



LA MANCHE

WEST NORMANDIE

> MANCHE TOURISME INFO N°16 PLACE DE MARCHÉ TOURISTIQUE : UN NOUVEL OUTIL DE COMMERCIALISATION SUR INTERNET



Depuis de nombreuses années, Manche Tourisme met à disposition des professionnels du territoire différents outils de commercialisation :

- un service réceptif pour la création et la diffusion de forfaits touristiques groupes loisirs, affaires et scolaires,
- un service de création et de diffusion de forfaits touristiques individuels, sous forme d'offres « week-ends et courts séjours »,
- une centrale de réservation dédiée aux hébergements Gîtes de France et Clévacances.

Ces activités répondent à une réelle demande auprès des clientèles ciblées, et génèrent un chiffre d'affaires sur le territoire pour le bénéfice des prestataires - près de 4,7 millions d'euros.

Malgré la volonté de proposer ces services à un maximum de professionnels, tous ne peuvent adhérer à cette démarche et Manche Tourisme ne peut en outre créer autant de forfaits touristiques que de prestataires existants...

Aujourd'hui, la commercialisation de l'offre touristique est orientée de plus en plus sur internet étant donnée l'efficacité de ce média en terme de transformation de ventes. Malheureusement, l'offre manchoise y est encore trop peu présente.

Face à ce constat, Manche Tourisme souhaite rendre ses actions commerciales en ligne encore plus efficaces, mais surtout accessibles à un plus grand nombre de prestataires. La mise en œuvre d'une « Place de Marché », qui sera opérationnelle dès le début 2012, permettra de répondre à ces impératifs.

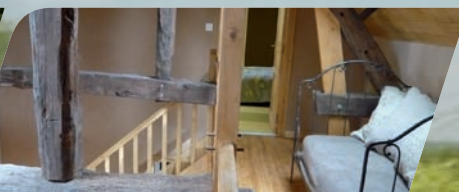
Jean-Marc JULIENNE
Président de Manche Tourisme



p2 à p4 > ACTUALITÉS > accueils de blogueurs, brochures et site relookés pour 2012, Taste of Normandy, retombées presse, randonnée, nautisme, labels



p5 à p7 > DOSSIER > La Place de Marché Touristique : définition, objectifs, prestataires concernés, valorisation de l'offre, rôle de Manche Tourisme, entretien



p8 > DÉVELOPPEMENT > tendance 2011 : hébergements, offices de tourisme, lieux de visite ; nouveautés Gîtes de France

> Manche Tourisme surfe sur la vague des blogueurs

Avec une blogosphère toujours plus incontournable, Manche Tourisme chouchoute les nouveaux « prescripteurs du web » en organisant depuis 2010, des accueils de blogueurs influents, des jeux concours sur les blogs... Ces opérations permettent d'accroître la notoriété de la destination Manche auprès des internautes et de donner envie de venir passer des vacances dans la Manche.



En août, des vacanciers sont devenus des « apprentis blogueurs » !

Gagnante d'un jeu concours organisé en mai/juin par Manche Tourisme, une famille bretonne a séjourné à Barneville-Carteret en août dernier. Pendant sa semaine de vacances, la famille « d'apprentis blogueurs » a tenu quotidiennement à jour un blog : « Nos vacances dans la Manche » dans lequel elle a relaté ses aventures dans le département. Déjà menée en 2010, cette opération permet de placer le visiteur au cœur de la communication de Manche Tourisme et en fait un prescripteur de la destination.

En septembre, Manche Tourisme a accueilli le temps d'un week-end des mamans blogueuses en vue sur la toile

Le week-end du 10 et 11 septembre, deux mamans blogueuses et leurs petites familles sont venues « tester » la Manche. Elles ont ensuite partagé leurs coups de cœur pour notre département sur leur blog.

Le Journal de Maman

le journal de bord d'une maman parisienne qui adore voyager...

Une maman et un papa globetrotteurs accompagnés de « Ticoeur » 23 mois, ont été accueillis dans un gîte à la ferme labellisé Gîtes de France à Savigny. La petite famille est partie à la découverte des îles Chausey et du Mont Saint-Michel ! www.lejournaldemaman.com

Merci pour le chocolat !

(enfantillages & facéties...)

