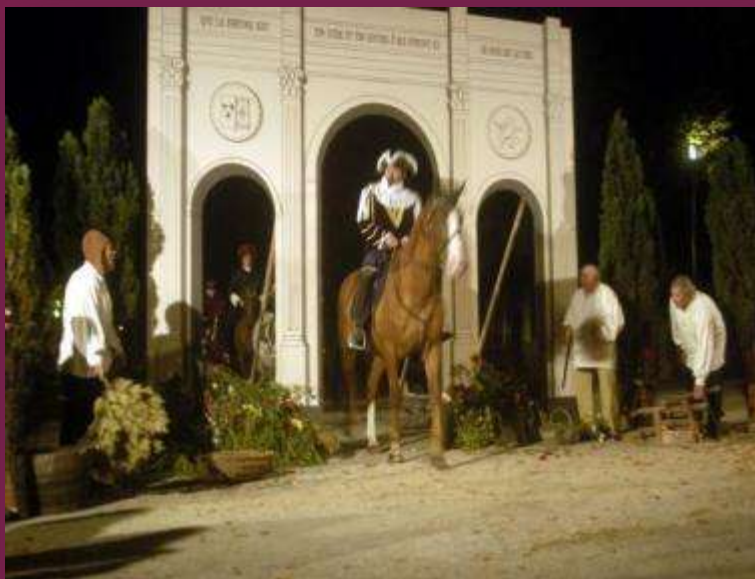
Balade découverte

Mercredis 15 et 29 juillet
12 et 19 août
20h30

Renseignements :
Hôtel-Dieu : 04 71 07 00 00
Office de tourisme : 04 71 09 38 41
Inscription conseillée.

VILLES
& PAYS
D'AUT
D'AUT
D'AUT
D'AUT

Les visites théâtralisées



La thématique
des Bourbons



La découverte d'un personnage historique



Le Puy, le site et la
famille de Polignac

Moulins, son et lumière *Les chevaliers de l'écu d'or*
L'histoire de Louis II de Bourbon

Concerts dans des lieux patrimoniaux

Des lieux privés ou peu accessibles,
des concerts précédés ou suivis de
visites guidées.

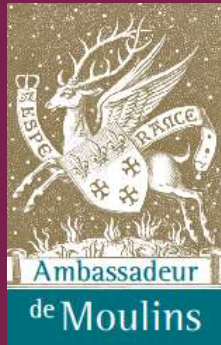


La thématique policière

Enquête interactive, challenge et découverte d'un édifice sur un mode ludique.



Des actions à développer, de nouvelles idées à proposer !



Les Vpah, une pépinière d'idées...
Des territoires à structurer autour des points forts.
Des habitants ambassadeurs de leur Patrimoine.





30^{ème} anniversaire du label VILLES ET PAYS D'ART ET D'HISTOIRE

I - Une programmation au service du patrimoine et des publics

Les actions en direction de la population locale

Myriam Bayol, A.A.P.,
Animateur de l'architecture et du patrimoine,
PAH Issoire-Val d'Allier-Sud

LES HABITANTS : un public au cœur des conventions VPAH

- des actions déclinant à l'infini la « visite », cadre privilégié de rencontres, de partages et d'échanges au sein des VPAH
- un accès favorisé par des formules de type « Passeport patrimoine », politique tarifaire voire gratuité



Visite-conférence
à Saint-Dier **d'Auvergne**

LES HABITANTS : un public au cœur des conventions VPAH

La mise en œuvre de la visite

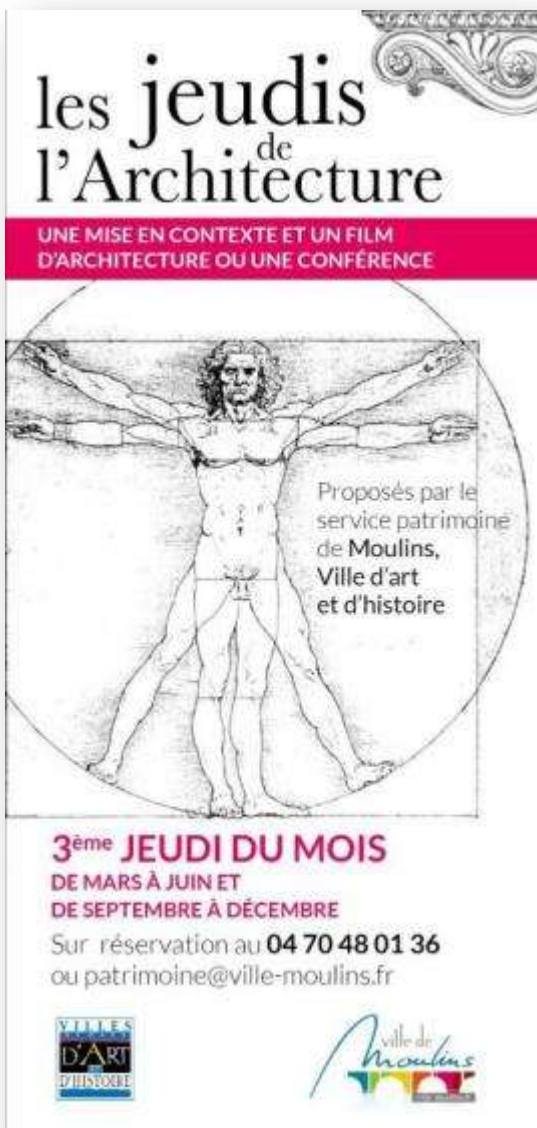
- de la visite-conférence ou visite-spectacle aux conférences et spectacles : un champ grandissant d'interventions et une offre sur mesure constamment renouvelée
- mêlant évènementiels et programmation au long cours
- avec contraintes spécifiques et atouts forts



Balade-découverte
ethnobotaniste
au Pays de Saint-Flour

Les conférences : des regards ajustés

- Panorama de l'architecture (Moulins)
- Patrimoine local et actualité de la recherche (Billom)
- Thématique annuelle (Riom)
- « J'ai rendez-vous avec... » (Le Puy)



Temps forts et opérations nationales

De mars à novembre, un calendrier bien rempli...

