

SYNTHÈSE ENQUÊTES VISITEURS

Janvier 2023



PROFIL, COMPORTEMENT,
DÉPENSES, IMPACTS DE
LA *DESTINATION* AUTOUR
DU LOUVRE-LENS



MÉTHODOLOGIE

La mission « ALL - Autour du Louvre-Lens » de Pas-de-Calais Tourisme œuvre pour le déploiement d'une destination culturelle et événementielle internationale sur le Bassin minier du Nord et du Pas-de-Calais. Elle accompagne depuis plusieurs années les territoires et les porteurs de projets dans leurs adaptations aux nouvelles tendances sociétales et de consommation touristique.

Afin de mieux comprendre les comportements des visiteurs et adapter au mieux l'offre de séjour, ALL – Autour du Louvre-Lens mène régulièrement des enquêtes depuis 2013 avec en premier lieu le LOTERR (Metz) puis en 2015 et 2017 avec TCI Research.

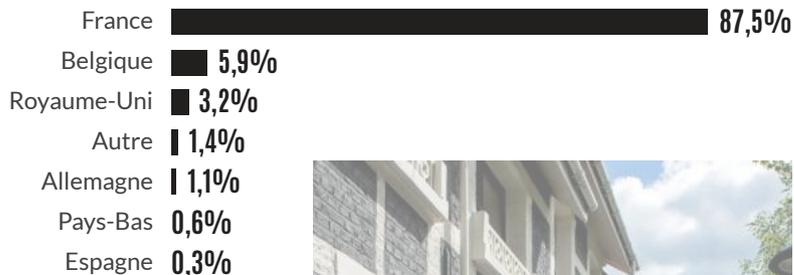
UNE ENQUÊTE AUPRÈS DE 1351 RÉPONDANTS SUR 4 SITES MAJEURS DE LA DESTINATION AUTOUR DU LOUVRE-LENS DU 13 MAI AU 18 SEPTEMBRE 2022

LES SITES ENQUÊTÉS :

- **Le Centre Historique Minier de Lewarde**
- **Le Mémorial de Notre-Dame-de-Lorette**
- **Le Musée du Louvre-Lens**
- **La Carrière Wellington**

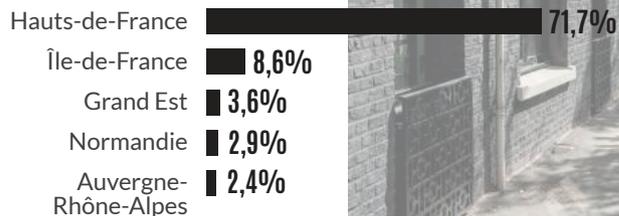
PROFIL DU VISITORAT

Pays de résidence



72%
DES VISITEURS
FRANÇAIS VIENNENT
DES HAÛTS-DE-FRANCE

Région



	FRANÇAIS	ÉTRANGERS
Musée du Louvre-Lens	84,1%	15,9%
Centre Historique Minier de Lewarde	92,9%	7,1%
Mémorial de Notre-Dame-de-Lorette	88,2%	11,8%
Carrière Wellington	80,4%	19,6%

Avec une moyenne d'âge de **48 ans**, le visitorat
 rejunit par rapport à 2015 (54 ans).

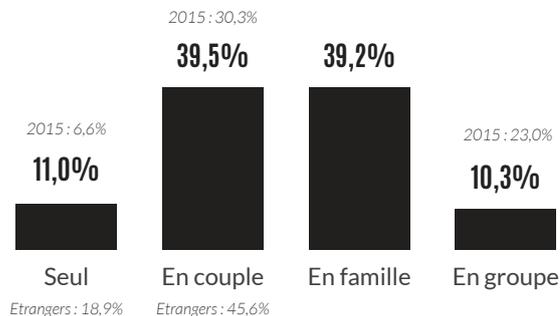
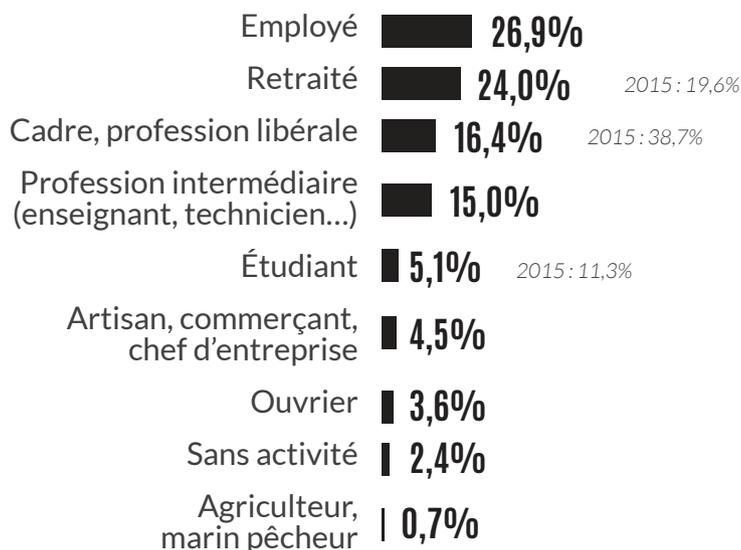
Les différentes catégories sociales se côtoient et le Centre
 Historique Minier de Lewarde attire des tranches d'âge
 variées.

