

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

WWW.BAGNOLESDELORNE.COM





REPORTAGE

“

Madame, Monsieur,

Nous avons voulu à travers ce rapport d'activité 2022, vous permettre de mieux appréhender la réalité des missions de Bagnoles de l'Orne Tourisme.

2022 a vu une reprise satisfaisante pour notre destination avec un retour de nos clientèles touristiques et thermales. Cela a induit

une activité soutenue pour Bagnoles de l'Orne Tourisme au cœur de l'accueil, de la promotion et de l'animation de notre station.

Année riche et dense sur nos missions premières au service à la fois de nos visiteurs mais aussi des acteurs du tourisme et de la population locale. Année riche et dense aussi sur la mise en place de notre stratégie touristique qui s'appuie notamment sur le Tourisme Durable et qui nous a permis d'obtenir une reconnaissance internationale avec le label Green Destinations.

2022 a vu aussi la continuation et la mise en œuvre d'opération importante sur notre stratégie de tourisme culturel avec notamment deux temps forts : L'œuvre d'Oré sur le toit des Thermes et l'exposition de Denis Monfleur en collaboration avec le Fond Départemental

d'Art Contemporain 61 (FDAC). Exposition que l'on retrouve aujourd'hui à Bordeaux après la place Vendôme à Paris.

2022 a été aussi l'année de lancement de notre collaboration avec la ville de Domfront autour du projet « On Piste ». Cette entente entre les deux communes, a confié à Bagnoles de l'Orne Tourisme la réalisation et l'animation d'un pôle majeur de Sport de Plein Air qui verra émerger plus de 1 800 km de circuit de Trail, de Marche Nordique, de VTT et Gravel.

Autant de jalons qui commence à dessiner la destination de demain.

Bagnoles de l'Orne Tourisme c'est avant tout une équipe impliquée au quotidien dans le développement de notre territoire. Ce rapport d'activité est le leur. Qu'elle en soit remerciée.

Bonne lecture.

Didier Simon,
Directeur

SOMMAIRE



Les missions de Bagnoles de l'Orne Tourisme	4
La stratégie Tourisme Durable pour la destination	6
L'Office de Tourisme : Accueil et Information	12
Le Bureau des Congrès	24
Les relations avec les Acteurs de l'Économie Touristique	28
Le Pôle Promotion Communication	34
Le Spectacle Vivant	44
Les Expositions	46
Le Sport Outdoor	52
Les Équipements Sportifs	55
Les Événements Sportifs	56

LES MISSIONS DE BAGNOLES DE L'ORNE TOURISME

Bagnoles de l'Orne Tourisme est un office de tourisme pluri-activités et pluri services. Fondé en 2012 par la ville de Bagnoles de l'Orne, sous statut d'EPIC (Établissement Public Industriel et Commercial) il répondait à un souci de cohérence et d'efficacité pour doter la commune d'un outil capable de générer de l'attractivité touristique en regroupant la promotion, la communication, l'information et l'accueil touristique, mais aussi d'intégrer à cet office de tourisme la gestion d'équipements sportifs, culturels, associatifs et de lui confier la gestion d'événementiels.

GRANDES MISSIONS

OFFICE DE TOURISME DE CATÉGORIE 1 MARQUÉ QUALITÉ TOURISME

Accueil, information,
mise en réseau
des acteurs

POINT SNCF

Un service public important
pour nos habitants et nos
visiteurs qui contribue à
l'accessibilité du territoire

BUREAU DES CONGRÈS

Représenter et commercialiser
l'offre MICE (Tourisme
d'affaires) de la destination
avec l'ensemble des acteurs
et développer de nouveaux
produits pour les entreprises ou
les groupes

LOCATION DE SITES

Centre d'Animation
et de Congrès,
Communs du château

PROGRAMMATION CULTURELLE

Concerts – Expositions –
Spectacles vivants : Clés de
Bagnoles et Vendredis de l'été

PROMOTION, COMMUNICATION

Un service tourné vers nos
visiteurs, nos habitants et
nos partenaires qui valorise la
beauté de notre destination, nos
savoir-faire et nos savoir-être.

GESTION D'ÉQUIPEMENTS SPORTIFS

Golf, complexe tennistique,
piscine, hippodrome, pas de tir à
l'arc, station de trail...

HÉBERGEMENT

gîte collectif de la Passée,
tipis

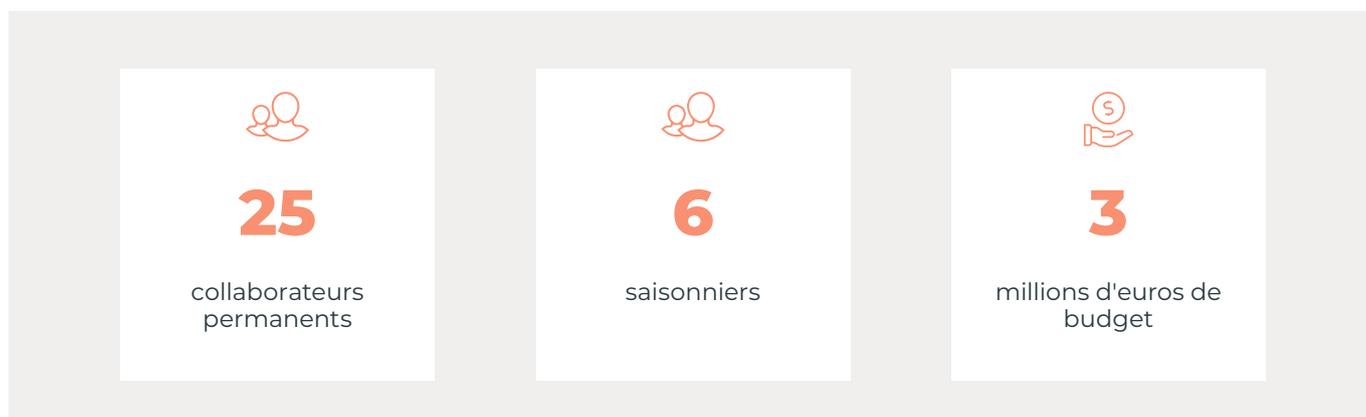
ÉVÉNEMENTIELS SPORTIFS ET TOURISTIQUES

Fête Belle Époque
Bagnoles Normandie Trail
Feux d'artifices

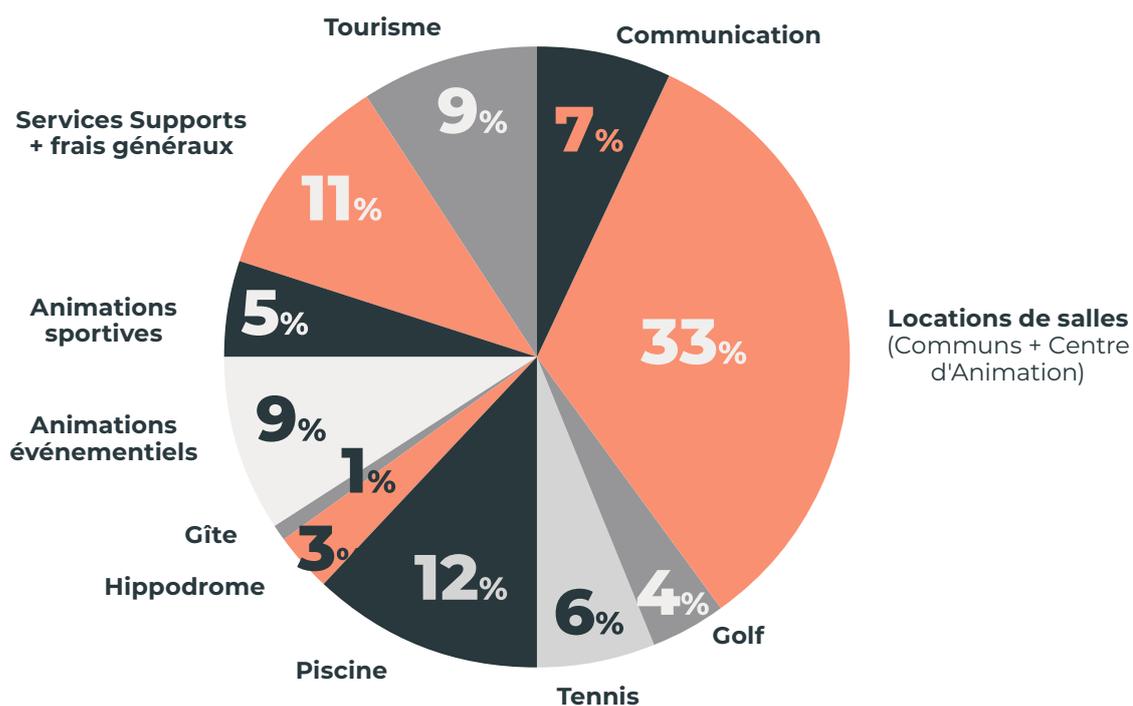
COORDINATION DE LA VIE ASSOCIATIVE

Gestion des salles d'activités,
guichet unique, aide
l'organisation de manifestation
et à la communication

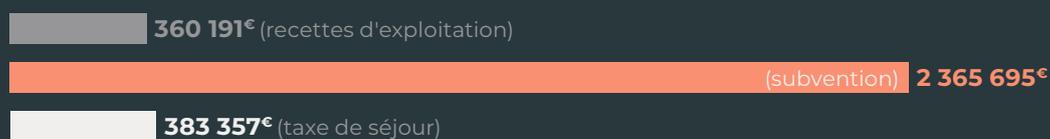
EN CHIFFRES



RÉPARTITION COÛTS PAR SERVICES 2022



RECETTES DE FONCTIONNEMENT 2022



LA STRATÉGIE TOURISME DURABLE POUR LA DESTINATION

Depuis sa création, l'ADN de la destination s'appuie sur les notions de bien-être (thermalisme et forêt), de culture et de sport.

Son économie, son histoire, son positionnement sont donc étroitement liés à la protection et la valorisation des paysages, de l'environnement, des ressources naturelles (notamment l'eau thermale), de ses patrimoines et à la qualité de ses services touristiques et thermaux.

Cet ADN rend aussi la destination particulièrement perméable aux crises environnementales, sociétales ou sanitaires qui peuvent remettre profondément en cause la pérennité de notre économie. Cette prise de conscience a été particulièrement forte lors des périodes COVID de 2020 et 2021.

Il nous a semblé évident de travailler collectivement (collectivité, monde économique, visiteurs, population locale) sur des modèles économiques plus vertueux et responsables. Nous avons choisi de regrouper et mettre en valeur les initiatives locales, et d'inscrire les notions de tourisme durable dans un mouvement de transformation de nos modèles touristiques économiques et sociaux, sur le long terme.

Une fois cette prise de conscience effectuée et ces objectifs énoncés, il s'agissait de l'inscrire dans une stratégie globale déclinée en un plan d'action pluriannuel inscrivant le Tourisme Durable comme « un fil vert » dans l'ensemble de nos pratiques touristiques.



NOTRE STRATÉGIE TOURISME DURABLE S'APPUIE SUR 2 PILIERS :

- 1 - UNE STRATÉGIE GLOBALE DE DESTINATION QUI IMPLIQUE TOUS LES ACTEURS ÉCONOMIQUES ET INSTITUTIONNELS
- 2 - UNE STRATÉGIE RSE POUR L'ENSEMBLE DES ÉQUIPES ET DES ACTIVITÉS DE BAGNOLES DE L'ORNE TOURISME

Ces 2 piliers sont inscrits dans le cadre stratégique 2021-2024 de la destination et déclinés en plan d'action pluriannuel.

NOS OBJECTIFS

1

IDENTIFIER

Bagnoles de l'Orne
comme une
destination engagée

2

DEVENIR

un territoire
laboratoire en
Normandie

3

DÉVELOPPER

l'économie
touristique de la
destination

NOTRE POSITIONNEMENT



CLAIR ET AMBITIEUX

1

Bagnoles de l'Orne répond aux enjeux actuels et futurs et affirme une ambition qui se doit d'être déclinée de façon opérationnelle.

2

Le Tourisme Durable (TD) est un « fil vert » pour la destination qui vient améliorer l'offre et les pratiques.

3

Bagnoles de l'Orne se positionne comme une destination engagée, qui diffuse le Tourisme Durable à tous les niveaux de la destination et innove grâce à des offres spécifiques liées au Tourisme Durable.

4

La destination assure un plaidoyer pour créer un cercle vertueux, encourager le progrès et permettre un développement économique renforcé.

5

Proposer une gamme large de prestations de façon à permettre l'accès au plus grand nombre.

LES ACTIONS

1

OBTENTION DU LABEL GREEN DESTINATIONS - NIVEAU OR



Nous remercions tous ceux qui ont pu contribuer aux différents groupes de travail.



- ✓ Les critères de Green Destinations sont ceux du GSTC (Global Sustainable Tourism Council - Conseil mondial du tourisme durable).
- ✓ Sont mesurés non seulement les aspects visibles et tangibles, comme le patrimoine naturel, mais aussi les politiques et les plans de gestion qui tiennent compte des principes du développement durable.
- ✓ Mobilisation de 3 personnes de notre équipe sur 5 mois et de nombreuses réunions avec un grand nombre de parties prenantes et a eu pour effet immédiat de requalifier et envisager de nouveaux partenariats avec les acteurs locaux tels l'ONF ou l'établissement thermal.
- ✓ Elle a eu un effet aussi très positif sur la mobilisation de nos partenaires engagés ou qui souhaitent s'engager. A noter que Green Destinations se décline aussi par typologie de métier et donne accès au Label « Good Travel Seal ».

2

MISE EN PLACE DE L'OPÉRATION GOURDE FRIENDLY



- ✓ Première action 2022 qui a concerné l'élément le plus identitaire de notre destination : L'EAU.
- ✓ Encourager chacun à réduire sa consommation de bouteille plastique.
- ✓ Première destination normande Gourdefriendly en rejoignant les grandes destinations françaises (Lyon, Paris, Epernay, Charentes Tourisme) dans le mouvement lancé par HOALI et sa cartographie numérique, afin de faciliter et stimuler l'usage de la gourde et de l'eau du robinet sur notre destination.

3

UNE COMMUNICATION RENFORCÉE AUPRÈS DU GRAND PUBLIC



✓ Information auprès du grand public sur la thématique de développement durable sur notre site internet renforcée : Bagnoles de l'Orne, Destination durable (bagnolesdelorne.com).

✓ Et avec l'appui de nos partenaires une information transmise sur les éco-gestes : Les écogestes de mon séjour à Bagnoles | Bagnoles de l'Orne (bagnolesdelorne.com)

4

LA CHARTE DU PARTENAIRE ENGAGÉ

OBJECTIFS

- Recenser les partenaires engagés (charte et labels divers)
- Communiquer et diffuser de l'info et valorisation des signataires de la charte
- Animer le réseau de partenaires engagés (individuellement et collectivement)
- Favoriser et proposer des actions collectives – atteindre les objectifs de tourisme responsable de la destination
- Tenir informer l'ensemble des acteurs engagés sur les sujets de tourisme durable
- Réaliser un bilan annuel des actions menées

CHAMPS D'APPLICATION ET RÉFÉRENTIELS

Basé sur les critères GSTC et les référentiels métiers établis par Green Destinations sous le label Good Travel Seal, le référentiel de la charte traite des champs d'application suivants :

- Gestion des énergies
- Achats durables
- Déchets et pollution
- Sensibilisation et communication
- Social et sociétal
- Nature, paysage et culture

MÉTHODOLOGIE ET CALENDRIER

Méthodologie :
Co-construction en atelier avec les acteurs économiques

Calendrier :

- Dernier trimestre 2022 : atelier de travail (3 réunions regroupant 15 partenaires en tout)
- 1^{er} trimestre 2023 : finalisation, présentation et validation de la charte (en atelier de travail) et mise en forme de la charte
- Mai 2023 : envoi la charte aux socio-pros
- Printemps et été 2023 : déploiement
- Été/automne 2023 : déclinaison de la charte pour les locations, loisirs et commerces selon la même méthodologie

5

ADOPTER UNE APPROCHE « RSE » DANS LE FONCTIONNEMENT DE BOT

Construire un référentiel RSE avec 8 autres offices de tourisme normands, encadrés par OTN et Linéa conseil.