Printemps de l'Antiquité

JE des Métiers d'Art

RDV aux jardins

JN de l'Archéologie

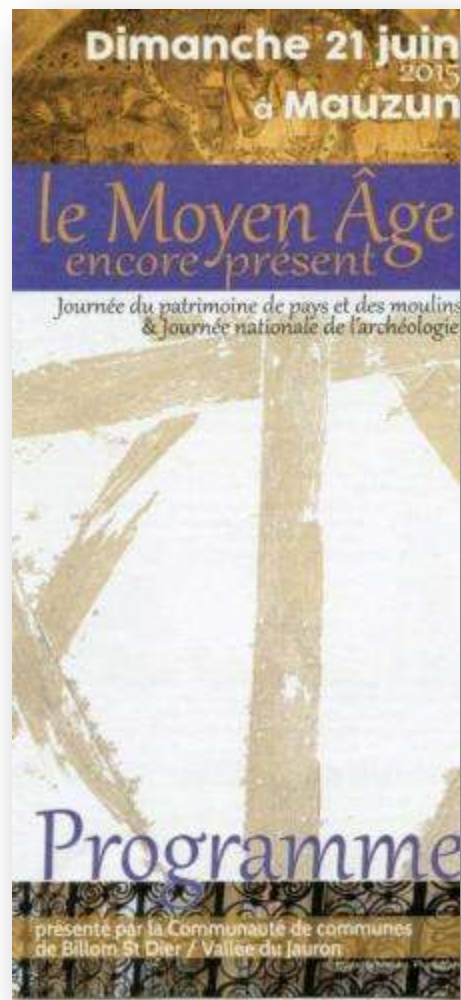
Journées du Patrimoine de Pays

Nuits des musées / églises

Journées européennes du patrimoine

Fête de la science

Centenaire Grande Guerre...



Temps forts et opérations nationales

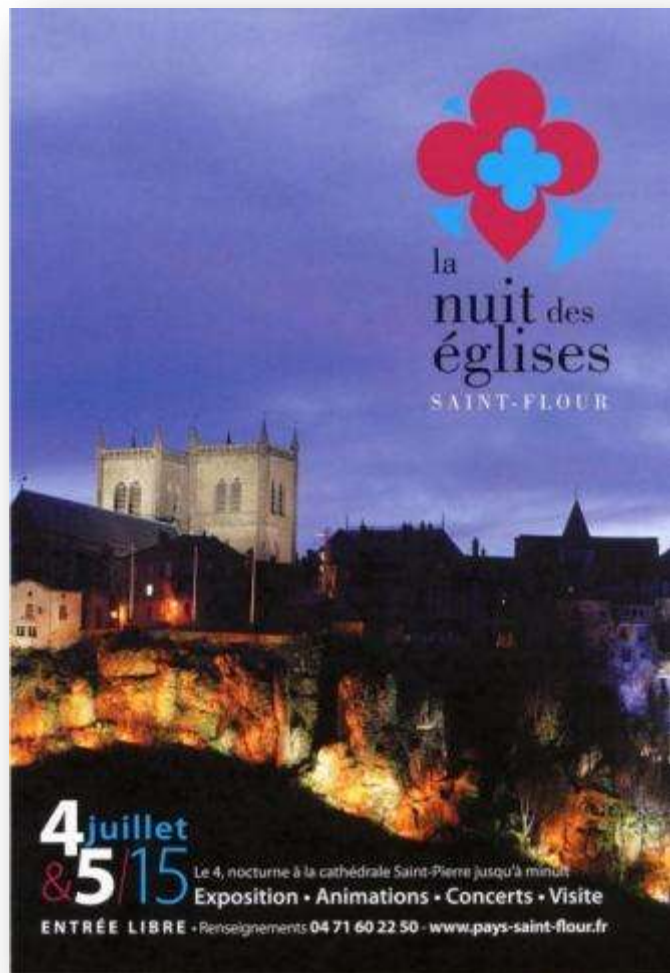
Les journées des métiers d'art au Puy-en-Velay



Les RDV aux Jardins 2015 en
Pays d'Issoire avec Anis Etoilé

Temps forts et opérations nationales

La nuit des églises 2015 à Saint-Flour



La commémoration de la Grande Guerre et de la Libération en Pays d'Issoire en 2014



"D'une guerre à l'autre"

ISSOIRE

Les monuments
commémoratifs
de 1914-1918 et 1939-1945

Dimanches 18 mai
et 14 novembre à 14 h 30

Place de Verdun - durée 2h30
Parcours commenté par un guide-
conférencier, à la rencontre des
monuments et plaques qui rendent
hommage aux disparus des deux
grandes guerres du XX^e siècle.
Prévoir voiture pour déplacement
jusqu'au cimetière du quartier de Bangy.

Gratuit - sur réservation
au 04 73 89 15 90 (Office de tourisme)

DE SARPOIL À CHAMÉANE

Circuit mémoire
de la Libération 43-44

Dimanche 6 juillet de 14 h 30 à 17 h

Place de Verdun - durée 2h30
Départ de Sauxillanges Val,
parking de Sarpail

Ce circuit rétrospectif commenté
par un guide-conférencier, relie
trois sous-mémoires des derniers
mois de l'Occupation et de la
Libération de ce secteur du Pays
d'Issoire par les monuments
de Résistance.

Gratuit - sur réservation auprès
de l'Office de Tourisme
des Pays d'Issoire au 04 73 89 15 90

CHAMÉANE

STÉTIENNE-SUR-USSON
Festival de la Résistance
du Pays de Sauxillanges

Du jeudi 3 au dimanche 6 juillet
Conférences, spectacles,
après musical, jeux, atelier graffiti,
restauration sur place.

Conté de jérémy 04 73 96 37 62

Les monuments
commémoratifs
de 1914-1918

Circuit 1
VALLÉES DES COUZES /
CÉZALLIER

Samedi 19 juillet de 14 h 30 à 17 h 30

Circuit 2
BAS-LIVRAOIS /
BASSIN MINIER

Lundi 4 août de 14 h 30 à 17 h 30

Issoire - place de Verdun
Au fil de ces circuits en visites
individuelles, le guide-conférencier
vous initie aux langages et aux
rituels de la "passion commémorative"
de l'après-guerre. Il s'appuie sur une
sélection de monuments aux morts,
plaques émaillées et tableaux
funéraires reflétant la diversité
des expressions de la mémoire
en Pays d'Issoire.

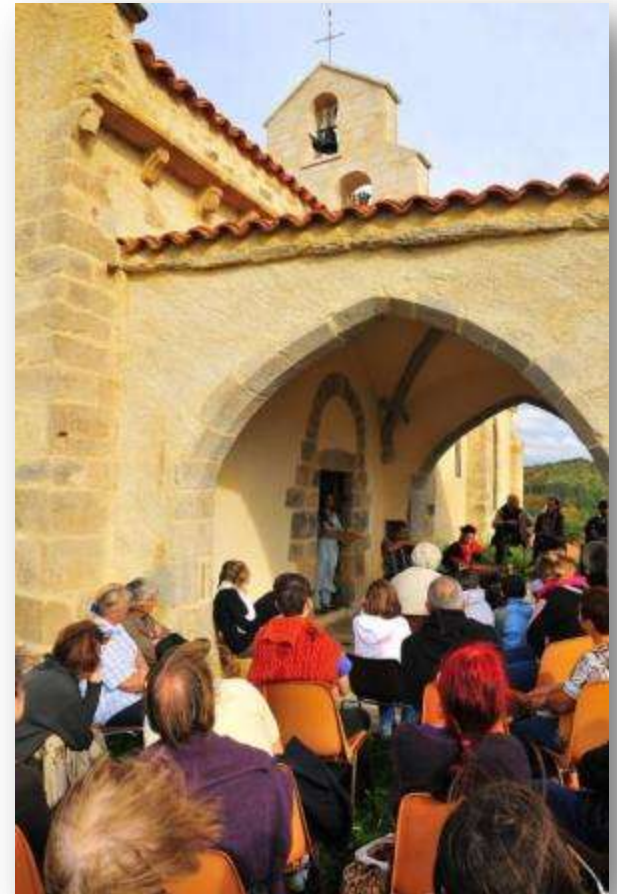
Gratuit - sur réservation au
04 73 89 15 90 (Office de tourisme)



Une programmation annuelle *régulière et multiforme*

A l'année, les VPAH puisent dans un répertoire varié de formules et approches pour interpeller l'attention du public local...

