

RAPPORT

d'Activité 2024



Observatoire
Accueil - Information
Groupes
Croisières
Promotion - Communication

SOMMAIRE

4 L'Office de tourisme communautaire	12 L'observatoire touristique 2024
16 L'accueil et l'information	22 L'animation et l'événementiel
24 La clientèle groupes	28 La croisière maritime et fluviale
32 La promotion et la communication	

Avant de se pencher sur 2024, il est bon de rappeler que notre destination touristique a toujours fait valoir ses atouts et a su tirer son épingle du jeu, y compris en période de crise.

Notre territoire offre en effet tous les ingrédients pour des vacances réussies : un patrimoine remarquable et préservé, une offre de tourisme vert indéniable propice à l'évasion, un bord de mer pour un bol d'air marin, des boutiques pour se laisser aller à la flânerie, des hébergements et des restaurants qui s'adaptent et se réinventent. Sans oublier la notoriété de Honfleur qui facilite les intentions de séjour.

Si la fréquentation physique des bureaux d'accueil est en très légère baisse, on constate que la diffusion de l'information touristique via les canaux digitaux affiche une forte croissance. Le lancement du nouveau site internet a clairement participé à cette tendance. Il est devenu un véritable outil de promotion de notre territoire, où des thématiques telles que la randonnée, le vélo, le patrimoine naturel et rural sont largement mises en avant.

La montée en puissance des événements portés par l'Office de Tourisme est également un marqueur fort de l'année 2024. Notre programmation s'ancre progressivement dans l'agenda local, au profit des habitants et des touristes. La première édition du Color Festival organisée à Honfleur le 1^{er} juin 2024 est ainsi une belle réponse aux attentes des habitants en matière d'animation du territoire, en particulier pour les familles et les jeunes adultes. Quant à Bords de Seine en Folie, événement organisé chaque année à Berville-sur-Mer autour de la thématique du vélo, il s'inscrit pleinement dans une dynamique territoriale plus large portée par la politique de développement des mobilités douces.

Mise en valeur de tout le territoire, développement de nouvelles thématiques de séjour, communication accrue auprès des habitants... tous ces éléments font partie de la nouvelle stratégie tourisme du territoire dont la mise en œuvre a débuté 2024 et se poursuivra durant les prochaines années, notamment grâce aux actions identifiées par les groupes de travail mobilisés au premier trimestre 2025.

L'OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE

5 GRANDES MISSIONS

ACCUEIL

et information
des visiteurs

ANIMATION

du territoire pour
valoriser le patrimoine

PROMOTION

touristique
du territoire

COORDINATION

des partenaires
touristiques locaux

DÉVELOPPEMENT

à caractère industriel
et commercial

LA GOUVERNANCE

CONTEXTE

La Loi NOTRe a fortement impacté l'organisation touristique des territoires et l'OTCH a également dû s'adapter au passage de la compétence Tourisme à l'intercommunalité nouvellement créée.

Ainsi, le 1^{er} janvier 2017, l'EPIC Office de Tourisme de Honfleur est devenu un EPIC communautaire et a fusionné avec l'Office de Tourisme associatif de Beuzeville. Ce dernier est alors devenu un Bureau d'Informations Touristiques.

Aujourd'hui, l'Office de Tourisme Communautaire de Honfleur est présent physiquement sur deux sites : Honfleur et Beuzeville.

Son périmètre d'action s'étend quant à lui sur 23 communes.

COMITÉ DE DIRECTION

Le Comité de Direction est composé de 23 membres : 12 élus communautaires et 11 socioprofessionnels.

Depuis avril 2022, la présidence est assurée par Christophe Buisson et la vice-présidence par Joël Colson.

La Direction met en œuvre les orientations et les actions définies avec le Comité de Direction dans le cadre d'une convention d'objectifs signée avec la CCPHB.

L'ÉQUIPE AU 31.12.2024

 <p>JÉRÔME RADANOVIC Directeur général</p>	 <p>PAULINE ROGER Adjointe de Direction Responsable Accueil</p>	 <p>COLINE BRUN Experte de destination Régisseuse suppléante</p>
 <p>VÉRONIQUE FESQUET Experte de Destination Guidage</p>	 <p>FRÉDÉRIC LECOMTE Expert de Destination Guidage</p>	 <p>AURÉLIE MARAIS Experte de Destination Agendas</p>
 <p>BÉNÉDICTE JOUATEL Responsable Animation - Événementiel</p>	 <p>MATHILDE HOCHIN Chargé d'Événementiel Éditions</p>	 <p>CLÉMENTINE LENORMAND Chargé d'Événementiel Tourisme vert</p>
 <p>JOHANNA DUFLOS Responsable Commercialisation - Groupes</p>	 <p>RÉMI DABURON Guidage Chargé de Commercialisation</p>	 <p>JOHAN PRINCE Chargé de Commercialisation Guidage</p>
 <p>JULIE DEMORÉ Responsable Communication - Promotion</p>	 <p>MARIE DELAMARE Chargée de Communication</p>	 <p>CAMILLE DESHAYES Chargée de Communication Responsable Bureau de Beuzeville</p>

 <p>SOLINE BEAUCHÊNE Animation réseau Partenaires</p>	 <p>ANTHONY BRY-FAIK Responsable Boutique - Billetterie</p>	 <p>MATHILDE LEROUX Régies</p>
 <p>JENNIFER SAINT-DENIS Secrétariat - Comptabilité</p>	 <p>NICOLAS DÉVAUX (en CPF) Expert de destination Guidage</p>	 <p>RECRUTEMENT EN COURS Expert de Destination</p>

Composition

- 21 salariés permanents
- 2 saisonniers avril à septembre
- 1 saisonnier en juillet et août

Mise à disposition de personnel par la CCPHB

La CCPHB met à disposition de l'OTCH l'une de ses agents, rattachée au bureau d'accueil de Beuzeville. Il s'agit de l'une des salariées de l'ancien Office de Tourisme associatif de Beuzeville avant la fusion du 1^{er} janvier 2017.

Elle met également à disposition de l'OTCH l'une de ses agents pour la gestion de la Taxe de Séjour.

L'OTCH finance également 15 % de la masse salariale d'un agent de la CCPHB en charge des itinéraires de randonnée ainsi que 50 % du reste à charge de la masse salariale du coordinateur culturel.



LES DÉMARCHES DE QUALITÉ

CLASSEMENT EN CATÉGORIE 1



Le classement préfectoral est une démarche volontaire qui contribue à :

- Renseigner et rassurer les visiteurs sur la variété et le niveau des services qu'ils peuvent attendre de la structure,
- Accroître la visibilité institutionnelle de l'Office de Tourisme, pour engager une politique d'investissements, de

développement ou de maintien des services,

- Apparaître comme le moteur d'une destination structurée, professionnelle et dynamique, pour donner de la reconnaissance à la mobilisation des acteurs du tourisme et encourager les efforts communs.

