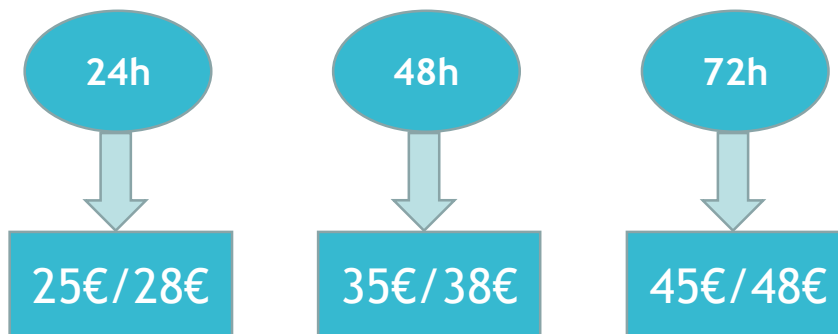


BILAN CITY PASS CAEN LA MER - Année 2023



1/ Présentation City Pass Caen la mer 2023

♥ 3 FORMULES:



22 MUSEES/SITES CULTURELS
(Mémorial, Abbaye aux Hommes, Musée Normandie, MBA, Grand Bunker, Petit train, Ornavik, VG OT, etc)



AVEC OU SANS TRANSPORT
(Retrait du titre de transport à l'OT)



REDUCTIONS ADHERENTS
(restaurants, boutiques, sites de loisirs, etc)

Canaux de distribution :

En vente à l'Office de Tourisme (Caen et Ouistreham) + Résa en ligne de l'OT ([reservation.caenlamer-tourisme](https://reservation.caenlamer-tourisme.com)) + Revendeurs hôteliers & Agence Twisto

2/ Parcours client - Etape 1

ACHAT DU CITY PASS

OT = Carte physique
avec code-barre



RESA EN LIGNE = Voucher numérique
avec QR Code/code-barre



2 e-mails sont envoyés au client :
E-mail de bienvenue (voucher+guide mobile),
Questionnaire satisfaction

2/ Parcours client - Etape 2

UTILISATION DU CITY PASS

Le client doit
présenter sa carte
OU
son voucher à chaque
site

Le partenaire doit
contrôler la validité
du City Pass
à l'entrée du site à
l'aide de l'interface
Adelya (PC ou Appli)

Bon à savoir :

Le City Pass s'active à l'entrée du 1^{er} site et pour une durée effective de 24h, 48h et 72h et est valable pour 1 entrée par site

3/ Bilan City Pass Caen la mer - Saison 2023

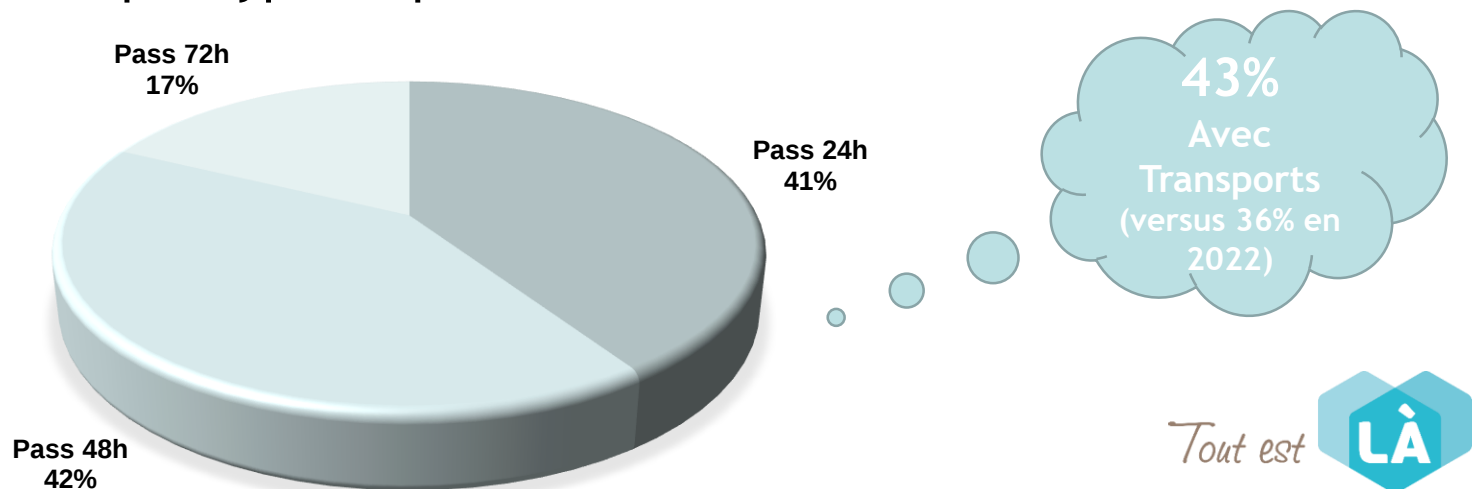
♥ Nombre de pass vendus au 22/11 : 464 (versus 545 en 2022 - en baisse de 15%)