Démarche récompensée par Green Destinations, faisant partie du **Top 100** des bonnes pratiques mises en place en 2022 et **1^{ère} place** du top 3 des bonnes pratiques 2023 dans la catégorie "Gouvernance".

POUR BAGNOLES DE L'ORNE TOURISME CELA S'EST TRADUIT PAR :

AUTO-ÉVALUATION

sur la base du référentiel RSE des Offices de Tourisme, Bagnoles de l'Orne Tourisme est aussi une structure laboratoire

DÉFINITION

la raison d'être de Bagnoles de l'Orne Tourisme.

DIFFUSION

une enquête « Qualité de Vie au Travail ».

LA RAISON D'ÊTRE DE BAGNOLES DE L'ORNE TOURISME :

Bagnoles e l'Orne Tourisme met en synergie et promeut toutes les ressources de Bagnoles de l'Orne Normandie, destination thermique et touristique, accueillante et à taille humaine :

- être développeur d'économie touristique durable
- être générateur d'activités sportives, culturelles et de loisirs pour tous
- être facilitateur de lien social

6

INTERVENTIONS AUPRÈS DE DIVERSES INSTITUTIONS AFIN DE PRÉSENTER NOTRE DÉMARCHE ET NOTRE MÉTHODOLOGIE, NOTRE PLAN D'ACTION

Cette démarche structurante a mis aussi en lumière le travail de nos équipes auprès de différents partenaires qui nous ont sollicités pour intervenir lors de différents temps institutionnels et notamment :

**13 DÉCEMBRE
2022**

ADN Tourisme auprès de 40 OT environ, en « zone blanche » (n'ayant pas de relais territoriaux)

**12 JANVIER
2023**

OTN, auprès d'OT normands souhaitant s'engager dans une démarche durable de destination

**23 MARS
2023**

CRT Occitanie, auprès de 44 structures (OT, ADT, OGD, PNR, ...)

Ce travail se poursuit en 2023.

7

LE PLAN D' ACTIONS 2023

Il se base sur plusieurs typologies d'actions :

- ✓ L'engagement et la mise en visibilité de nos partenaires à travers une **charte du partenaire engagé** co-construite avec notamment les acteurs du secteur CHR, campings et Chambre d'ôtes
- ✓ Le **développement des mobilités douces** à travers l'extension du projet On Piste qui va permettre de déployer une offre de circuits vélos (VTT et Gravel), pédestres (randonnée, trail et marche nordique) sur 41 communes de notre bassin de vie.
- ✓ La réalisation d'un **bilan carbone de destination**
- ✓ Un travail important de diagnostic et d'amélioration énergétique au niveau des **équipements municipaux gérés par Bagnoles de l'Orne Tourisme**
- ✓ Une **amélioration des pratiques de notre établissement** et une mise en place d'engagements majeurs en interne à la fois en matière de **RSE** ou de labellisation de nos propres activités : passage du **Golf en Ecocert** et prise en compte des critères de **Destination Respect (On Piste)** qui vise à rendre plus inclusifs nos parcours et circuits de randonnée.



L'OFFICE DE TOURISME : ACCUEIL ET INFORMATION

L'Office de Tourisme est animé par une équipe de 6 expertes du territoire.

Des conseillères en séjour impliquées qui centralisent les informations touristiques et pratiques, coordonnent les partenaires autour de projets structurants, transmettent et partagent leur passion pour le patrimoine, valorisent les pépites du territoire et donnent la priorité au contact, à l'échange et au conseil éclairé et personnalisé.



NOTRE ÉQUIPE

PAULINE

responsable de l'Office de Tourisme

Relation avec les partenaires, tourisme durable, observatoire économique, expositions, guide

TIPHAINE

conseillère en séjour

Accueil, référente qualité tourisme, labels, boutique en ligne, régisseuse, guide

MAUD

conseillère en séjour

Accueil, médiation culturelle, traitement des données, guide

CLARISSE

conseillère de vente

Point SNCF, accueil, traitement des données, régisseuse transport urbain, référente saisie outdoor, accueil vélo, Hoali

EN CHIFFRES

- **6 conseillères** en séjour de février à novembre dont 5 guides
- Ouvert toute l'année et 7 jours sur 7 d'avril à octobre, de 9h30 à 13h et de 14h à 18h30
- Ouvert **334 jours** dans l'année dont 38 dimanches et jours fériés
- Classement catégorie I

HORTENSE

conseillère en séjour

référente boutique, guide

STÉPHANIE

conseillère en séjour

relation socio-pros, médiation culturelle, guide



L'Office de Tourisme joue un rôle central dans la dynamique de la destination.

Lieu d'accueil et d'information, il est aussi

- ✓ un **acteur incontournable** dans l'animation de territoire à travers les partenariats avec les socio-pros et autres structures institutionnelles,
- ✓ la **médiation culturelle** pour tous les publics,
- ✓ l'**accompagnement des socio-pros** dans leur démarches de progrès et de qualification,
- ✓ et la **commercialisation de prestations**.

QUALITÉ TOURISME

Labellisé Qualité Tourisme **depuis 2011**, l'Office de Tourisme de Bagnoles de l'Orne place l'humain au cœur de sa stratégie d'accueil.



La marque Qualité Tourisme™ est la seule marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations.

Afin de toujours mieux recevoir les clientèles et d'améliorer la qualité des prestations touristiques en France, l'État a créé la marque Qualité Tourisme™. Pour obtenir la marque, le prestataire doit suivre avec succès une démarche qualité conforme aux exigences essentielles à votre satisfaction. Gage de confiance, les prestations sont régulièrement soumises à un contrôle inopiné et indépendant.

- ✓ **Nos visiteurs : clientèles touristiques, curistes, sportifs, habitants.**

Un engagement d'accueil humain et chaleureux. Une information qualitative et vérifiée. Une écoute précise des demandes et attentes des différentes clientèles par un personnel formé et suffisamment nombreux pour prendre le temps. Le temps d'écouter, de renseigner, de conseiller : accueillir. Mesurer la satisfaction des visiteurs et les inviter à découvrir la diversité et la durabilité de notre territoire
- ✓ **Nos partenaires et acteurs économiques de la station.**

Les accueillir dès leur installation, connaître leur offre et la valoriser. Intégrer les partenaires à la chaîne de valeur touristique et les impliquer dans la construction des projets de destination.
- ✓ **Les conseillères en séjour**

Accueillir les nouvelles personnes entrant dans l'équipe et utiliser QT comme un outil de management permettant d'accompagner chacun.e dans ses missions, d'assurer la continuité de service sur la base d'une méthode de travail commune et de valoriser le travail de chacun.e par l'obtention d'un label reconnaissant leur implication et leur professionnalisme.
- ✓ **Notre collectivité**

Marque Qualité Tourisme = Classement catégorie I = Station Classée de Tourisme

LES CHIFFRES CLÉS



personnel accueillant,
bons conseils,
informations claires et
détaillées

VISITE MYSTÈRE (SEPTEMBRE 2021)

Avec le soutien d'OTN (Offices de Tourisme de Normandie), l'Office de Tourisme et de Congrès de Bagnoles de l'Orne Normandie a obtenu le prolongement de la Marque Qualité Tourisme™ suite à la visite mystère en présentiel, réalisée le 6 septembre 2021, par une auditrice externe agréée.

94,38%
de réussite :

« Le bureau d'information, bien situé, est installé dans des locaux propre et adaptés, intérieurement aménagés pour fournir le meilleur service possible au public. L'équipe est professionnelle et s'applique à promouvoir avec enthousiasme la destination et ses atouts. L'information touristique est fiable et actualisée : elle est présentée avec soin sur des supports dédiés (site Internet et éditions). »

Les top des taux de conformité au référentiel Qualité Tourisme :

100% : écoute client
99,24% : Qualité de la prestation d'accueil
95,56% : Développement durable
94,40% : information et communication
92,18% Stratégie d'accueil
88,97% : Savoir-être et savoir-faire

Les points forts :

- 1 - Équipe impliquée et professionnelle
- 2 - Lors de la demande d'information : forte incitation à visiter la ville
- 3 - Stratégie de communication multicanale
- 4 - Très bon référencement du site internet et documentation agréable à consulter
- 5 - Présence et réponses rapides sur les sites d'avis en ligne et les réseaux sociaux
- 6 - Engagements de l'Office de tourisme dans une démarche durable

Reconnaissance d'un travail en commun entrepris par l'équipe de Bagnoles de l'Orne Tourisme

LES DEMANDES

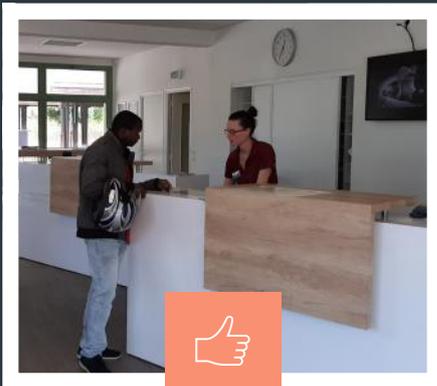
Le nombre de personnes entrant à l'Office de Tourisme s'élève à **45 851** pour l'année 2022.

Soit une évolution de **+35,7%** par rapport à 2021.

Cumul total des demandes sur l'année :

2021	11 695
2022	14 327

Une fréquentation en hausse de **21,74%** entre 2021 et 2022.

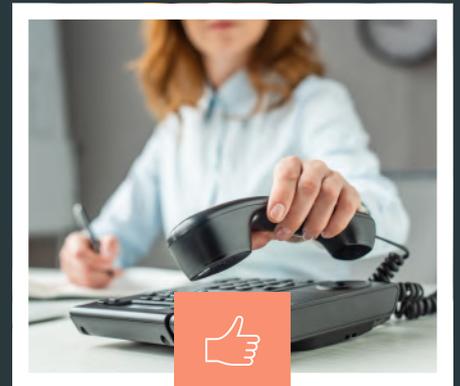


GUICHET

2021	6 971
2022	8 806

+26,21%

L'œil de comptage enregistre une hausse de fréquentation de 35,50%



TÉLÉPHONE

2021	3 150
2022	3 996

+26,90%



2021 ANNÉE COVID

Office fermé de janvier à avril 2021 inclus (en privilégiant l'accueil à distance).
Ouverture de la saison en mai.

Public / visiteurs encore frileux à l'idée de fréquenter les lieux publics

Port du masque obligatoire freinant les échanges. Jauge obligatoire dans les ERP limitant l'accès à l'OT

Développement du site internet et de l'accueil à distance notamment via les réseaux sociaux / messenger permettant de répondre aux demandes sans contact physique



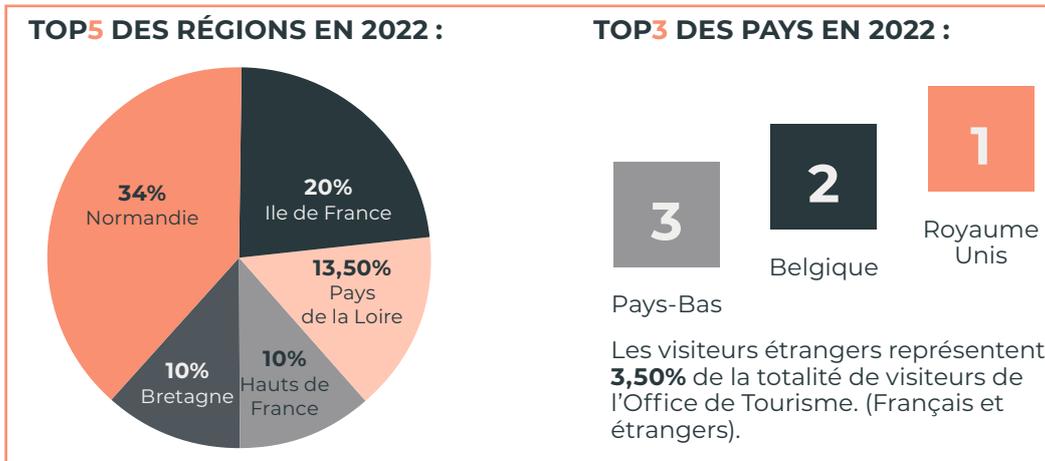
2022 ANNÉE OUVERTE

Office ouvert toute l'année

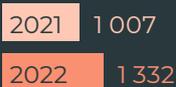
Horaires d'ouverture et amplitudes horaires habituels adaptés selon les périodes de l'année

Moins de crainte de la part du public à fréquenter les lieux publics

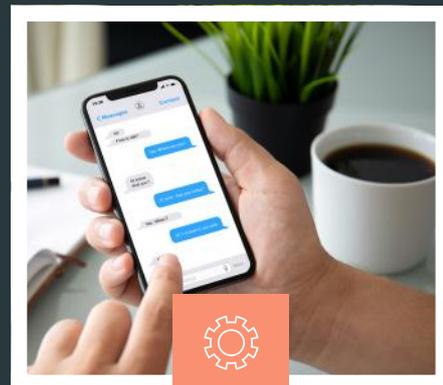
Plus de port du masque obligatoire



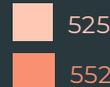
MAILS ET WEB



+32,37%

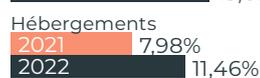
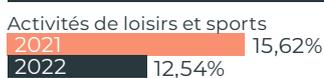


MESSENGER



+5,14%

LES TYPOLOGIES DES DEMANDES



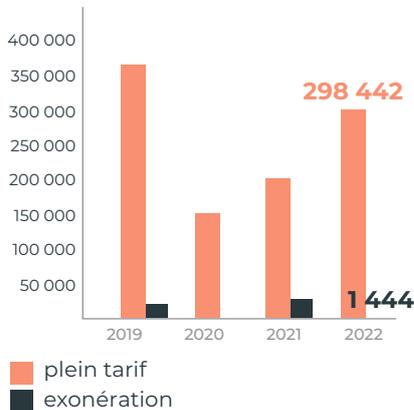
Ces 7 thèmes, représentent **92,25%** des demandes 2022 (tous types de contacts) contre **93,74 %** en 2021.

TAXE DE SÉJOUR

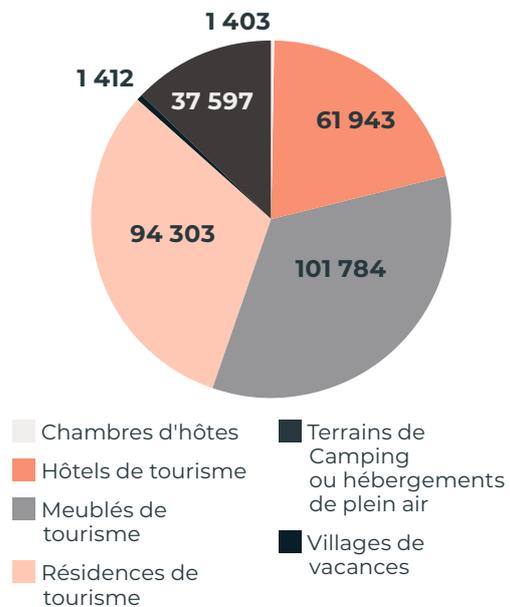
2022, une année de reprise Post Covid qui n'égale pas encore 2019, année de référence. Une baisse d'environ 60 000 nuitées par rapport à 2019 due principalement à une reprise du nombre de curiste moindre (- 2 000 curiste/ 2019 soit environ 40 000 nuitées qui se répercute principalement sur les nuitées des meublés.