L'Office de Tourisme a obtenu le renouvellement de son classement en catégorie 1 (catégorie la plus haute) le 18 octobre 2021 pour 5 ans.

QUALITÉ TOURISME



De 2010 à 2019, la marque Qualité Tourisme a été reconduite avec succès tous les 3 ans.

En janvier 2020, l'OTCH a obtenu un résultat très positif avec une note de 97,62 / 100, répondant ainsi très favorablement aux critères du référentiel qualité, plaçant l'OTCH sur la bonne voie

de la reconduction. En mai 2021, la visite et les tests mystères effectués par un cabinet d'audit indépendant ont conduit à la reconduction a été obtenue pour une durée de 5 ans.

En juin 2022, à l'initiative de la fédération régionale des Offices de Tourisme de Normandie, des tests à distance ont été réalisés, portant sur différents points (site internet, réseaux sociaux, accueil téléphonique, traitement des demandes par courriel en français et en anglais).

Les points faibles identifiés sur le site internet ont été corrigés lors de la refonte du site en octobre 2023.

L'ensemble des corrections apportées aux autres remarques négatives a fait l'objet d'un plan d'actions.

Destination d'Excellence

Le renouvellement de la marque Qualité Tourisme aurait dû avoir lieu sous forme d'un audit complet en décembre 2024.

Mais diverses modifications à l'échelle nationale ont perturbé le processus. La compétence du dossier Qualité a ainsi été transférée du Ministère de l'Économie (DGE) à Atout France.

D'autre part, une refonte complète du référentiel de classement a été opérée et la marque Qualité Tourisme a laissé sa place au label Destination d'Excellence.

Tous ces changements ont redéfini un nouveau calendrier. L'OTC sera ainsi audité en 2026.

TOURISME & HANDICAP



En mai 2013, l'OTCH a obtenu la marque Tourisme & Handicap au titre des quatre types de handicap (moteur, mental, visuel et auditif) pour 5 années. Cette marque a été renouvelée en 2018 et court jusqu'en 2023.

En 2017, le bureau d'accueil

de Beuzeville (alors Office de Tourisme) avait également renouvelé sa marque en 2017 au titre des quatre déficiences ; renouvellement valable jusqu'en 2022.

L'OTCH a aujourd'hui valeur d'exemple et son référent Tourisme & Handicap est en mesure de renseigner et conseiller les prestataires partenaires, dans le but de les aider à rendre leurs établissements accessibles et ainsi structurer, à terme, l'offre de manière globale sur le territoire.

Aménagements réalisés

Pour garantir un accès et un accueil de qualité aux personnes en situation de handicap, de nombreux aménagements ont été réalisés ces dernières années :

- Bandes de guidage depuis le trottoir devant le bureau de Honfleur jusqu'à l'entrée principale
- Banque d'accueil abaissée pour permettre de communiquer les informations touristiques
- Toilettes adaptées
- Signalétique adaptée sur les présentoirs de documentations
- Fauteuil roulant en prêt gratuit
- Boucle magnétique / Alarme incendie avec signal lumineux pour les malentendants
- Dictaphone / Audioguides avec claviers pour les malvoyants
- Guide Honfleur Accessible en français et en anglais
- Guide Touristique en braille et caractères agrandis pour les malvoyants
- Visites commentées de Honfleur destinées aux déficients auditifs, visuels et mentaux pour des petits groupes de 15 personnes

ACCUEIL VÉLO



Seine à Vélo, Vélomaritime, boucles locales... les projets liés au cyclisme sont aujourd'hui au cœur de la stratégie de développement touristique et d'aménagement du territoire. Mais la multiplication des itinéraires cyclotouristiques doit s'accompagner d'une densification du maillage des

établissements en capacité d'accueillir les cyclistes et de leur proposer des services adaptés.

Cette marque nationale mise en place sous l'égide de France Vélo Tourisme garantit en effet un accueil et des services de qualité le long des itinéraires cyclables pour les cyclistes en itinérance. Un Accueil Vélo peut être un hébergement, un loueur / réparateur de cycles, un restaurant, un Office de Tourisme ou un site touristique.

C'est tout naturellement que l'OTCH a souhaité, lui aussi, s'inscrire dans cette dynamique, en obtenant la marque Accueil Vélo. Fin juillet, la commission d'attribution a donné son accord pour la labellisation de ses deux bureaux.



LE SOUTIEN AUX ACTIONS COMMUNAUTAIRES

SUBVENTION AUX ASSOCIATIONS

Depuis 2019, la CCPHB délègue à l'OTCH le versement de subventions aux associations culturelles et touristiques du territoire.

En 2024, les 10 dossiers reçus ont ainsi tous obtenu un avis favorable de la commission d'attribution, pour un montant total de 34 500 € (27 500 € versés pour 9 dossiers en 2023).

Associations subventionnées

- ADAC
- Estuaire d'En Rire
- Honfleur Lyrique
- Les Z'ateliers de la Tête de Bois
- Association Honfleuraise des Vieux Gréments
- Les Rencontres Théâtrales de Grestain
- Honfleur Jardin
- Sous la Garenne
- Les Amis de la Forge
- Société des Marins de Honfleur



AIDES FINANCIÈRES AUX COMMUNES

Grâce à différents dispositifs tels que le Circuit du patrimoine, l'Aide aux communes ou le Fonds du patrimoine, l'OTCH accompagne financièrement les communes du territoire dans leurs projets de développement touristique et de valorisation du patrimoine.

En 2024, le montant total de ces aides s'élève à 15 700 €.

Territoires aidés

- Conteville
- Honfleur
- Quetteville



LE LIEN AVEC NOS PARTENAIRES

LE RENDEZ-VOUS PARTENAIRES

Chaque année, l'OTCH convie l'ensemble de ses partenaires (hébergeurs, restaurateurs, commerçants, prestataires de services...) pour son traditionnel Rendez-Vous Partenaires. L'édition 2024 s'est tenue le 20 mars aux Greniers à Sel de Honfleur.

L'équipe a ainsi eu le plaisir de retrouver 60 de ses partenaires. Une excellente journée d'échange pour tous les participants, comme chaque année.