55%
 DE FEMMES

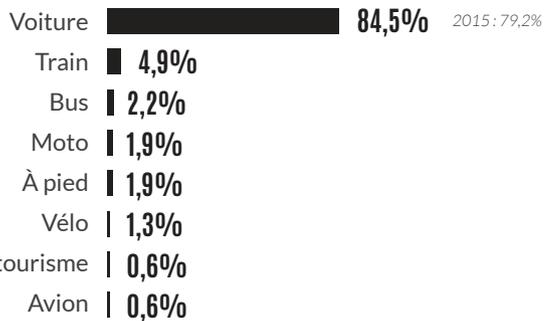
45%
 D'HOMMES

	MOINS DE 30 ANS	DE 30 À 39 ANS	DE 40 À 49 ANS	50 ANS ET PLUS
Musée du Louvre-Lens	15,2%	14,4%	19,2%	51,1%
Centre Historique Minier de Lewarde	14,6%	30,8%	23,5%	31,0%
Mémorial de Notre-Dame-de-Lorette	9,6%	13,2%	21,0%	56,3%
Carrière Wellington	12,3%	14,2%	18,6%	54,9%

CSP



Moyens de transport



82,0%



Suffisante
Claire

Comment jugez-vous la signalétique ?

*Qu'elle soit piétonne ou routière
Plusieurs réponses possibles*

13,1%



Insuffisante
Pas claire

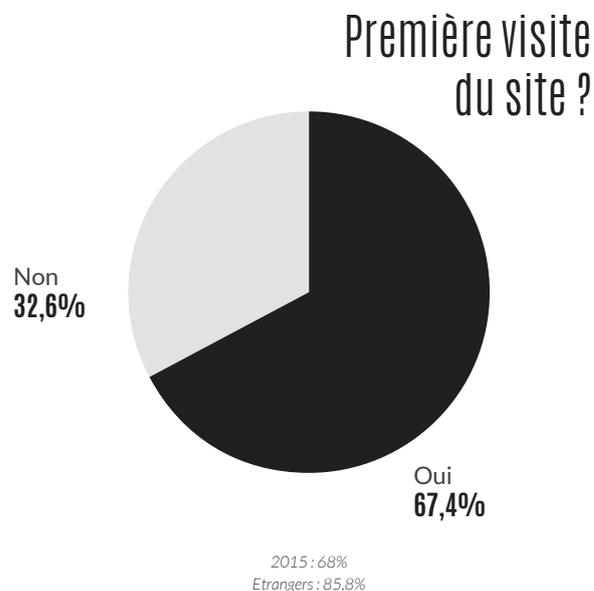
6,7%



Sans
opinion



PART DES PRIMO-VISITEURS ET FIDÈLES



Deux tiers des répondants sont primo-visiteurs, une part stable par rapport à 2015. C'est au **Louvre-Lens** que le taux de fidèles est le plus élevé avec 1 visiteur sur 3 déjà venu dans le musée 3 fois ou plus.

La carrière Wellington attire un plus grand nombre de primo-visiteurs (85%).

	OUI	NON	FIDÈLES (3 FOIS OU +)
Musée du Louvre-Lens	53,7%	46,3%	34% 2015 : 15%
Centre Historique Minier de Lewarde	76,7%	23,3%	13% 2015 : 15%
Mémorial de Notre-Dame-de-Lorette	57,7%	42,3%	28% 2015 : 44%
Carrière Wellington	84,8%	15,2%	4%

INSPIRATION ET PLANIFICATION DU SÉJOUR

La venue dans la destination est motivée par une **envie de se cultiver** (de façon plus marquée qu'en 2015) et de partager un bon moment avec ses proches.

Les motivations post-covid (détente, fun, changer d'air) sont également bien présentes. **La visite d'un site** reste le motif principal du séjour tout en découvrant la région, notamment pour les visiteurs étrangers dont près de 1 sur 6 déclare être venu pour découvrir **le Bassin minier inscrit au Patrimoine mondial de l'UNESCO**.

