



# Office de Tourisme du Pays de Falaise - EPIC

## Rapport d'activités 2023



# Vie de l'office de Tourisme

# Généralités

- L'Office de Tourisme du Pays de Falaise est géré depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2019 sous la forme d'un Etablissement Public Industriel et Commercial
- A l'issue des dernières élections communautaires, un nouveau Comité de Direction a été installé lors de la séance du 30 septembre 2020
- Le Comité de Direction est présidé par M. Jean-Philippe MESNIL assisté de Mme Béatrice MARTIN, en qualité de vice-présidente.
- En 2023, l'EPIC était placé sous la direction de M. Slim HANACHI
- Un évènement majeur : l'intégration de la gestion du Mémorial de Falaise entérinée fin novembre 2023 pour le 1<sup>er</sup> janvier 2024

# L'EPIC EN SYNTHÈSE

UN CODIR DE 20 MEMBRES

2 COLLEGES

1 PRESIDENT

1 VICE-PRESIDENT

1 DIRECTEUR



UNE  
GOUVERNANCE

DES MISSIONS



ACCUEIL  
INFORMATION  
PROMOTION

COMMERCIALISATION  
ANIMATION  
STRATEGIE



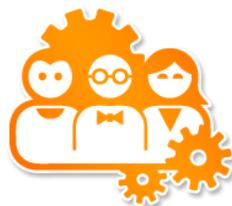
FALAISE  
SUISSE  
NORMANDE

DES MOYENS

DES SERVICES



450 000 € de  
budget



5 ETP permanents  
+ support du service  
communication



2 bureaux

12 000 visiteurs  
physiques

+ de 60 000  
visiteurs uniques sur le site  
Internet

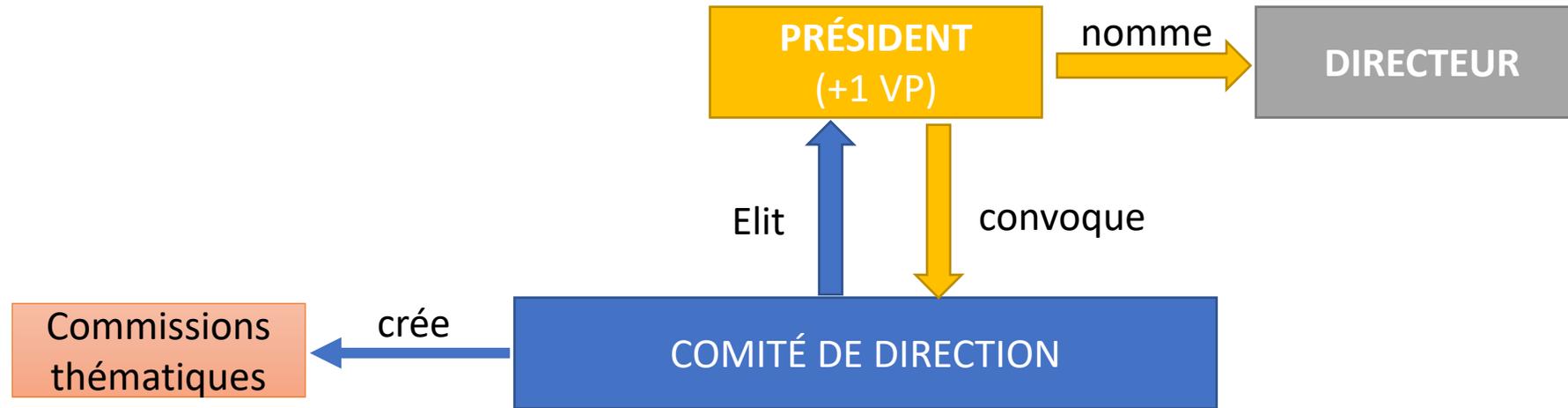
20 000 € de CA  
groupes

115 partenaires

+ de 300 jours  
d'ouverture cumulés

60 000 éditions

# Schéma de gouvernance de l'EPIC



Collège des élus		
NOMBRE	CRITERE(S)	MODALITES DE DESIGNATION
<b>12</b> 9 titulaires + 3 suppléants	<b>Délégués titulaires</b> de la CCPF en exercice	<b>Election</b> au sein du conseil communautaire

Collège des socio-pro		
NOMBRE	CRITERES	MODALITES DE DESIGNATION
<b>8</b> 6 titulaires + 2 suppléants	<b>Représentation</b> d'activités ou d'organismes en lien avec le tourisme	<b>Désignation</b> par le Président de la CCPF