Programme de la journée

- Présentation de l'équipe
- Restitution des travaux menés en partenariat avec la CCPHB dans le cadre de la stratégie Tourisme (état des lieux du Tourisme sur le territoire, positionnement à adopter, plan d'action envisagé, groupes de travail...)
- Cocktail déjeunatoire
- Visite guidée du centre historique de Honfleur et de la Lieutenance
- Bourse de documentation au cours de laquelle les prestataires ont pu récupérer des brochures touristiques en nombre

LES VISITES CHEZ NOS PARTENAIRES

Tout au long de l'année, les équipes de l'OTCH effectuent des visites d'établissements et de sites partenaires sur l'ensemble du territoire.

Objectif : une meilleure connaissance de nos partenaires pour une meilleure prescription et une meilleure collaboration.

Exemples de visites réalisées en 2024

- Hébergement Mme Eudeline
- Hébergement Mme Noury
- Hébergement M. Revault
- La Mora
- La Collection Saint-Siméon
- La Maison de Lucie
- Aux Murmures de la Nature
- Le Popeye
- Hébergement M. Boulas
- Hébergement M. Toques
- Hébergement M. Bellamy
- Le Rituel
- L'Invitation au Voyage
- L'Arbre aux Étoiles
- Les Jardins de Coppélia



L'OBSERVATOIRE TOURISTIQUE 2024

L'ANNÉE 2024 EN CHIFFRES

101 305 visiteurs dans nos bureaux d'accueil <small>111 826 en 2023</small>	258 759 € de recettes propres <small>287 418 € en 2023</small>	89 animations <small>57 en 2023</small>	11 événements et temps forts <small>9 en 2023</small>
5 700 participants aux événements <small>7 000 en 2023</small>	522 groupes reçus <small>583 en 2023</small>	52 / 120 escales maritimes / fluviales <small>28 / 127 en 2023</small>	
67 % de taux d'engagement sur le site internet <small>idem en 2023</small>	58 800 abonnés sur les réseaux sociaux <small>54 900 en 2023</small>		220 partenaires <small>204 en 2023</small>

Détail du chiffre d'affaires

Éditions : 72 147 € (76 652 € en 2023)

Visites du patrimoine (groupes et individuels) : 96 735 € (117 510 €)

Animations : 2 040 € (7 293 €)

Billetterie : 2 590 € (3 015 €)

Commercialisation : 38 033 € (27 278 €)

Boutique : 45 780 € (53 613 €)

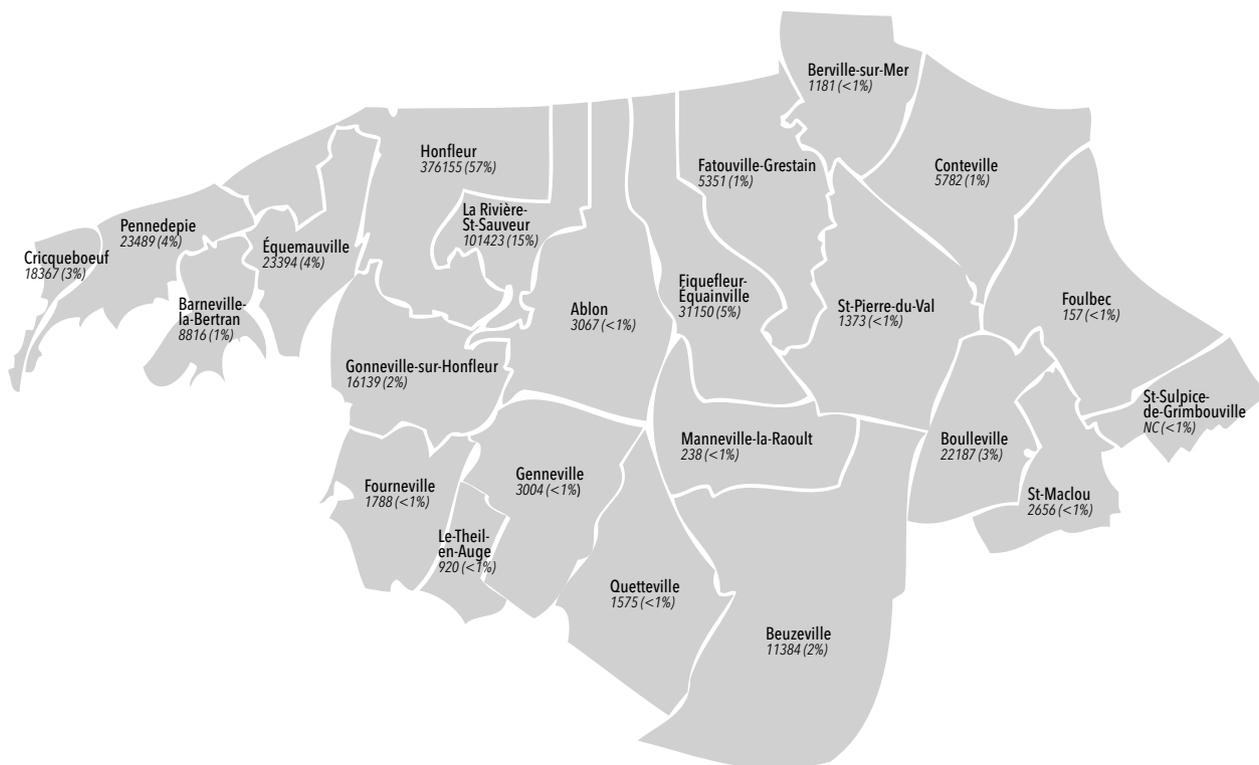
Autres services (location de vélos, internet...) : 1 432 € (2 057 €)

LES NUITÉES TOURISTIQUES

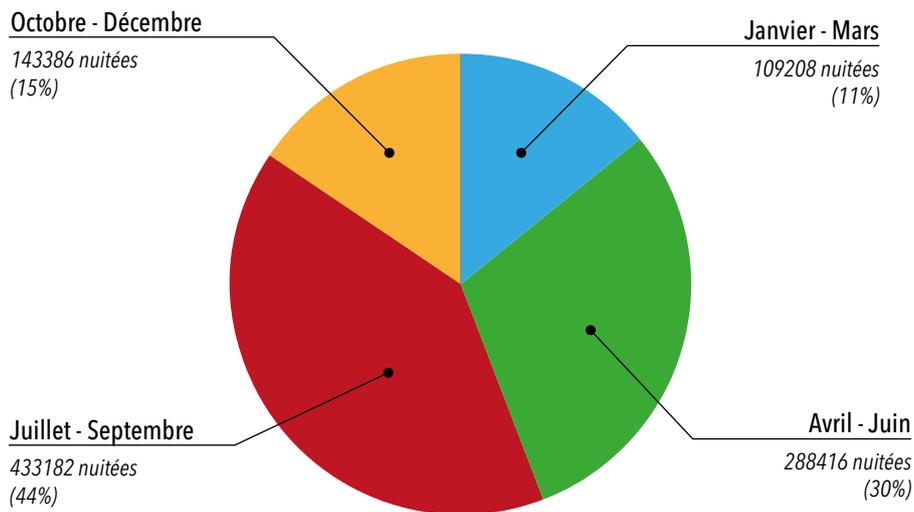
52 284 séjours déclarés 48 381 en 2023	990 623 nuitées déclarées 1 022 264 en 2023	46 % de taux d'occupation moyen dans les hôtels du territoire 47 % en 2023
---	--	---

Les chiffres mentionnés ci-dessus sont une hypothèse basse, sur la base des déclarations sur la plateforme de télédéclaration de la Taxe de Séjour, au 27/02/2025.