- De la visite focus sur une architecture majeure à un grand angle sur un village et son environnement immédiat
- **Les accès exceptionnels, insolites et coulisses**
- Circuits thématiques à pied, en train, en voiture, en bus, visites-excursions, etc.
- **Les rendez-vous autour d'une œuvre**
- Les géologiques, lectures de paysages, ethnobotaniques, au fil de l'eau...



Une programmation annuelle *régulière et multiforme*



- Les visites concerts, contées, nocturnes, théâtralisées et spectacles en résonance avec le cadre patrimonial
- Les approches croisées : visites à deux voix, visites-jeux familiales, soirées-débats, balades artistiques, visites-dégustations
- Les visites de sensibilisation au cadre de vie, aménagements récents, architectures contemporaines, réhabilitations
- Les visites consacrées aux lieux de production, usines, ateliers, moulins...

Une programmation annuelle *des partenaires multiples*

- ville, communautés de communes, communes et leurs services
- lieux et équipements culturels, monuments nationaux
- associations, propriétaires privés
- compagnies de spectacle vivant, artistes, plasticiens
- CAUE, architectes, urbanistes
- porteurs de mémoire / artisans,
- chercheurs, conservateurs, historiens, historiens de l'art...
- intervenants nature, CPIE, PNR



Rando-découverte sous la
conduite d'un géologue en
pays de Saint-Flour

PAH Pays de Saint-Flour, *Mon vialatge en patoès*

Les pierres livrent leurs secrets :

Visite guidée en français et en occitan sous la conduite d'un artisan de la pierre et linguiste



PAH Pays de Saint-Flour, *ateliers du goût, insolites et balades*



Rando aquarelle sous la
**conduite d'un illustrateur
et d'un naturaliste**

PAH du Haut-Allier

les rendez-vous du patrimoine

Tous les dimanches de mars-juin et septembre-octobre, alternance des : Monument du mois, Mobilier en lumière, Commune à l'honneur, L'art et la matière, La clé des champs, L'histoire de près...



PAH Billom Saint-Dier Vallée du Jauron

Les visites-excursions en mini-bus



Thématiques :

- De la pierre au bâti
- Eglises romanes, l'expression d'une communauté
- Peintures murales, images et lumières
- Les dépendances de la Chaise-Dieu...

PAH du Puy-en-Velay

Du monumental au patrimoine vécu



- Partenariats avec les monuments emblématiques
- Participation évènements locaux
- Actions spécifiques : du circuit bus à la conférence, du centre à la périphérie, des sites d'appel au patrimoine du quotidien, visites « une saison un village »...
- Visites du secteur sauvegardé et des quartiers ponots

PAH d'Issoire Val d'Allier Sud

Une saison d'animation du patrimoine de mars à novembre, associant RDV du WK et temps fort estival, fréquentée en majorité par la population locale et irriguant chaque année 50 communes / Pays

Visites de sensibilisation à **l'environnement paysager** et bâti : au fort de l'été, Rdv au sommet, vigneronnes, géologiques, sens en éveil, art en nature, au fil de l'eau, visites photographiques, ethnobotaniques...



PAH d'Issoire Val d'Allier Sud

La programmation de spectacle vivant en résonance
avec un cadre patrimonial



Partenariat avec la Scène
nationale et des compagnies
soutenues par la Région
Auvergne



Moulins, ville d'art et d'histoire

Une inscription dans les événements locaux et la **redécouverte d'un patrimoine méconnu**

- Visites des cours intérieures privées du 15^e siècle, méconnues des habitants
- Participation à la Fête de la rivière Allier, dans le cadre d'un projet de réaménagement des berges et de la réappropriation par les habitants de la rivière



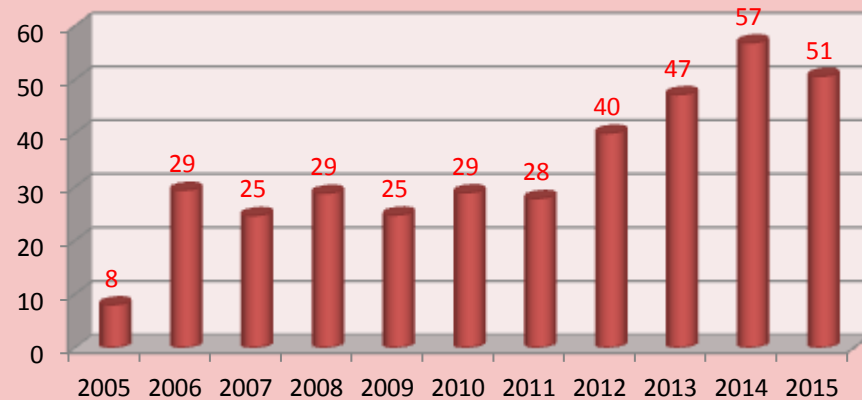
Pays d'art et d'histoire de Riom

Cycle de conférences de l'hiver

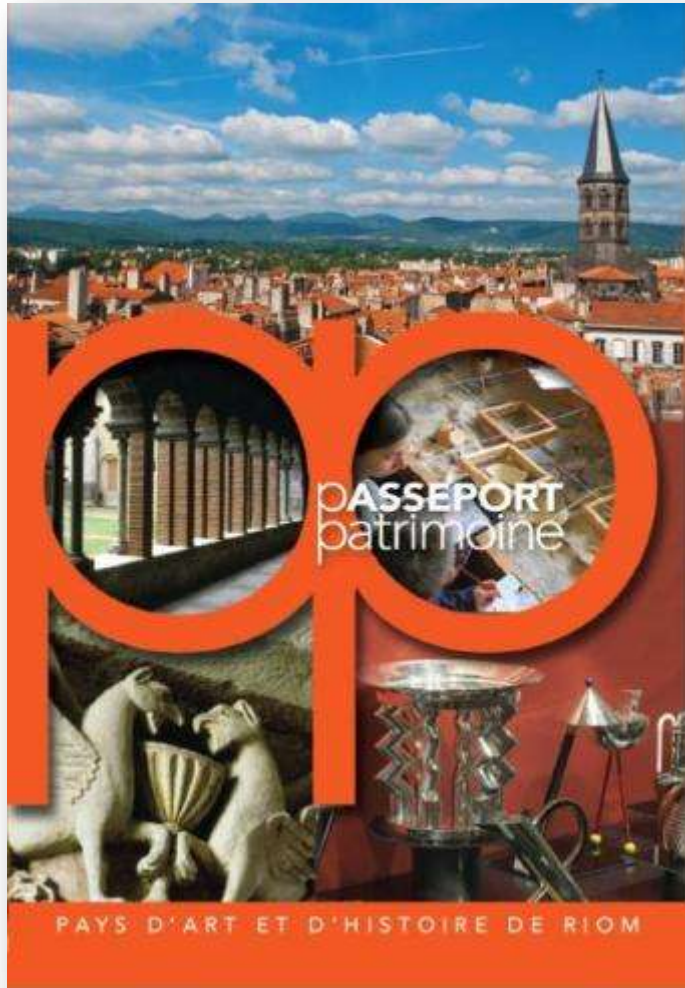
- Une activité en site urbain
- Un public fidélisé