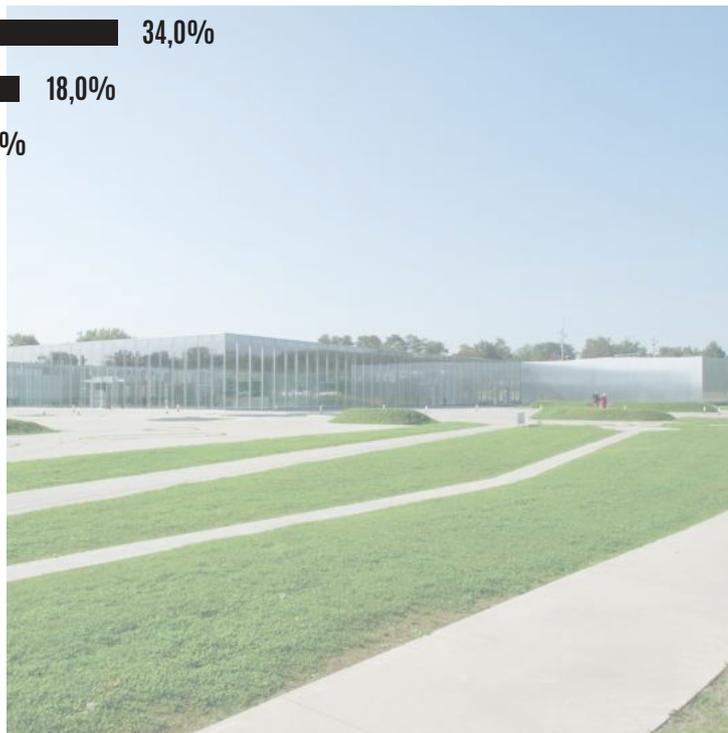
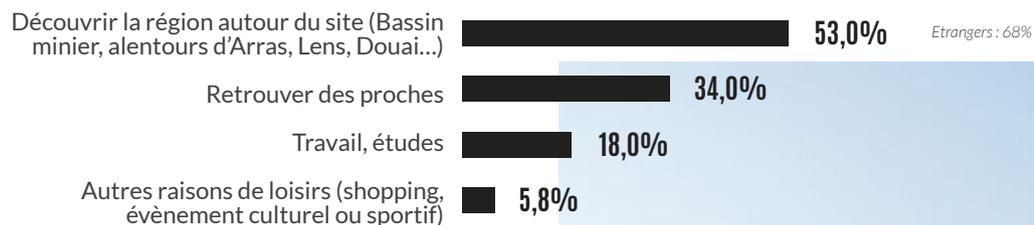
Attentes des visiteurs

Plusieurs réponses possibles.



Motif(s) de votre venue dans la région ?

Raisons mentionnées en dehors de la visite du site lui-même.
Plusieurs réponses possibles.



	OUI	NON	JE NE SAIS PAS / PEUT-ÊTRE
Sans le Musée du Louvre-Lens, seriez-vous venu(e) dans la région ?	54,2%	43,3%	2,5%
Sans la Carrière Wellington, seriez-vous venu(e) dans la région ?	87,3%	10,3%	2,4%
Sans le Centre Historique Minier, seriez-vous venu(e) dans la région ?	91,5%	8,1%	0,4%
Sans le site de Notre-Dame-de-Lorette, seriez-vous venu(e) dans la région ?	74,6%	22,8%	2,6%

Si la visite du site reste le motif principal de venue dans la région, on note que les visiteurs de la **Carrière Wellington** sont davantage orientés vers la découverte de la région autour du site, dû probablement à la proximité d'Arras.

Par ailleurs, la gratuité de l'exposition permanente au Louvre-Lens a été déterminante pour près d'un tiers des visiteurs mais elle joue davantage auprès de la clientèle régionale qu'étrangère.

La gratuité d'entrée pour l'exposition permanente a-t-elle été un facteur déterminant pour venir au musée ?

32% OUI

Etrangers : 23% / Clientèle des Hauts-de-France : 42%

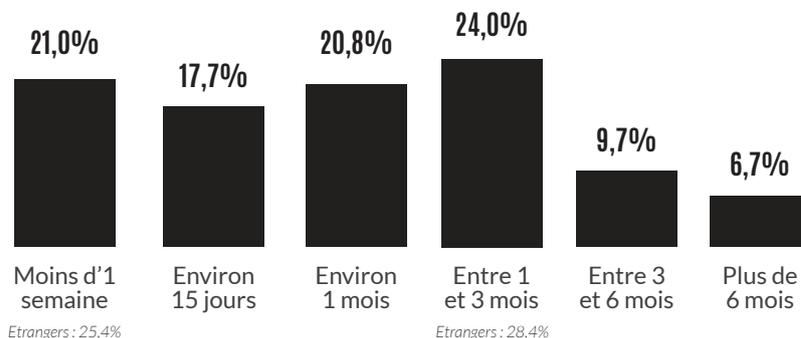
Motifs de la visite

Plusieurs réponses possibles.

	Musée du Louvre-Lens	Centre Historique Minier de Lewarde	Mémorial de Notre-Dame-de-Lorette	Carrière Wellington
Visite du site	84,3%	96,0%	77,9%	72,1%
Découvrir la région autour du site	19,5%	9,0%	21,3%	41,7%
Découvrir le Bassin minier inscrit au Patrimoine mondial de l'UNESCO	8,4%	9,4%	8,8%	6,9%
Retrouvez des proches	12,2%	15,8%	19,1%	17,2%
Pour le travail	3,0%	0,8%	2,2%	2,5%
Pour les études	1,5%	1,3%	1,1%	0,5%
Faire du shopping, des achats	0,5%	0,2%	1,1%	1,5%
Pour un autre évènement culturel ou sportif	4,1%	0,4%	1,5%	2,5%

60% des séjours ont été planifiés moins d'un mois à l'avance. La visite du site est déjà prévue à l'avance (comme but principal ou étape) pour 2 visiteurs sur 3.