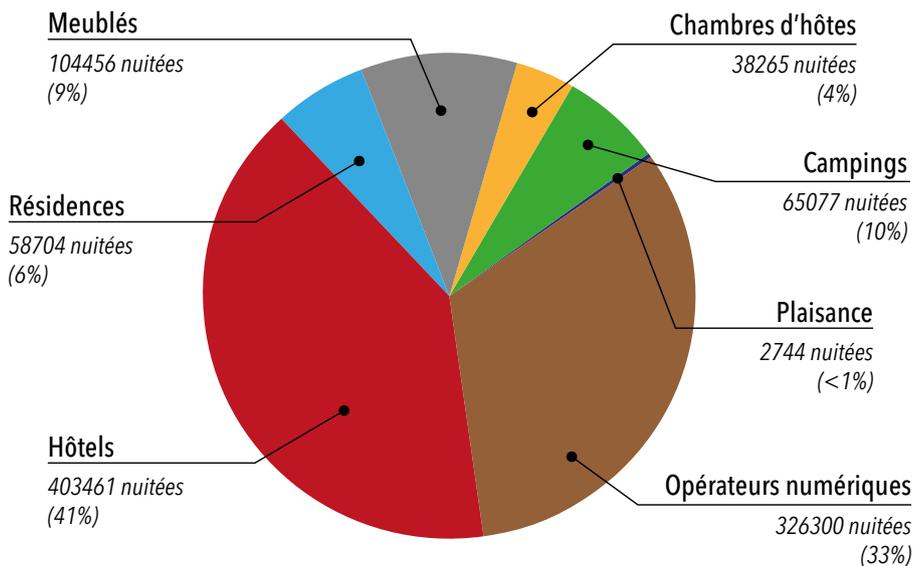
RÉPARTITION DES NUITÉES SUR LE TERRITOIRE DE LA CCPHB



RÉPARTITION DES NUITÉES PAR PÉRIODE



RÉPARTITION DES NUITÉES PAR TYPE D'HÉBERGEMENT

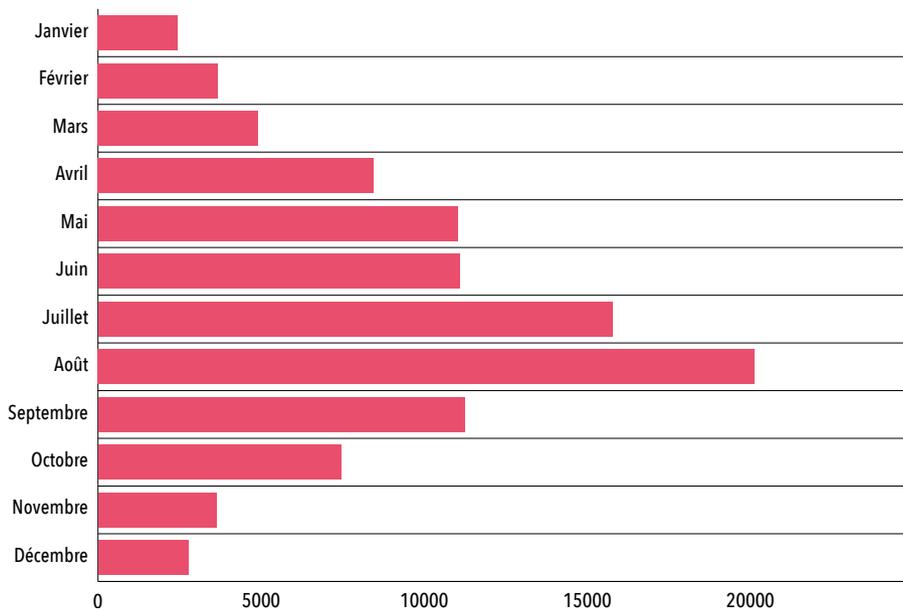


L'ACCUEIL ET L'INFORMATION

L'ACTIVITÉ DU SERVICE ACCUEIL

101 305 visiteurs 111 826 en 2023	23 117 demandes au comptoir 36 272 en 2023	611 courriers envoyés 725 en 2023
4 724 appels téléphoniques reçus 8 142 en 2023	1 189 courriels traités 1 302 en 2023	

RÉPARTITION DE LA FRÉQUENTATION



Top fréquentation

- 13 août (860 visiteurs)
- 8 août (831)
- 6 août (813)
- 19 août (774)
- 22 août (700)

L'ACTIVITÉ DU SERVICE ACCUEIL

63 %

de visiteurs français

idem en 2023

37 %

de visiteurs étrangers

idem en 2023

Top régions

- Île-de-France 23 % (24 % en 2023)
- Normandie 21 % (23 %)
- Hauts-de-France 13 % (12 %)
- Pays-de-la-Loire 7 % (idem)
- Auvergne-Rhône-Alpes 7 % (6 %)

Top pays

- Belgique 19 % (20 % en 2023)
- Royaume-Uni 17 % (idem)
- Allemagne 16 % (17 %)
- Pays-Bas 9 % (idem)
- États-Unis 7 % (6 %)



LA FRÉQUENTATION DES BUREAUX

BUREAU DE HONFLEUR

98 520 visiteurs -2 % vs. 2023	97 % du total de la fréquentation 94% en 2023	61 % de visiteurs français idem en 2023
---	--	--

Top régions

- Île-de-France **24 %** (26 % en 2023)
- Normandie **17 %** (idem)
- Hauts-de-France **14 %** (13 %)
- Pays-de-la-Loire **8 %** (7 %)
- Auvergne-Rhône-Alpes **7 %** (idem)

Top pays

- Belgique **19 %** (20 % en 2023)
- Royaume-Uni **17 %** (idem)
- Allemagne **16 %** (17 %)
- Pays-Bas **9 %** (idem)
- États-Unis **8 %** (6 %)