fréquentation moyenne par
conférence de 2005 à 2015



Pays d'art et d'histoire de Riom



- Existe depuis 1991
- Forme revue en 2013
- Attractif
- Economique
- 10 visites pour 10 euros
- Pratique
- Pas nominatif
- Pas de date de validité
- Pour toute la famille
- Remis aux nouveaux arrivants lors de la visite qui leur est offerte



30^{ème} anniversaire du label VILLES ET PAYS D'ART ET D'HISTOIRE

I- Une programmation au service du patrimoine et des publics

Connaître les publics

Frédérique Ravarotto,
assistante administrative
PAH de Riom

Introduction

- Les VPAH mettent en place différents outils sur leur territoire.
 - L'enquête
 - Les statistiques

L'enquête

L'exemple du PAH de Riom : enquête estivale 2015

PAYS D'ART ET D'HISTOIRE DE RIOM Enquête de satisfaction – saison 2015



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. A quelle tranche d'âge appartenez-vous ?

☐ < 25 ans ☐ Entre 25 et 40 ans ☐ Entre 41 et 60 ans ☐ > 60 ans

3. Dans quel département/Pays résidez-vous ? _____

4. Quelle est votre profession ?

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

5. Aujourd'hui, vous êtes venus :

☐ Seul ☐ En couple ☐ Avec des amis ☐ En famille

6. Quelle est la durée de votre séjour ?

☐ de passage ☐ Quelques jours ☐ 1 semaine ☐ + d'1 semaine

7. Vous êtes logé ...

☐ à l'hôtel ☐ en camping ☐ en chambre d'hôtes
☐ en gîte ☐ en famille ☐ autres

8. Comment avez-vous connu les visites du Pays d'art et d'histoire de Riom ?

☐ Recommandations amis, famille, proche
☐ Office de tourisme, lequel ? _____
☐ Internet, quel site ? _____
☐ Dépliant-programme, où l'avez-vous trouvé ? _____
☐ Autres : _____

10. Préférez-vous les visites...?

☐ sur réservation ☐ sans réservation

11. A quelle visite avez-vous participé ?

☐ Tour de l'Horloge ☐ Sainte-Chapelle
☐ Visite commentée de Riom ☐ Visite commentée de Mozac

12. Êtes-vous satisfait de la visite que vous avez suivie?



13. Êtes-vous satisfait des points suivant ?

- L'horaire de la visite
- La fréquence des visites/heures d'ouverture
- La qualité de l'accueil /accompagnement
- La durée de la visite (pour les visites commentées)
- Le circuit de la visite
- L'apport de connaissances
- L'ambiance
- Le tarif de la visite



POINT FAIBLE /FORT:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

14. Si le site était équipé d'Audio-Guide, l'auriez-vous utilisé ?

☐ oui ☐ non

Pourquoi ?.....

15. Pouvez-vous classer par ordre de préférence (1 à 4) les propositions de visites suivantes ?

- _____ Visite libre avec un dépliant qui propose un circuit
- _____ Visite libre avec QR Code à flasher via un Smartphone ou autre
- _____ Visite commentée avec un guide-conférencier
- _____ Visite audio-guidée

SUGGESTION :

.....
.....
.....
.....
.....

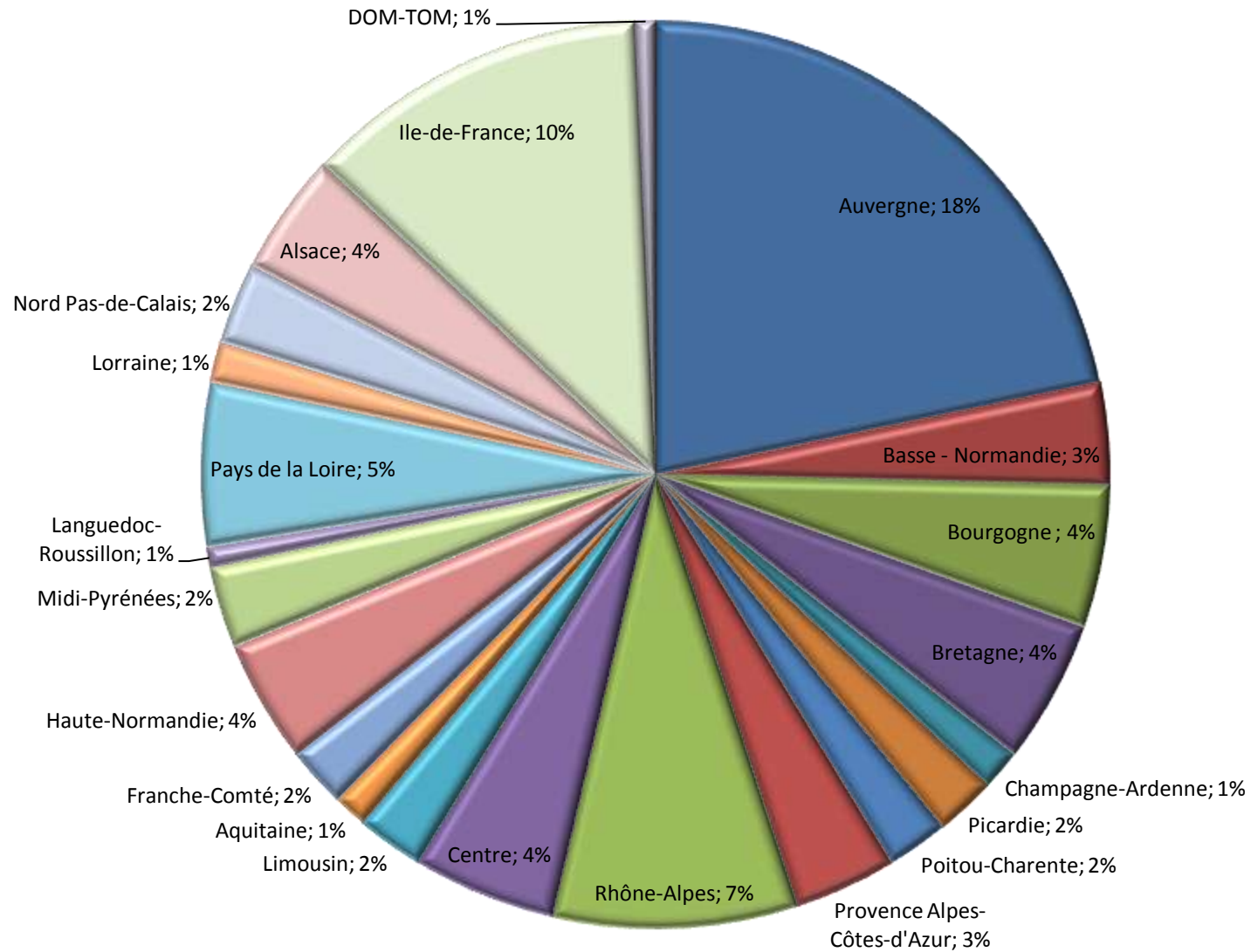
Nous vous remercions du temps que vous avez pris pour répondre à ce questionnaire !