Cette baisse de nuitées se répercute de façon moindre sur les montants perçus en raison de tarif plus élevés, et d'une amélioration globale des classements.

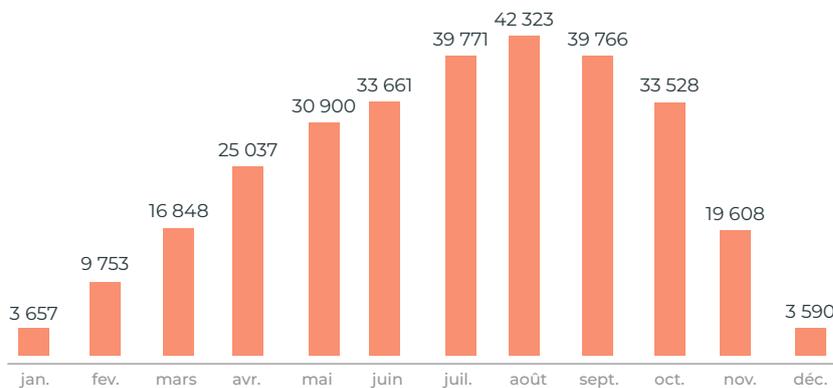
ÉVOLUTION DES NUITÉES DÉCLARÉES PAR ANNÉE



ÉVOLUTION DES NUITÉES DÉCLARÉES PAR ÉTABLISSEMENTS



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE NUITÉES 2022



298 442
total de nuitées sur l'année
pour un montant de
357 542€

ÉCONOMIE TOURISTIQUE

LE TOURISME EN CHIFFRES

En France

- 173 milliards d'Euros
- 7,4% du PIB (2018)
- Emplois Touristiques : 2,87 millions

En Normandie

- 5.5 milliards d'Euros
- 5.9% du PIB Normand (10^{ème} rang consommation touristique)
- Emplois Touristiques : 39 300

Dans l'Orne

- 2 290 emplois touristiques (5.8% de l'emploi touristique normand)
- 16 619 lits marchands

À Bagnoles de l'Orne

- 520 emplois touristiques (640 sur l'été)
- 3 477 lits marchands
- 1 778 Résidences secondaires
- 56% nuitées marchandes liées au thermalisme

Gîtes et meublés de tourisme

511
établissements

1 246
lits

Résidences de Tourisme

321
chambres

806
lits

Hôtels

290
chambres

596
lits

Gîte de groupe

6
établissements

36
lits

Chambres d'hôte

13
établissements

26
lits

Camping

247
emplacements

741
lits

Aire de camping Car

18
emplacements

36
lits

Total

1 406
établissements

3 487
lits

LES BILLETTERIES

Une programmation riche et variée de visites guidées valorisant le patrimoine de Bagnoles de l'Orne et les savoir-faire locaux et animant la destination à travers des spectacles, manifestations et animations.

SPECTACLES

1 821

Billets vendus à l'Office (dont 320 pour le Festival des Andain'ries) pour 22 spectacles.

SPORTS

162

personnes accompagnées en initiation en marche nordique puis en tir à l'arc sur 19 dates.

VISITES GUIDÉES DE L'OFFICE

608 personnes guidées

46 guidées assurées pour les individuels

9 thèmes proposés : Quartier Belle Époque et Gué aux Biches (Nouveauté 2022)
Goûter Danois au Gué aux Biches, Quartier Belle Époque, Bagnoles Lac – visite de ville, Château de la Roche Bagnoles, Pays de légendes, Parc du Château – Arboretum (Greeter – M. Bernier), Bagnoles en 360°, Tour de Bonvouloir, Prieuré Saint Ortaire

VISITES GUIDÉES DES PARTENAIRES

11 partenaires locaux

360 personnes guidées

56 visites guidées / activités :
ONF, Jardin Retiré, Ferme Robotisée, Vélo-rail, Bagnoles de Pom', Manoir de Durcet, Les Martellières, La Prémoudière, Musée du Cidre, Rucher de la forêt d'Andaine, Liméro – escargot



ANIMATIONS

10 animations

435 participants

4 événements (nécessitant une inscription auprès de l'Office de Tourisme) :
- Fête Belle Époque (escape game),
- Chasse aux œufs,
- Ville aux enfants (10 animations),
- Fête de la Rando - Rando 61

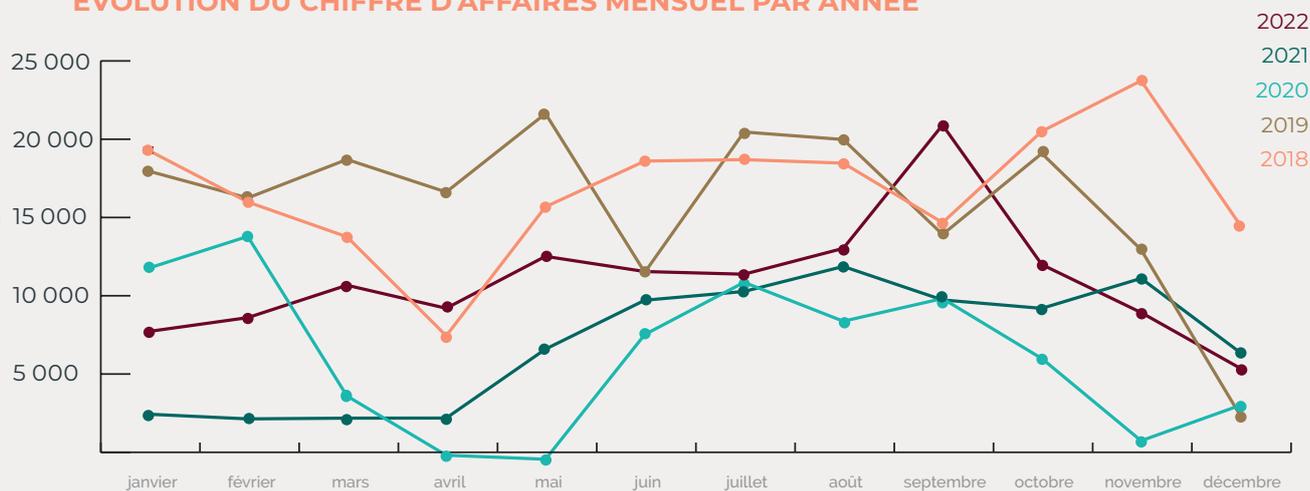
POINT SNCF

Le Point SNCF est un service de proximité apprécié de la population locale et des curistes, garantissant des propositions d'horaires et de trajets aux meilleurs prix.



	2018	2019	2020	2021	2022
chiffre d'affaires	188 498,00 €	178 967,45 €	65 846,00 €	74 557,18 €	121 005,92 €
nombre de billets vendus	6 818	6 572	2 818	4 766	5 724

ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES MENSUEL PAR ANNÉE



Le chiffre d'affaires 2022 enregistre une hausse par rapport à 2021, année marquée par les restrictions liées au covid concernant les déplacements

Un chiffre d'affaires en baisse en partie due aux grèves et pannes de système SNCF.

Des horaires d'ouverture adaptés pour garantir un service de proximité.

ROADBOOK

QU'EST-CE QUE C'EST ?

C'est un outil numérique, qui permet de créer facilement et rapidement, un carnet de voyages personnalisé, « un roadbook » pour chaque visiteur.

DES ENVIES TAILLÉES SUR MESURE

Chaque RoadBOOK est unique car la conseillère en séjour de l'Office de Tourisme le crée suite à un échange personnalisé avec le visiteur. Le carnet de séjour récapitule l'échange tout en laissant une place primordiale au contact humain. De plus, le conseiller en séjour apporte ses conseils personnalisés et d'experts de notre destination avec ses propres recommandations et sélections.

Le touriste dispose donc de son propre mini site internet qui ne nécessite aucun téléchargement car son RoadBOOK lui est envoyé directement sur ton téléphone par mail ou par sms.

UN OUTIL QUI ACCOMPAGNE LE PARCOURS CLIENT

Le RoadBOOK peut être utilisé aussi **avant le séjour** lors d'un contact téléphone, par mail ou sur salon. Il a donc vocation à valoriser l'offre touristique mais surtout le discours et l'expertise des conseillères en séjour qui enclenchent la prise de décision de séjourner à Bagnoles de l'Orne

Pendant le séjour, le RoadBOOK offre une sélection fine et précise au visiteur qui peut s'en inspirer pour ses choix, car l'application

répond exactement à ses besoins sur place. Son carnet de voyage peut se compléter et aussi s'actualiser automatiquement. En cas d'ajout de contenu, d'annulation d'un événement, de fermeture exceptionnelle d'un lieu, le contenu initialement sélectionné change, sans que le touriste n'ait besoin de repasser au guichet de l'Office de Tourisme.

Après le séjour, tant que le lien est conservé, le RoadBOOK continue d'exister. Il évolue au fur et à mesure lors de nos interventions sur nos bases de données et sur la plateforme. Lorsqu'un touriste revient à Bagnoles de l'Orne 1 an après sa visite et qu'il avait demandé lors de son séjour la liste des restaurants, cette playlist proposera alors les établissements de l'année en cours et non plus ceux ouverts lors de sa venue un an auparavant.



877

nombre total de roadBOOK créés



120

nombre de feuillets créés
dont 61 nouveaux sur l'année



RÉPARTITION

508 emails

51 SMS

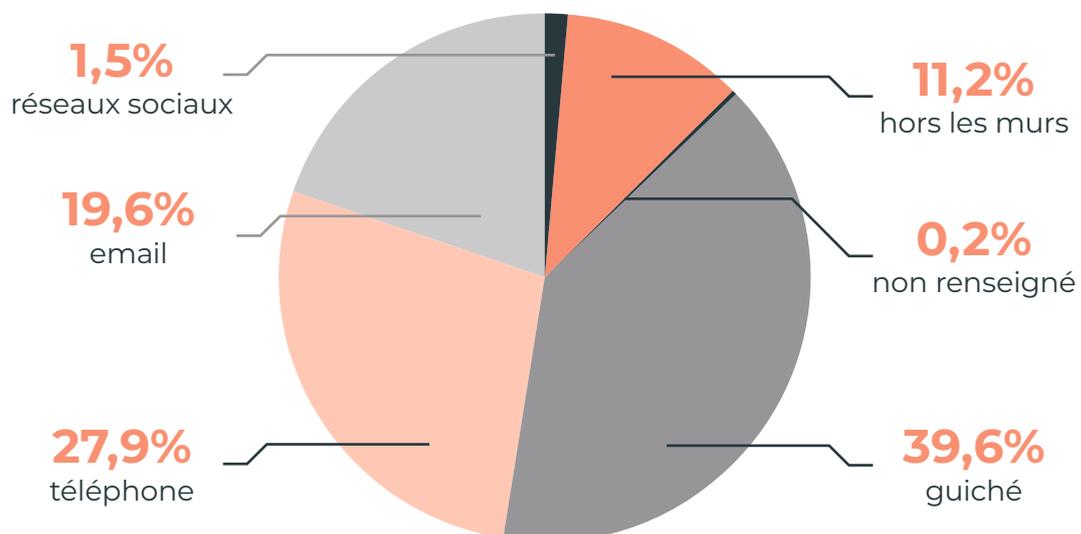
ÉVOLUTION DU NOMBRE DE ROADBOOK CRÉÉS



ENVOIS PAR TYPOLOGIE DE CONTACTS



ENVOIS PAR CATÉGORIE D'ACCUEIL



LE BUREAU DES CONGRÈS

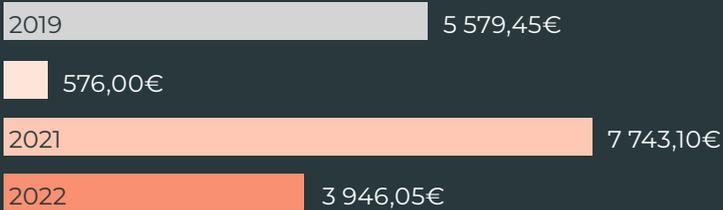
La demande ne cesse de croître. Toutefois en 2020, l'activité est marquée par le COVID. L'activité en 2021 débutera en juin et est marquée par les reports.

On notera une évolution dans les demandes liées au tourisme d'affaires avec une recherche de séminaire au vert et d'impact RSE.

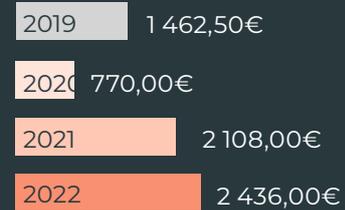


CHIFFRE D'AFFAIRES

CA Loisirs



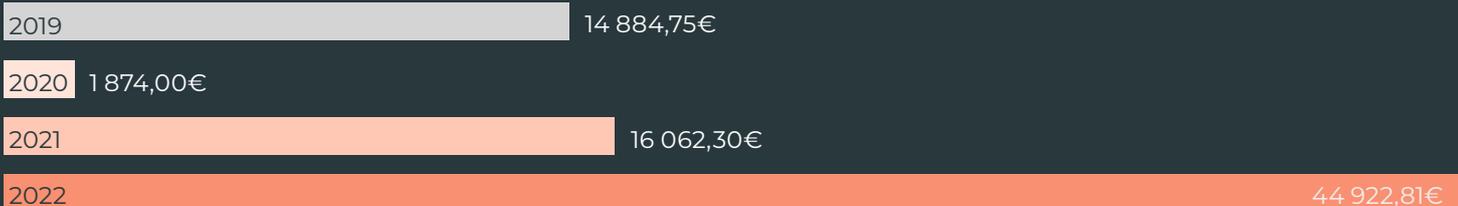
CA scolaires



CA Congrès Séminaires



CA total





NOTRE ÉQUIPE

ANNE-SOPHIE

chargée d'affaires
responsable tourisme
d'affaires, mise en
réseau, marketing,
commercialisation

INTERLOCUTRICE UNIQUE

Depuis 2017, le **Bureau des Congrès** se veut être la porte d'entrée en matière de tourisme d'affaires. Par le biais d'Anne-Sophie, il coordonne les partenaires sur la destination et accompagne les organisateurs d'événement (séminaire, congrès, excursion loisirs).