Top demandes

- Plans **50 %** (31 % en 2023)
- Lieux de visite **18 %** (16 %)
- Manifestations **16 %** (9 %)
- Informations pratiques **3 %** (9 %)
- Boutique **3 %** (4 %)

BUREAU DE BEUZEVILLE

2 785 visiteurs -15 % vs. 2023	3 % du total de la fréquentation idem en 2023	90 % de visiteurs français 92 % en 2023
---	--	--

Top régions

- Normandie **62 %** (65 % en 2023)
- Île-de-France **15 %** (14 %)
- Hauts-de-France **8 %** (6 %)
- Pays-de-la-Loire **4 %** (3 %)
- Bretagne **2 %** (3 %)

Top pays

- Royaume-Uni **30 %** (33 % en 2023)
- Belgique **28 %** (29 %)
- Pays-Bas **22 %** (16 %)
- Allemagne **8 %** (12 %)
- États-Unis **3 %** (1 %)

Top demandes

- Lieux de visite **50 %** (14 % en 2023)
- Plans **14 %** (13 %)
- Vie locale **10 %** (8 %)
- Informations pratiques **6 %** (8 %)
- Boutique **5 %** (4 %)

CHALET D'ACCUEIL

1 285 personnes renseignées 3 726 en 2023	61 % de visiteurs français idem en 2023
--	--

LES VENTES RÉALISÉES À L'ACCUEIL

124 122 € de chiffre d'affaires global 137 904 € en 2023	29 125 € de chiffre d'affaires sur le web 22 405 € en 2023	45 780 € de vente de produits 53 613 € en 2023	78 342 € de vente de services 84 291 € en 2023
11 595 produits vendus 12 958 en 2023	10 568 billets vendus 13 524 en 2023	10,03 € de panier moyen produits 10,91 € en 2023	22,69 € de panier moyen services 23,03 € en 2023

BILLETTERIE

75 824 € de chiffre d'affaires billetterie 79 810 € en 2023	58 949 € pour nos partenaires 60 401 € en 2023	15 232 € pour nos visites 14 811 € en 2023	1 643 € pour nos animations 4 598 € en 2023
2 590 € de commission pour l'Office de Tourisme 3 015 € en 2023	46 128 € de billetterie commissionnée 47 251 € en 2023	12 821 € de billetterie non commissionnée 13 148 € en 2023	

Top ventes billetteries

- Visites guidées 2 865 billets
- Petit Train touristique 1 249
- Promenades en mer 1 093
- Musées de Honfleur 799
- Ferme des Cocottes 635

Top ventes produits

- Cartes postales 3 028 exemplaires
- Monnaie de Paris, Billet souvenir 2 760
- Produits régionaux (biscuits, calvados...) 1 453
- Sac cabas 1 288
- Magnets 1 265

VISITES POUR INDIVIDUELS

12 361 € pour nos visites guidées 11 312 € en 2023	2 864 participants 2 872 en 2023	2 798 € pour audioguides 3 283 € en 2023	73 € pour visites sur tablette 216 € en 2023
---	---	---	---

Les visites organisées

- Visite Les Vieux Quartiers de Honfleur
- Visite contée Histoire et Légendes
- Rando-guidée Panoram'Apéro
- Visite théâtralisée de la Cidrierie
- Visite contée Saint-Valentin
- Visite théâtralisée Les Gens de Mer
- Visite Gourmande
- Grestain se Conte en Musique
- Visite théâtralisée Légendes et Sorcellerie
- Escape-game Enquête à la Cidrierie



L'ANIMATION ET L'ÉVÉNEMENTIEL

LES ANIMATIONS DE L'OFFICE DE TOURISME

89 animations 57 en 2023	11 événements et temps forts 9 en 2023	5 700 participants aux événements 7 000 en 2023
---------------------------------------	---	--

Nouveautés 2024

- Ciné plein air à Saint-Maclou
- La Tête dans les Étoiles
- Les nouvelles de Maupassant au Manoir du Désert
- Activités Nature (atelier couronne de fleurs, Balade contée, cueillette et dégustation, bâton de voyage...)
- Marché de Noël de Beuzeville (atelier couronne nature, atelier fruits et légumes)
- Marché de Noël de Honfleur (atelier décoration de Noël, atelier fruits et légumes)
- Color Festival
- Rando soleil couchant
- Eugène Boudin et les Impressionnistes
- Les tout-petits dans la Nature
- Honfleur un soir d'été

LES ÉVÉNEMENTS

Parallèlement à la programmation et au suivi de toutes ces animations, le service Événementiel de l'OTCH a également la charge de l'organisation d'événements de plus grande ampleur, se déroulant parfois sur plusieurs jours et pouvant accueillir jusqu'à 2 000 personnes.

Programmation 2024

- Bords de Seine en Folie (500 participants)
- Pique-Nique Musical (170)
- Les Médiévales de Grestain (1 250)
- RDV des Savoir-Faire (2000)
- Ciné plein air Saint-Maclou (220)
- Concours de Déguisement (75)
- Color Festival (950)
- Ciné plein air Manoir du Désert (500)

Zoom sur le Color Festival

Le Color Festival a été organisé par l'OTCH sur le stade Marcel Pinel de Honfleur comme événement clôture de la semaine olympique à Honfleur. Durant cette soirée ponctuée de lancements de poudre colorée, un public jeune et familial s'est retrouvé, ravi de découvrir des animations variées au son d'un DJ. Parmi les stands activités proposées gratuitement on retrouvait des structures gonflables géantes, un taureau rodéo, une piscine à balles, un glitter bar, un tattoo bar, un photobus et de nombreux foodtrucks. Cet événement a été une belle réussite, notamment saluée par les habitants sur les réseaux sociaux. Fort de ce succès, le service événementiel de l'OTCH prépare déjà la nouvelle édition, qui aura lieu en juillet 2025.

