



Séminaire Tourisme – Jeudi 15 octobre 2020 – Saint-Hilaire-du-Harcouët



DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE

les vacances de ma vie !



M. David Nicolas

Président de la Communauté d'Agglomération Mont Saint-Michel - Normandie

Maire d'Avranches

*Le Tourisme,
moteur de l'économie et du développement local*

Séminaire Tourisme – Jeudi 15 octobre 2020 – Saint-Hilaire-du-Harcouët



DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE

les vacances de ma vie !



M. David Nicolas

Président de la Communauté d'Agglomération Mont Saint-Michel - Normandie

Maire d'Avranches

Objectifs de cette journée
Programme et format des interventions

Séminaire Tourisme – Jeudi 15 octobre 2020 – Saint-Hilaire-du-Harcouët



DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE

les vacances de ma vie !



Mme Valérie Bigini

Service Tourisme Communauté d'Agglomération Mont Saint-Michel - Normandie

M. Hervé Bierjon

Office de Tourisme communautaire

> Etat des lieux

> Missions respectives

*> Bilan de la convention d'objectifs et de moyens
2018-2020*

Séminaire Tourisme – Jeudi 15 octobre 2020 – Saint-Hilaire-du-Harcouët



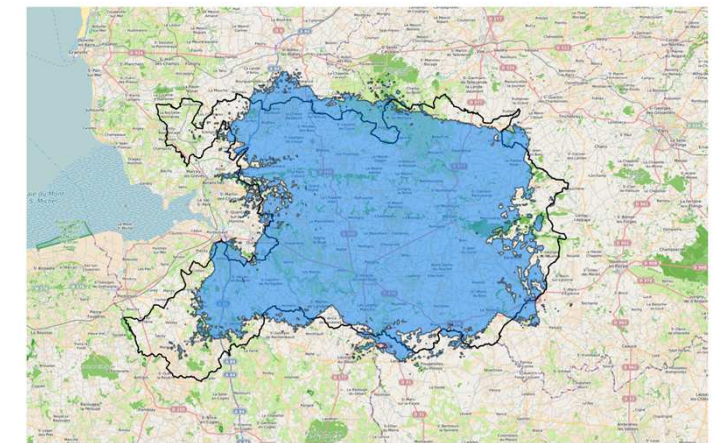
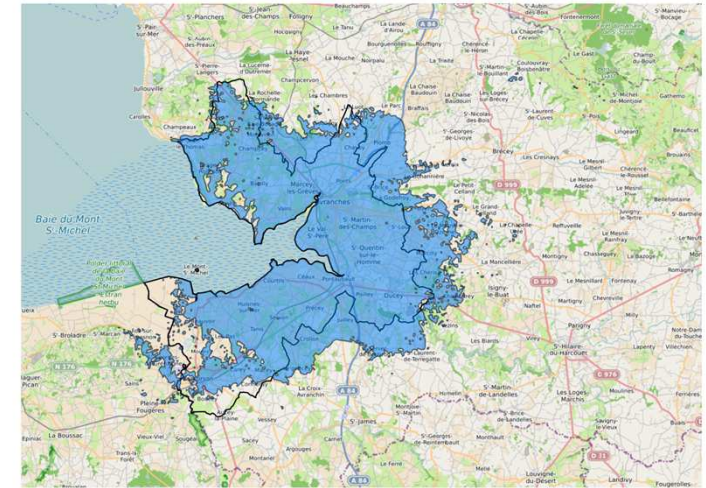
DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE

les vacances de ma vie !