TAUX DE TRANSFORMATION

2019



TOURISME DE LOISIRS

77 dossiers
49 confirmés
15 renseignements
13 sans suite / annulé



TOURISME D'AFFAIRES

66 dossiers
12 confirmés
2 renseignements
52 sans suite / annulé

2021



TOURISME DE LOISIRS

35 dossiers
29 confirmés
5 renseignements
1 sans suite / annulé



TOURISME D'AFFAIRES

31 dossiers
11 confirmés
12 renseignements
8 sans suite / annulé

Année incomplète à cause du Covid, activité de juin à décembre

2022



TOURISME DE LOISIRS

60 dossiers
44 confirmés
12 renseignements
4 sans suite / annulé



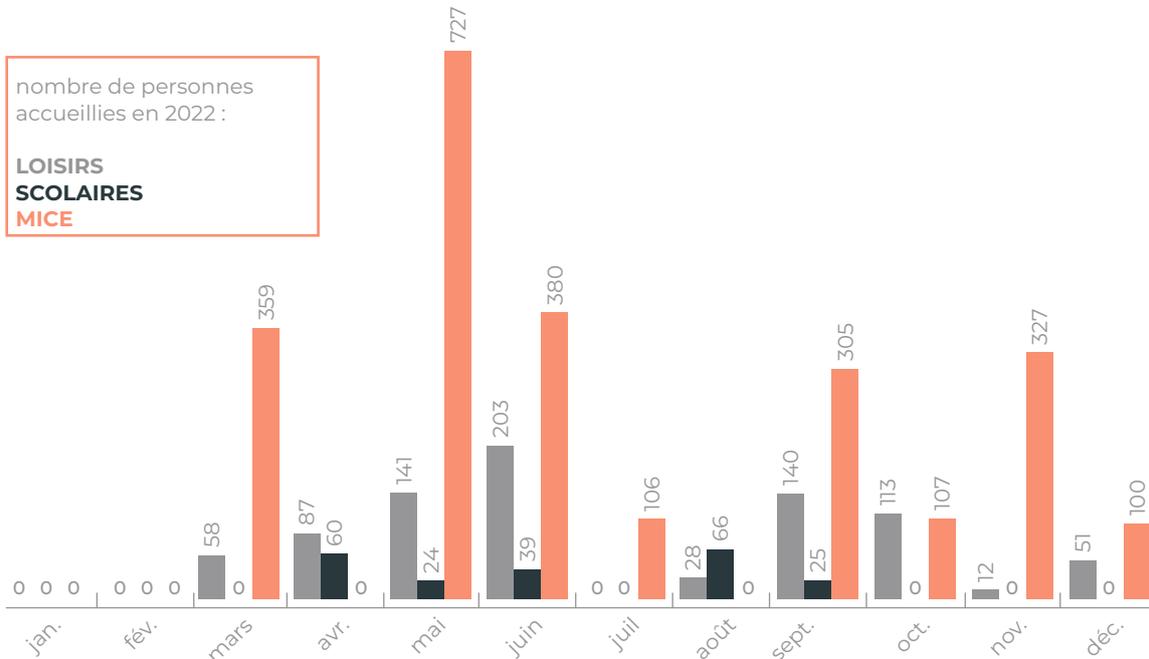
TOURISME D'AFFAIRES

67 dossiers
27 confirmés
23 renseignements
17 sans suite / annulé

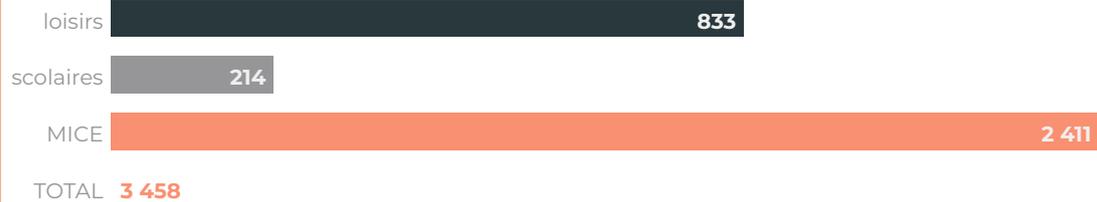
PERSONNES ACCUEILLIES

nombre de personnes accueillies en 2022 :

LOISIRS
SCOLAIRES
MICE



Total sur l'année



CLUB AFFAIRES

Le club affaires rassemble les prestataires de la destination souhaitant travailler la **cible MICE**. Lors des actions de promotion, le Bureau des Congrès représente ces partenaires. Cela permet de pouvoir proposer des séjours clé en main sur la destination aussi bien pour le MICE que pour le loisir.

2019 **Création du Club Affaires avec 6 partenaires :** Hôtel Spa le Béryl, Le Manoir du Lys, Casino JOA, Centre équestre de la Tour, SARL Horizon 360, B'O Resort

2021 **3 nouveaux membres :** Bagnoles de Pom', Nathalie Mauclair et le Château du Gué aux Biches

2022 **3 nouveaux membres :** Le Jardin Retiré, Hôtel Spa le Roc au Chien et le Manoir de Durcet

2023 **1 nouveau membre :** Corps en forme. 13 partenaires en commercialisation en 2023 soit une progression de **116 %** par rapport à 2019.

ACTIONS PROMOTIONS

Le Bureau des Congrès est membre du réseau **Normandie Meetings and Events** depuis 2017. Aux côtés d'autres destinations Normandes, ce réseau nous permet de participer à des actions de promotion vers la cible MICE (Heavent Meetings, Soirée Normande, Soirée Grand Compte, Workshop Normandie Tourisme d'Affaires) et d'être visible sous la bannière « Normandie ».

Des actions tels que RDV en France nous permettent de toucher des cibles telles que les Agences de Voyages et Autocaristes



RENDEZ-VOUS EN FRANCE 22 et 23 mars 2022 à Nantes

Organisation d'un pré-tour par le CRT Normandie du 17 au 21 mars 2022

- 5 agences inscrites au pré-tour
- 1 nuitée sur Bagnoles
- 2 jours de rdv : 17 rdv programmés
- 10 no-show



HEAVENT MEETINGS 20 et 21 avril à Cannes

Commande d'un agenda complet de rdv

- 18 contacts scannés sur 2 jours
- Une agence rencontrée est venue en séminaire résidentiel en octobre 2022 : budget estimé de sa venue 30 000€



SOIRÉE NORMANDE 15 juin à Paris

Organisée au Fluctuart

- 60 prospectus parisiens invités par l'agence Partance
- rdv libre



SOIRÉE GRAND COMPTE 8 septembre à Deauville

10 clients invités par les bureaux des Congrès, Normandie Attractivité et le CRT à l'occasion du Festival du film Américain



ACCUEIL TO 28 et 29 septembre à Bagnoles de l'Orne

- 20 Agences de Voyages et Tour Opérateurs
- 1 nuitée à Bagnoles de l'Orne



WORKSHOP NORMANDIE 22 novembre à Bagnoles de l'Orne

- 31 prospectus reçus sur la journée
- 3 pré-tours organisés en Normandie
- 2 agences ont fait des demandes en 2023

LES RELATIONS AVEC LES ACTEURS DE L'ÉCONOMIE TOURISTIQUE

Parce que le succès d'une destination touristique est le résultat du travail de tous ses acteurs touristiques, nous portons une attention toute particulière aux relations que nous entretenons avec l'ensemble de nos partenaires : hébergeurs, restaurateurs, prestataires de loisirs, commerçants...

Nous basons cette collaboration fructueuse sur 3 axes :

- **ACCOMPAGNER LES PARTENAIRES DANS LEURS DÉMARCHES DE PROGRÉS**
- **PROMOUVOIR NOS PARTENAIRES**
- **ANIMER UN RESEAU DE PROFESSIONNELS**

LES ACCOMPAGNER

1

LABELLISATIONS ET CLASSEMENTS

- Accueil vélo : accompagnement des partenaires vers la labellisation (relai territorial en partenariat avec Tourisme 61)
- Classement des locations meublées : sensibilisation et relai de Tourisme 61 pour la transmission d'informations liées aux classements et aux obligations

2

DÉMARCHES DE PROGRÉS

- Tourisme durable : mise en place de la charte du partenaire engagé
- Formations des socio-pros à la connaissance du territoire selon leurs besoins et attentes
- Offre famille : recensement des partenaires « Offre Famille » pour Tourisme 61
- Taxe de séjour : aider à la saisie de la taxe de séjour (quelques propriétaires de meublés)

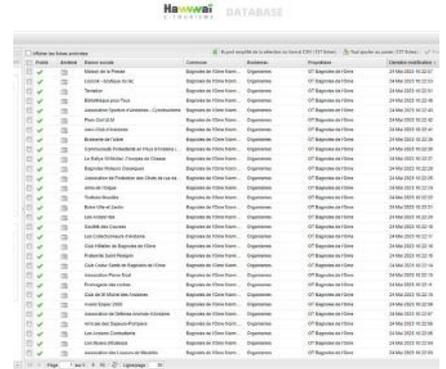


LES PROMOUVOIR

1

MISE À JOUR DES DONNÉES

✓ Tourinsoft et Hawwwaï : collecte, traitement et saisie des données des partenaires



2

COMMUNICATION

✓ Visibilité dans nos supports : print, web, RoadBOOK

✓ Organisation d'accueils presse, d'éducteurs avec visite ou prestations de nos partenaires selon les thématiques.

✓ Bénéficier du savoir-faire du pôle communication pour la conception et les modifications des encarts publicitaires dans nos supports.

✓ Fairguest : agrégation d'avis clients et analyse de la réputation en ligne.

✓ Participations à des salons tourisme et thermaux : promotion de la destination et de nos partenaires.

3

VALORISATION



STATION VERTE

Saisie des animations de Bagnoles de l'Orne Tourisme et de nos partenaires.



OUTDOOR ACTIVE

Valorisation des partenaires sur la plateforme.



FÊTE DE LA RANDO

Coordination des associations pour les intégrer à la programmation de Rando 61.



VILLE AUX ENFANTS

programmation et coordination des associations, prestataires de loisirs.



CHASSE AUX OEUVS

en partenariat avec l'Union des Commerçants et Artisans de Bagnoles.



HOALI

Recrutement de partenaires Gourde Friendly.



BILLETTERIE

Programmation des découvertes du terroir et billetteries partenaires



SEMAINIER

Création ou mise à jour mensuelle d'un support recensant les activités permanentes de la destination (associations et loisirs).



ART CONTEMPORAIN

Implication des partenaires pour l'accueil d'œuvres (street art, expo estivale, expo automne/hiver).



MÉCÉNAT

Partenariat pour la mise en place des expositions d'art contemporain (mise à disposition d'hébergements, d'équipement, de compétence, de matériaux, ...).

ANIMER UN RÉSEAU DE PROFESSIONNELS

1

LES INFORMER

- Envoi de la newsletter pro contenant les informations de la destination via les newsletters pros, agendas des animations et manifestations et autres informations utiles envoyés par mail, groupe facebook pro, ...
- Création d'une rubrique pro sur notre site internet.
- Publications sur le FB pro « Pro Tourisme Be Bagnoles », mails groupés mensuels et ponctuels (animations + autres infos utiles).
- Publications sur le réseau LinkedIn (Bagnoles de l'Orne Tourisme & Bureau des Congrès) des actualités professionnelles de la destination et de notre structure.

2

(MIEUX) LES CONNAÎTRES ET LES ACCUEILLIR

- Rencontrer les partenaires dans leurs structures et dans nos structures (sur rendez-vous) pour recenser leur activité, visiter leur offre, produire du contenu pour nos supports afin de mieux les promouvoir auprès de nos visiteurs.

3

ANIMER LE RÉSEAU

- Leur fournir les brochures éditées par Bagnoles de l'Orne Tourisme : magazine Be Attitudes, guide hébergement, plan de ville, ... (sur commande, à retirer à l'Office de Tourisme).
- Mettre un kit communication à disposition à l'Office de Tourisme contenant les brochures de la saison et les affiches du mois à venir.
- Organiser la Journée du Tourisme / Journée des Partenaires
- Création du Guide du Partenaire présentant Bagnoles de l'Orne Tourisme, ce que signifie être un partenaire de Bagnoles de l'Orne Tourisme et ce que cela leur apporte.
- Création des Packs Partenaires présentant les services auxquels ils ont accès gratuitement ou facturés.
- Les former à une meilleure connaissance de la destination et de son actualité.



zoom sur

LES PACKS PARTENAIRES

NOS PARTENAIRES EN CHIFFRES

348 prestataires contactés.

92 partenaires toutes catégories socio-pro confondues.

OBJECTIFS DE LA MISE EN PLACE DE 3 NIVEAUX DE PACKS :

- Ne pas conditionner le partenariat à une relation uniquement pécuniaire
- Créer une dynamique de réseau
- Valoriser les savoir-faire des équipes de Bagnoles de l'Orne Tourisme
- Valoriser les services traditionnellement gratuits de l'Office de Tourisme
- Valoriser des services + et ++
- Tenir compte des typologies de métier et proposer 3 niveaux de partenariat.

Pack Initial : gratuit

- Partenaire : faire partie du réseau des partenaires de Bagnoles de l'Orne Tourisme : se tenir informé, se faire connaître auprès de l'Office de Tourisme, établir une relation.
- Bagnoles de l'Orne Tourisme : valoriser les services régaliens de l'Orne Tourisme, souvent invisibilisés parce qu'ils sont gratuits.
- Bagnoles de l'Orne Tourisme : créer un réseau de partenaires.

Pack Visibilité : payant

- Partenaire : donner de la visibilité aux partenaires et à leur activité
- Bagnoles de l'Orne Tourisme : générer des recettes via la vente d'espaces publicitaires
- Bagnoles de l'Orne Tourisme : valoriser certains services +

Pack Avantage : payant

- Partenaire : bénéficier du savoir-faire du service communication pour la conception d'un encart publicitaire
- Bagnoles de l'Orne Tourisme : générer des recettes supplémentaires, valoriser les savoir-faire des équipes, valoriser des services ++

AUJOUR'HUI BAGNOLES DE L'ORNE TOURISME COMPTE PLUS DE ...

PACK INITIAL

- 1 loisir
- 10 hôtels - restaurants
- 9 commerces
- 1 agence immobilière

PACK VISIBILITÉ

- 17 loisirs
- 26 hôtels - restaurants
- 14 commerces
- 1 agence immobilière
- 3 résidences
- 5 producteurs / artisans
- 1 taxi
- 2 campings
- 2 propriétaires de chambres d'hôtes
- 123 propriétaires de meublés

TOTAL CONTACTÉS

- 33 loisirs
- 45 hôtels - restaurants
- 61 commerces
- 3 agences immobilières
- 3 résidences
- 32 producteurs / artisans
- 2 taxis
- 3 campings
- 5 propriétaires de chambres d'hôtes
- 161 propriétaires de meublés

FAIRGUEST PRO

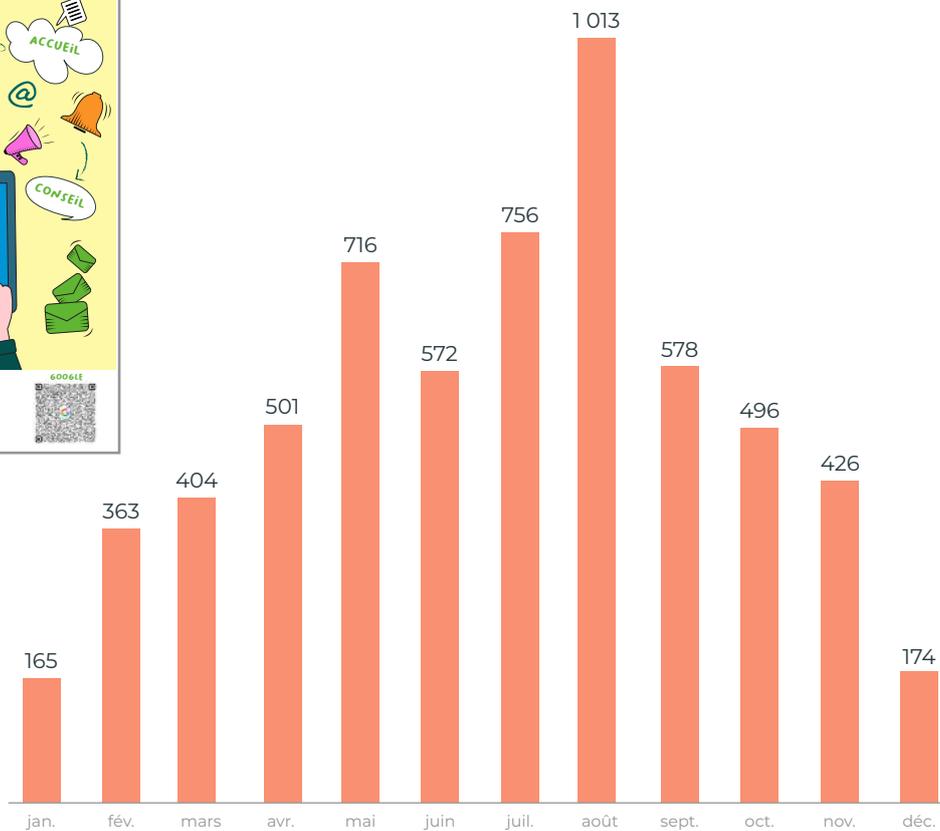
Il s'agit d'une plateforme d'agrégation des avis provenant de différentes sites comme Facebook, Google, TripAdvisor, Booking, ... ainsi que de notre propre site internet.