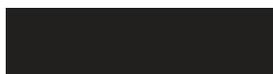
Le Louvre-Lens et le Centre Historique Minier de Lewarde sont les sites les plus planifiés à l'avance.



Planification de la visite



Planifiée à l'avance comme but principal du séjour dans la région



23,6%

Etrangers : 35,4%

Planifiée à l'avance comme une étape du séjour dans la région



43,5%

Etrangers : 35,4%

Non planifiée à l'avance, nous avons décidé de la visiter une fois dans la région



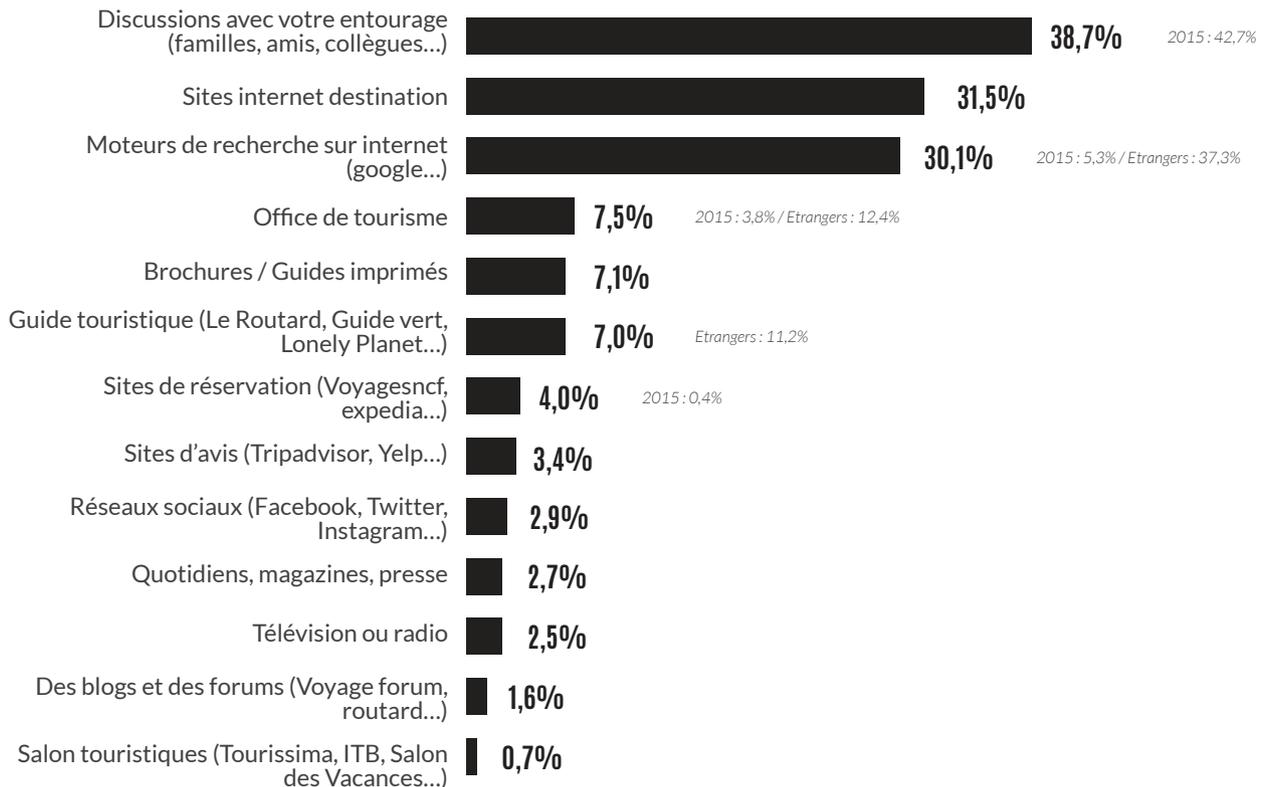
32,9%

Etrangers : 35,4%

Le bouche-à-oreille joue un rôle capital tant par le choix du séjour que par les sites de visite (52%). Les sources d'information numériques dominent toujours tandis que les médias plus traditionnels et les guides touristiques continuent d'influencer comme sources de confiance et d'inspiration. **Les offices de tourisme jouent un rôle important notamment pour les visiteurs étrangers.**