Etat des lieux Quelques chiffres clés

- **6160 hébergements touristiques, soit 40 719 lits**
 - 12 216 lits marchands
 - 28 503 lits non marchands
- 14 % de la capacité d'accueil touristique de la Manche
- 20 % de la Taxe de Séjour collectée sur le département
- **3,07 millions de nuitées**, soit 18 % des nuitées du département (en 2018)
 - 56 % sur la zone littorale (48% de lits marchands)
 - 44 % sur la zone intérieure (10% de lits marchands)
 - Cf: cartes de zonage Flux Vision Tourisme©
 - 15% des nuitées ont lieu en août
- **2,87 millions d'excursionnistes**



Séminaire Tourisme – Jeudi 15 octobre 2020 – Saint-Hilaire-du-Harcouët



**DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE**
les vacances de ma vie !





Une répartition théorique claire des compétences et des missions



- Définition de la **stratégie de développement touristique** du territoire et mise en œuvre opérationnelle
- **Aménagement, maintenance et gestion d'équipements et d'infrastructures** : 11 sites touristiques, dont :
 - 2 sites de départs des traversées,
 - 5 espaces naturels, 1 aérodrome
 - 4 hébergements communautaires en gestion directe,
 - 1 équipement touristique en gestion déléguée
 - 8 grands itinéraires de randonnée, 5 haltes de randonnée
- Mise en œuvre des missions **d'accueil et d'information** touristique, en particulier **depuis les 10 bureaux d'information touristique** (+ 3 points info, accueil « hors les murs » et présentoirs chez certains prestataires)
- Elaboration et mise en œuvre d'un **plan de promotion et de communication** touristique de la destination et de ses offres (salons et workshops, éditions, site internet & réseaux sociaux)
- **Conception et commercialisation** de produits touristiques. (billetteries vendues en BIT et en ligne, séjours vendus par le service réceptif)
- **Promotion des productions locales** revendues en espaces boutiques

Séminaire Tourisme – Jeudi 15 octobre 2020 – Saint-Hilaire-du-Harcouët





Une répartition théorique claire des compétences et des missions



DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE

les vacances de ma vie !

- Accompagnement des **porteurs de projets** touristiques
classement touristique des communes (mission croisée
avec l'Office de Tourisme)
- Gestion de la **taxe de séjour**
- Suivi des bâtiments communautaires mis à disposition de
l'OT (gros entretiens & travaux d'amélioration)
- **Animations touristiques** (visites guidées, ateliers enfants-familles,
parcours Art et Sentiers...), **gestion déléguée d'un équipement**
(Château des Montgommery à Ducey) , **co-pilotage** du comité
d'itinéraire de la **Véloscénie**
- **Coordination des prestataires touristiques** : près de 600 partenaires
avec référent personnel, promotion du classement et des labels
- **Accompagnement des communes dans leur redynamisation
touristique** (dont création et animation du réseau des Stations Vertes)
- **Observatoire local du tourisme**

Séminaire Tourisme – Jeudi 15 octobre 2020 – Saint-Hilaire-du-Harcouët



DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE

les vacances de ma vie !





Une convention triennale qui détermine... (pour la période 2018-2020)



DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE

les vacances de ma vie !

> Les moyens alloués

- Mise à disposition des locaux à titre gracieux
- Reversement du produit intégral de la taxe de séjour
(sauf part additionnelle départementale)
- Subvention directe de la collectivité

> & Les objectifs fixés

- Développer la notoriété de la destination dans son ensemble
- Promouvoir les richesses patrimoniales en cohérence avec la démarche « Pays d'Art et d'Histoire »
- Organiser les opérateurs touristiques autour d'un projet de territoire partagé
- Elaborer le plan marketing de la destination et piloter sa mise en marché
- S'inscrire dans une démarche qualité et d'amélioration continue, viser le classement en catégorie I

Séminaire Tourisme – Jeudi 15 octobre 2020 – Saint-Hilaire-du-Harcouët



DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE

les vacances de ma vie !





**PÔLE AMÉNAGEMENT
ET DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE**

Service économie et tourisme



**Valérie
BIGINI**
Responsable du
service Economie
Tourisme
02 33 89 33 91
06 30 27 77 31

Pôle territorial d'Avranches
1 rue Général Ruel
50300 AVRANCHES



**Virginie
ROUSSE**
Assistante
secrétariat
02 33 89 67 05



**Nicolas
MARIU**
Chargé de mission
économie
02 33 89 67 15
06 81 96 45 90



**Caroline
PERIER**
Chargée de mission
chemins de
randonnées
02 33 89 20 65
06 87 32 64 24



**Benoit
LEFEVRE VIVIER**
Gestion des sites
touristiques
et itinérance
02 33 79 00 95
06 73 50 42 39



**Noémie
LEMASSON**
Animation et
promotion
02 33 89 67 15



**Valérie
DESFOURS**
Gestion des sites du
Mortelais
06 60 13 72 15



**Sonia
BERNARD**
Gestion des sites du
Mortelais
06 60 13 72 15



**Séverine
THEOT**
Gestion des gîtes
Petit-celland

Des équipes dédiées au développement touristique



**DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE**

les vacances de ma vie !