♥ Nombre de revendeurs : 11

♥ Nombre de pass vendus par mois :

Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
42 (0%)	63 (-28%)	41 (-11%)	79 (-37%)	172 (+12%)	59 (-11%)	8 (-55%)	0 (-100%)	0 (-100%)

♥ Répartition par type de pass :



3/ Bilan City Pass Caen la mer - Saison 2023

Top des sites visités

Prestataire

1 Mémorial de Caen

2 Abbaye aux Hommes

- Le Grand Bunker - Musée du mur de l'Atlantique

4 Musée de Normandie & Musée des Beaux-Arts

5 Musée n°4 Commando

6 Petit train touristique

7 Mémorial Pegasus

8 Musée de la Batterie de Merville

9 Parc historique Ornavik

10 D-Day Wings Museum

11 Abbaye aux Dames

12 Parc Festyland

13 Station Radar 44

14 Bureau d'information de Caen - Visite Centre Caen

15 Bureau d'information de Ouistreham Riva-Bella - La Délicate

16 Maison de la Nature et de l'Estuaire

17 Vieux la Romaine

18 Visite libre du phare de Ouistreham

19 Ferme St Vaast

3/ Bilan City Pass Caen la mer - Saison 2023

♥ Chiffres-clés :

1883
visites générées
(En baisse vs 2022)

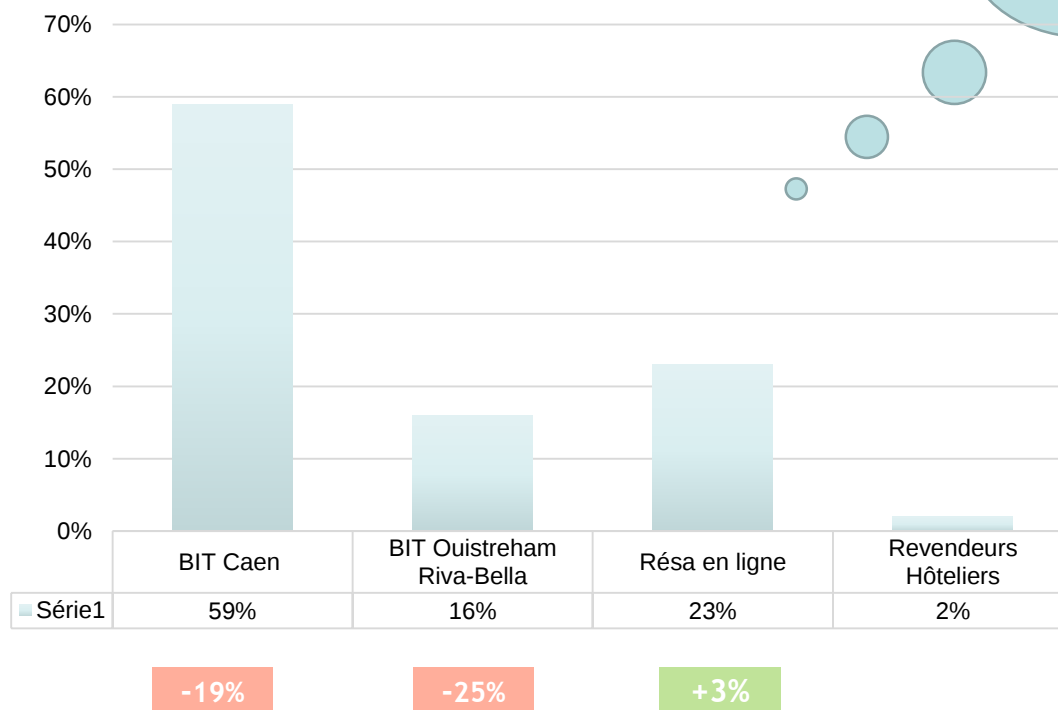
+12900€
de CA généré
(En baisse vs 2022)