# L'activité touristique dans le Pays de Falaise en 2023

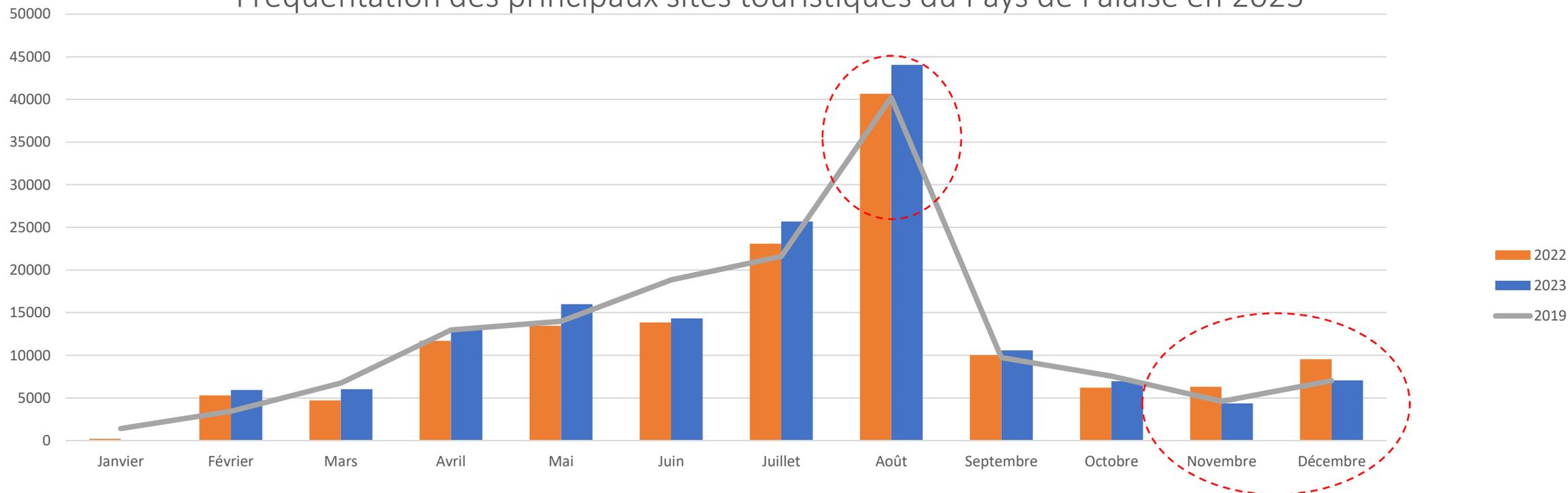
# Éléments de contexte 2023

- **La première année d'activité pleine depuis la sortie de COVID**
- **Une excellente saison touristique qui s'annonce comme la nouvelle référence**
- **Le retour confirmé de la clientèle britannique** mais dans des proportions qui restent inférieures à l'avant COVID
- **Des points de vigilance**
  - Des conditions climatiques inquiétantes en été
  - Le contexte économique des ménages



# Fréquentation des sites

Fréquentation des principaux sites touristiques du Pays de Falaise en 2023\*



\* Château de Falaise + activités touristiques POL + Mémorial des Civils + Musée des Automates

- **154 000 visiteurs cumulés (+ 6 %) : année record de référence qui détrône 2019**
- **Une très haute saison record malgré les aléas climatiques**
- **Une fin d'année dynamique mais en fort recul (-29 % vs 2022): un effet mécanique du calendrier scolaire ?**

# L'activité touristique du Pays de Falaise

## Données Fluxvision



**505 000** nuitées touristiques

(marchandes et non marchandes)

Soit une augmentation de **12%** par rapport à 2022

Soit une moyenne de **1 000** nuitées touristiques par nuit

Cela représente **2%** des nuitées du **Calvados**



**2 324 000** excursionnistes et touristes sont présents en journées

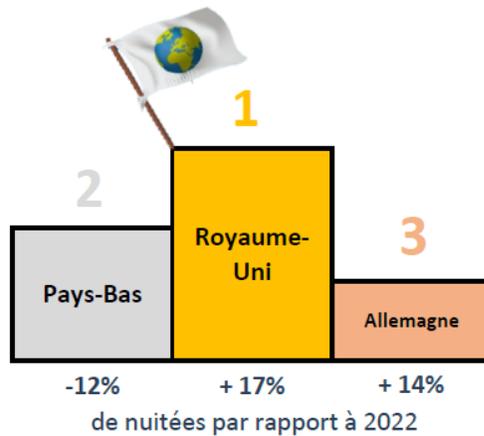
Dont **592 000** touristes séjournant sur la zone d'observation



**46 - 56 millions d'€ \***  
de retombées estimées

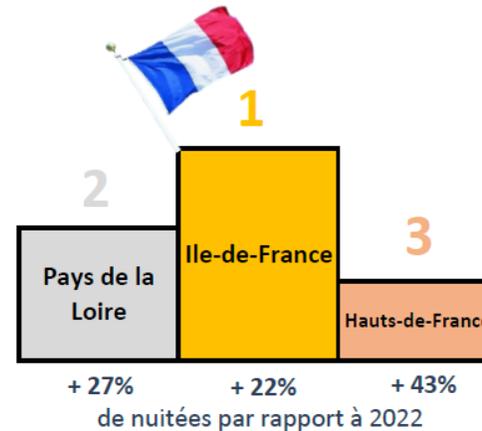
106 000 nuitées marchandes

**Top 3 des touristes étrangers**  
ayant réalisé le plus de nuitées



Poids des étrangers dans le nombre de nuitées **26%**

**Top 3 des touristes français**  
ayant réalisé le plus de nuitées  
(classement par région (hors Normandie))



Poids des français dans le nombre de nuitées **74%**



# L'activité de l'Office de Tourisme en 2023



# ACCUEILLIR ET INFORMER

# Les bureaux d'accueil et d'information

14 233 visiteurs accueillis sur l'ensemble des bureaux d'accueil (+15%)

Une année record et nouvelle référence supérieure à 2019 (+ 2,7 %)