8,4
sur 10

note moyenne de la destination calculée sur **6 164** avis pendant l'année 2022

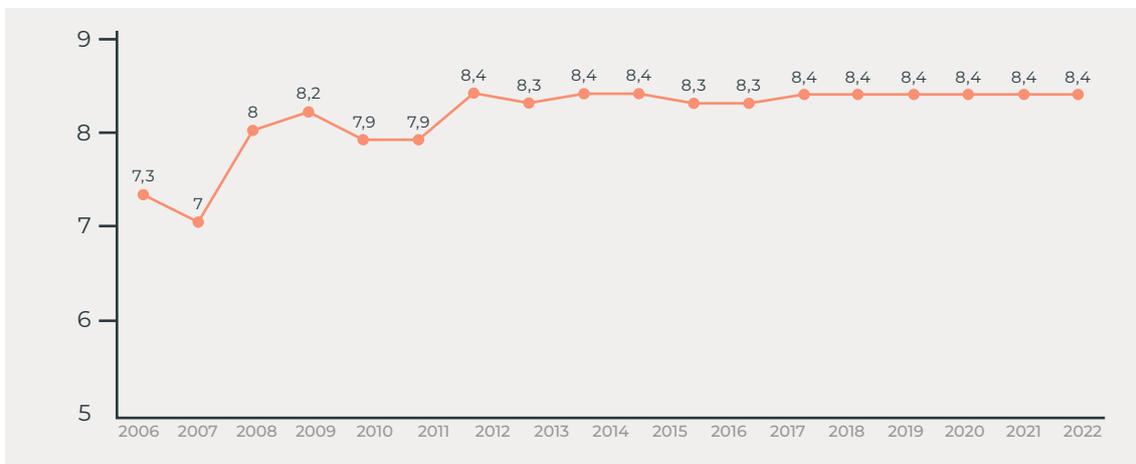
hôtels	3 398	8,5
hôtellerie de plein air	97	8,7
hébergements locatifs	262	8
villages vacances	1 247	7,8
restaurants	4 686	8,5
sites de visites	40	8,9
organismes	278	8,7

nombre d'avis et moyenne des notes FairGuest sur 10 par types d'établissements en 2022

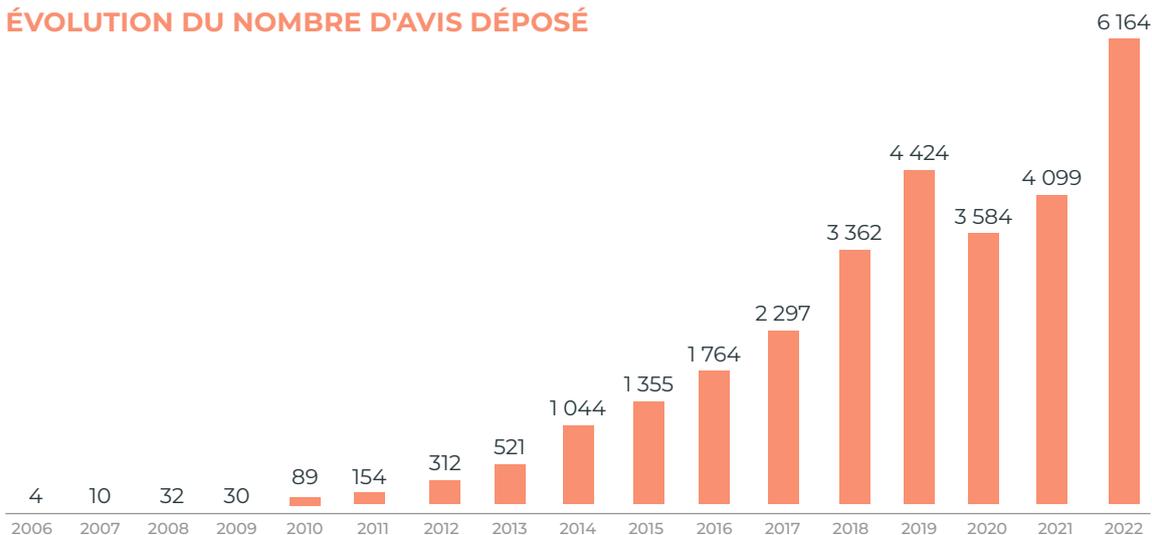


nombre d'avis et moyenne des notes FairGuest sur 10 par types d'établissements en 2022

ÉVOLUTION DE LA NOTE GLOBALE DE LA DESTINATION



ÉVOLUTION DU NOMBRE D'AVIS DÉPOSÉ



TOP 5 DES SITES D'AVIS

Rang	Site	Nombre d'avis
1	Google	2 532 avis
2	Booking	2 296 avis
3	TripAdvisor	760 avis
4	The Fork	180 avis
5	Hotels.com	151 avis

Ces 5 sites représentent à eux seuls, **96,1%** des avis collectés sur les fiches de nos partenaires et visibles sur notre site internet. Il est donc essentiel pour nos partenaires de bien alimenter ces plateformes en visuels et textes, qui sont aussi des supports promotionnels.

LE PÔLE PROMOTION COMMUNICATION

Le Pôle Promotion et Communication gère, conçoit et met en oeuvre les actions de communication afin de faire la promotion de la destination.

En ce sens, le Pôle Promo-Com s'attache à être présent à chaque étape du parcours client touristique :

- 1 - Aspiration :** donner envie.
- 2 - Prise de décision :** comparaison avec d'autres destinations.
- 3 - Préparation de la visite :** commercialisation d'offre commerciale et marketing.
- 4 - Visite :** consommation (marchande et non marchande) sur place.
- 5 - Post visite :** mesurer la satisfaction et faire revenir car il est + économique de faire revenir quelqu'un que de faire venir quelqu'un pour la première fois.

NOTRE ÉQUIPE

La majorité des actions et des supports est réalisé 100% en interne pour un gain de temps, pour plus de souplesse et par compétences du service.

Nous nous chargeons de concevoir les supports papier, de publier sur les réseaux sociaux, de produire des contenus (photos, vidéos, rédactionnel), d'assurer une veille, de modérer et d'analyser les données collectées sur nos plateformes.

UNE ÉQUIPE COMPLÉMENTAIRE



Chaque personne au sein du pôle promotion communication, spécialiste de son domaine, est référente du support qu'elle a à charge.

Pour autant tout à chacun est à même d'intervenir et de prendre le relais sur ces missions si nécessaire.



Le Pôle Promo-Com intervient également comme service support, (à la manière d'une agence de communication) auprès des autres Pôles de Bagnoles de l'Orne Tourisme, de la Mairie de Bagnoles de l'Orne Normandie, des associations, ... pour les aider, les conseiller à concevoir des supports de communication pour leurs actions, leurs événements, ...

AXEL

responsable du Pôle Promotion Communication

Opération avec les partenaires, promotion, marketing, stratégie de communication interne et externe, relations presse, GRC, éditions

CATHERINE

secrétaire-assistante communication

Secrétariat, conception print et digital, gestion de l'information

MONA

chargée de communication

Réseaux sociaux, conception print et digital

PHILINE

chargée de communication

Site internet, RoadBOOK, conception print et digital

RELATIONS PRESSE

Elles regroupent l'ensemble des actions effectuées à destination de la presse et des journalistes dans le but d'obtenir la meilleure couverture possible pour notre destination et pour nos actions, événements.

Les relations presse comprennent notamment, la réalisation de communiqués de presse, de dossiers de presse et d'envois presse, de l'organisation de voyages de presse, de la mise à disposition de contenu, de données, de visuels, d'invitation aux inaugurations, aux portes ouvertes, ...



4 475

Le nombre de pages word envoyées à la presse locale, régionale et nationale pour annoncer nos événements sur l'année (envois hebdomadaires, mensuels et spécialisés).

ACHATS D'ESPACE



PRESSE LOCALE

Publicateur Libre : Théâtre, Fête Belle Époques, magie, concert, Bagnoles Normandie Trail, Noël, ...
Mayenne Infos : Fête Belle Époque, ...



PRESSE NATIONALE

Artistes, Arts Magazine, Escapade en région, Urban Arts, Green Innovation
Tourisme d'affaires : Influence CE, Meet and Travel Mag, Tendence Nomande

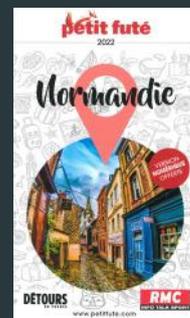


RADIOS

France Bleu : Bagnoles Normandie Trail, Fête Belle Époque et Fête des Plantes.

AUTRES INSERTIONS

Graine de Viking, guide Touristique de Domfront, Officiel du Thermalisme, Petit Futé Normandie, Guide été Hebdos Com



ACCUEILS PRESSE

1 accueil presse de qualité organisé autour du tourisme d'affaires les 4, 5 et 6 mai 2022.

Poursuite des bons accueils presse avec le CRT ou Tourisme 61 sur les thèmes nature, Véloscénie, gastronomie, tourisme d'affaires, ... avec entre autres l'accueil de HelloLaRoux, Les Moustachus en Vadrouille, Try & Travel (allemande), ...



SITE INTERNET



Il s'agit de l'outil de diffusion principal de notre politique de contenu sur l'ensemble du parcours touristique :

- avant (séduction et commercialisation),
- pendant (quoi faire)
- après (avis et fidélisation)

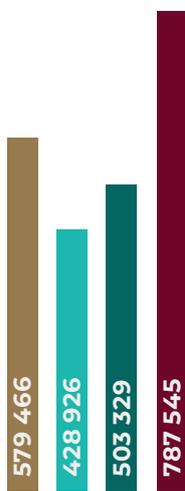
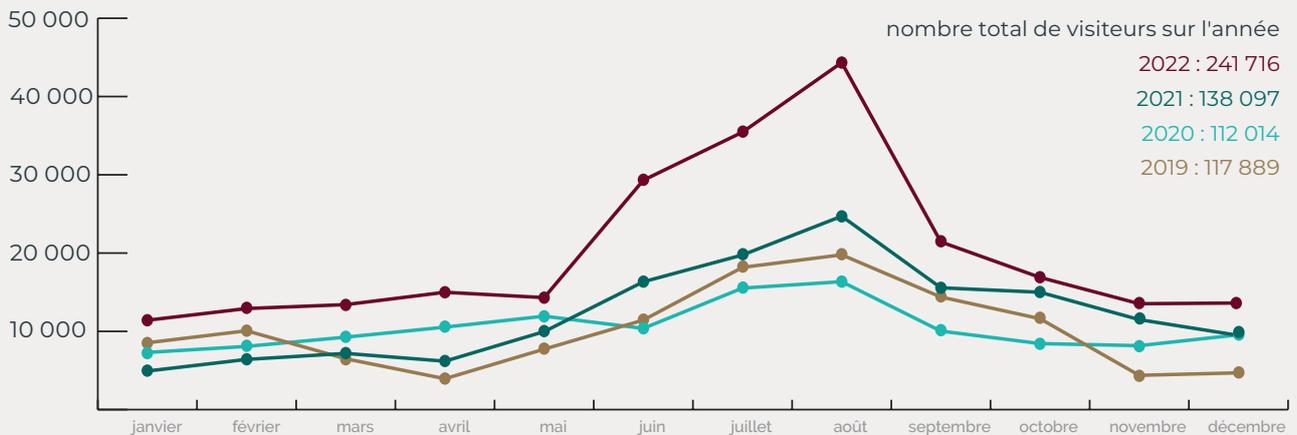
LA VITRINE DE LA DESTINATION

77% des touristes vont sur internet pour préparer leur séjour.

Le site web de la destination est le navire amiral de la communication touristique appuyé par les réseaux sociaux.

- ✓ Plus de rédactionnel pour un site accès plus dans la séduction
- ✓ Plus d'expériences à vivre
- ✓ Un site en évolution perpétuelle = un site « vivant »
- ✓ Un site responsive qui s'adapte parfaitement aux usages sur smartphone

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE VISITEURS PAR MOIS



Évolution du nombre de pages vues

QUELS TYPES DE PAGES ?

Une arborescence bien définie :

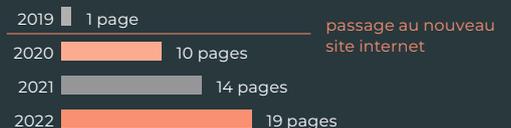
- Contenu libre
- Playlist exportée de Tourinsoft (plateforme départementale)
- Playlist exportée de Hawwwai (plateforme du site internet)

QUE FAISONS-NOUS ?

- Un site sous Wordpress : plus de liberté de mises à jour et de graphisme
- Production de contenus
- Analyse de données

ARBORESCENCE

Évolution et équivalence de l'arborescence du site internet bagnesdelorne.com sur un cumul de pages word.
2020 = passage du site internet de Grand Domaine Bagnes de l'Orne à be bagnes.

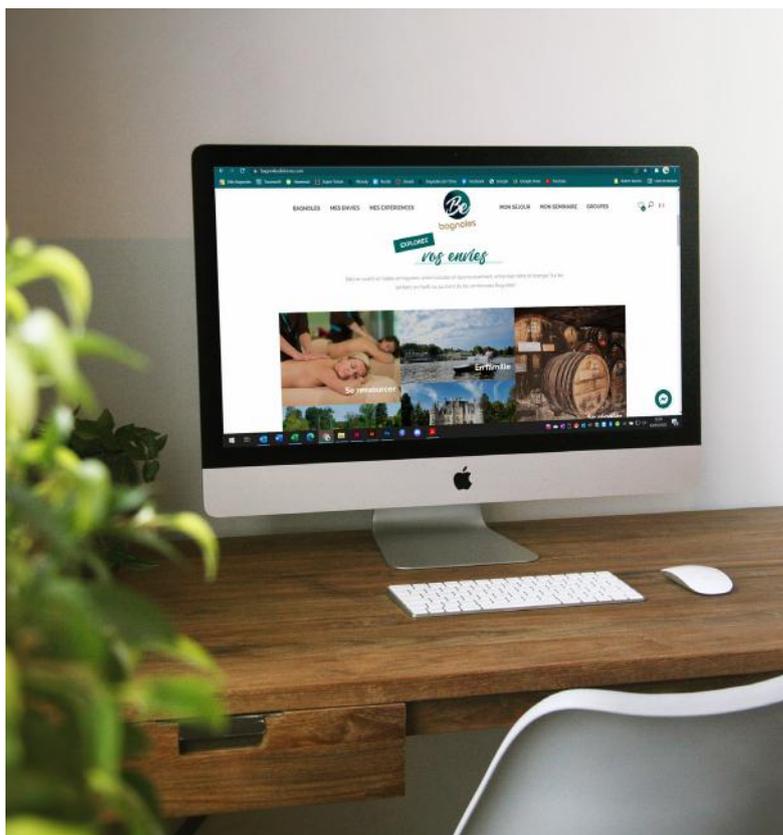


Nous mettons en place une stratégie d'optimisation de notre référencement naturel par l'usage de "**cocon sémantique**".