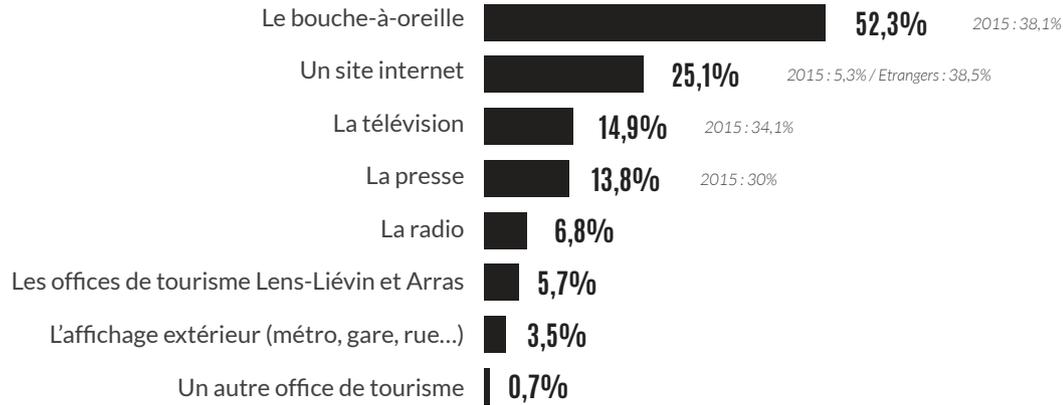
Sources d'informations

Plusieurs réponses possibles.



Découverte du site par...

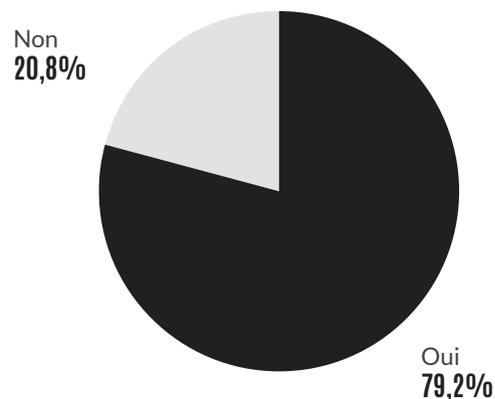
Plusieurs réponses possibles.



COMPORTEMENT DURANT LE SÉJOUR

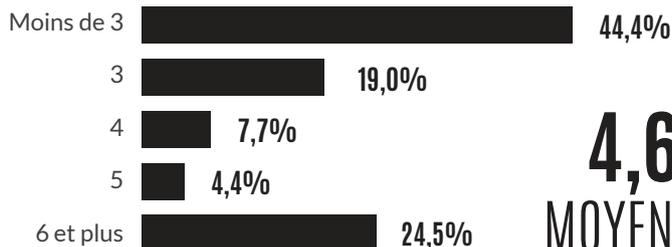
8 visiteurs extra-régionaux sur 10 passent au moins une nuit marchande dans la région et restent en moyenne 4,6 nuits (6 nuitées ou plus pour un quart d'entre eux). Ce sont les visiteurs du Louvre-Lens qui favorisent les courts séjours d'une à trois nuits (75% vs 55% en moyenne dans les autres sites de visite).

Séjour d'au moins une nuit dans les Hauts-de-France ?



2015 : 65,7%
Etrangers : 67,5%

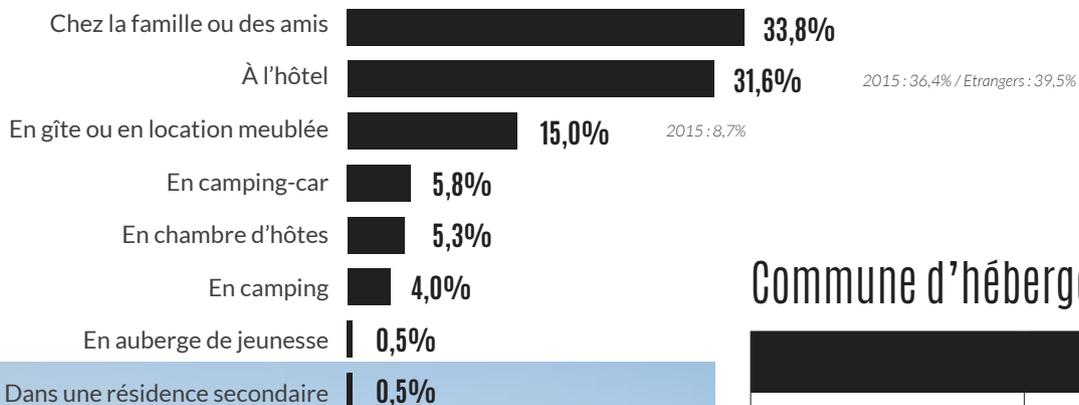
Nombre de nuits dans un hébergement marchand



	Musée du Louvre-Lens	Centre Historique Minier de Lewarde	Mémorial de Notre-Dame-de-Lorette	Carrière Wellington
De 1 à 3 nuits	75,0%	55,6%	55,4%	62,0%
4 nuits et plus	25,0%	44,4%	44,6%	38,0%

Après l'hébergement affinitaire, **l'hôtel** reste le premier type d'hébergement marchand, notamment chez les visiteurs étrangers, suivi des gîtes/locations meublées (une catégorie en hausse de 6 pts par rapport à 2015). Les lieux d'hébergement cités se concentrent principalement à Arras, Lille, Lens et dans une moindre mesure à Douai et Liévin. Les étrangers se tournent volontiers vers des hôtels haut-de-gamme.