## FALAISE

250 (255)\* jours  
d'ouverture au public



1731 (1744)\*  
heures

13 119 visiteurs



+ 16 %

Un record de fréquentation

Des partenariats qui portent leurs fruits en fin de saison

## PONT-D'OUILLY

41 (52)\* jours  
d'ouverture au public



258 (279)\*  
heures

1 114 visiteurs



+ 7 %

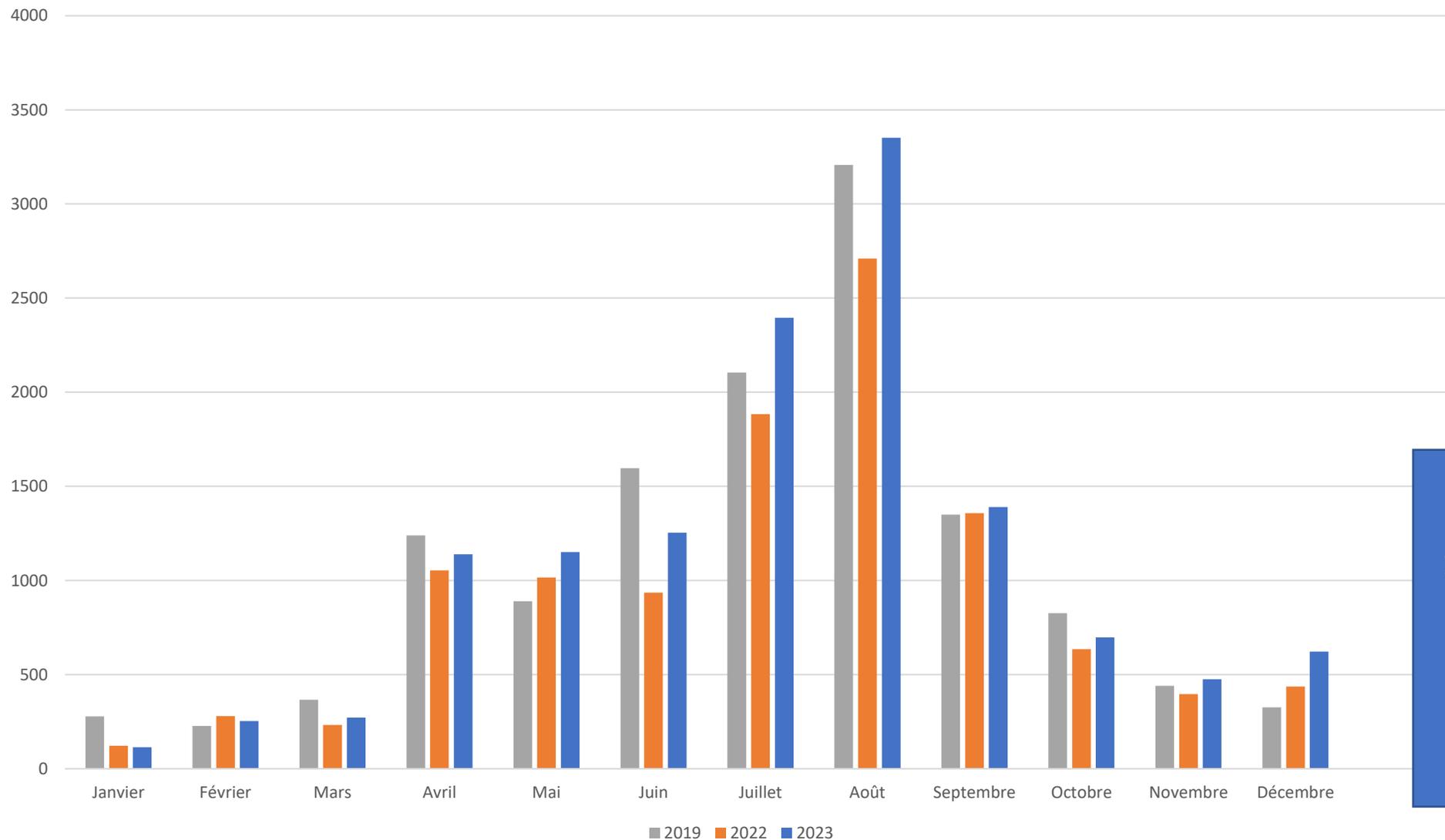
Un accueil délocalisé au camping assez concluant