Il s'agit d'une stratégie de maillage interne consistant à organiser scrupuleusement les liens entre les pages.

Par exemple,

- chaque début de page commence par un lien vers la page mère (niveau supérieur).
- Les contenus rédactionnels sont découpés par des titres (niveau h2) avec dans chaque paragraphe un lien vers chacune des pages filles (niveau inférieur).
- La page se termine par des liens du type "vous aimerez aussi" vers les pages soeurs (même niveau).



Un bon SEO = un bon référencement, c'est-à-dire être mentionné sur les premières pages d'un moteur de recherche.

SEO SEARCH ENGINE OPTIMIZATION

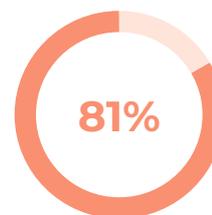


SCORE SEO

Selon redacteur.com entre 40 et 50 c'est une bonne moyenne et au delà de 60 un score excellent.

Ce bon scoring est dû à de multiples orientations :

- le choix des mots-clés
- la structuration des pages (H1, H2, ...)
- le paramétrage des photos
- l'arborescence générale
- le maillage entre les pages
- les métadescriptions



SCORE SANTÉ

Le score moyen du secteur du tourisme est de 77 %

Le Score Santé du site est basé sur le nombre d'erreurs et d'avertissements trouvés et leur caractère unique.

Plus le score est élevé, moins le site présente de problèmes, meilleur est son optimisation pour les moteurs de recherche et plus il est convivial.

NEWSLETTER



CAMPAGNES NEWSLETTERS

✓ GRAND PUBLIC

10 campagnes envoyées

21,48% moyenne de taux d'ouverture

✓ SOCIO-PRO

4 campagnes envoyées : (début de saison, Fête Belle Époque, be attitudes, RoadBOOK)

56,48% moyenne de taux d'ouverture

✓ THÉMATISÉES

2 campagnes envoyées : inscriptions au BNT et remerciements suite au BNT

53,86% moyenne de taux d'ouverture

Le taux d'ouverture d'une campagne d'emailing correspond au nombre d'emails ouverts par rapport au nombre total d'emails délivrés.

LES PERSONAS

Un persona est une représentation imaginaire d'un groupe de contacts partageant des caractéristiques communes telles que les comportements, les objectifs et les préférences., ... Nos personas ont comme spécificité d'être catégorisé essentiellement par "profession" (personnels mairie, BOT, sociopros, ...). Un persona peut être mis dans des segments différents.



28

journalistes
de Bagnoles de
l'Orne Tourisme



57

fournisseurs
de Bagnoles de
l'Orne Tourisme



4 277

contacts inscrits à
notre newsletter
Grand Public



858

contacts inscrits
à nos newsletters
Bureau des
Congrès



354

socio-pro

Tous les hébergements,
commerces, restaurants,
associations, loisirs
Partenaires ou non de
Bagnoles de l'Orne
Tourisme



101

be bagnoles

Le personnel de
Bagnoles de l'Orne
Tourisme + Mairie
+ élus



848

contacts inscrits
à nos campagnes
trails



431

contacts inscrits
à nos newsletters
Socio-Pro

LES SEGMENTS

Il s'agit d'un groupe de contacts qui nous est propre et qui nous permet de pouvoir sélectionner une typologie de contacts (ou plusieurs) à qui envoyer notre campagne d'emailing. En définissant des segments spécifiques, l'audience est plus personnalisée et la campagne devient plus efficace.

BAGNOLES EXPÉRIENCES

Ce projet, qui a vu le jour en 2020 pour l'écriture des scénarii, les prises de contacts et les premiers tournages, a été diffusé à partir de janvier 2021.

Suite à la situation sanitaire et économique difficile que nous avons traversé, nous avons souhaité poursuivre notre communication de séduction et de notoriété afin de faire émerger Bagnoles de l'Orne parmi les destinations

touristiques et de montrer une nouvelle image de notre destination.

Notre série Bagnoles Expériences propose 2 formats différents de vidéo : des Tutos qui permettent d'apprendre et de refaire chez soi une activité ou une recette made in Bagnoles et des Rencontres pour suivre le temps d'une journée, d'un instant une personnalité afin d'en apprendre

davantage sur celle-ci. Publiées 1 fois par mois sur nos plateformes, ces vidéos mettent en scène un professionnel de notre destination ainsi qu'une influenceuse afin de bénéficier de l'audience de sa communauté et accroître notre visibilité.

UNE NOUVELLE FAÇON DE PROMOUVOIR NOTRE DESTINATION AVEC LA SÉRIE BAGNOLES EXPÉRIENCES



23 épisodes

815 000 vues cumulées

4 plateformes de diffusion :

- Youtube,
- Facebook,
- Instagram
- et notre site internet.

300€ de sponsoring social média par épisode

COMMENT FAIRE UN BON MASSAGE avec Justine Lebossé

77 000 vues sur Youtube, portées par la participation aux Championnats du monde de massage bien-être



INITIATION AU TRAIL avec Davina

Une thématique qui intéresse, notre cible outdoor et sportive

62 400 vues Facebook
28 300 vues sur Instagram



À LA DÉCOUVERTE DU BRAME avec Romuald Heslot

Un sujet qui plaît, une vidéo très sonore.

56 300 vues Facebook
28 300 vues sur Instagram



ÉDITIONS PRINT

Tous nos supports papier sont imprimés sur un papier **certifié PEFC** qui participe à la gestion durable des forêts. En effet, cette certification atteste du respect des fonctions environnementales, économiques et sociales des forêts. Nous faisons le choix d'imprimeurs français, de proximité, engagés et certifiés Imprim'vert avec qui nous collaborons depuis plusieurs années maintenant. Ce label d'impression durable, soutenu par l'ADEME favorise la mise en place d'actions concrètes, comme l'utilisation exclusive d'encre végétale pour imprimer nos supports.



Agendas mensuels

5 000 ou **6 000** exemplaires imprimés par numéro

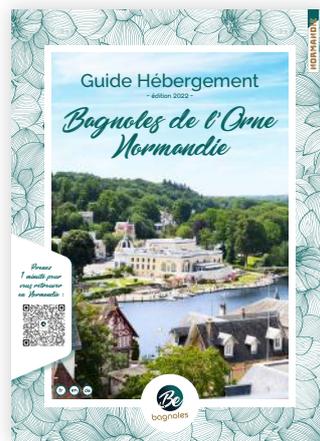
Format : 10,5 x 14,8 cm (A5)

8 numéros d'avril à octobre

Diffusé sur Bagnoles de l'Orne Normandie et à 45 minutes aux alentours.

Un cahier des charges simples :

- les événements et manifestations se déroulant à Bagnoles de l'Orne Normandie
- à vocation touristique, culturelle, sportive, ...
- des partenaires de Bagnoles de l'Orne Tourisme,
- ouverts aux plus grand nombre,



Guide Hébergement

8 000 exemplaires imprimés

Format : 21 x 29,7 cm (A4)

Diffusé sur des salons (Thermalies, ...), à l'Office de Tourisme

Envoyé sur demande par courrier.



Plan Touristique

12 000 exemplaires imprimés

Format : 7,8 x 10,8 cm

D'un format Z-card pratique qui tient dans la poche ou dans un sac, le plan touristique est composé de 3 éléments :

- le plan touristique de Bagnoles de l'Orne,
- le plan du parcours découverte de la ville
- la présentation de commerces et de restaurants partenaires de Bagnoles de l'Orne Tourisme

Nous sommes aussi en charge de nombreuses autres éditions papier à savoir des affiches, flyers, banderoles, plaquettes commerciales, programmes, ... pour nos événements, pour la Mairie de Bagnoles de l'Orne Normandie et pour le compte d'associations.



zoom sur

BE ATTITUDES MAGAZINE

Véritable outil de promotion de notre territoire, be attitudes est à la croisée des chemins entre le magazine de voyage et le magazine féminin. Il suit une ligne éditoriale forte, ancrée autour des piliers de Bagnoles de l'Orne : le bien-être et le plein-air, le patrimoine et le sport, les loisirs et les grands rendez-vous.

EN CHIFFRES

6 portraits d'ambassadeurs

18 000 exemplaires imprimés dont 8 000 exemplaires diffusés en boitage.

Le magazine be attitudes est conçu pour accroître la notoriété de la destination, pour séduire ses lecteurs grâce au contenu journalistique réalisé par l'agence IMAGE in FRANCE et des photos par David Commenchal et pour valoriser les partenaires de Bagnoles de l'Orne Tourisme. Il accompagne à la fois, les Bagnolais, les visiteurs, les touristes dans leur quête d'inspiration et de bons plans.

UN TERRITOIRE RICHE ET INCARNÉ

Pour ce deuxième numéro, nous avons réalisé 6 interviews, 6 portraits de locaux qui sont, de par leur histoire, leur activité ou leur passion, de véritables ambassadeurs pour notre destination. Le premier numéro du magazine be attitudes présentait Franck Quinton, Annie Blanchais et Justine Lebossé. En 2022 nous sommes partis à la rencontre d'Étienne Breton du Manoir de Durcet, Klaus Bentin et Søren Rasmussen du Gué aux Biches, Arnaud Lefaivre du Complexe Tennistique, Jean-Baptiste Lorant de l'Atelier du Barbier, Aurélie et Gaëtan Crespil du Bon Accueil et Charles Lebaudy de la Biscuiterie de l'Abbaye. Producteur, restaurateur, sportif, commerçant, ... ces portraits permettent de valoriser notre territoire, nos partenaires, leur parcours et leur démarche. De présenter la richesse du paysage Bagnolais et participent à l'évolution de l'image que nous opérons.

UNE DIFFUSION AU PLUS PROCHE DES HABITANTS

Imprimé par ITF Imprimeurs à 18 000 exemplaires, be attitudes est disponible gratuitement à l'Office de Tourisme et en téléchargement sur internet.

Nouveauté 2022, sa diffusion est élargie en distribution directe auprès des habitants de Bagnoles de l'Orne Normandie, de la Ferté Macé et de Domfront en Poirais. Soit plus de 8 000 exemplaires adressés directement dans leur boîte aux lettres.



RÉSEAUX SOCIAUX

Nous faisons évoluer notre image et notre positionnement via nos réseaux sociaux, pour partir à la conquête de **cibles externes** et se placer dans le top-of-mind de nos clientèles potentielles via des actions de promotion ciblées.

Nous utilisons le social media comme un outil de **séduction** pour générer de l'engagement via un travail sur les contenus

(wording et visuels) de la publication pour la rendre plus immersive et inspirante.

Nous développons des opérations de communication pour **augmenter la notoriété** de notre destination et se démarquer dans un environnement hyper concurrentiel.



Facebook be bagnoles

10 372 fans
(70,6% femme / 29,4% homme)

Outil de séduction pour susciter l'envie auprès des personnes (le couple en détox / la famille en vadrouille / le sportif) autour du concept "à Bagnoles, le temps vous appartient, ici on vous promet une pause hors du temps classique"



Facebook Station de Trail

1 479 abonnés
(33% femme / 67% homme)

Orienté sport et plein air :

- mises en avant de circuits et de la pratique sportive,
- Bagnoles Normandie Trail

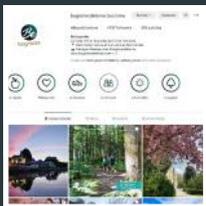


Facebook Pro Tourisme

95 membres

Groupe fermé réservé aux professionnels du tourisme et aux partenaires de Bagnoles de l'Orne Tourisme.

- actualités pro, information
- annonce du programme

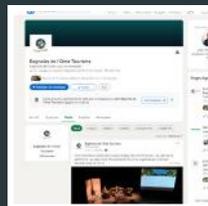


Instagram be bagnoles

1 646 fans
(63,7% femme / 36,3% homme)

Plateforme de l'image par excellence, nous utilisons l'effet "carte postale" pour susciter l'envie.

- belle image
- repost
- live d'événement.



LinkedIn Bagnoles de l'Orne Tourisme

205 abonnés

- annonce de participation aux salons
- communication RSE, ...



LinkedIn Bureau des Congrès

295 abonnés

- annonce de participation aux salons
- retours sur des activités, des congrès, ...

ZOOM SUR

FACEBOOK



EN CHIFFRES

- 10 372** fans
- 12,76 %** de moyenne de taux d'engagement
- 3 179 141** d'audience annuelle (équivalent de Los Angeles)

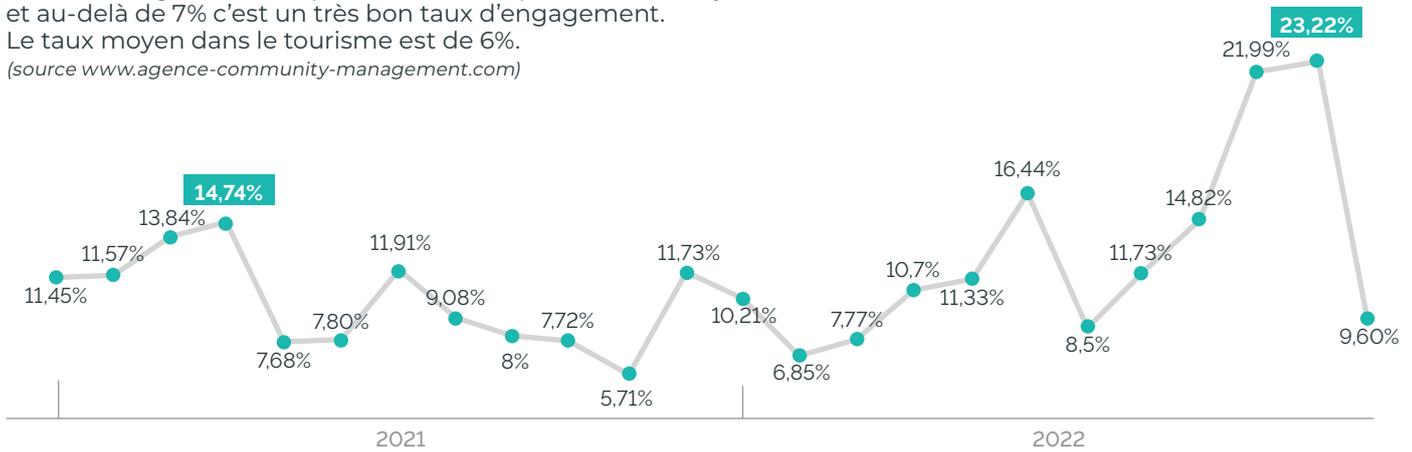
LE TAUX D'ENGAGEMENT

C'est l'indicateur majeur d'évaluation de la réussite d'un contenu. Il traduit la bonne adéquation entre le contenu et l'audience qui le voit. Plus le taux d'engagement est élevé et plus le contenu est considéré bon par l'algorithme de Facebook, qui va alors le diffuser à de plus en plus de personnes, ce qui génère de la viralité.

Il se calcule en divisant le nombre total d'interactions (likes, commentaires, partages, clics.) par le reach (nombre de personnes qui ont vu une publication) x 100.