Shalima la maman, M.Chéri, le papa et leurs 3 jeunes korrigans, ont quitté la Bretagne, pour une découverte du Cotentin. Le programme concocté par Manche Tourisme pour cette famille hébergée dans un gîte Clévacances aux Moitiers d'Allonne comportait une visite de La Cité de la Mer et une initiation au char à voile. www.mercipourlechocolat.fr

Ces deux opérations sont une réussite puisqu'en une semaine, les 7 articles et 107 photos postés sur les 2 blogs ont été vus plus de 13 000 fois.



Tout au long de l'année, Manche Tourisme crée l'animation sur des blogs influents

Manche Tourisme suit sur la toile des blogueurs très influents, amoureux de la Manche et leur propose régulièrement de créer de l'animation sur leurs blogs par le biais de jeux concours. Après le blog d'Annouchka en 2010, c'est la blogueuse Cashemire & Soie qui, au mois de mai, a souhaité faire gagner un week-end à Chausey à l'un de ses nombreux lecteurs. Une réussite puisque plus de 500 personnes se sont inscrites au jeu.

Manche Tourisme veille donc de près sur la blogosphère et réfléchit déjà à de nouvelles opérations qui viendront enrichir ces expériences en 2012.



facebook

Facebook : 7 300 fans de Manche Tourisme !

Les fans de la Manche sont toujours plus nombreux sur la page Facebook « Manche Tourisme ». Face à cette communauté grandissante, Manche Tourisme développe de nouvelles applications et notamment la dernière née : « Mes souvenirs Made in Normandie », une application avec laquelle les fans peuvent se mettre en scène dans des décors de la Manche de façon humoristique et décalée.



> « Taste of Normandy » à Londres



Le 7 septembre dernier, la Normandie touristique a reçu une centaine d'invités (80 journalistes et 20 tour-opérateurs) à Londres pour la 3^e édition de **Taste of Normandy**, sponsorisée par Brittany Ferries. Chacun a eu à cœur de vanter la gastronomie et les richesses médiévales de la région, en cette année anniversaire des 1 100 ans de sa création. Aux côtés du Comité Régional de Tourisme de Normandie et des 5 Comités Départementaux de Tourisme, les neuf chefs et producteurs locaux normands se sont employés à émoustiller les papilles des invités en faisant goûter leurs spécialités culinaires dans une ambiance de musicale médiévale avec troubadours.

Mike Allen, Chef de la Ferme des Mares à Saint-Germain-sur-Ay, aidé de son second, a porté haut les couleurs de la Manche et fait déguster des recettes à base de produits locaux : huîtres, agneau de prés-salés et salicorne.

De retour en Normandie, chacun espère que les journalistes et tour-opérateurs auront envie de venir (re)découvrir la Normandie in situ et de la valoriser dans les médias et les circuits.

> Brochures commerciales 2012

Pour 2012, les brochures commerciales de Manche Tourisme ont été rééditées avec une nouvelle charte graphique mettant en avant la Marque Manche.

Week-ends & courts séjours

Cette brochure propose une trentaine de séjours, parmi lesquels quelques nouveautés, articulés autour de 7 thématiques fortes : « Charme et Prestige », « Cap sur les îles », « Echappée verte », « Loisirs en bord de mer », « Détente et cocooning », « Sensations fortes » et « Week-end en tribu ». Par ailleurs, un coffret découverte comprenant, un carnet de notes Manche Tourisme, des cartes postales, une carte touristique et le Pass'Avantages Manche, est désormais offert à tous les clients. Diffusion en agence de voyage depuis septembre, puis aux clients directs depuis octobre. **Contact** : Sébastien COLLARD, Commercial / 06 74 52 21 44 / sebastien.collard@manche.fr



Voyager en groupe.....

Une cinquantaine de séjours articulés autour de quatre thématiques : « Spécial actifs » (cible CE ou clubs actifs), « Associations & club » (cible seniors), « Séminaires » et « Manifestations » sont proposés dans cette brochure exclusivement destinée aux agences de voyages et autocaristes. Sa parution fin août a permis un démarchage auprès des autocaristes dès septembre 2011. **Contact** : Frédérique MONTAGNE, Commerciale / 06 75 12 82 50 / frederique.montagne@manche.fr



Voyages scolaires , 2 versions destinées aux enseignants

Ces 2 brochures sont diffusées par mailing en septembre puis en janvier.

Contact : Isabelle GARDIE, Coordinatrice secteur scolaire / 02 33 05 98 23 / isabelle.gardie@manche.fr

Brochure « Écoles primaires »

Cette édition a été repensée pour 2012 avec un nombre toujours conséquent de programmes « journées » et « séjours » et la mise en avant de nouveaux produits. Parution : septembre 2011.