Un record de fréquentation malgré une météo difficile en juillet

\* Chiffres 2022

# Détail de fréquentation (BIT de Falaise)

Falaise : évolution fréquentation mensuelle 2023 - 2022

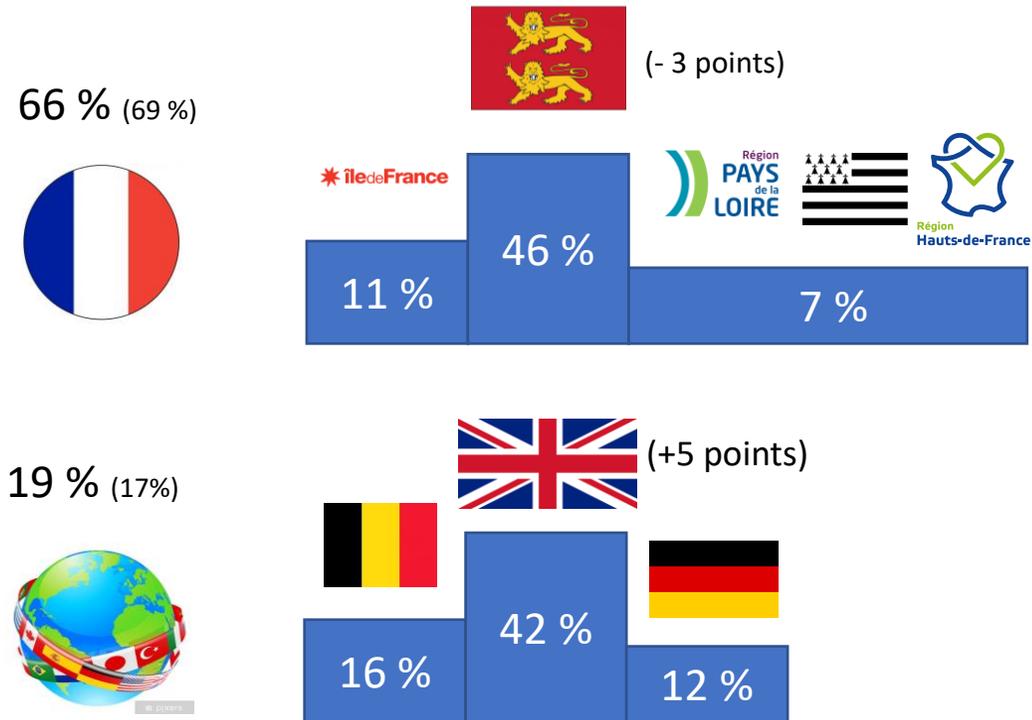


- La meilleure saison touristique depuis 2015
- Une politique d'accueil de billetteries (concerts et courses) qui dope la fréquentation

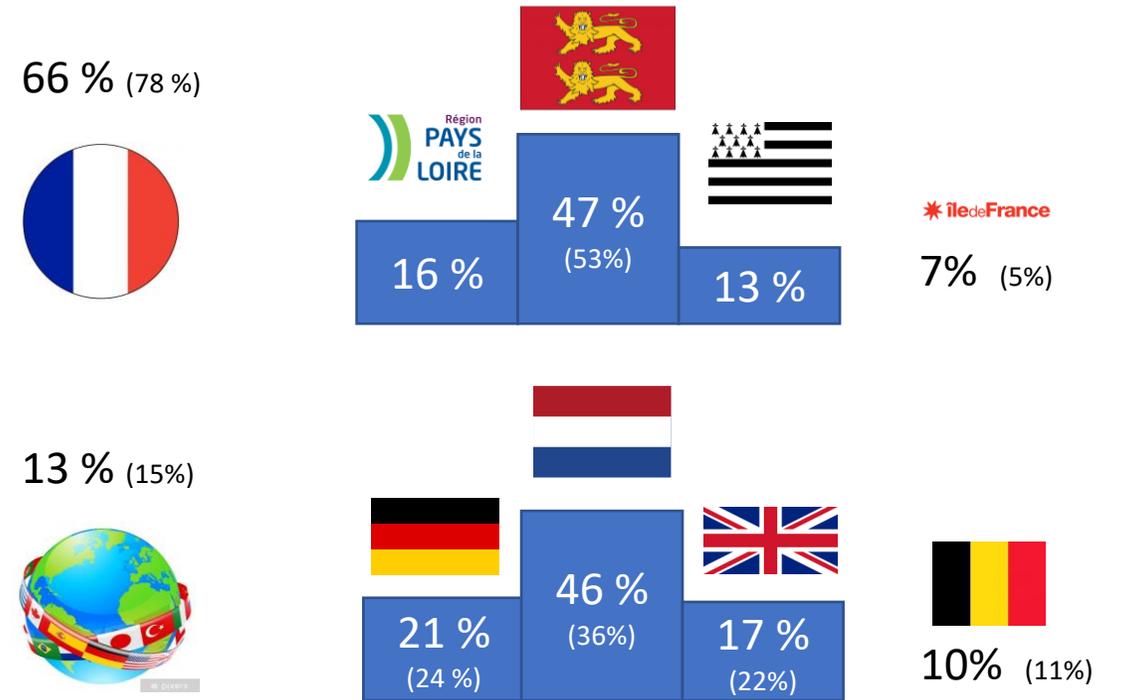
**52 visiteurs / jour en moyenne (= 2019)**  
**119 visiteurs / jour en août en moyenne**  
**Le top : 242 visiteurs (12 août)**  
**Le flop : 0 visiteurs (8 février)**