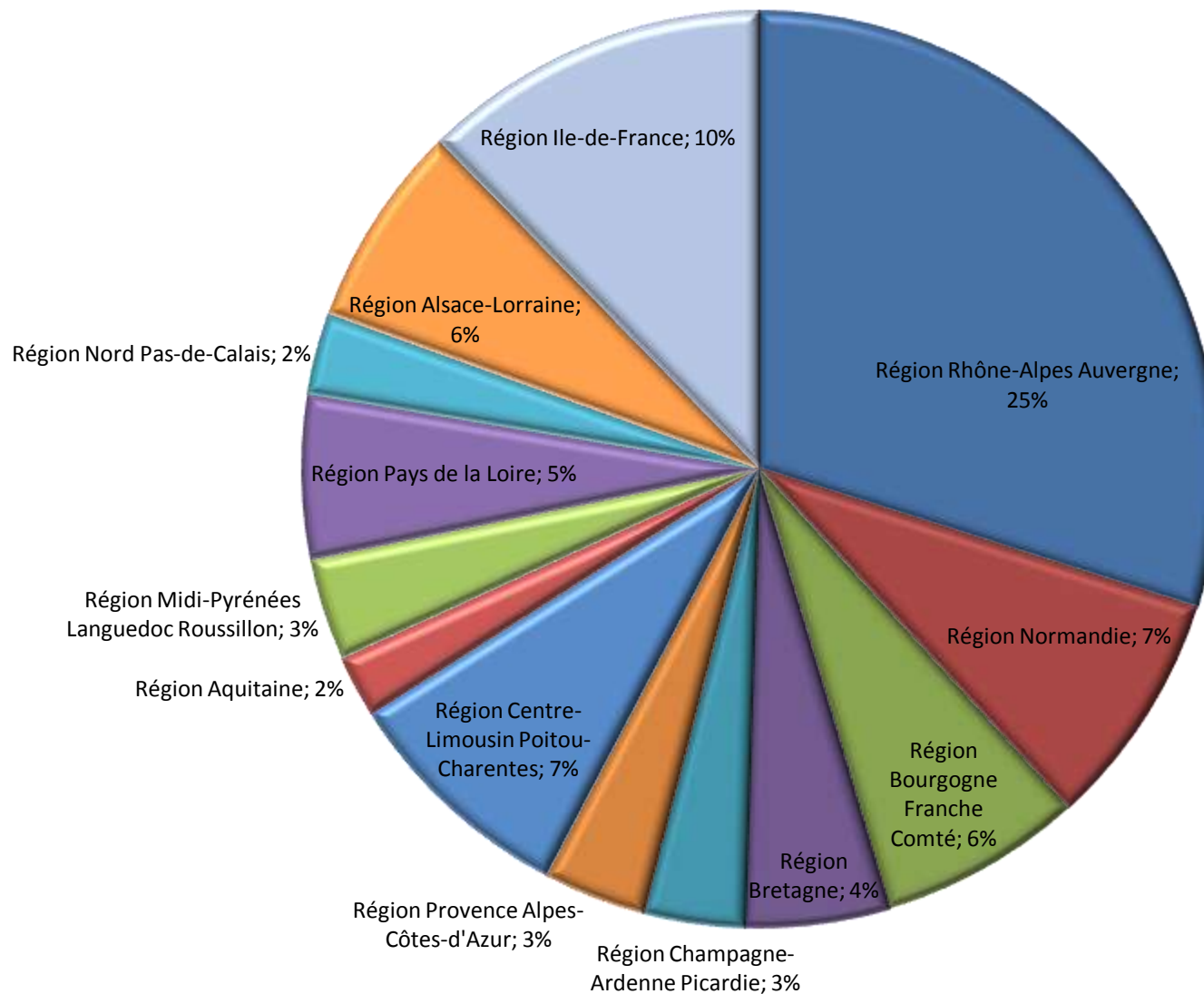
Le profil

- Une femme (59%)
- Retraitée (38%) employée (23%)
- De passage à Riom (42%) quelques jours (29%)
- Venue en couple (45%)
- Logée à l'Hôtel (33%)
- Préfère les visites sans réservation (85%)
- Très satisfaite (72%) satisfaite (20%)

L'origine

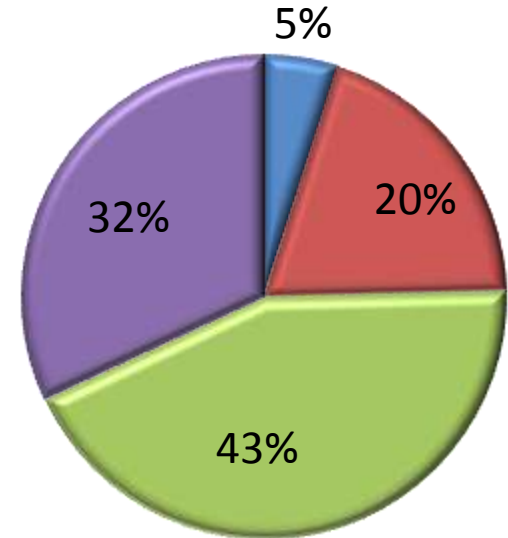
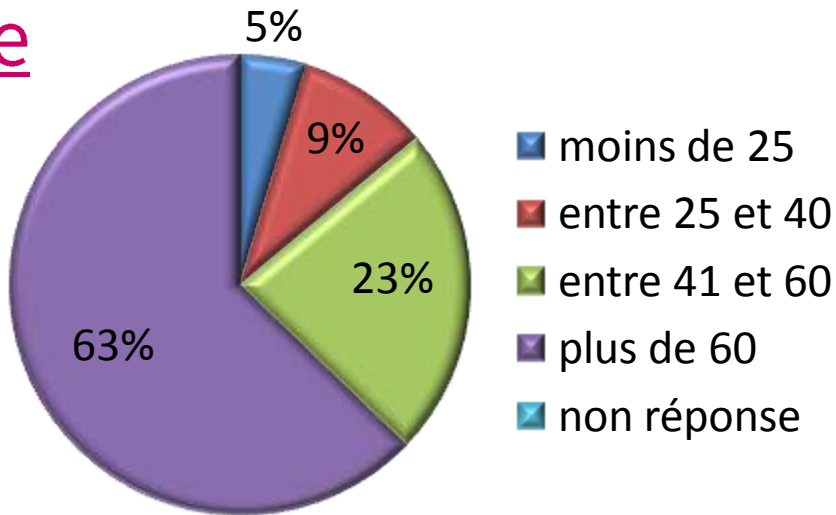