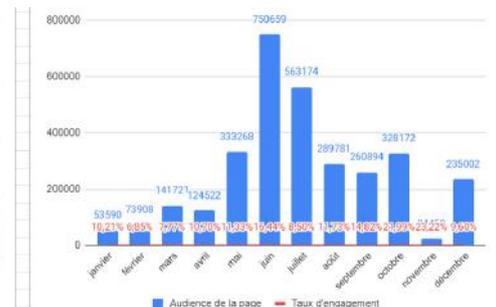
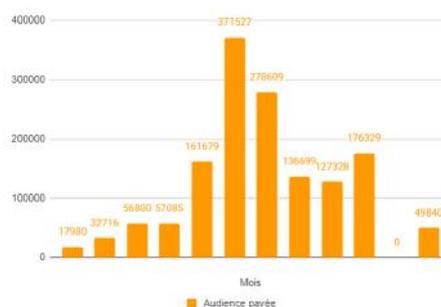
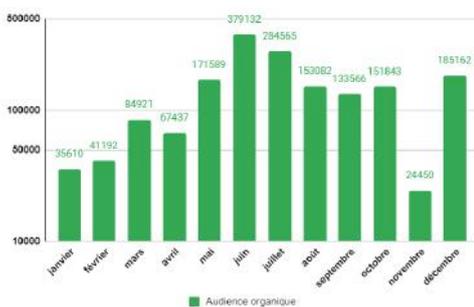
De manière générale, on peut considérer que 5% est un objectif à atteindre et au-delà de 7% c'est un très bon taux d'engagement.

Le taux moyen dans le tourisme est de 6%.
(source www.agence-community-management.com)



évolution du taux d'engagement et la valeur la plus haute par année

L'AUDIENCE



LE SPECTACLE VIVANT

Tout au long de l'année, Bagnoles de l'Orne est le théâtre de nombreux événements accessibles à tous les publics. Entre les spectacles et les festivals, les expositions d'art contemporain et résidences d'artistes, la vie culturelle est riche à Bagnoles !

Le rayonnement culturel de Bagnoles de l'Orne passe à la fois par la promotion des arts vivants (musique, théâtre, art de la rue, ...) que par des expositions de grande envergure proposant ainsi une palette de rendez-vous artistiques inattendus.

Cette volonté se traduit alors par une saison culturelle variée, des spectacles riches lors des festivals des Vendredis de l'Été et des Clés de Bagnoles, des journées festives lors des feux d'artifice et des expositions d'art contemporain transformant la destination en galerie d'art.

La culture à Bagnoles de l'Orne c'est aussi des partenariats fort comme pour le Festival des Andain'ries (28 artistes accueillis en 11 jours dont 9 à Bagnoles de l'Orne), le concert des Trottoirs Mouillés et du Jardin Musical ainsi qu'une programmation jeune public avec le Conseil Départemental 5 dates réalisées pour environ 1 034 enfants accueillis (saison 2022-2023 en cours).

En plus du volet culturel, Bagnoles de l'Orne Tourisme assure la gestion des différents équipements pour permettre à nos visiteurs, aux habitants et aux associations de les utiliser et d'exercer leurs activités dans les meilleures conditions possibles 365 jours par an. Ces équipements sont aussi le lieu d'événements familiaux (mariage, cousinade, ...) et professionnels (congrès, séminaire, ...) qui participent au rayonnement de la destination.



NOTRE ÉQUIPE

À la fois gestionnaire et exploitant de salles de spectacles et d'expositions et aussi programmateur, l'équipe a vocation à animer la vie bagnolaise tout au long de la saison et de proposer une diversité d'événements afin de favoriser l'accès aux différentes formes de culture à tous les publics. En plus du volet culturel, l'équipe assure également la partie technique lors de manifestations sportives ou dans le cadre du tourisme d'affaires (séminaire, congrès, salons, ...).

UNE ÉQUIPE PASSIONNÉE



Elle est composée de passionnés des spectacles et des arts qui possèdent une riche expérience technique et une compréhension profonde des besoins des artistes. Chacun apporte son expertise de la scène culturelle et de la vie associative, ce qui leur permet de développer un réseau solide depuis de nombreuses années.

LUDOVIC

régisseur général

Préparation, mise en œuvre et coordination des moyens techniques pour les spectacles et les événementiels, suivi des ERP, programmation des maintenances

RÉAL

régisseur son et lumière

Mise en œuvre des moyens techniques pour les spectacles et événementiels et maintenance courante

PHILIPPE

programmateur

Définition de la programmation culturelle et événementielle, relation avec les artistes

CÉCILE

coordinatrice vie associative

Accueil, coordination de la vie associative,

SAISON CULTURELLES

- ✓ **Carmen Maria Vega** dans le cadre du Printemps de la Chanson
19 mars - concert
- ✓ **Adrien Wild Magic**
15 mai - magie
- ✓ **Ochestre de l'Opéra de Rouen**
27 mai - opéra
- ✓ **La Cour des miracles d'après Victor Hugo**
09 septembre - théâtre classique
- ✓ **Et ta mère on en fait quoi ?**
08 octobre - théâtre de boulevard
- ✓ **Who is Who**
22 octobre - concert
- ✓ **L'envol de la fourmi**
29 octobre - spectacle enfant

1 131
places de spectacles
vendues en 2022



FESTIVALS D'ÉTÉ

Chaque semaine en juillet et en août, Bagnoles de l'Orne se transforme en scène à ciel ouverte en proposant des spectacles gratuits et de plein air avec la 25^{ème} édition du festival des arts de la rue, **Les Vendredis de l'Été** et le 19^{ème} festival musical **Les Clés de Bagnoles**.

Bagnoles de l'Orne Tourisme fait parti des membres du réseau RENAR (Réseau Normand des Arts de la Rue) qui apporte son soutien aux arts de la rue diffusés gratuitement dans l'espace public.

15

spectacles programmés
du vendredi 08 juillet
au vendredi 26 août 2022

600

spectateurs
en moyenne par spectacle

3

lieux : le parc du Château,
le square de Contades, la
place du Général de Gaulle



LES EXPOSITIONS

Du street art (les 100 pression habillant les marches de l'église du Sacré-Cœur), des expositions estivales extérieures/intérieures (Fanny Ferré, Patrick Villas, Benoit Delomez, Denis Monfleur) et une exposition automnale en intérieur (parcours artistique associant les partenaires de Bagnoles de l'Orne Tourisme), pour un projet global d'art contemporain proposé dans sa richesse et sa diversité.

Ce projet est né du souhait de valoriser le patrimoine de

Bagnoles de l'Orne (allées, parcs, jardins, squares – patrimoines naturel, historique, architectural), de travailler avec divers partenaires (les acteurs économiques de Bagnoles de l'Orne, le FDAC61) pour être là où l'on n'attend pas Bagnoles de l'Orne et rassembler autour de l'art.

Parce que nous pensons que le patrimoine de notre cité n'est pas une carte postale figée, il nous a semblé évident de nous diriger vers l'art contemporain.



4 TEMPS FORTS EN 2022

Valoriser le patrimoine historique, architectural et naturel de la ville : l'art pour outil de valorisation

1

ORÉ, STREET ARTISTE

2

DENIS MONFLEUR

3

UN LIEU DES OEUVRES

4

FESTIVAL DE LA CÉRAMIQUE



ORÉ GRAFFEUR VOYAGEUR

Street art saison 2 avec **ORÉ** artiste normand et international d'après les 3 approches de l'artiste : création monumentale, petits formats, intervention auprès des scolaires.

1

UNE FRESQUE MONUMENTALE

✓ UN PARTENARIAT AVEC B'O RESORT

- Mise à disposition d'un hébergement pour Oré dans la Résidence des Thermes
- Mise à disposition du toit du pavillon des fleurs pour la création de la fresque

✓ 800 M² DE FRESQUE SUR LE TOIT-TERRASSE DU PAVILLON DES FLEURS

Temps de création : du 08 au 18 avril 2022 et du 02 au 20 mai 2022

Page de notre site internet :

- 2022 Oré | Bagnoles de l'Orne (bagnolesdelorne.com)

+ Oré – Œuvre monumentale | Bagnoles de l'Orne (bagnolesdelorne.com)

Un serpent à plume gigantesque (emblème de l'artiste Oré) et imposant par sa présence sur l'ensemble de la toiture du Pavillon des fleurs.

L'eau : présente sur l'ensemble de la création, référence à la source, la rivière : elle ondule telles des vagues japonisantes (techniques artistiques très en vogue à la fin du 20^{ème} en Europe), des volutes rappelant l'art-déco des certaines des villas Belle Époque.

Les feuillages : un lien entre ciel et terre, élément vivant de la composition.

Les arbres en fleurs : cerisiers japonais ou pommiers normands.

OBJECTIFS

- Poursuivre la **valorisation de l'art contemporain** sous son aspect « art de rue » (street art)
- Surprendre les visiteurs et **susciter la curiosité** pour une œuvre qu'il faudra découvrir, aller chercher ; visible uniquement depuis le Roc au Chien.
- Travailler avec un artiste Normand : valoriser les **artistes régionaux**
- Proposer de la **médiation culturelle** autour du projet global
- **Associer un partenaire** à un projet culturel : les thermes de Bagnoles de l'Orne
- **Attirer l'attention** sur Bagnoles de l'Orne, susciter la curiosité et la surprise des visiteurs et de la population locale : être là où on ne nous attend pas
- Faire du temps de création de l'œuvre un **évènement et un temps de découverte**

✓ UN LIEU

Visible depuis le Roc au Chien :

- un site touristique emblématique pour Bagnoles de l'Orne
- un panorama photogénique : une curiosité géologique à valoriser

Toit du Pavillon des Fleurs

L'œuvre en partie visible depuis la rue :

- Motif sur les murs donnant sur la rue Docteur Louvel



2

UN PARCOURS ARTISTIQUE DANS LES RUES DE BAGNOLES DE L'ORNE

23

Quezalcoatlis répartis dans toute la ville

- Dans des lieux publics et privés
- Implication des habitants pour accueillir des Quezalcoatlis
- Page de notre site internet : Oré – Quetzalcóatlis | Bagnoles de l'Orne (bagnolesdelorne.com)



OBJECTIFS

- Partir à la recherche d'une collection d'œuvres street art cachées
- Valoriser le patrimoine
- Faire lever les yeux
- Adopter un autre regard sur la ville
- Ponctuer la ville de clins d'œil à l'œuvre monumentale
- Rendre l'évènement accessible à tous
- Apporter une touche ludique à l'évènement
- Inciter les visiteurs à passer d'un quartier à l'autre : Relier les quartiers « Lac » et « Château » par le Roc au Chien : impliquer pleinement le quartier « Château » dans ce projet culturel

3

UNE FRESQUE ÉDUCATIVE

1 fresque sur 5 murs dans les cours du Groupe Scolaire Lancelot

- Fresque créée avec les élèves du CP au CM2 (5 classes)
- Des symboles européens pensés par les élèves
- 1 intervention d'Oré dans chacune des 5 classes

Projet global de destination

qui s'inscrit dans la continuité du partenariat mis en place avec le groupe scolaire Lancelot depuis de nombreuses années.

Ce partenariat s'est renforcé

avec la mise en place d'une médiation culturelle liée aux expositions estivales (2019 à 2021) et la création street art 2021, mais aussi l'intégration de l'école dans le parcours artistique de l'exposition « Un lieu, des Œuvres »

Le Groupe Scolaire Lancelot est labellisé « Euroscol »

3

RSE

Participation de 13 salarié.es de Bagnoles de l'Orne Tourisme reparti.es en 6 petits groupes pour la colorisation de la fresque sur le toit du Pavillon des Fleurs.

Une des 1^{ères} actions mises en place dans le cadre de l'engagement RSE de Bagnoles de l'Orne Tourisme.

La possibilité offerte à chacun.e de s'impliquer dans le programmation culturelle de la destination, de sortir de son champ de compétences habituel, de participer à une œuvre qui devient collective, de rencontrer et de passer un moment privilégié avec l'artiste.

DENIS MONFLEUR

Exposition dans le cadre du Festival d'art contemporain « **Un été ornais contemporain** » organisé par le FDAC du 1er juillet au 02 octobre 2022.

4^{ème} édition du festival à Bagnoles de l'Orne.

52

œuvres : sculptures sur bois, albâtre, granite, marbre vert du Japon ; tableaux/aquarelles

12

LIEUX PUBLICS ET PRIVÉS :

En intérieur

- Office de Tourisme
- Hôtel du Béryl
- Salle du Roi Arthur (Centre d'Animation et de Congrès)
- Résidence des Thermes
- Mairie
- Manoir du Lys
- Gué aux Biches

En extérieur

- Pelouse en face de l'Office de Tourisme
- Jardins du Lac
- Grottes
- Square J. Gould
- Parc du château



L'exposition a été organisée en partenariat avec le FDAC 61 dans le cadre du festival d'art contemporain « Un été Ornais contemporain ».

Certains partenaires (hébergeurs) ont accueilli une sélection d'œuvres de Denis Monfleur dans leur structure afin de les rendre plus accessibles à leurs clients et aux visiteurs de la destination. Ce partenariat permet aux partenaires de Bagnoles de l'Orne Tourisme d'être impliqués dans la vie culturelle de la destination et leur offre une autre visibilité.

1^{er} partenariat avec Couverture d'Andaines (Vincent Roisnel) pour l'installation de l'exposition, avec la mise à disposition d'un manuscrit et d'une personne pour le conduire.

L'exposition a été organisée et installée grâce à la coordination de différents services de Bagnoles de l'Orne Tourisme et de la mairie.



MÉDIATION SCOLAIRE

7 temps de médiation organisés pour le groupe scolaire Lancelot pour des élèves de la MS au CM2. Chaque classe a pu bénéficier de :

- 1 temps de visite de l'exposition avec Maud et Charlotte
- 1 temps de création via un atelier de modelage d'argile



SALLE DU ROI ARTHUR

- Restauration de la salle du Roi Arthur afin d'en faire une salle d'exposition
- Installation de sculptures (la série des Désaxés) et de tableaux (Fleurs sarcophages)
- Embauche d'une personne afin d'assurer la médiation dans la salle Arthur et les grottes

UN LIEU, DES OEUVRES

- ✓ Une exposition sur **4 mois** du 29 octobre 2022 au 12 février 2023.
- ✓ **2^{ème}** édition.
- ✓ Exposition organisée en partenariat avec le **FDAC 61** (Pierrick Bigot).
- ✓ Sélection d'œuvres issues de la collection du FDAC.
- ✓ **Partenariats renouvelés** avec les partenaires de Bagnoles de l'Orne Tourisme.



10

lieux publics et privés :

- Office de Tourisme
- Ô Gayot
- Bois Joli
- Domino
- Biscuiterie de Lonlay
- Imagin'
- Hôtel du Béryl
- Casino
- Manoir du Lys
- Gué aux Biches

Bagnoles de l'Orne, une terre d'accueil pour l'art contemporain et la valorisation d'artistes dont les approches, les recherches, techniques et sensibilités sont très différentes.

De quoi inspirer, surprendre, interroger visiteurs, promeneurs ; l'art contemporain s'intègre alors dans le quotidien bagnolais, imprègne le paysage, offre un autre aspect à la ville, un autre regard sur la destination, une vision parfois décalée, empreinte de douceur, d'étrangeté, de poésie.

Certains commerces, hôtels, restaurants, lieux de loisirs deviennent le temps d'une exposition des minis galeries d'art contemporain, éphémères et ouvertes à tous.

NOS OBJECTIFS

- prolonger la saison culturelle et dynamiser une période moins fréquentée
- inciter les clients/le public à pousser la porte des établissements
- valoriser les structures ouvertes en hiver
- densifier l'offre de découverte de l'art contemporain
- sensibiliser les publics à l'art contemporain
- identifier Bagnoles de l'Orne comme une destination culturelle, valorisant l'art contemporain sous toutes ses formes.

NOS SOUHAITS

- installer des œuvres là où on ne les attend pas forcément
- poursuivre l'implication et l'intégration des acteurs économiques de la ville dans la programmation culturelle
- poursuivre notre partenariat avec le FDAC
- créer un parcours artistique composé de « mini-galeries » éphémères

EXPO CÉRAMIQUES

✓ du 03 au 19 juin 2022

✓ aux **grottes** et au Centre d'Animation et de Congrès

Bagnoles de l'Orne Normandie était le seul lieu d'exposition de céramique contemporaine du festival avec des artistes qui ont été choisis pour y exposer en fonction des textures, matériaux et design de leurs œuvres.