AUCÉ
EXPERTISE DE TERRITOIRE
(DT de Mont Saint-Michel)



ANOËLIE
EXPERTISE DE TERRITOIRE
(DT de Saint-James et de Saint-James)



AURÉLIE
EXPERTISE DE TERRITOIRE
(Des sites du Mont Saint-Michel - Les Loges - Les Loges - Les Loges - Les Loges)

L'équipe



sur www.societes-normandes.com



CHRISTELLE
EXPERTISE DE TERRITOIRE
(DT de Saint-James)



DJOUBRA
MME HÉBERGEMENTS
ET TAXI DE SÉJOUR



EMMA
MME VÉLOSCÉNIE



IMMANUEL
EXPERT DE TERRITOIRE
(DT de Mont Saint-Michel)



FLORA
MME COMMUNICATION
PROMOTION



GAËLLE
MME BILLETTE-ÉVÉNEMENTIEL
(DT de Ducey les Chênes)



HÉLÈNE
EXPERTISE DE TERRITOIRE
(DT d'Avranches)



HÉRVÉ
M. LE DIRECTEUR



ISABELLE
EXPERTISE DE TERRITOIRE
(DT de Candès et Avranches)



JULIE
EXPERTISE DE TERRITOIRE
(DT de Mont Saint-Michel)



KARINE
EXPERTISE DE TERRITOIRE
(DT de Genêts)



LAURENT
M. ADMINISTRATION ET FINANCES



MARIE
EXPERTISE DE TERRITOIRE
(DT de Saint-James et de Saint-James)



MARIE
EXPERTISE DE TERRITOIRE
(DT de Saint-James)



MAUD
EXPERTISE DE TERRITOIRE
(DT de Saint-James)



MÉLANIE
MME DÉVELOPPEMENT
COMMERCIAL-PARTENARIATS



NADÈGE
EXPERTISE DE TERRITOIRE
(DT de Mont Saint-Michel)



NOÉMIE
MME MARKETING
ET EXPERTISE DE TERRITOIRE
(DT de Saint-James)



NOÉMIE
MME QUALITÉ ET EXPERTISE
DE TERRITOIRE (DT de Saint-James)



PAULINE
EXPERTISE DE TERRITOIRE
(DT d'Avranches)



SANDRA
EXPERTISE DE TERRITOIRE
(DT d'Avranches)



SANDRINE
EXPERTISE DE TERRITOIRE
(DT de Saint-James le Thorval
93)



VALÉRIE
EXPERTISE DE TERRITOIRE
(DT de Ducey les Chênes)



YANN
EXPERTISE DE TERRITOIRE
(DT de Saint-James)



Une stratégie de développement « embryonnaire »



DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE

les vacances de ma vie !

> Une promesse de destination d'excellence autour de piliers identitaires et de valeurs

Du Mont Saint-Michel et de sa Baie, jusqu'aux montagnes du Mortainais, mettez le cap au sud du département de la Manche !

Nos vallées fluviales sillonnent des paysages diversifiés entre littoral, bocage et belvédères : ici, le **grand spectacle de la nature** est partout présent.

La dimension spirituelle est fondatrice des éléments majeurs du patrimoine, dont le Mont Saint-Michel, premier site français inscrit à l'UNESCO. Les lieux de mémoire de la Seconde Guerre Mondiale vous invitent aussi à plonger dans **d'authentiques récits d'Histoire**.

Une conjugaison de panoramas grandioses, de sites et de monuments chargés d'émotion, à découvrir sur des **itinéraires de vitalité** procurant bien-être pour le corps et l'esprit.