Types et lieux d'hébergements



Commune d'hébergement

Commune	Pourcentage	Étrangers (%)
Arras	23,6%	30,8%
Lille	18,3%	
Lens	16,9%	20,9%
Douai	4,9%	
Liévin	4,2%	
Béthune-Bruay	4,3%	
Hénin-Carvin	2,5%	
Dunkerque	2,1%	
Cambrai	1,8%	

2015 : Lens-Liévin = 14% ; Arrageois = 22% et Lille métropole = 26%

Satisfaction par catégories d'expériences

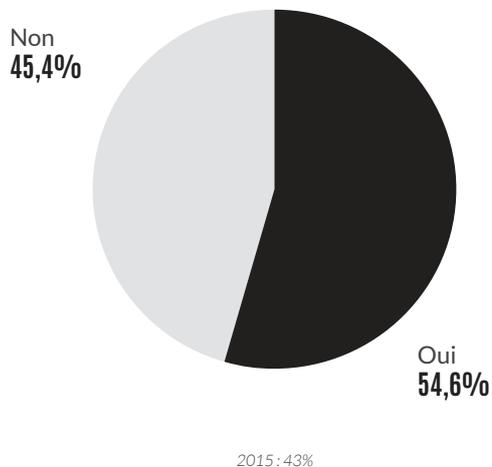
	Destination ALL	Benchmark
Sites de mémoire	9,7	9,4
Bassin Minier	9,5	9,2
Musées	9,1	9,1
Autres sites culturels	9,1	9,3
Loisirs	9,1	9,1
Centres d'information visiteurs	9,0	8,9
Restauration	8,8	8,6
Vie nocturne	8,8	8,9
Hébergements	8,0	7,9
Transports (taxis/navettes, transports publics)	7,7	8,4

Le benchmark est composé de destinations offrant des sites et caractéristiques similaires à celle de la destination Autour du Louvre-Lens



DÉCOUVERTE DE LA DESTINATION

**Intention de visiter
les autres sites de la région ?**



Pour les visiteurs "mono-site", les raisons principales évoquées sont le manque de présence à l'esprit ou le manque de temps. Le budget est également mentionné, plus fortement qu'en 2015.

55% des visiteurs ont visité plus d'un site (+ 12 pts vs 2015), signe d'une volonté de découverte Post-Covid exacerbée et bien "captée" par la destination.

En plus des 4 sites d'enquête, sont cités le Mémorial de Vimy, les terrils, Lille et Arras (notamment chez les visiteurs étrangers).

Top 20 des intentions de visite

	%
Louvre-Lens	33,8%
Vimy	23,6%
Centre Historique Minier de Lewarde	12,4%
Notre-Dame-de-Lorette	11,4%
Arras	10,6%
Autre	7,4%
Base 11-19 / Les terrils	6,6%
Lille	6,6%
Arenberg Creative Mine	4,9%
Beffroi d'Arras	4,3%
Carrière Wellington	4,1%
Les Boves	3,6%
Piscine de Roubaix	3,1%
La Coupole à Wizernes	2,4%
Lens	2,3%
Le 9-9bis à Oignies	2,0%
Cité des Électriciens	1,1%
Dunkerque	1,0%
Mont-Saint-Éloi	1,0%
Nausicaa	0,9%

Quelle image aviez-vous de la destination Autour du Louvre-Lens et du Bassin minier avant de venir ?

	%
Positive / Favorable / Bonne image	34,6%
Neutre / NSP / Aucune image en particulier / Pas d'à priori	20,3%
Dimension historique (mines, guerre) / Devoir de mémoire / Héritage, patrimoine Français	9,1%
Pas très dynamique / Plutôt triste / Sinistre / Image plutôt négative	9,0%
Intéressante, enrichissante / Riche culturellement	6,4%
Pauvre / Défavorisée / Chômage	4,4%
Autre	3,7%
Belle région, agréable / On s'y sent bien	3,5%
De beaux lieux touristiques à visiter / diversité des lieux à visiter	2,8%
Image incomplète / Pas vraiment d'image / Ne savait pas à quoi s'attendre	2,5%
A évolué, a été réhabilité depuis quelques années / Se diversifie, se modernise	2,0%
Ancienne région industrielle / Un peu à l'abandon	2,0%
Région conviviale / Des résidents aimables, accueillants, chaleureux	1,8%
La mine : les terrils / les mineurs / les corons	1,8%
Paysages plats / Vide / Vaste / Des champs, la campagne	1,6%
« Germinal » / Représentation de Zola	1,4%

Est-ce que votre image de la destination a évolué depuis votre arrivée et votre dernier séjour ? OUI

73,6% **68,7%**
PRIMO-VISITEURS REPEATERS



IMPACT DE LA DESTINATION SUR LA RÉGION

L'image contrastée ou non définie de la région en amont de la visite s'améliore par rapport à 2015. L'impact de la destination et de ses sites phares sur l'image globale de région est validé et consolidé.