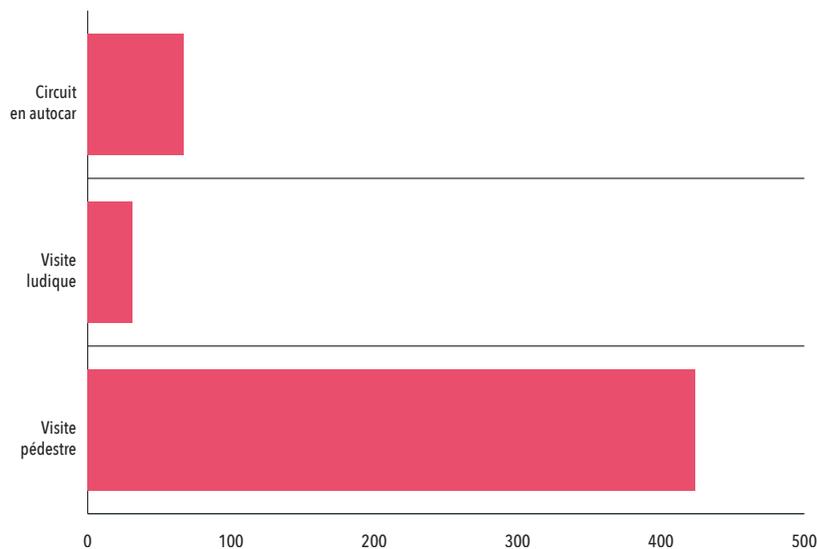


LA CLIENTÈLE GROUPES

LES VISITES DE GROUPES

522 groupes reçus 583 en 2023	11 653 personnes accueillies 13 001 en 2023	84 374 € de chiffre d'affaires 102 852 € en 2023
810 devis envoyés 819 en 2023	263 annulations 236 en 2023	188 € de prix moyen par dossier 211 € en 2023

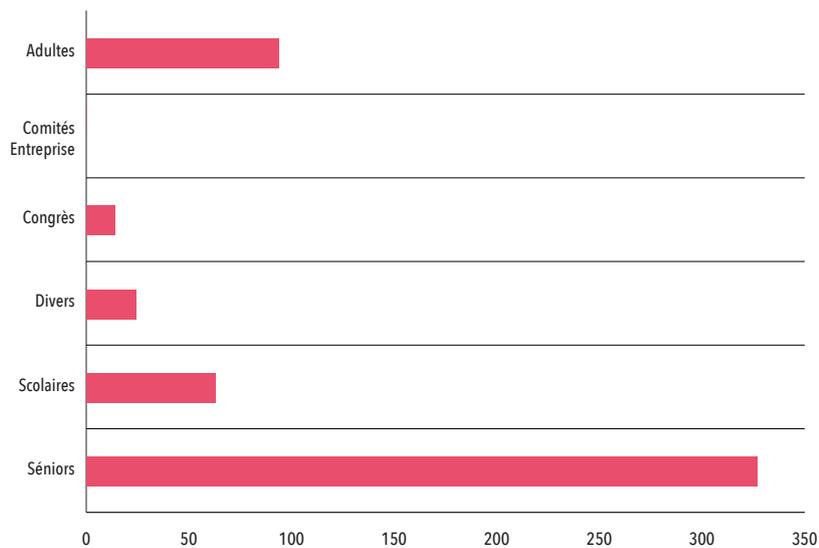
VISITES RÉALISÉES



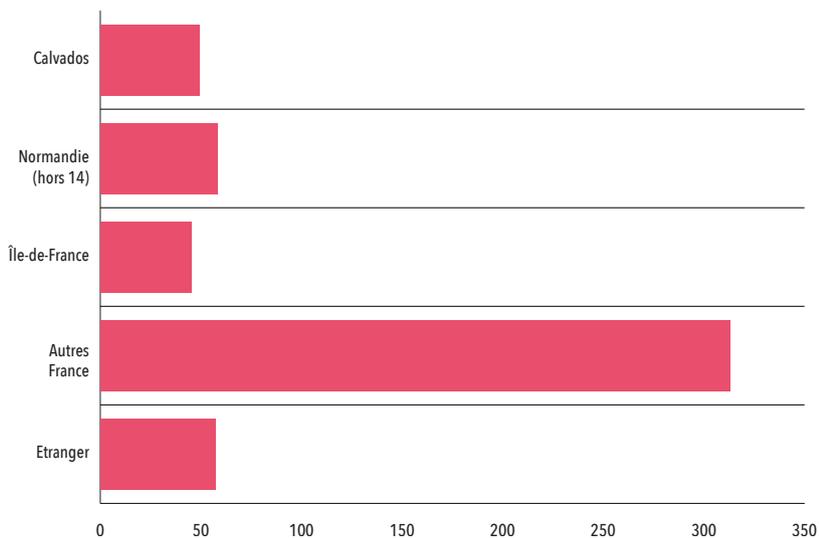
Langues des visites

- Français 77 % (69 % en 2023)
- Anglais 21 % (28 %)
- Allemand 2 % (1 %)
- Autres langues 0 % (2 %)

PUBLICS ACCUEILLIS



ORIGINE GÉOGRAPHIQUE DES GROUPES



Groupes étrangers

- Belgique 33% (32% en 2023)
- États-Unis 9% (7%)
- Allemagne 5% (22%)
- Autres pays 53% (49%)

LES JOURNÉES PACKAGÉES

19 séjours vendus 18 en 2023	846 personnes accueillies 714 en 2023	38 033 € de chiffre d'affaires 32 278 € en 2023	2 223 € de prix moyen par dossier 1 818 € en 2023
52 devis envoyés 32 en 2023	33 annulations 14 en 2023	31 008 € reversés à nos partenaires 23 909 € en 2023	

Fonctionnement du Service Commercialisation

Le service Commercialisation de l'OTCH a obtenu son autorisation à commercialiser le 5 mars 2019.

Cette immatriculation l'autorise à concevoir des produits packagés (journées ou séjours) sur tout le territoire et à les vendre aux prescripteurs de voyages (agences de voyages, autocaristes, associations, comités d'entreprises...).

Actions de promotion réalisées à destination des groupes

- Salon Rendez-Vous France en mars 2024
- Salon IFTM Top Résa en septembre 2024



LA CROISIÈRE MARITIME ET FLUVIALE

LA CROISIÈRE MARITIME

Pendant plusieurs années, la croisière maritime a connu une forte croissance à Honfleur. L'année 2019 affichait même le nombre record de 60 escales de paquebots maritimes.

L'escale honfleuraise retrouve petit à petit son niveau d'activité d'avant la pandémie de covid-19 qui avait mis à l'arrêt la quasi totalité de la flotte mondiale.

Les contraintes techniques du terminal de Honfleur limitent la taille des bateaux accueillis à 260 mètres. Ce sont donc principalement des bateaux de petite taille qui font escale à Honfleur. L'étude pour l'électrification du quai destiné à la croisière est par ailleurs en cours et devrait aboutir à horizon 2027.

ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ



Impact économique

L'accueil des paquebots a un impact non négligeable sur l'activité économique de Honfleur et sa région.

Selon une étude de 2016 commandée par l'OTCH au bureau d'études spécialisé GP Wild - sur la base des 47 escales accueillies - les retombées estimées pour Honfleur s'élevaient à près de 700 000 € et à près de 2 500 000 € à l'échelle de la région.