Un parcours initiatique à partager avec les habitants : la fête en toute simplicité, le goût pour les saveurs de la gastronomie locale et le sens de l'hospitalité, attestent de ce que l'on appelle le **savoir-vivre normand**.

Bienvenue aux visiteurs en quête d'**épanouissement personnel** et de vacances avec un supplément d'âme.

Séminaire Tourisme – Jeudi 15 octobre 2020 – Saint-Hilaire-du-Harcouët



DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE

les vacances de ma vie !





Nos 5 piliers d'image

Nature Spectacle

Récits d'Histoire

Épanouissement
personnel

Itinéraires de
vitalité

Savoir-vivre
Normand

Nos valeurs

Simplicité

Qualité

Sincérité

Notre promesse

« Mont Saint-Michel - Normandie, les vacances de ma vie ! »



Une stratégie de développement « embryonnaire »



DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE

les vacances de ma vie !

> Un triple objectif

- Encourager la prolongation des durées de séjour
- Diffuser les flux sur l'ensemble du territoire
- Favoriser une hausse des indicateurs de satisfaction

Pour atteindre ces objectifs généraux, très interdépendants entre eux, des actions de structuration de l'offre, de promotion ciblée et de mise en marché sont intégrées au plan d'actions annuel de l'Office de Tourisme.

Séminaire Tourisme – Jeudi 15 octobre 2020 – Saint-Hilaire-du-Harcouët



DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE

les vacances de ma vie !





Une stratégie de développement « embryonnaire »



> Une politique qualité avec 8 indicateurs de performance

- 1) Augmentation de 5 % par an des demandes sur la destination par les segments de marché prioritairement ciblés ; cet engagement sera évalué par l'évolution constatée de la fréquentation des B.I.T., du site internet et des demandes enregistrées et traitées sur l'outil Tourinsoft.
- 2) Taux de satisfaction d'au moins 95 % pour les services de l'Office de Tourisme et de 90 % pour l'ensemble des prestations de la destination
- 3) Augmentation de 10% par an du nombre d'utilisateurs/visiteurs sur les supports de promotion, d'information et d'échanges numériques
- 4) Augmentation de 10% par an de la marge dégagée sur le volume d'affaires annuel « billetterie-boutique ».
- 5) Augmentation à hauteur de 10% par an des ressources propres de l'OT, par le développement du service commercial et des services aux prestataires (hors billetterie sèche et boutique)
- 6) Développement de 3 % par an du nombre de nuitées en hébergement marchand et de 3 % par an des recettes de taxe de séjour
- 7) Rationalisation des coûts de fonctionnement
- 8) Reconnaissance de la qualité des services par l'obtention de la Marque Qualité Tourisme (*obtenue en avril 2019*) et du classement en Catégorie I (*objectif 1^{er} trimestre 2021*)