# Origine des visiteurs 2023

## FALAISE



## PONT-D'OUILLY



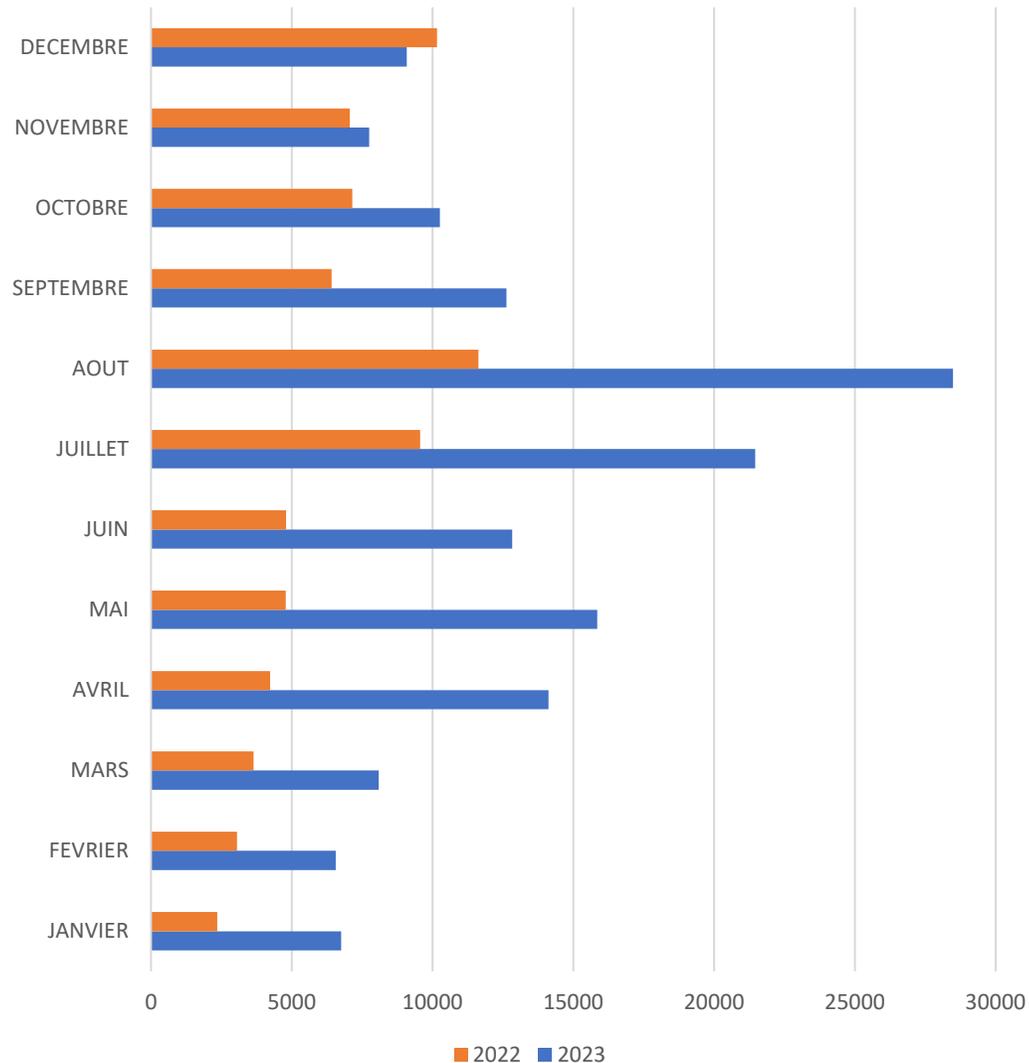
Une progression générale en volume mais une part de visiteurs Français en légère baisse  
 Une augmentation de la part des visiteurs étrangers avec un retour en force de la clientèle britannique  
 mais à des niveaux toujours inférieurs à l'avant COVID



# PROMOUVOIR LA DESTINATION

# La communication numérique

Évolution du nombre de sessions 2023-2022



## Le site internet

- **1ere année d'exploitation pleine du nouveau site Internet**
- **Des chiffres records:**
  - **153 863 sessions (+ 106 %)**
  - **321 049 pages vues (+ 100 %)**
  - **124 929 utilisateurs (+ 100 %)**
- **Les pages les plus visitées :**
  - 1 – Le Tour de la Suisse Normande
  - 2 – L'Agenda
  - 3 – Les randonnées

## Les réseaux sociaux

- **Une montée en puissance qui se poursuit**
- **6 493 abonnés à la page « Falaise-Suisse Normande » (+ 7 %)**
- **445 000 personnes touchées (+ 10 %)**
- **16 000 visites de la page (+ 72 %)**

# Les actions de promotion et communication

## Les salons et eductours

5 salons grand public

Le Roadshow en Angleterre

1 salon professionnel en Pays de la Loire

4 journées de démarchages à l'automne

Participation à la promotion des  
EXTRAVERTIES

## Les supports

12 000 guides touristiques

15 000 pockets

Rédition des magazines de destination

Réalisation de 5 vidéos promotionnelles

## La presse / Médias

Insertion publi rédactionnelle dans le magazine TREK MAGAZINE (article sur le TSN)

3 accueils de journalistes : journaliste néerlandais (préparation 80<sup>e</sup>), belge (« Kamper Toerist ») et français (Cheval Magazine)

Reportage « Les EPICURIEUX » par le CRT Normandie

Accueil intervenant GOOGLE MAP (relevé des sentiers nautiques et de randonnées)