Une nouvelle étude - pilotée par la Région Normandie a été lancée en 2024, pour des résultats attendus en fin d'année 2025.

Fonctionnement de la promotion de la croisière maritime

Depuis, les compétences de promotion et d'accueil sont affectées chaque année à l'OTCH par une convention signée avec Harop Port de Rouen. Depuis 2011, l'OTCH participe donc aux actions de promotion des French Atlantic Ports (Seatrade aux États-Unis, Seatrade Europe en Allemagne, Seatrade Med). L'OTCH participe également - depuis 2012 - aux actions du Normandy Cruise Destinations, le Club Croisière du Comité Régional de Tourisme de Normandie. Enfin, Grâce à son adhésion à Cruise Europe, l'OTCH bénéficie notamment du libre accès à certains salons professionnels auxquels participe Cruise Europe.

ORIGINE GÉOGRAPHIQUE DES PASSAGERS

44 % du Royaume-Uni <small>idem en 2023</small>	41 % des États-Unis <small>31 % en 2023</small>	13 % d'Allemagne <small>23 % en 2023</small>
--	--	---

La nationalité des passagers accueillis reste largement tributaire des compagnies et des paquebots qui font escale.

À Honfleur, on retrouve donc globalement les mêmes nationalités tous les ans : Britanniques, Allemands et Américains ; seule la part de chacune évoluant d'une année à l'autre.

En 2024, le 80^e anniversaire du Débarquement a clairement entraîné une augmentation des passagers en provenance des États-Unis, en détrimment des passagers en provenance d'Allemagne.

SAISONNALITÉ DES ESCALES

21 % en mai <small>25 % en 2023</small>	17 % en septembre <small>18 % en 2023</small>	15 % en juin <small>25 % en 2023</small>
--	--	---

Pendant de nombreuses années, l'essentiel des escales se concentrait entre les mois d'avril et octobre. Mais depuis 2016, on avait constaté à Honfleur un allongement de la saison des croisières.

En 2024, même si 80 % des escales ont lieu entre avril et septembre, la majorité d'entre elles se font en avril, mai et septembre, soit en dehors de la période de plus forte fréquentation de la destination.

EXCURSIONS AU DÉPART DE HONFLEUR

20 183 passagers ont visité Honfleur <small>8 405 en 2023</small>	2 652 passagers ont visité les sites du D-Day <small>812 en 2023</small>	1 514 passagers ont visité la Côte Fleurie <small>1 034 en 2023</small>
--	---	--

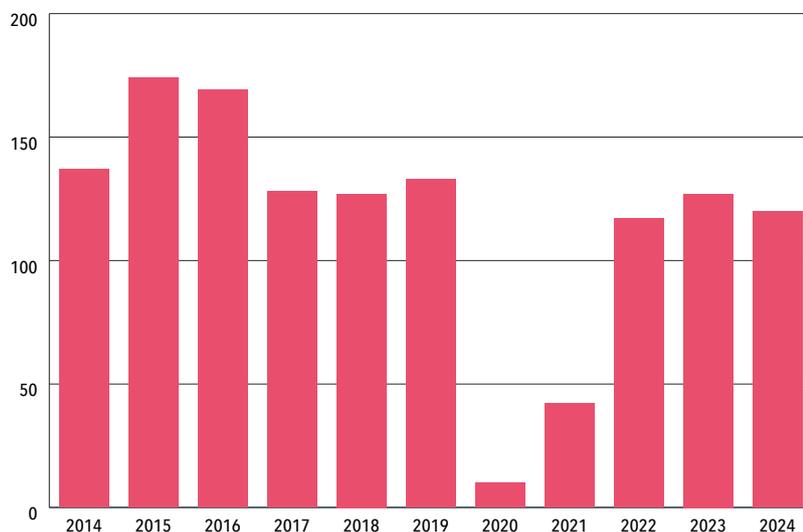
Avant la crise sanitaire, le taux moyen de départ en excursion était d'environ 38 % ; un pourcentage pouvant varier de 7 % à 98 % selon les escales. Au sortir de la crise, ce taux avait atteint 47 %. Un chiffre pouvant notamment s'expliquer par l'encadrement très strict des sorties mis en place par les compagnies.

En 2024, le taux de départ s'est établi à 31 %.

Il faut noter que plus de 60 % des passagers (soit environ 20 200 personnes) se sont rendus dans le centre de Honfleur, que ce soit par le biais des excursions proposées par la compagnie ou dans le cadre d'une visite libre.

LA CROISIÈRE FLUVIALE

ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ



Impact économique

La croisière fluviale a un impact direct sur les recettes propres de l'OTCH puisque le service Commercialisation collabore avec plusieurs compagnies et tour-opérateurs dans le cadre des visites guidées proposées aux passagers. En 2024, sur les 522 visites réalisées par le service, 172 (soit 33 %) l'ont été pour des compagnies de croisière fluviale.

Le chiffre d'affaires généré par cette clientèle représente 41 % du chiffre d'affaires annuel du service.

Mais depuis quelques années, les annulations sont de plus en plus nombreuses, jusqu'à atteindre 241 en 2024 (contre 159 en 2023). Ce qui pousse à s'interroger sur le maintien de la priorité accordée jusqu'à présent à cette clientèle.



LA PROMOTION ET LA COMMUNICATION

LA COLLECTION D'ÉDITIONS

Chaque année, l'OTCH est en charge de la réalisation et de la régie publicitaire d'une dizaine de publications. Ces éditions sont les outils indispensables à la diffusion de l'information, tant auprès de nos visiteurs que de nos résidents. En 2024, 115 000 brochures ont été distribuées. Un chiffre en baisse qui s'inscrit dans une tendance globale, où l'utilisation de supports imprimés diminue au profit de supports digitaux.