Séminaire Tourisme – Jeudi 15 octobre 2020 – Saint-Hilaire-du-Harcouët



Objectif	Volume 2017 (base de référence)	Objectif 2018	Réalisé 2018	Objectif 2019	Réalisé 2019	Objectif 2020	Réalisé 2020 (en cours)
+ 5% de demandes	185.708	194.993	123 576 (- 34 %)	204.743	104 282 (- 16 %)	214 .980	- 50 % guichets + 100 % téléphone /mail/chat 99 % ?
95 % de satisfaits OT	NC	95 %	Moyenne 98,5 %	95 %	Moyenne 98,4 %	95 %	
90 % de satisfaits destination	NC	90 %	Non évalué	90 %	Non évalué	90 %	Non évalué
+ 10 % de visiteurs sur site internet	776 978 utilisateurs	854 676	717 938 (- 7,6 %)	940 143	730 764 (+ 6,6 %)	1 034 158	554 507 (au 30/09)
+ 10 % de fans sur Facebook	11 000 fans	12 100	11 994 (+ 9 %)	13 310	12 600 (+ 5 %)	14 641	14 128 (au 30/09)
+ 10 % de followers sur Instagram	461 abonnés	507	1192 (+ 258 %)	Initial : 558 Actualisé : 1311	1963 (+ 49 %)	Initial : 614 Actualisé : 2159	3682 (+ 87 %)
+ 10 % de marge sur CA billetterie	67 400 €	74 140 €	93 562 € (+ 38,8 %)	81 550 €	112 259 € (+ 20 %)	89 710 €	- 40 % guichets + 100 % en ligne
+ 10 % de marge sur CA boutique	15 500 €	17 050 €	31 266 € (+ 100 %)	18 750 €	32 180 € (+ 2,9 %)	20 630 €	- 40 % ?
+ 10 % de ressources OT autres actions commerciales (partenariats + services divers + marge service réceptif)	15 500 €	17 060 €	45 619€ (+ 294 %)	Initial : 18 765 € Actualisé : 50 180 €	52 278 € (+ 14,6 %)	Initial: 20640 € Actualisé : 55 198 €	+ 0 % ?
+ 3 % de nuitées marchandes (déclarées)	924 520	952 256	973 957 (+5,3 %)	980 823	932 713 (- 4,2 %)	1 010 247	(- 50 % ?)
+ 3 % de recettes de taxe de séjour (déclarées)	514 328	529 758	549 670	545 650	629 520 (+ 14,5 %)	562 020	(- 50 % ?)

Séminaire Tourisme – Jeudi 15 octobre 2020 – Saint-Hilaire-du-Harcouët



DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE
les vacances de ma vie !



Pourquoi une nouvelle stratégie ?

> Un nouvel exécutif

- Expression d'une vision renouvelée sur le tourisme et son développement
- Des axes généraux -nature, patrimoine et mémoire- à préciser
- Une « feuille de route » à écrire

Séminaire Tourisme – Jeudi 15 octobre 2020 – Saint-Hilaire-du-Harcouët



DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE

les vacances de ma vie !



Pourquoi une nouvelle stratégie ?

> Un nouvel exécutif

- Expression d'une vision renouvelée sur le tourisme et son développement
- Des axes généraux -nature, patrimoine et mémoire- à préciser
- Une « feuille de route » à écrire

> Un contexte inédit

- Après le risque terroriste, le risque sanitaire déstabilise les équilibres en place
- De nouvelles attentes et tendances à satisfaire
- Des entreprises à accompagner dans leur (r)évolution

Séminaire Tourisme – Jeudi 15 octobre 2020 – Saint-Hilaire-du-Harcouët



DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE
les vacances de ma vie !



Pourquoi une nouvelle stratégie ?

> Un nouvel exécutif

- Expression d'une vision renouvelée sur le tourisme et son développement
- Des axes généraux -nature, patrimoine et mémoire- à préciser
- Une « feuille de route » à écrire

> Un contexte inédit

- Après le risque terroriste, le risque sanitaire déstabilise les équilibres en place
- De nouvelles attentes et tendances à satisfaire
- Des entreprises à accompagner dans leur (r)évolution

> Une organisation à définir

- Enjeux prioritaires pour les 3 à 5 années à venir
- Moyens alloués à la politique du tourisme local
- Gouvernance partagée entre le service tourisme et l'OT (pour renouvellement de la convention)

Séminaire Tourisme – Jeudi 15 octobre 2020 – Saint-Hilaire-du-Harcouët



DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE
les vacances de ma vie !