1

EXPOSITION DE CÉRAMIQUES CONTEMPORAINS

7 ARTISTES CÉRAMISTES se sont donc imprégnés de ce lieu atypique que sont les Grottes, pour développer leur univers artistique.

Vincent Bellanger, Joëlle Gervais, Marcel Creach, Benjamin Gehan
Sylvain Fezzoli, Nicolas Boisjoly, Nathalie Chauvin,

2

PRÉSENTATION DE PROTOTYPES EN CÉRAMIQUE

Présentation de **prototypes en céramique** au Centre d'Animation et de Congrès. Le CRAFT (Centre de Recherche des Arts du Feu et de la Terre) de Limoges résout les problèmes techniques rencontrés par les céramistes et leur permet de réaliser chaque œuvre en 2 exemplaires, la première pour les artistes et le deuxième exemplaire est gardé en archive.

Les artistes : Marcel Aurel, Bécheau Bourgeois, Laëtitia Fortin, Christelle Familiari, Nathalie Talec, Olivier Sévère

Le premier Festival Normand de la Céramique a voulu aborder tous les aspects de la Céramique : céramiques d'hier liées au riche patrimoine normand y compris dans l'habitat mais aussi céramiques d'aujourd'hui, que ce soit dans les arts de la table, la décoration intérieure ou au jardin intégrant les courants artistiques de l'art contemporain, sans oublier la recherche et l'innovation avec les prototypes prêtés par le Centre de Recherches des Arts du Feu de Limoges, la céramique industrielle de haute technologie et les perspectives ouvertes par l'imprimante 3D.



LE SPORT OUTDOOR

Bagnoles de l'Orne Normandie offre un cadre naturel et préservé idéal pour la pratique de nombreuses activités de plein air. Balades, course à pied, trail, vélo, ... la forêt vous réserve de délicieux moments de détente pour respirer à pleins poumons !



2022 ESSORT DU PROJET ON PISTE

Depuis 2019, la ville de Bagnoles de l'Orne Normandie a développé le concept **Station de Trail** et pu ainsi diversifier sa clientèle touristique et favoriser la pratique des sports de plein air pour ses différents habitants et la population Ornaise.

Depuis 2021, Domfront en Poiraise et Bagnoles de l'Orne Normandie ont souhaité travailler ensemble sur cette thématique et se sont regroupées sous la forme d'une **Entente Administrative** pour créer une nouvelle destination touristique et sportive. Cette entente a désigné Bagnoles de l'Orne Tourisme pour être l'opérateur de ce projet.

Ce sont plus de **1 800 km** de sentier balisés qui traversent plus de **42 communes** de l'Orne.

Ces parcours s'adressent aux pratiquants de Trail, Marche Nordique, VTT, Gravel et bien sur de Randonnée pédestre qui pourront, quelques soit leur niveau, découvrir nos territoires.

Pour optimiser les retombées touristiques, nous avons choisi de nous appuyer sur le réseau On Piste, créé par l'entreprise Rossignol et son réseau national ON PISTE comprenant une cinquantaine de stations françaises qui nous apporte à la fois expertise technique et une forte communication.

A noter qu'à travers ce réseau dense de circuits, notre destination deviendra la station la plus dotée en nombre de circuit, distance et services touristiques au sein de ce réseau national.



LE PROJET



LES PRATIQUES CONCERNÉES

- Trail
- Marche Nordique
- VTT
- Gravel



LES CLIENTÈLES VISÉES

- Du débutant au sportif confirmé
- Enrichir et diversifier les clientèles existantes : Habitants et associations sportives – Groupes sportifs – Tourisme d'affaire et séminaires – sportifs de hauts niveaux – famille ...
- Mais aussi à travers la diversité et les compétences de nos animateurs (trices) des parcours, le label « Handi Spot » (déploiement en 2024) permettre au plus grand nombre d'aborder nos circuits en développant aussi avec nos différents partenaires l'approche prévention/santé ou sport sur ordonnance



Constituer un pôle Sport Nature et Touristique majeur en Normandie et le Grand Ouest.

LA MARQUE

S'appuyer sur une marque et un réseau national : le réseau **On Piste by Rossignol**

Depuis la création de la Station Trail Bagnoles Normandie, nous avons choisi de nous appuyer sur le groupe Rossignol qui depuis 2011 accompagne des territoires dans le développement et la promotion de leurs destinations touristiques, par les sports outdoor !

On Piste est le nouveau nom de la plateforme qui rassemble les Stations de trail®, les destinations marche nordique, vélo et ski de rando !

Leur philosophie et leurs objectifs rejoignent ceux de la destination :

Faire du sport un support de découverte d'une destination et de rencontres

Le sport, comme vecteur d'attractivité et de retombées économiques pour un territoire

Faire travailler les destinations sportives en réseau pour mutualiser les actions /outils de communication, la base de données, et partager les bonnes pratiques.

Développer le sport, à travers le concept de Station Respect

1 plateforme unique, multisport et 4 saisons

50 destinations partenaires, montagne / ville / campagne / littoral, essentiellement en France

1 500 parcours pour + 8 000 prestataires de service

30 000 points d'intérêt répertoriés

250 milliers d'utilisateurs (data)

Une communication nationale (appli – Réseaux socios - plan com 65 K€ achats supports com)

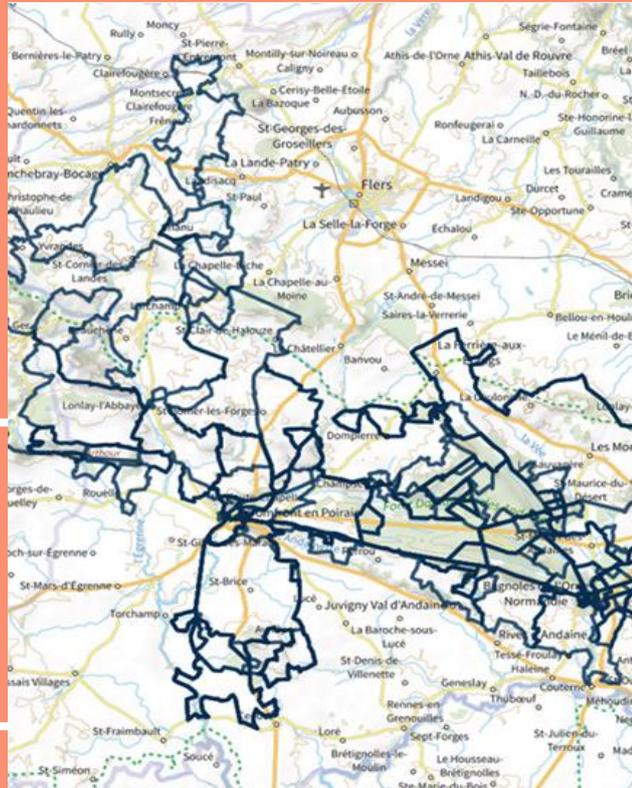
La promotion relayée par les marques du groupe Rossignol Dynastar

zoom sur

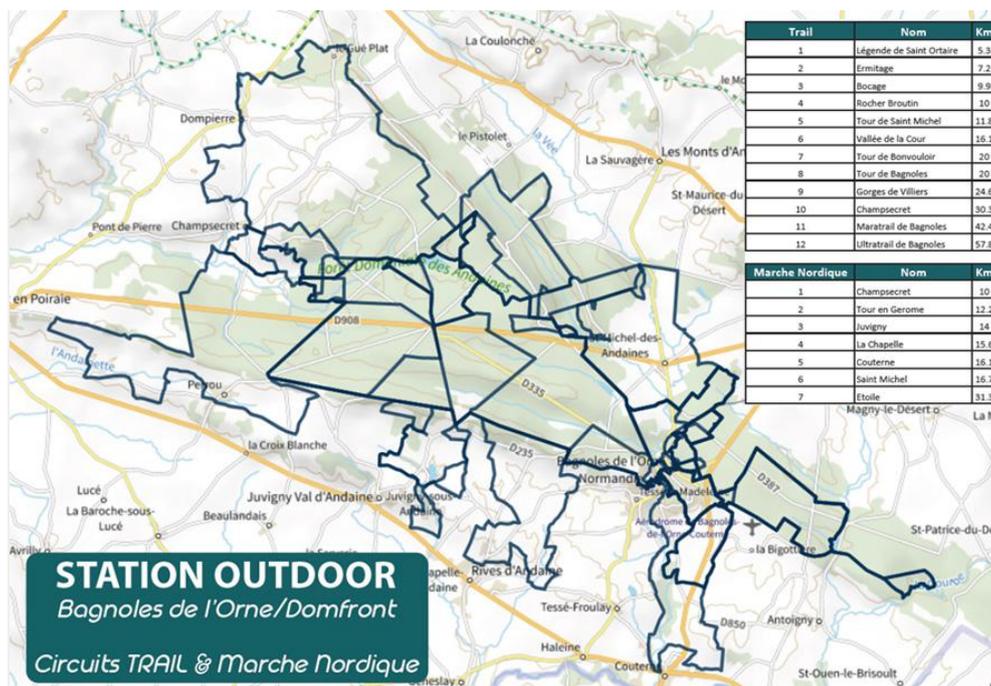
LA STATION ON PISTE BAGNOLES DOMFRONT

EN CHIFFRES

- 21** circuits trail
- 11** circuits de marche nordique
- 21** parcours vtt
- 8** circuits gravel
- été **2023** : ouverture progressive du domaine



L'ensemble de ces circuits représente plus de 1 800 km de parcours balisés et audioguidés et traverse 42 communes et sont complétés par un réseau important de routes forestières et de voies vertes ou de vélo routes (Véloscénie, Vélofrancette), offrant ainsi un maillage inédit de possibilités de mobilités douces.



LES ÉQUIPEMENTS SPORTIFS

Le Golf, la piscine, le tennis contribuent à l'offre sportive de la destination. Géré par Bagnoles de l'Orne Tourisme ils sont des éléments de notre stratégie touristique, nous permettent de nous distinguer en tant que Ville active et sportive et réponds aussi au besoin des habitants de la commune et plus généralement du bassin de vie.

Ces équipements permettent aussi d'accueillir des grands événements sportifs et d'accueillir des associations locales.

LE GOLF

Avec **206** droits de jeu annuels et une augmentation du chiffre d'affaires liés au Green Fee, le Golf a fait une belle année 2022.

Cette bonne fréquentation est liée notamment à trois facteurs :

- Un dynamisme certain de l'association sportive et l'existence d'une cinquantaine de compétitions sur l'année.
- L'arrivée de Didier Sautière, notre nouveau Green Keeper secondé par Dominique Villers qui ont su donner un nouveau visage à nos parcours.
- Et un sens de l'accueil jamais démenti par Laurent Legoff, notre délégataire qui gère le Club House et l'accueil.



LA PISCINE

La Piscine a répondu aux différents besoins en une période de forte chaleur après deux années COVID assez compliquées.

Avec **18 167 visiteurs** (+ 4 000 par rapport à 2019) et ceci malgré une légère baisse des groupes, la piscine confirme son caractère d'équipement structurant.

À noter que des travaux importants de rénovation du bassin et des margelles ont été effectuées en 2021 et 2022.



LE TENNIS

Si l'on voit une stagnation des droits de jeux, la location de court représente aujourd'hui **40%** de notre chiffre d'affaires.

Le complexe tennistique a aussi accueilli de nombreuses compétitions locales, départementales ou régionales sur environ **32 week end**. Cette densité d'activité présente une vraie difficulté pour mobiliser une vie de club.

À noter qu'un travail important a été effectué par les enseignants du club auprès des écoles pour mobiliser de jeunes joueurs. Cette action vient compléter le partenariat avec la Ligue et le collège Jacques Brel sur une section sportive Tennis en son sein.

Les revêtements des terrains extérieurs ont été intégralement refaits en 2022 pour offrir une meilleure qualité de jeu.

LES ÉVÉNEMENTS SPORTIFS

Bagnoles de l'Orne Tourisme (et en particulier le service des sports) contribue aussi à de nombreuses manifestations sportives organisées en direct ou par nos partenaires associatifs ou fédéraux. Logistique, mobilisation des bénévoles, préparation technique de nos installations, accueil des participants ...

Tout est mis en œuvre pour que notre destination puisse accueillir des événements majeurs régionaux ou nationaux.

En 2022 nous avons notamment accueilli :

Du 9 au 16 janvier
Tennis – 13^{ème} Internationaux Masculins – Points ATP
Annulés en 2021, les internationaux de tennis de Bagnoles de l'Orne ont cette fois-ci bien eu lieu en 2022.

Le 25 mars
40^{ème} Tour de Normandie Cycliste et 1^{ère} édition du Tour de Normandie Féminin Cycliste
(5^{ème} étape : départ Les Monts d'Aunay - arrivée Bagnoles de l'Orne)
22 équipes et 129 coureuses engagées.

Du 2 au 9 avril
27^{ème} Internationaux Tennis Seniors plus
160 joueurs et joueuses de 50 à 85 ans issus de l'hexagone mais aussi du Luxembourg, de l'Allemagne, d'Angleterre, de Belgique, d'Espagne.

22 mai
6^{ème} Tour de l'Orne Féminin Cycliste
Six ans après la relance du Tour de l'Orne masculin en 2017, le comité de l'Orne a décidé de créer une course féminine en trois étapes. Cette première édition a regroupé un peloton de 106 coureuses amateurs venues de France et du Canada.

8 mai
L'Ornaise - La Cyclo Sportive

14 et 15 janvier 2023
Championnat de France de Cyclo-cross
Manifestation phare du circuit Cyclo Cross, le Championnat de France a été organisé cette année à Bagnoles de l'Orne. Plus de 500 coureurs se sont disputés 9 titres de champion de France sur ces 2 jours de compétition sur un circuit de 2,7 km tracé dans le parc du Château de La Roche Bagnoles.
Organisés par Bagnoles Avenir Cyclisme, les équipes de Bagnoles de l'Orne Tourisme se sont impliqués et mobilisés au côtés des services de la ville dans la logistique de la compétition, la communication de l'événement, l'accueil des participants, la mise à disposition des équipements

ZOOM SUR

LE BAGNOLES NORMANDIE TRAIL

EN CHIFFRES

2^{ème} édition

7 courses

650 sportifs



La 2^{ème} édition du Bagnoles Normandie Trail a connu un franc succès, samedi 24 et dimanche 25 septembre.

Plus de **650** coureurs étaient au rendez-vous. Organisé par le service des sports et faisant intervenir l'ensemble des équipes de Bagnoles de l'Orne Tourisme, le BNT est le versant événementiel de notre politique Outdoor.

Principalement tracées en forêt des Andaines, les 7 courses s'adressent aux coureurs et marcheurs de tous niveaux :

Trail :

- Ultratrail (100 km)
- Maratrail (42 km)
- Semitrail (21 km).
- Trail découverte (8 km, 83 classés)
- Défi Kid

Marche Nordique :

Cette année pour donner toute sa place à la marche nordique nous avons choisi de chronométrer deux circuits de 42 et 21 km. Offrant ainsi une offre dédiée aux marcheurs confirmés et souhaitant s'inscrire dans une démarche de compétition. Une marche libre de 12 km venait compléter ce dispositif.



GARDONS CONTACT

TÉLÉPHONE

02 33 30 73 93

WEB

www.bagnolesdelorne.com

EMAIL

secretariat@baignoiesdelorne.com

ADRESSE

allée Aloïs Monnet
61140 Bagnoles de l'Orne Normandie