Plan de diffusion

- À l'accueil des bureaux de Honfleur et Beuzeville
- Au terminal Croisière lors des escales
- Dans les points d'accueil hors les murs
- Lors des événements organisés par l'Office de Tourisme
- Chez certains partenaires (hébergeurs, restaurateurs, commerçants...)
- Sur les opérations de promotion en France et à l'étranger (salons...)
- Expédition par courrier
- Téléchargement libre au format .pdf sur www.ot-honfleur.fr

LE SITE INTERNET

138 450 sessions 14 730 en 2023 (site lancé le 13.10.2023)	2 minutes 42 secondes de durée de session 2 minutes 26 secondes en 2023	67 % d'engagement idem en 2023
30 % de taux de rebond idem en 2023	70 % de consultation mobile idem en 2023	29 125 € de chiffre d'affaires sur le web 22 405 € en 2023

Top pages consultées

- Agenda
- Incontournables à Honfleur
- Marchés
- Parkings
- Circuit pédestre dans le centre de Honfleur

Top internautes français (78 %)

- Île-de-France
- Normandie
- Hauts-de-France
- Nouvelle-Aquitaine
- Auvergne-Rhône-Alpes

Top internautes étrangers (22 %)

- Belgique
- Royaume-Uni
- Allemagne
- Pays-Bas
- États-Unis

Définitions / Contexte

- Session : visite commencée sur le site / moyenne pour des destinations touristiques comme la notre comprise entre 150 000 et 200 000 sessions
- Durée de session : temps passé sur le site / moyenne nationale comprise entre 2 et 3 minutes
- Engagement : l'internaute reste au moins 10 secondes sur le site ou visite au moins 2 pages du site ou déclenche une action (télécharge une brochure, s'inscrit à la newsletter, achète en ligne...) / moyenne nationale de 55 %
- Rebond : l'internaute quitte le site internet après n'avoir visité qu'une page / moyenne nationale de 55 %
- Consultation mobile : consultation sur un téléphone ou une tablette

Internet et protection des données personnelles

Longtemps considéré comme la valeur de référence en matière de mesure de la performance d'un site internet, le nombre de visiteurs ne peut plus aujourd'hui refléter à lui seul la qualité d'un site.

En effet, la réglementation internationale sur les données personnelles (et notamment la gestion des cookies) fait qu'aujourd'hui les internautes ne sont plus tous comptabilisés lorsqu'ils naviguent sur un site, faussant ainsi les chiffres de fréquentation réelle.

Le taux d'engagement (les interactions du visiteur) et le temps moyen passé sur le site sont également de bons indicateurs de la qualité d'un site internet.

LES RÉSEAUX SOCIAUX

31 000 abonnés sur Facebook 31 000 en 2023	26 400 abonnés sur Instagram 22 800 en 2023	1 400 abonnés sur LinkedIn 1 100 en 2023
---	--	---

ÉCOUTE SOCIALE

98 % de recommandation sur Facebook sur 85 avis	4,4 / 5 sur Google sur 919 avis	4 / 5 sur Trip Advisor sur 398 avis
--	--	--

The screenshot displays the Honfleur website interface. At the top, there is a navigation bar with a menu icon, a 'Professionnels' dropdown, and the Honfleur logo (Terre d'Équilibre, Office de Tourisme). Utility icons for agenda, météo, accès, and FR are also visible. The main content area features a large image of a traditional thatched-roof house (chaumière) at night. The headline reads 'Dormir dans une chaumière à 2 pas de Honfleur' with a 'Notre sélection' button below it. A TripAdvisor review is overlaid on the right side of the image, showing a 5-star rating and a positive comment about the staff's service. The footer includes a 'Billetterie' logo and the text '© Quetteville'.

LES ACTIONS DE PROMOTION

RENDEZ-VOUS FRANCE

Mars / Toulouse

Salon professionnel principalement destiné aux prescripteurs de voyages de groupes.

Forte progression de la demande en provenance du Japon.

SAKIDORI

Juin / Japon

Pénétration d'un marché à très fort potentiel pour le territoire (recherche de destinations authentiques).

Professionnels japonais très proactifs (implication directe des ambassades).

RENCONTRES ATOUT FRANCE

Juin / Paris

Action peu qualitative.

Ne sera pas renouvelée en 2025.

Privilégier le contact direct avec les bureaux Atout France pertinents pour la destination.

IFTM - TOP RESA

Septembre / Paris

Action peu concluante non renouvelée en 2025.

Peu de contacts et de possibilités de développement pour le service Commercialisation.

PURE MEETINGS

Septembre / Paris

Franc succès avec plus de 50 contacts d'acheteurs qualifiés.

Demande très forte pour la destination. Le travail de promotion est à poursuivre et à amplifier.

HONFLEUR MEETINGS

Décembre

Lancement de la marque de tourisme d'affaires "Honfleur Meetings" avec les professionnels du territoire impliqués dans la démarche.

Travail de promotion à intensifier.



ACCUEILS PRESSE

En 2024, 18 accueils de presse et eductours ont été réalisés, en provenance de 15 pays différents et sur une thématique fortement marquée par les 150 ans de l'impressionnisme.

Marchés étrangers

- Amérique du Nord : intérêt constant
- Asie : demande croissante depuis le Japon et la Corée du Sud
- Brésil : marché émergent

Presse et Influences

- Magazines premium orientés art et voyages
- Magazines orientés slow-tourisme
- Destinations sécurisées (femmes seules), calmes et authentiques

AUTRES ACTIONS DE PROMOTION

- Mise en avant du slow-tourisme, du territoire et du tourisme d'affaires
- Intensification de la communication sur nos événements à destination de la population locale (2 campagnes en boulangeries)
- Réalisation de campagnes digitales locales (sponsoring de nos événements et animations) et internationales (Allemagne, États-Unis, Royaume-Uni, Belgique).
- Développement de la notoriété et de la visibilité des partenaires à travers des jeux-concours Instagram
- Renouvellement de la vidéothèque (réalisation de 2 films promotionnels)
- Renouvellement de la photothèque (réalisation de 3 reportages)

ORIENTATIONS POUR 2025

- Continuer et développer les actions tournées vers les marchés à forte valeur ajoutée pour les ailes de saison
- Continuer la promotion du slowtourisme sur nos marchés fidèles et non rencontrés en salons (USA, Canada, Benelux...)
- Développer la promotion B2B / Affaires et la compléter avec des actions digitales et / ou des eductours
- Limiter les salons grand-public



Ambassadeurs du Territoire

En 2024, l'TOCH s'est lancé dans la mise en place d'un réseau d'Ambassadeurs.

Le but est d'offrir une expérience plus authentique et personnalisée du territoire. Leurs recommandations, perçues comme sincères et crédibles, renforcent la confiance des visiteurs.

Ce programme permet également d'impliquer la communauté dans la promotion de la destination, tout en contribuant à offrir une expérience personnalisée à chaque visiteur.

La campagne de recrutement a été lancée en mai 2024, mais les candidatures se sont avérées être assez peu qualifiées (opportuniste, mauvaise orthographe, méconnaissance du territoire et des réseaux sociaux...).

Le programme a donc été mis en pause jusqu'à la fin de l'année, durant l'absence de la référente.

La reprise de la campagne est prévue pour le début d'année 2025.

OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE DE HONFLEUR

Quai Lepaulmier, 14600 Honfleur
52 rue Constant Fouché, 27210 Beuzeville

tél. 02 31 89 23 30 - contact@ot-honfleur.fr

www.ot-honfleur.fr