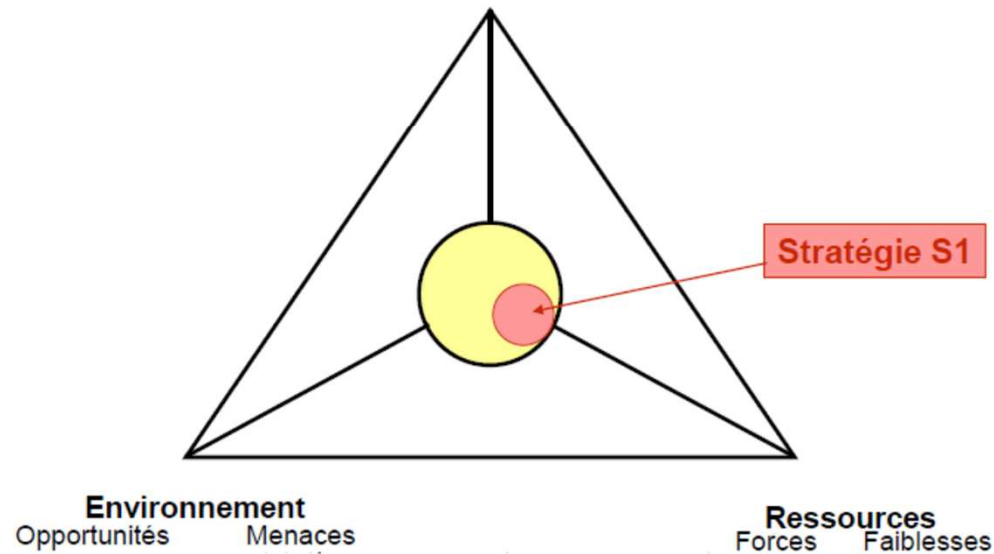


Pourquoi une nouvelle stratégie ?

La stratégie

doit satisfaire à une synthèse qui est un équilibre
entre les 3 éléments du V.E.R

Volontés des créateurs, des actionnaires
Attentes fondamentales



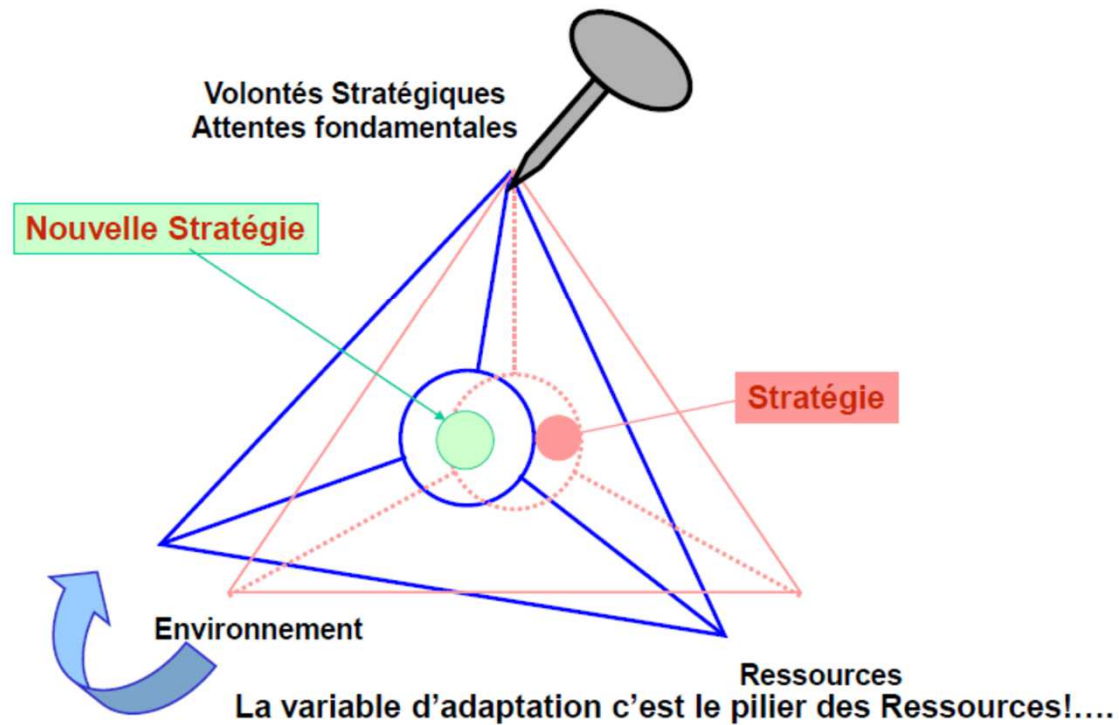
DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE
les vacances de ma vie !



Pourquoi une nouvelle stratégie ?

Si l'environnement bouge que se passe t il ?

notre VER est à l'image d'un mobile...



DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE

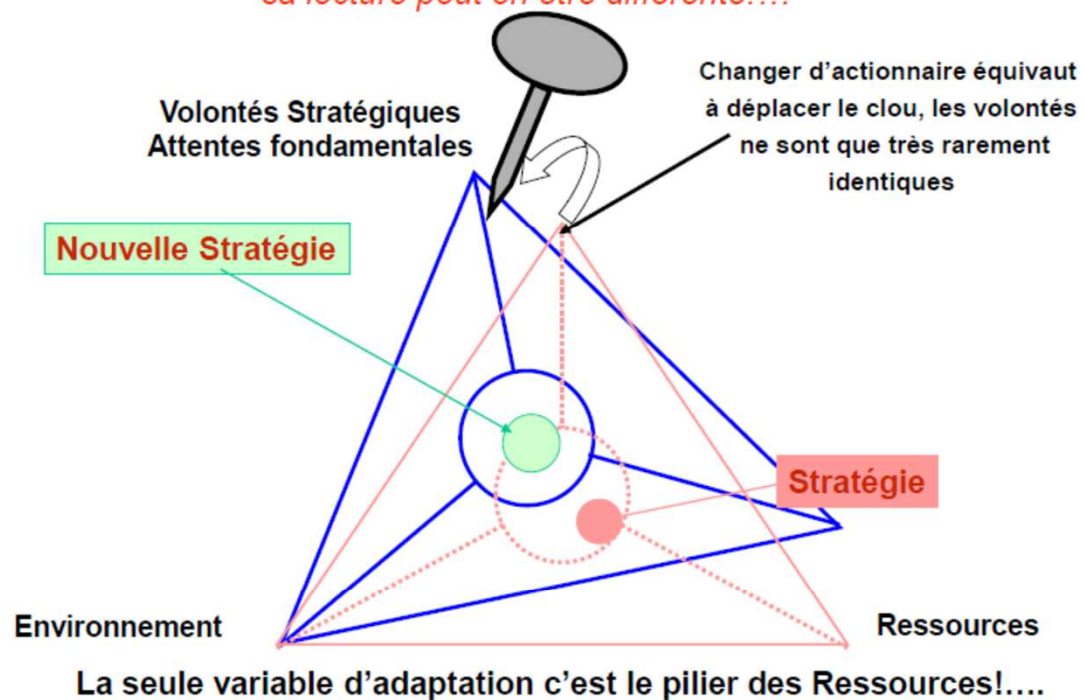
les vacances de ma vie !



Pourquoi une nouvelle stratégie ?

Si il y a un changement d'actionnaire ?

*à l'instant « t » l'environnement n'a pas bougé mais
sa lecture peut en être différente!...*



DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE
les vacances de ma vie !



M. Arnaud Burel

Directeur de l'Office de Tourisme GOLFE DU MORBIHAN VANNES TOURISME



Séminaire Tourisme – Jeudi 15 octobre 2020 – Saint-Hilaire-du-Harcouët



**DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE**
les vacances de ma vie !



Mme Valérie Bigini

Service Tourisme Communauté d'Agglomération Mont Saint-Michel - Normandie

M. Hervé Bierjon

Office de Tourisme communautaire

*Dans le contexte « Covid »,
quelle vision collective sur l'expérience touristique
promise à nos vacanciers ?*

Séminaire Tourisme – Jeudi 15 octobre 2020 – Saint-Hilaire-du-Harcouët



DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE
les vacances de ma vie !



COVID : quels impacts à court et moyen terme ?

> Fragilisation immédiate

- Hôtels, campings et hébergements de groupes sont les plus fortement impactés
- Plusieurs marchés étrangers ont disparu du paysage cet été 2020 : Europe du Sud, Amériques
- Le « capital client hors saison » disparaît : pas de clientèles en provenance des marchés asiatiques

Séminaire Tourisme – Jeudi 15 octobre 2020 – Saint-Hilaire-du-Harcouët



DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE
les vacances de ma vie !



COVID : quels impacts à court et moyen terme ?