Nombre de sites visités par pass (moyenne):

City pass 24h : 3,2 (identique à 2022)
City Pass 48h : 4,3 (quasi identique à 2022)
City Pass 72h : 5,6 (quasi identique à 2022)

3/ Bilan City Pass Caen la mer - Saison 2023 - Chiffres 2023

♥ Distribution



Baisse des ventes
au Comptoir et
légère hausse des
ventes en ligne

4/ Nouveauté 2023 : partenariat avec la SNCF Région Normandie

- ♥ Réduction de 2€ sur présentation d'un titre de transport à destination de Caen

Lancement de l'opération : Juillet 2023

Nombre de billets vendus : 9

Visibilité sur le site [SNCF Région Normandie](#),
1 post Facebook et 1 jeu concours en Septembre 2023



5/ Retours questionnaires de satisfaction

♥ 36 questionnaires complétés

Question 1 :

De 1 à 5, comment jugez-vous votre expérience du territoire de Caen la mer avec le City Pass (1 correspondant à Mauvaise et 5 à Très bonne) ?

Réponse : 4,3

Question 2 : Qu'avez-vous pensé de votre expérience d'achat?

En majorité achat à l'Office de Tourisme

Achat en ligne
et réception
par mail du
pass. Simple et
rapide RAS

Grande disponibilité à l'Office
de Tourisme où l'agent d'accueil
a vraiment pris le temps de
nous expliquer, de calculer
avec nous la meilleure solution
possible, correspondant à notre
besoin.

Remarques : sur la méconnaissance du produit dans certains sites en début de saison ou des difficultés à scanner chez les partenaires. Soucis d'envoi sur les boites e-mail Yahoo.

Tout est



5/ Retours questionnaires de satisfaction

♥ 36 questionnaires complétés

Question 3 :

Au niveau du tarif, le City Pass vous a t-il semblé attractif?

OUI : 86% - NON : 14%

Suggestion : tarif enfant ou jeune.

Question 4 :

Qu'avez-vous pensé des offres incluses dans votre City Pass?

Suffisante : 80% - Insuffisante : 20%

Suggestions : intégrer tous les sites du débarquement du territoire (hors CLM), offre hôtelière, plus de boutiques et restaurants en-dehors de Caen, améliorer l'offre de transports le dimanche.

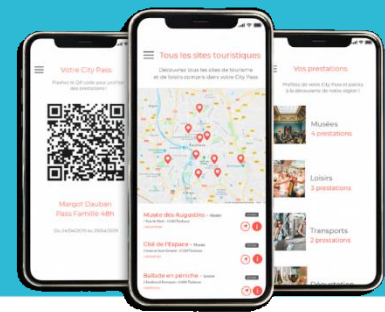
Question 5 :

Comment avez-vous connu le City Pass Caen la mer?