Les nouvelles régions

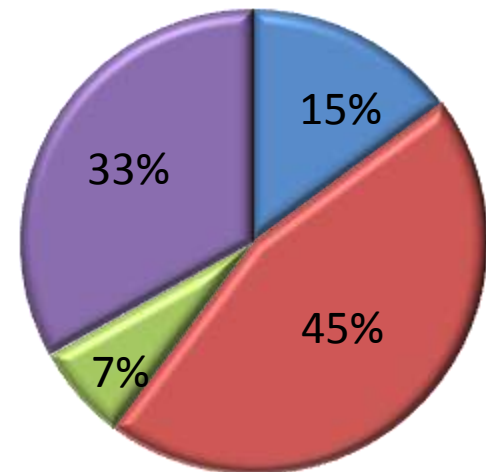
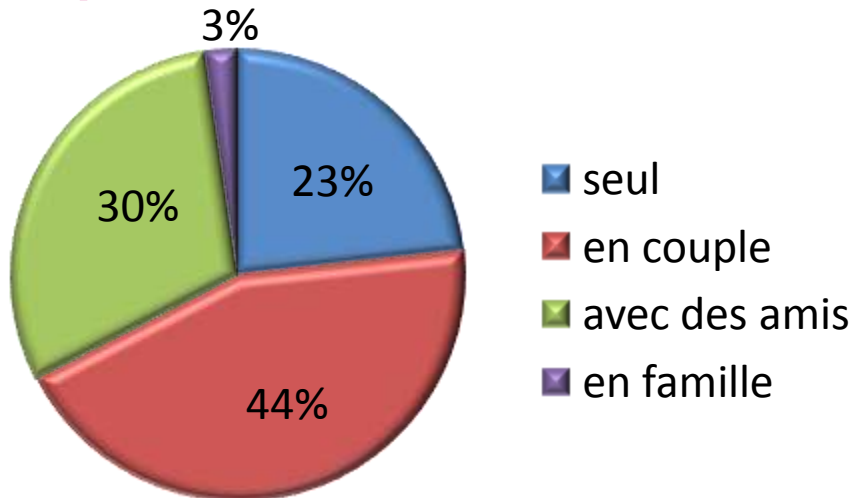


Visite commentée / visite libre

- L'âge

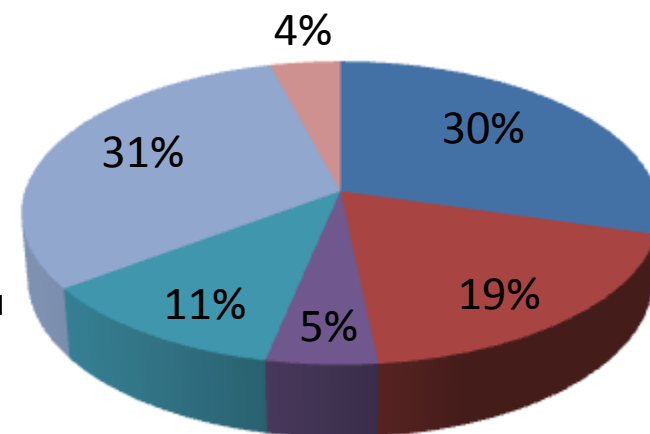
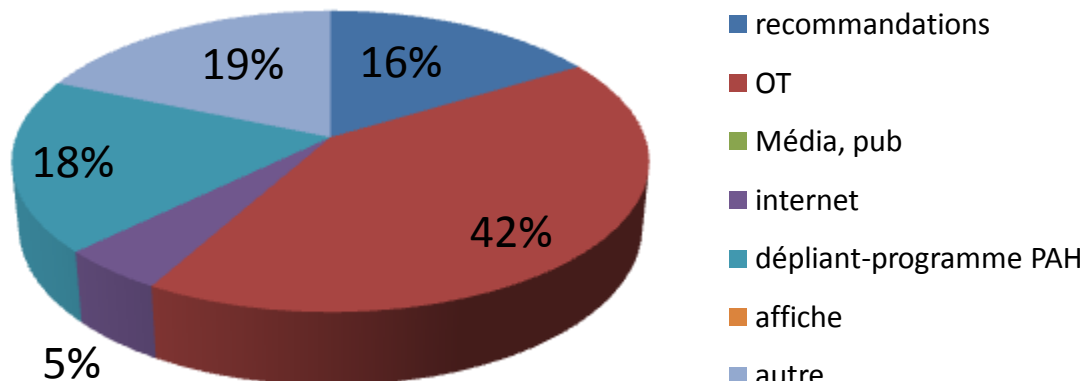


- Avec qui?

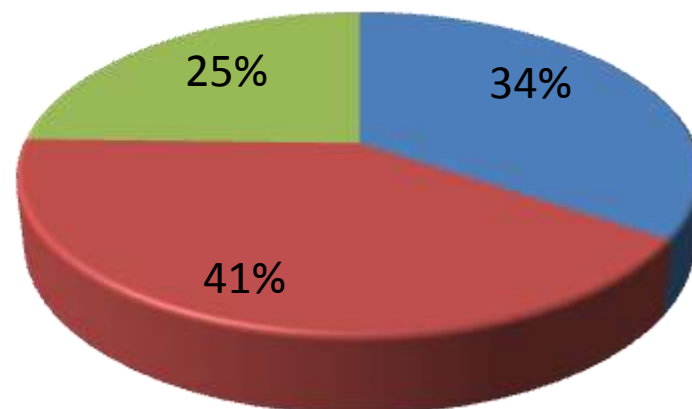
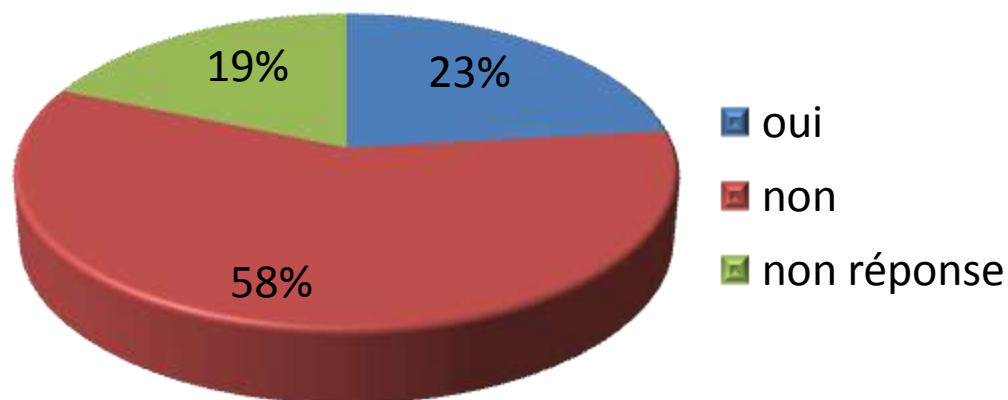