> Fragilisation immédiate

- Hôtels, campings et hébergements de groupes sont les plus fortement impactés
- Plusieurs marchés étrangers ont disparu du paysage cet été 2020 : Europe du Sud, Amériques
- Le « capital client hors saison » disparaît : pas de clientèles en provenance des marchés asiatiques

> Amplification de tendances

- Forte érosion du voyage de groupe, appréhension du « tourisme de masse » = hyper personnalisation (mes vacances sont uniques)
- Sensibilité renforcée aux pratiques touristiques en lien avec la nature = hausse de 20 et 50 % des itinéraires de randonnées et espaces naturels
- Montée en puissance de la conscience écologique internationale = moins de voyages lointains en avion (1 tous les 4 ans ?)

Séminaire Tourisme – Jeudi 15 octobre 2020 – Saint-Hilaire-du-Harcouët



DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE
les vacances de ma vie !



COVID : quels impacts à court et moyen terme ?

> Fragilisation immédiate

- Hôtels, campings et hébergements de groupes sont les plus fortement impactés
- Plusieurs marchés étrangers ont disparu du paysage cet été 2020 : Europe du Sud, Amériques
- Le « capital client hors saison » disparaît : pas de clientèles en provenance des marchés asiatiques

> Amplification de tendances

- Forte érosion du voyage de groupe, appréhension du « tourisme de masse » = hyper personnalisation (mes vacances sont uniques)
- Sensibilité renforcée aux pratiques touristiques en lien avec la nature = hausse de 20 et 50 % des itinéraires de randonnées et espaces naturels
- Montée en puissance de la conscience écologique internationale = moins de voyages lointains en avion (1 tous les 4 ans ?)

> Opportunités nouvelles

- Clientèles de proximité = ma destination de séjour de vacances, à moins de 100 kilomètres de mon domicile
- Le e-commerce en croissance exponentielle = réponse à la demande de séjours personnalisés
- La recherche de destinations garantissant la qualité de leurs offres = l'ADN de Mont Saint-Michel – Normandie ?

Séminaire Tourisme – Jeudi 15 octobre 2020 – Saint-Hilaire-du-Harcouët



DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE
les vacances de ma vie !



*Dans le contexte « Covid »,
quelle vision collective sur l'expérience touristique
promise à nos vacanciers ?*

A vous la parole !

Séminaire Tourisme – Jeudi 15 octobre 2020 – Saint-Hilaire-du-Harcouët



DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE
les vacances de ma vie !



Ateliers thématiques

- 1 - accompagner les entreprises et les porteurs de projets
- 2 - structurer l'offre de tourisme vert, de nature, de loisirs de plein air
- 3 - développer l'offre de découverte des patrimoines
- 4 - définir un schéma d'accueil physique, itinérant et digital
- 5 - innover dans les services de promotion pour les prestataires
- 6 – jeter les bases du plan marketing et de la stratégie commerciale de la destination
- 7 - quel accompagnement attendu par les communes pour révéler leur potentiel touristique ?
- 8 – quelles réponses apporter à l'exigence de qualité de nos offres ? classement, labels, autres ... ?
- 9 - quelle politique événementielle en direction des publics touristiques ?

Bon appétit ...

Séminaire Tourisme – Jeudi 15 octobre 2020 – Saint-Hilaire-du-Harcouët



DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE
les vacances de ma vie !



Mme Lydie Lemaître

Responsable du Pôle Communication & Marketing de Latitude Manche

Agence d'attractivité départementale



Synthèse des ateliers

Séminaire Tourisme – Jeudi 15 octobre 2020 – Saint-Hilaire-du-Harcouët



DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE

les vacances de ma vie !



M. Jean-Luc Garnier

Vice-président de la Communauté d'Agglomération

Mont Saint-Michel - Normandie

en charge du tourisme

Conclusion de la journée

Prochains rendez-vous ...

Séminaire Tourisme – Jeudi 15 octobre 2020 – Saint-Hilaire-du-Harcouët



DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE

les vacances de ma vie !



Merci de votre participation !

Séminaire Tourisme – Jeudi 15 octobre 2020 – Saint-Hilaire-du-Harcouët



DESTINATION
MONT SAINT-MICHEL
NORMANDIE
les vacances de ma vie !