5 interviews France Bleu

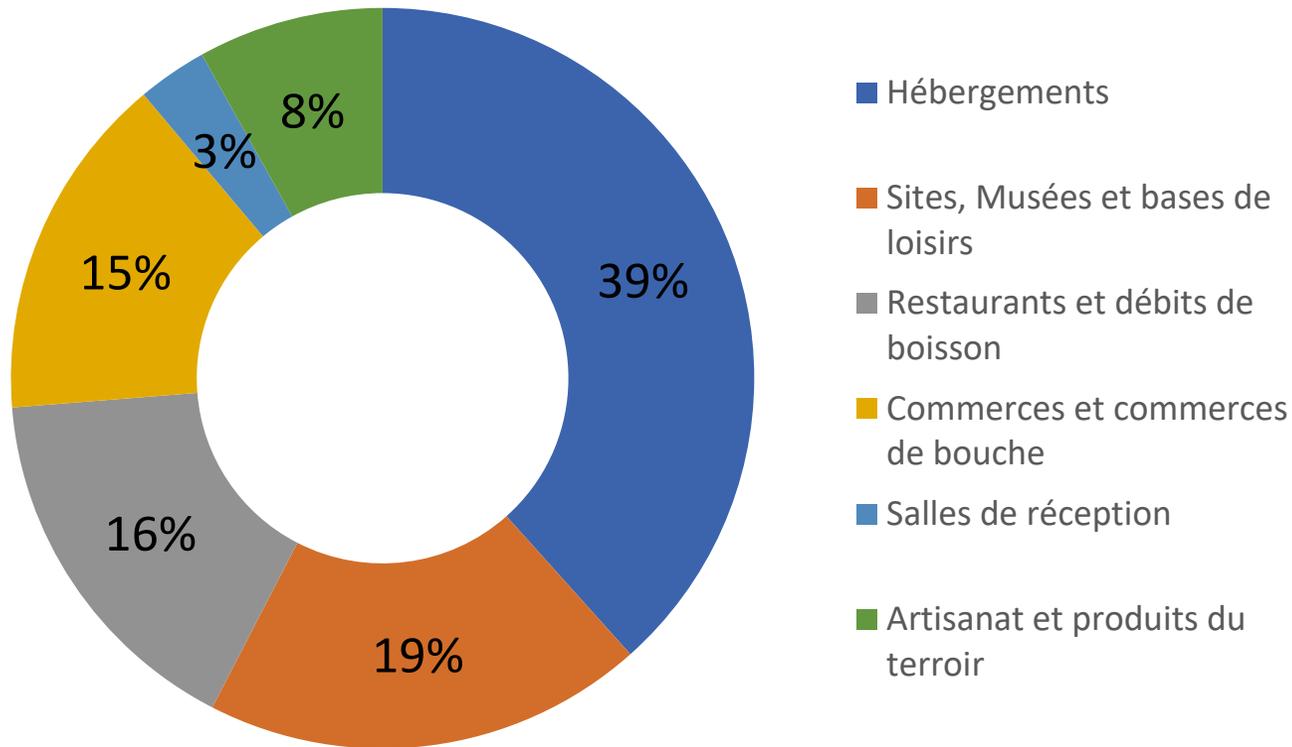




# Fédérer et soutenir les partenaires

# Le réseau de partenaires

Répartition des partenaires - 2023



## ➤ 99 partenaires

### ➤ « Les rendez-vous de l'OT » -

- Evènement partenaire au centre aquatique FORMEO
- Atelier TOURINSOFT
- Atelier FACEBOOK
- Réunion Bilan + Eductour ALICE
- Visite des nouveaux partenaires

### ➤ Informer nos partenaires :

- Newsletters mensuelles
- Des outils diffusés régulièrement : calendrier hebdomadaire des animations, planning d'ouverture des restaurants

# Les services et adhésions partenariales

- **Les adhésions des partenaires**
- **Les services publicitaires :**
  - Insertions dans le guide touristique
  - Insertions dans les Pockets
  - Insertions dans le guide de animations
  - Insertions dans les écrans de l'Office de Falaise
- **Une recette globale de 12 000 € HT**





# Les activités commerciales

# Activité de la boutique

CHIFFRE D'AFFAIRES	MARGE HT	NOMBRE DE VENTES	PANIER MOYEN
€ 34 892.28 €	€ 14 879.68 €	 2549	 13.69 €

- **Un volume global d'affaires en augmentation de 21 %**
- La meilleure année pour la boutique de l'Office depuis l'arrivée dans les nouveaux locaux (record en juillet – août )
- De nouveaux produits personnalisés qui ont très bien fonctionné : médailles souvenir de Falaise, cartes postales
- Augmentation importante des ventes en lien avec la randonnée (effet Tour de la Suisse Normande) : + 97 % de CA
- Les PASS SOLO : 1ere position des ventes en valeur dès la première année : 5 100 € de CA / 201 Pass vendus