Visite commentée / visite libre

- Connaissance des visites

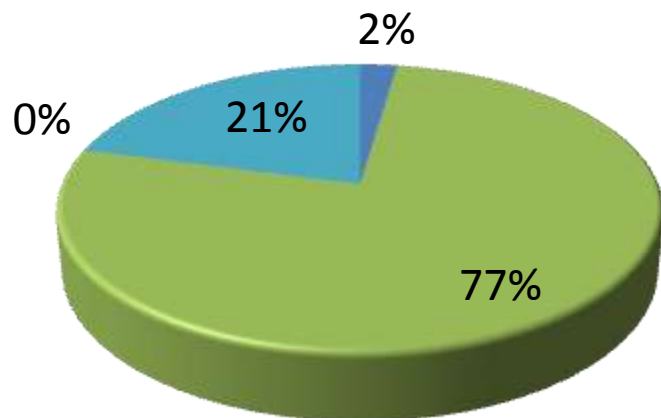


- L'Audio guide?

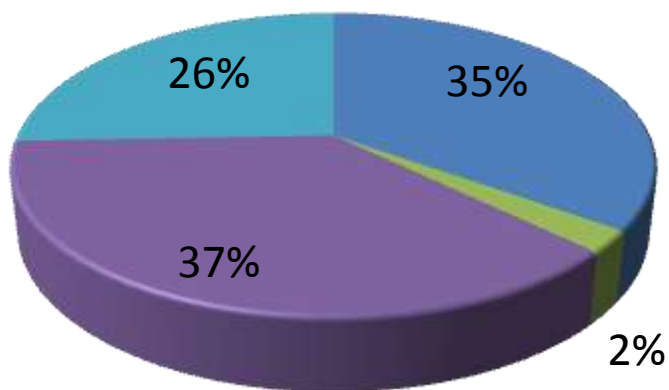


Visite commentée / visite libre

- 1^{ère} CHOIX



- 2^{ème} CHOIX



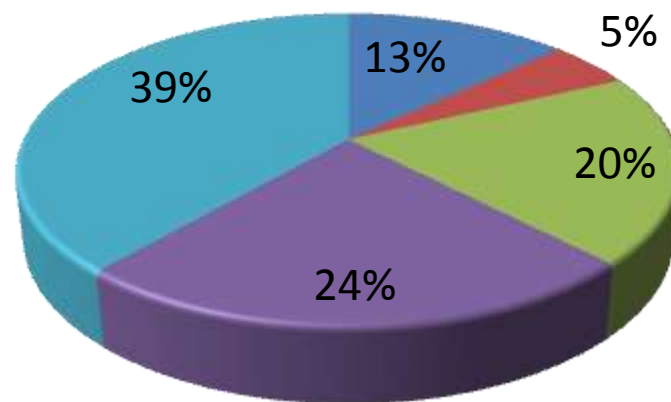
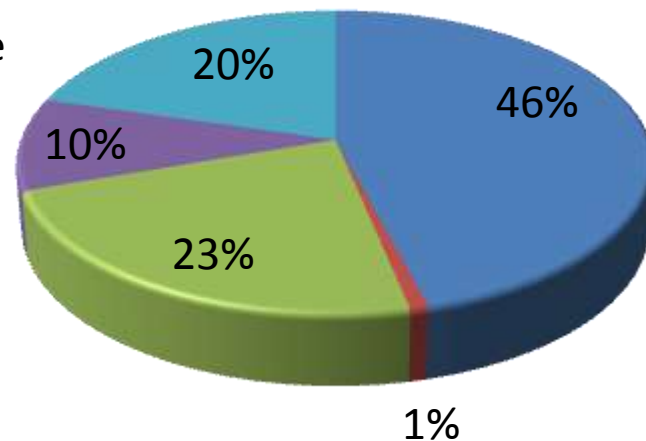
■ libre avec dépliant

■ libre avec QR Code

■ commentée avec conf.

■ audio-guide

■ non réponse



Autre exemple : PAH Billom Saint-Dier

- Enquête entièrement gérée par la maison du tourisme.
- satisfaction concernant la visite
- profil du visiteur (âge et origine géographique)



ENQUETE DE SATISFACTION 2015

Vous venez de participer à une animation Balades "nature et patrimoine"
Dans un souci de qualité et d'amélioration des balades qui vous sont
proposées,
votre avis nous intéresse.

Intitulé de la balade : Date :

Organisation générale :

Quel est votre niveau de satisfaction générale ? ☐ excellent ☐ bon ☐ moyen ☐ médiocre.

Évaluez votre niveau de satisfaction concernant les points ci-dessous : ☐ excellent ☐ bon ☐ moyen ☐ médiocre

Le site et les thèmes abordés

L'encadrement (accueil, explications, convivialité)

La durée et la difficulté de la balade

Le niveau de spécialisation

Le prix demandé est-il en adéquation avec la prestation ?

oui ☐ non ☐ Remarques :

Communication :

Comment avez-vous eu connaissance de cette balade ?

☐ le livret-programme des Balades Nature et Patrimoine. ☐ un Office de Tourisme / Bureau de la MDT

☐ le guide festival Festivités et Animations de la Maison du Tourisme ☐ le bouche à oreille

☐ la presse ☐ panneaux lumineux

☐ internet ☐ le programme d'un Pays d'Art et d'Histoire

☐ autre :

Quelles observations ou suggestions feriez-vous pour améliorer l'information, l'accueil, le déroulement de la balade ?

.....