IMPACT EN TERMES DE DÉPENSES

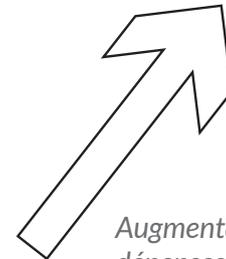
On estime à environ **133€** la somme dépensée par personne chez les visiteurs extra-régionaux de la destination, un chiffre nettement supérieur chez ceux séjournant en établissements marchands et les visiteurs qui incluent plusieurs visites de sites durant leur séjour. Concernant le Louvre-Lens, la nouvelle estimation de retombées économiques pour la région à fin août 2022 est de **225,4** millions cumulés depuis l'ouverture du musée.

Estimation des retombées économiques du Louvre-Lens

	Dépenses moyenne de référence / pers.	Retombées économiques cumulées (en millions d'€)
A fin 2013	91€	42
A fin 2015	95€	83,7
A fin 2017	119€	134,6
Au 4 décembre 2022	133€	225,4

Dépenses parmi les visiteurs de la destination

	Dépenses moyenne est / pers.
Visiteurs extra-régionaux	130€
Séjournant en hébergement marchand	170€
Visiteurs étrangers	136€
Visiteurs multi-sites	172€



Augmentation des dépenses visiteurs par rapport à 2015

IMPACT DE L'INSCRIPTION DU BASSIN MINIER AU PATRIMOINE MONDIAL DE L'UNESCO

Depuis 2012, le Bassin minier du Nord-Pas de Calais fait partie du millier de biens inscrits sur la Liste du patrimoine mondial de l'UNESCO, au côté de « merveilles du monde » aussi prestigieuses que les Pyramides d'Égypte, la Grande Muraille de Chine ou la Chaussée des Géants en Irlande du Nord. Le Bassin minier a été distingué au titre de « paysage culturel évolutif vivant », « œuvre conjuguée de l'homme et de la nature » selon les termes de la Convention du Patrimoine mondial.

L'inscription génère une image très positive sur l'ensemble des visiteurs de la destination et joue un rôle déterminant dans le choix de la région pour **3 visiteurs sur 10.**

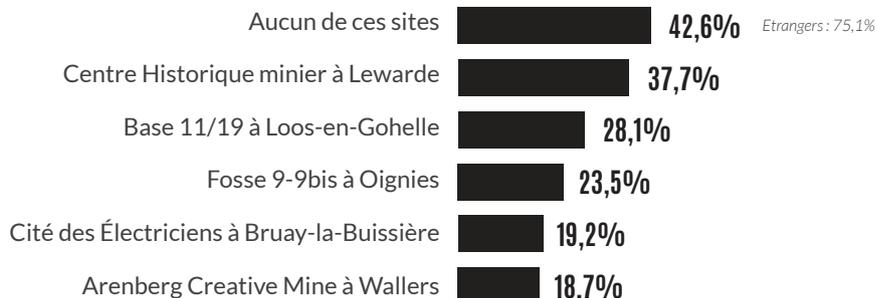
Saviez-vous que le Bassin minier était inscrit sur la Liste du patrimoine mondial de l'UNESCO ?

67,5% OUI

L'inscription sur la Liste du patrimoine mondial de l'UNESCO du Bassin minier a-t-il été un facteur déterminant pour venir dans la région ?

29,8% OUI

Parmi les grands sites miniers suivants, qui sont une porte d'entrée majeure du Bassin minier inscrit sur la Liste du patrimoine mondial de l'UNESCO, lesquels connaissez-vous ?





Organisation
des Nations Unies
pour l'éducation,
science et la culture

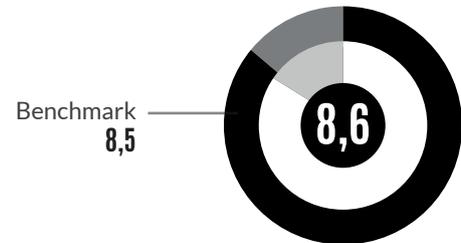


Bassin minier
du Nord-Pas de Calais
inscrit sur la Liste du
patrimoine mondial en 201

95,1% ont une image positive de l'inscription du Bassin
minier au Patrimoine mondial de l'UNESCO

