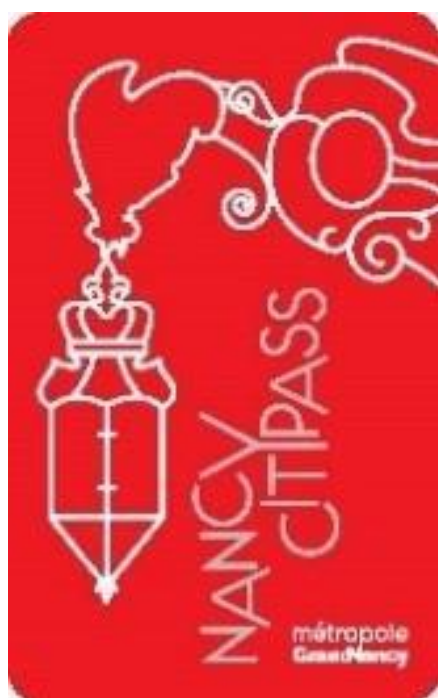


NANCY CITYPASS NUMERIQUE 2018

DOSSIER DE PRESSE



Contexte

Dans le cadre de la démarche d'attractivité et de développement touristique du territoire engagée par la Métropole, la Métropole du Grand Nancy et Nancy Tourisme, office de tourisme métropolitain, travaillent sur le développement d'une **offre attractive à destination des touristes, à la modernisation des outils de promotion et de l'image de la destination.**

A cet effet, parmi les projets prioritaires retenus pour 2018, la mise en œuvre d'une **offre de City Pass numérique**, au printemps 2018, a été retenue.

Qu'est qu'un City Pass

De nombreuses villes, en France (Reims, Lille, Nantes, Bordeaux, Montpellier, Clermont-Ferrand, Angers, Grenoble, La Rochelle...) comme à l'étranger (Londres, Berlin, Rome, Jérusalem...) disposent aujourd'hui d'un pass numérique à usage des touristes. Cet outil permet de **promouvoir le territoire** auprès des visiteurs potentiels et de **faciliter leur séjour**. En outre, ce type de produit devient incontournable en termes d'**image** pour les métropoles.

Un City Pass est une offre constituée d'un **ensemble de prestations destinées aux touristes** (transport, visites, excursions, distractions) proposé à un **prix forfaitaire tout compris**.

Les **avantages d'une telle offre** sont notamment de faciliter le séjour du visiteur, de structurer et fédérer l'offre du territoire, de rendre les sites touristiques plus visibles et d'inciter le visiteur à prolonger son séjour. Tout ceci bénéficiant par ailleurs à l'ensemble du territoire.

Enfin, un dispositif numérique permet de disposer de **données sur le parcours client** dans l'optique d'une amélioration continue de l'offre.

Que contient le Nancy City Pass

Pour renforcer l'attractivité et la promotion économique et touristique du territoire, la Métropole et Nancy Tourisme ont souhaité, en lien avec la Ville de Nancy, développer ce dispositif dès la saison touristique 2018.

A quoi ressemble-t-il ?

Le CITY PASS du Grand Nancy est composé :

- d'une carte (type carte de crédit) nominative et individuelle avec QR code que le visiteur doit présenter dans les sites
- d'un dépliant format de poche avec un plan de la Métropole où figurent les sites concernés et un mode d'emploi
- d'un titre de transport 24 h

Nancy City Pass propose un certain nombre d'avantages déclenchés à la présentation de la carte, selon trois formules liées à la durée d'utilisation choisie : 24 heures, 48 heures ou 72 heures :

a) **Un accès gratuit à 12 sites, visites et musées** de l'agglomération :

- Musée de l'Ecole de Nancy,
- Musée des Beaux-Arts,
- Musée de l'Histoire du Fer,
- Muséum-Aquarium,
- Jardin botanique Jean-Marie Pelt,
- Jardin botanique d'altitude du Haut Chitelet à Xonrupt,
- Villa Majorelle,
- Maison Prouvé,
- Château de Montaigu,
- Galerie Poirel,
- Une visite guidée proposée par l'office de tourisme
- Une visite audioguidée proposée par l'office de tourisme

et un titre de transport pour 24h (nombre de trajets illimités) sur le réseau de **transport en commun** du Grand Nancy (tram/bus).