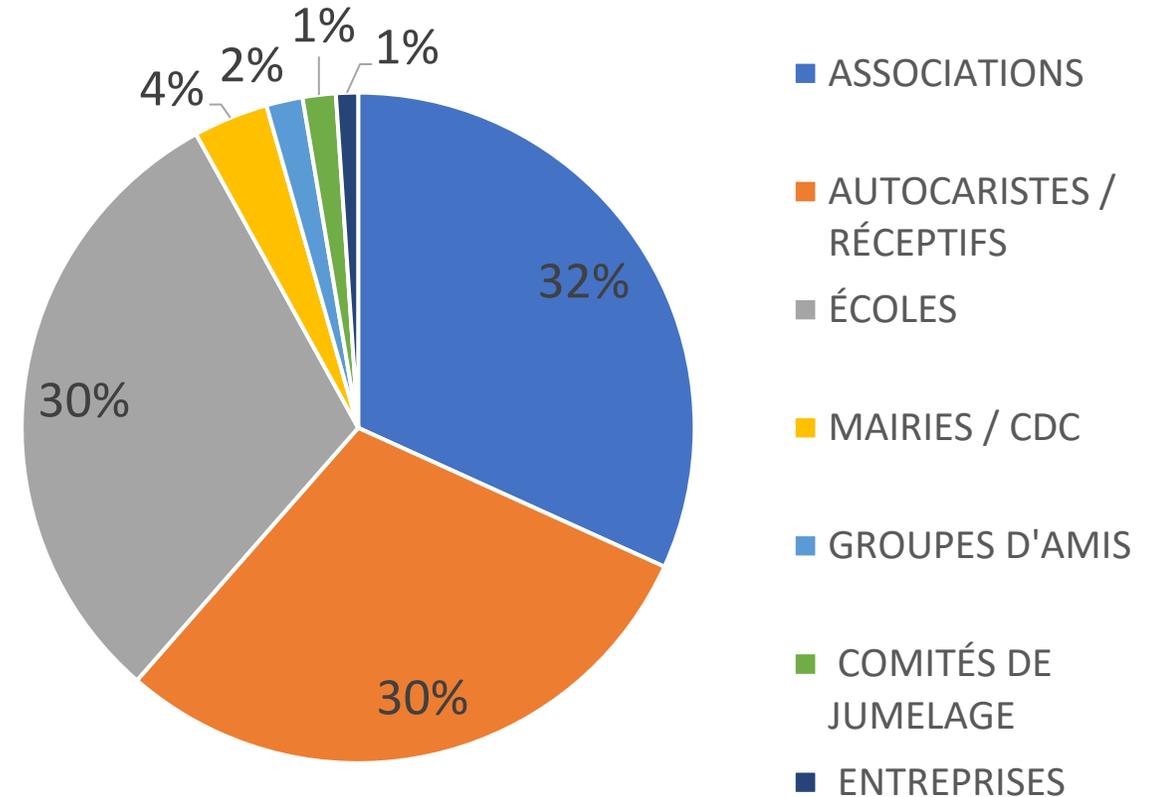
# L'accueil des groupes en 2023

- Une belle reprise pour l'accueil des groupes avec une progression de 70 % de l'activité
- Un franc succès pour la location de la salle PEDRO MARTIN: 78 locations / 3 200 élèves accueillis (+ 100 %)
- **Nouveauté à partir de novembre 2023** : prise en charge des réservations du Mémorial de Falaise pour 2024

Nb Groupes	53 (35)*
Pax	1 887 (1104)*
CA	36 000 € (21 000 €)*
Recette OT	9 300 € (4 600 €)*

\* Chiffres 2021

Activité Groupes 2023 - répartition par nombre de clients





# ANIMATION ET GRANDS EVENEMENTS

# Les grands évènements 2023



18-19-20 MAI 2023  
SUISSE NORMANDE  
PONT-D'OUILLY • LA ROCHE D'ÔÈTRE

**FESTIVAL**  
LES  
**EXTRAVERTIES**  
SON PUR SON NATURE

ÉCOVILLAGE  
ACTIVITÉS DE PLEINE NATURE  
CONCERTS GRATUITS  
MARCHÉ DE PRODUCTEURS

[www.festival-extraverties.com](http://www.festival-extraverties.com)