Informations :

Votre tranche d'âge : ☐ moins de 18 ans ☐ de 18 à 35 ans ☐ de 36 à 45 ans ☐ de 46 à 60 ans ☐ plus de 65 ans

Vous habitez : Code Postal : [][][][][]

Je suis : ☐ résident du Livradois ☐ résident secondaire ☐ touriste ☐ de passage (1/2 journée ou journée) ☐ en court-séjour (3-4 jours) ☐ en long séjour (1 semaine minimum)

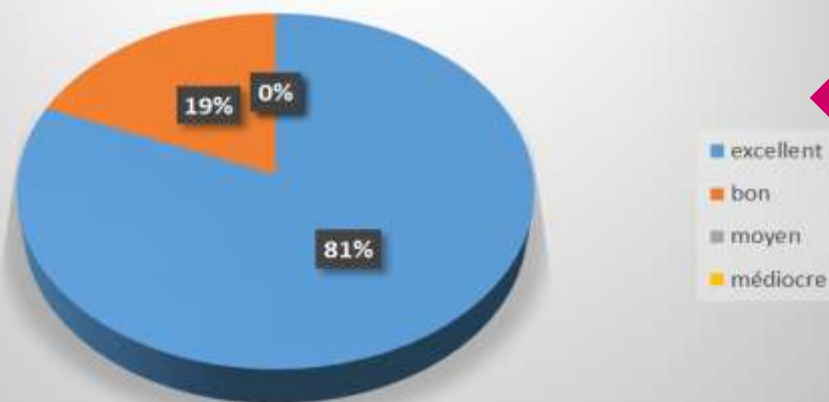
Vous souhaitez recevoir des informations concernant les Balades Nature et Patrimoine et autres événements sur le territoire : oui ☐ non ☐

Si oui, indiquez votre email :

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à l'amélioration de la gestion des balades. Les destinataires des données sont des personnes autorisées par la Direction régionale Livradois-Forez ou par le Maire du Tourisme du Livradois-Forez. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à info@pays-livradois-forez.org. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

L'exemple du PAH de Billom Saint-Dier

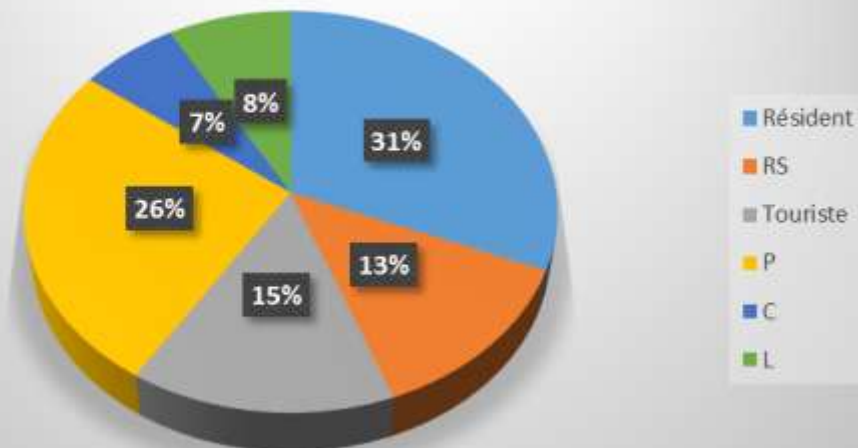
Niveau de satisfaction générale



81% excellent
19% bon

31% sont des résidents,
26% sont de passage.

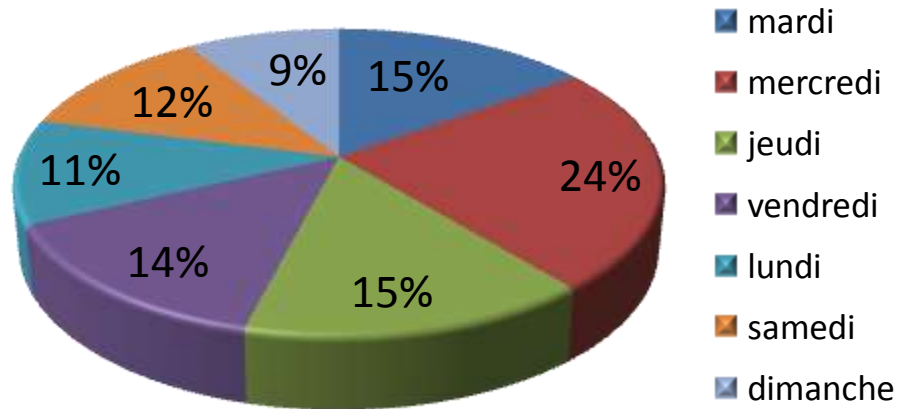
Origine géographique clientèle



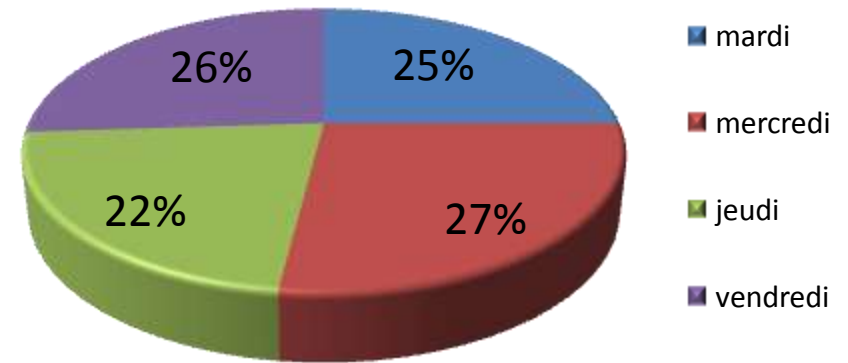
Les statistiques

- L'exemple du PAH de Riom

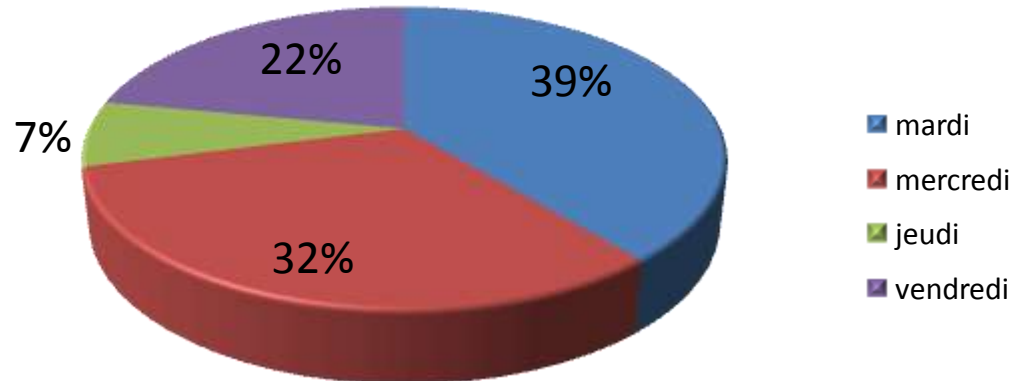
Tour de l'Horloge en visite libre



Sainte-Chapelle en visite libre



Visite commentée de Riom



- L'exemple de Moulins

- Un logiciel appelé « *VisitPat* » qui permet

- de rentrer les données

- de les classer dans différentes catégories (type de visites, provenance, monuments...).

- Cet outil permet notamment de dégager certains éléments :
 - **la provenance** : peu éloignée (Allier, dpts limitrophes), sinon Île-de-France.
 - **L'âge** : majorité de seniors.
 - **Le public touché en fonction du type de visite** : les locaux suivent plus les thématiques .
 - **Les pics de fréquentation touristiques** : fin août.

CONCLUSION

Mieux connaître son public est nécessaire pour

- ajuster sa programmation
et répondre à l'attente du visiteur
- faire de nouvelles propositions
et toucher un nouveau public.