b) Des **réductions** sur présentation du City Pass chez plus de 70 partenaires du dispositif :

- Petit Train Touristique,
- Bateau la Bergamote,
- Visite du Château de Fléville,
- Accès à tarif préférentiel à 5 piscines du Pôle Aquatique du Grand Nancy (Lido à Tomblaine, Alfred Nakache à Gentilly, Laxou, Laneuveville devant Nancy, Michel Bertrand à Vandoeuvre)
- Réductions ou offres privilégiées chez des commerçants et restaurateurs référencés grâce aux Vitrites de Nancy,
- 10% de réduction sur une liste de produits à la Boutique de l'Office de Tourisme,
- Tarif réduit sur la location de vélos par Vélo Stan Boutic et sur Vélo Stan Lib.

Les modalités de mise en œuvre et de commercialisation du Citypass

La maîtrise d'ouvrage du dispositif est assurée par Nancy Tourisme, dans le cadre des missions de commercialisation de la destination qui lui incombent.

Le City Pass du Grand Nancy est mis en vente selon les tarifs suivants (TTC) :

- **16 euros** pour une durée d'utilisation de **24 heures**,
- **25 euros** pour une durée de **48 heures**,
- **33 euros** pour une durée de **72 heures**.

Il a été commercialisé le 7 mai dernier, pour répondre à la fréquentation de printemps et particulièrement aux longs weekends de mai.

Sa commercialisation est assurée par Nancy Tourisme, place Stanislas et par les Vitrites de Nancy, à l'Office du Commerce, place Maginot.

Autres points de vente à venir :

- au camping Le Brabois, à Villers-lès-Nancy,
- dans les hôtels partenaires, membres du Club Hôtelier du Grand Nancy (accords en cours).

Pour assurer la meilleure diffusion possible de cette offre, ce réseau de partenaires représente un vecteur essentiel.

Le plus

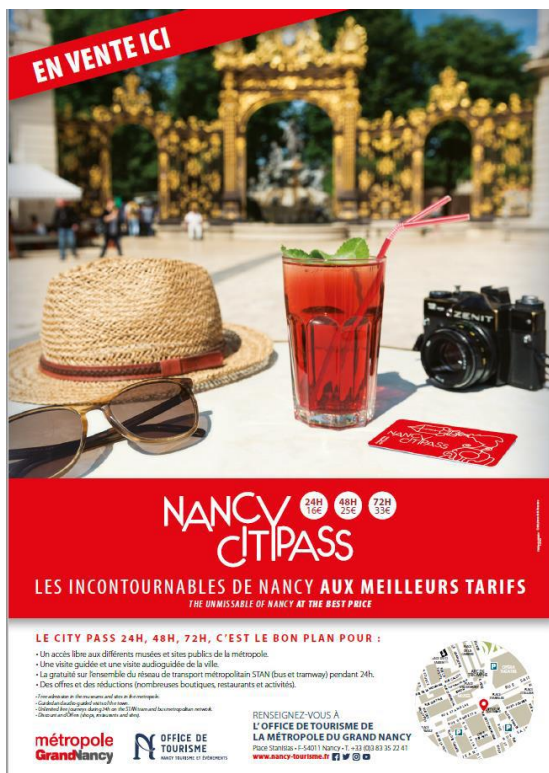
La mise à disposition pour le touriste d'une **application mobile Nancy City Pass** qui est à la fois un **guide touristique** et un **carnet de route** numérique, qui permet à son utilisateur de visualiser l'ensemble des partenaires et d'obtenir des informations sur chacun d'eux sans connexion internet après le premier téléchargement. En activant la fonction géolocalisation, il est possible de trouver les plus proches de soi. Associée au City Pass, elle renseigne sur toutes les visites possibles, consommées ou non, sa durée de validité et le temps restant. L'application mobile est disponible sur les plateformes Android et Apple et sera bientôt proposée pour les mobiles Windows.

Le choix d'un partenaire technique reconnu et référencé : Otipass

Après benchmark et étude de la concurrence, notre choix s'est porté sur **Otipass fournisseur reconnu d'un grand nombre d'offices de tourisme (Bordeaux, Lille, Reims, Mulhouse, La Rochelle, Paris, Grenoble, Museum Pass, Pass Alsace...)**.