Crédits photos: Stéphane Naudin



20 à 25 000 visiteurs



12 & 13  
AOÛT  
2023

**MÉDIÉVALES  
DE FALAISE** 21<sup>ÈME</sup>  
ÉDITION

VENEZ JOUER AU MOYEN AGE

SPECTACLES - FAUCONNERIE - COMBATS - CAMPEMENTS - JEUX  
MUSIQUE - THÉÂTRE - DÉAMBULATIONS - MARCHÉ

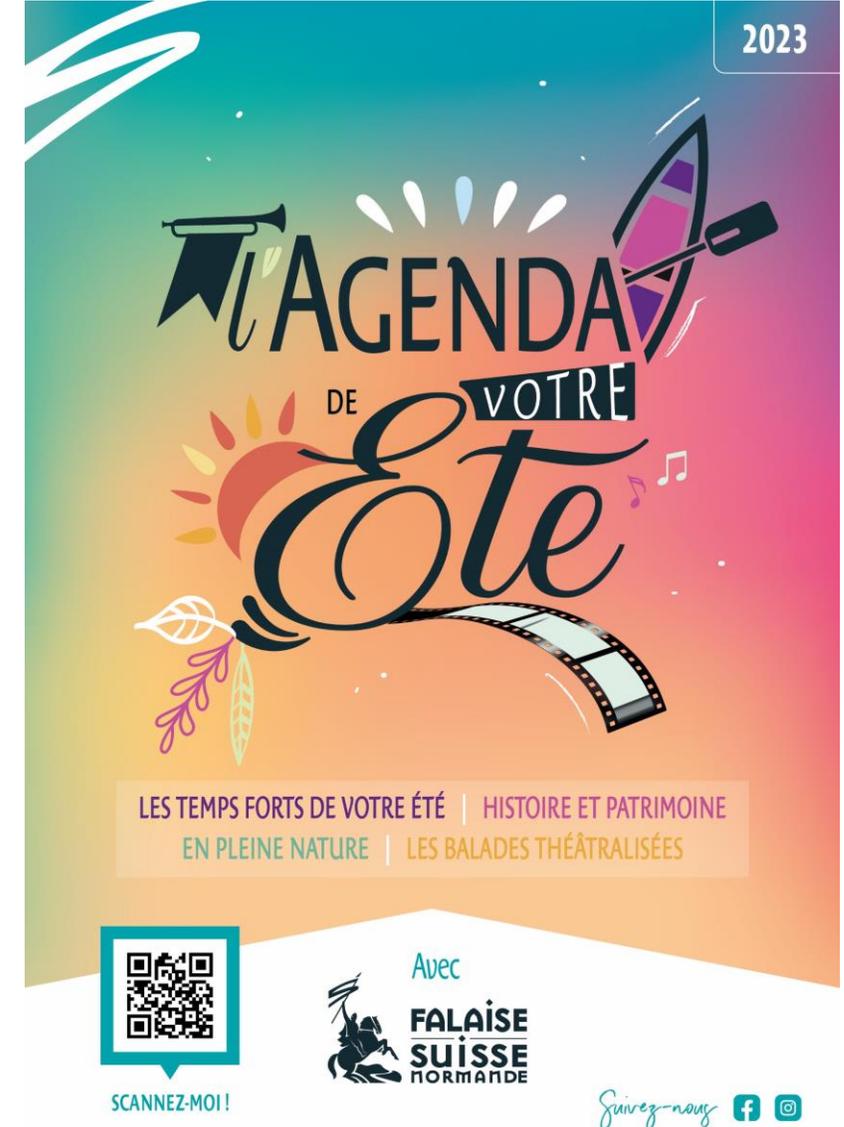
[www.medievalesdefalaise.com](http://www.medievalesdefalaise.com)



12 400 visiteurs payants

# Visites et animation

- Un programme dense de visites et sorties à l'initiative de l'OT
- Les visites « habituelles » :
  - Les visites guidées de Falaise : 6 dates durant l'été (90 personnes)
  - Les Flâneries : 4 dates à Fontaine le Pin, Morteaux-Couliboeuf, Pierrefitte en Cinglais et Bernières d'Ailly (150 personnes)
- Balade musicale en partenariat avec l'Ecole de Musique (24 /06) – 30 personnes
- Les visites théâtralisées : un prise en charge de la billetterie par l'OT
  - Avec la compagnie Si l'Envie m'était Contée : 4 dates – 68 personnes
  - Avec la compagnie de La Lanterne : 1 date - 43 personnes
  - Avec Gweltaz le File : 5 dates – 38 personnes
- Animation « Ciné at Patrimoine » au Mesnil-Villement (15/08)
- Les sorties Nature en partenariat avec le CPIE et POL (juillet-août)
  - 5 sorties à pied ou sur l'eau les lundis avant les concerts
- Participation à la Falaisienne contre le Cancer (2<sup>e</sup> édition)
- Accueil de la Billetterie des concerts des Féériques





# Quelques actions phares de 2023

# La reprise en gestion du Mémorial de Falaise

- **Un objectif** : établir une feuille de route et une reprise en main opérationnelle du site pour le 1<sup>er</sup> janvier 2024
- **Les enjeux** :
  - Assurer une transition fluide avec l'ancien délégataire
  - Définir la feuille de route pour 2024 et les moyens nécessaires
  - Assurer une continuité tout en marquant l'ambition de la collectivité
- **Les travaux connexes** :
  - Etablir un plan de fonctionnement équilibré avec les différentes ressources nécessaires (humaines, financières...)
  - Former / recruter / mettre en place les process (boutique, accueil groupes...)
  - Proposer une programmation dès 2024
  - Lancer les investissements
  - Relance de la communication



# Accompagner le 80<sup>e</sup> anniversaire

- **Un objectif** : renforcer l'attrait de la thématique mémorielle et surfer sur la dynamique régionale
- **Les pistes d'action** :
  - Une gestion fluide et ambitieuse du Mémorial de Falaise
  - Une exposition temporaire au Mémorial de Falaise
  - Proposer des animations thématiques
  - Valoriser les événements sur le territoire
  - Proposer une communication à l'échelle du territoire historique de la Poche de Falaise-Chambois



# La révision de la stratégie touristique

- **Un objectif** : réinterroger le plan de développement touristique précédent et établir une feuille de route pour 2024 – 2028
- **Les enjeux** :
  - Poursuivre la dynamique positive engagée depuis 2016
  - Conforter les filières existantes et identifier celles qui méritent d'être développées
  - **Une interrogation spécifique** : la Suisse Normande et le positionnement de Pont-d'Ouilly
  - **En transversal** : l'adéquation entre développement touristique et enjeux du Développement Durable
- **Le déroulé** :
  - Avril 2023 : recrutement du cabinet ATEMIA Une gestion fluide et ambitieuse du Mémorial de Falaise
  - Mai – septembre : phase diagnostic
  - Septembre – décembre : phase stratégique
  - Décembre – mars 2024 : phase plan d'actions
  - Tout au long des différentes étapes : un travail collaboratif avec des ateliers spécifiques et des enquêtes ouvertes aux partenaires touristiques