En majorité : Accueil de l'Office de Tourisme et site internet de l'Office de Tourisme



6/ Communication



Nouveauté 2023 :
Sticker partenaires
City Pass



♥ Affiche City Pass Caen la mer

♥ Guide mobile

♥ Page dédiée au City Pass [sur notre site Internet](#) avec listing des partenaires

♥ Flyer City Pass Caen la mer

♥ Valorisation des partenaires sur notre site web avec le logo City Pass



ACCES GRATUIT FREE ENTRY

LES INCONTOURNABLES MUST VISITS

- 1 Le cadastre de l'architecture
- 2 Musée de Normandie
- 3 Musée des Beaux-Arts
- 4 Parcours à images Energy Farm
- 5 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie
- 6 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie
- 7 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie
- 8 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie
- 9 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie
- 10 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie
- 11 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie
- 12 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie
- 13 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie
- 14 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie
- 15 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie
- 16 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie
- 17 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie
- 18 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie
- 19 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie
- 20 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie

LES RÉDUCTIONS PARTENAIRES PARTNER DISCOUNTS

LES RESTAURANTS RESTAURANTS

- 1 Le Cadastre de l'architecture
- 2 Musée de Normandie
- 3 Musée des Beaux-Arts
- 4 Parcours à images Energy Farm
- 5 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie
- 6 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie
- 7 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie
- 8 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie
- 9 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie
- 10 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie
- 11 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie
- 12 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie
- 13 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie
- 14 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie
- 15 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie
- 16 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie
- 17 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie
- 18 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie
- 19 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie
- 20 Musée de la Normandie - Musée de la Normandie

LES TARIFS / RATES

24h	48h	72h
4,00 €	7,00 €	9,00 €

DÉCOUVREZ CAEN LA MER EN VELO AVEC VÉLOLIFE ! DISCOVER CAEN LA MER BY BICYCLE WITH VELOLIFE FROM 1€50!

LES COMMERCE SHOPPING

LES TARIFS / RATES

24h	48h	72h
4,00 €	7,00 €	9,00 €

CAEN LA MER OFFICE OF TOURISM & LOCAL COMMERCE

LES TARIFS / RATES

24h	48h	72h
4,00 €	7,00 €	9,00 €

MODE D'EMPLOI INSTRUCTIONS FOR USE

COMMENT ÇA MARCHE ? HOW DOES IT WORK?

LES TARIFS DU CITY PASS : CITY PASS PRICES

24h	48h	72h
4,00 €	7,00 €	9,00 €



Tout est **LÀ**

6/ Communication - Campagnes 2023

- ♥ Totem Caen la mer : spot digital et affichage sur Juillet-Août.
- ♥ Affichage Twisto Keolis (Tram, bus & Agence Twisto Mobilités) tout au long de l'année et jeu concours.
- ♥ Sponso Facebook et Google my business.
- ♥ Campagne Weekendsk (Avril 2023) : display, newsletter, push sms et jeu concours.



Tout est



7/ Evolutions 2024

Poursuivre le développement du réseau de revendeurs

Personnaliser la carte City Pass aux couleurs du 80ème

Communication autour des sites D-Day dans le cadre du 80ème

Communication sur le site de résa GB lancé en septembre 2023

Campagne SNCF ciblée

Dématérialisation du titre de transport Twisto ?

8/ Retro-planning 2024

Lancement du City Pass 2024 : 11 Mars 2024



9/ Contacts

Zélie BREVAL

Responsable Pôle Marketing & Développement commercial
z.breval@caenlemer-tourisme.fr / 02 31 27 97 55

Ophélie HEDIN

Référente Billetterie - Caen
o.hedin@caenlamer-tourisme.fr /
02 31 27 14 14 (Standard)

Alina BOUVIER

Référente Billetterie - Ouistreham
a.bouvier@caenlamer-tourisme.fr
02 31 97 18 63 (Standard)