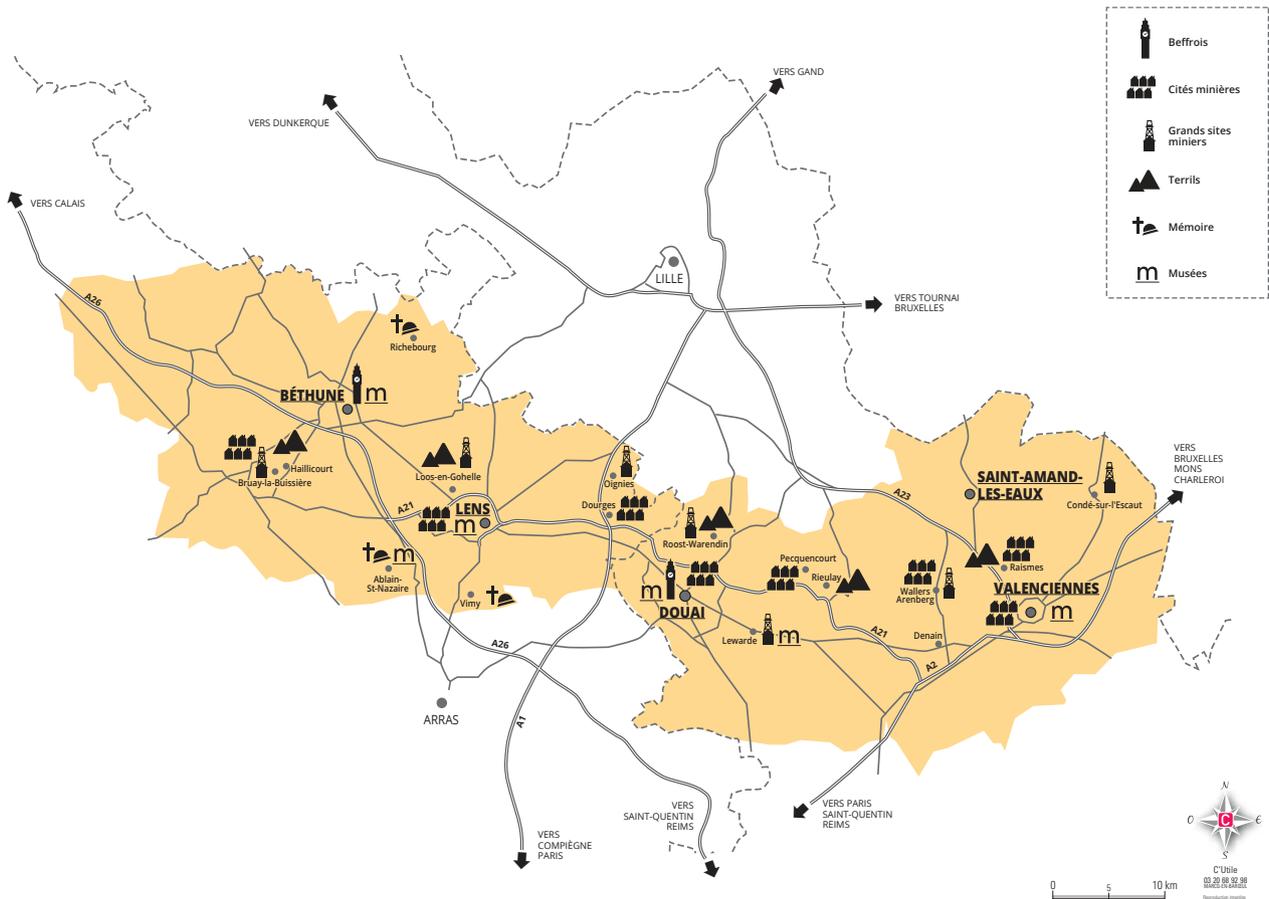
POINTS CLÉS À RETENIR

Satisfaction globale



- **Un visitorat principalement français et de proximité** mais les marchés étrangers sont de retour notamment à la Carrière Wellington et au Louvre-Lens.
- **Le couple de 48 ans** est le profil type de la destination.
- **La voiture** est le moyen de transport le plus plébiscité pour se rendre chez Autour du Louvre-Lens.
- **Se cultiver** est la motivation principale de visite.
- **La visite du site** est le motif principal de séjour mais il n'est pas exclusif pour les visiteurs étrangers qui viennent explorer la région dont 1 sur 6 pour **l'inscription du Bassin minier au Patrimoine mondial de l'UNESCO**.
- **Le bouche-à-oreille** joue toujours un rôle capital pour le choix du séjour. **Les offices de tourisme** jouent un rôle important dans l'inspiration et la planification des séjours des étrangers.
- **80% des visiteurs extra-régionaux** passent au moins **une nuit** dans un hébergement marchand de la région.
- La moyenne des nuitées est de **4,6** pour la destination et de **1 à 3 nuits** pour les visiteurs du Louvre-Lens.
- **Arras, Lille, Lens, Douai, Liévin et Béthune** sont les principales communes d'hébergement.
- **L'impact de la destination** et de ses sites phares sur l'image globale est **vérifiée et amplifiée par rapport à 2015**.
- L'impact du Louvre-Lens en matière de retombées économiques est estimé à **225,4 millions d'euros en cumulé au 4 décembre 2022**.
- L'inscription du Bassin minier au Patrimoine mondial de l'UNESCO génère une image très positive et joue un rôle déterminant dans la visite pour **1 visiteur sur 3**.
- **L'association de sites à la destination Autour du Louvre-lens** est bien établie **pour la moitié des visiteurs en dehors du musée**.

Pour toute information complémentaire, merci de contacter Solène Servin - soleneservin@pas-de-calais.com





autourdulouvrelens.fr

Création graphique : agencegus.com