Le dispositif prévoit une carte numérisée (susceptible d'évoluer vers une complète dématérialisation du support) qui peut être lue et validée par les prestataires équipés des dispositifs adéquats. Ainsi le pass activé est enregistré sur une plateforme commune à tous les sites concernés. Outre l'activation, cet enregistrement permet un suivi statistique en temps réel de toutes les utilisations de la carte et automatise les traitements associés (facturation par exemple).

Le Plan de communication



Le visuel et ses déclinaisons ont été créés en collaboration étroite entre la Métropole et l'OT et utilisent le code couleur rouge de la SAPL GNCE. L'agence Fresh Garden en assurée la réalisation.

Différents outils de communication ont été créés par l'Office de tourisme, destinés aux points de vente et partenaires : document promotionnel, affiches, vitrophanie, kakémono et bandeau web.

Issu de la collaboration entre les directions de la communication de la Métropole, de la Ville de Nancy et l'office de tourisme, une campagne **d'affichage urbain** (grands formats DECAUX et petits formats), ainsi que **dans le réseau Stan** est programmé sur juillet-août.

Sur notre site internet www.nancy-tourisme.fr et sur le web :

Nancy City pass est mis en avant en « bon plan » depuis le 4 mai, il dispose d'une page dédiée et visible sur toutes les pages des sites, et en 3 langues (français, anglais, allemand).

Une campagne web de référencement payant sur des mots clés associés à un séjour est en cours jusque septembre. Un relais sur les réseaux sociaux est également assuré.

La promotion de cette nouvelle offre est également prévue sur nos événements et salons, en direction de la presse du tourisme, en France et à l'étranger.

EN RESUME

Un outil attractif et adapté pour le touriste

Il donne accès à de nombreux sites diversifiés à un tarif privilégié et réel bénéfice financier pour le détenteur (économie de 11 euros sur une journée type avec le city pass),

Il est simple d'utilisation, sur présentation de la carte, le visiteur a un accès gratuit à 10 sites, des visites et des réductions chez plus de 70 partenaires ; les partenaires proposant des gratuités ont bénéficié d'une formation et sont équipés d'un système de lecture de la carte PVC (douchettes ou de tablettes ou simple accès internet à la plateforme) afin de faciliter l'accueil des touristes,

Il comprend une carte de Transport illimité pour 24h

Il est accompagné d'un document de présentation bilingue

Utilisation

Le City Pass est nominatif et la carte est activée dès sa première utilisation.

Développement durable

Le visiteur est incité s'il ne souhaite pas conserver la carte comme souvenir de son séjour à ne pas la jeter et à la déposer à l'office de tourisme. A terme, une dématérialisation complète est envisagée.

Un outil pratique pour l'office et qui répond à ses différentes missions

- Promouvoir et communiquer sur notre destination par le biais d'une offre attractive et moderne et promouvoir les prestataires locaux,
- Animer en proposant des offres diversifiées sur l'ensemble du territoire et en favorisant le renvoi de clientèles entre sites,
- Accueillir les touristes avec une offre attractive et les inciter à rester plus longtemps,
- Structurer l'offre, la commercialiser et fédérer les acteurs autour d'un projet commun,
- Améliorer l'offre en continu, en fonction des retours observés.

Des premiers résultats très positifs

Plus de 100 pass vendus à ce jour, avant même le démarrage de la campagne d'affichage et sa présentation à la presse !

La moitié des clients est constituée de **Français hors région avec une majorité de franciliens**, l'autre moitié est constituée **d'étrangers** (ce qui correspond bien à notre cible de touristes) à 50% en provenance d'Allemagne. Les autres nationalités à ce jour : belges, suisses, britanniques, américains, et même un russe et un japonais.

La majorité des ventes concerne le pass 24 heures mais succès également pour les formules 48h et 72h

Le Top 8 des prestations les plus courues :

Musée des Beaux-arts, Musée de l'Ecole de Nancy, Jardin Botanique, visite guidée de l'Office de tourisme, visites audioguidées, Villa Majorelle, Musée de l'Histoire du Fer et Museum Aquarium....