Brochure « Collèges »

Évolution de cette édition qui, pour 2012, propose désormais une quinzaine de sorties à la journée et des séjours en lien avec les programmes pédagogiques. Parution : août 2011.

Pass'Avantages Manche.....

Depuis 4 ans, chaque client achetant un séjour dans la Manche via Manche Tourisme se voit remettre un Pass qui met en avant sites de visite et activités (nautiques, équestres, randonnées) du département et qui lui permet de bénéficier d'une réduction minimum de 10% sur chaque visite ou activité. **Contact** : Angéla FLAMBARD, chargée des relations prestataires / 06 80 06 29 39 / angela.flambard@manche.fr



> Principales retombées presse parues de juin à octobre 2011 suite à une implication de Manche Tourisme :

- GALA - 15 juin 2011**
« Offrez-lui une île ! » - « Île de Chausey - pour skippeur au grand cœur » - 1 page
- TF1 - Journal de 20h - 17 juin 2011**
« Ils revivent le débarquement en Jeep » - 2 min 44
- METRO (Pays-Bas) - 21 juin 2011**
« Geschiedenis ademen in Normandië »
- VOYAGE (Grande-Bretagne) - Summer 2011**
« All in a bay's walk » - 3 pages
- France 2 - TÉLÉMATIN - 25 juin 2011**
« Des maisons de bord de mer »
- FRANKFURTER ALLGEMEINE ZEITUNG (Allemagne) - 30 juin 2011**
« Ain Archipel geht auf Tauchstation »
- ÇA M'INTÉRESSE - Juillet 2011**
« 56 coins de paradis où les touristes ne vont (presque) jamais »
- LEXINGTON HERALD LEADER (États-Unis) - 3 juillet 2011**
« Normandy' history is a tapestry of art faith and art »
- LUXEMBURGER WORT - 14 juillet 2011**
« Dior, le Bal des Artistes » : exposition à Granville
- DIE ZEIT (Allemagne) - 21 juillet 2011**
« Ins Wasser, marsch ! »
- TÉLÉ 7 JOURS JEUX - Août 2011**
« Le Mont Saint-Michel huitième merveille du monde » 2 pages
- SUDPRESSE (Belgique) - 3 août 2011**
« Après Coxyde, la Normandie » - 1 page (série « Ces Belges vous invitent en France »)
- LE FIGARO MAGAZINE - 6 août 2011**
« Revivez en jeep le Débarquement du 6 juin 1944 »
- LE POINT - 18 août 2011**
« Les bonnes tables de Pudlo » - 2 pages dans le dossier « Les bons plans de l'été - Cotentin »
- TÉLÉRAMA SORTIR - 24 août 2011**
« De quoi se faire un film » - 1 page
- LA DERNIÈRE HEURE - 3 septembre 2011**
« Granville, grand air et grand large » - 1 page
- JULIETTE ET VICTOR (Belgique) - Septembre 2011**
« Echappée dans le Cotentin » - 4 pages
« La villa enchantée de Christian Dior » - 2 pages
- LE MONDE DU CAMPING-CAR - Octobre 2011**
« Terre et mer sauvages » - 6 pages

Contact : Isabelle CHOLLET, attachée de presse
02 33 05 98 89 / isabelle.chollet@manche.fr



> Nouveauté 2011/2012 : un site professionnel relooké !

Manche Tourisme a totalement repensé son site professionnel www.manchetourisme.com/pro, tant dans sa forme que dans son contenu, le rendant ainsi **plus dynamique, fonctionnel et convivial pour les professionnels** - agences de voyages, autocaristes, agences événementielles - auxquels il s'adresse désormais. L'ensemble de l'offre Manche Tourisme (groupe, individuel, scolaire, coffret cadeau) leur est accessible et de nouvelles fonctionnalités leur sont offertes : téléchargement de brochures, devis et réservations en ligne, personnalisation de produits, commandes de brochures et PLV... tout cela dans un seul but : mieux vendre la destination « Manche ».

> Randonnée



• Circulation des véhicules à moteur dans les espaces naturels

Fruit d'une réflexion menée lors de réunions entre différents acteurs au sein de la CDESI, ce vadémécum a été créé pour permettre aux collectivités de mieux connaître la réglementation sur la circulation des véhicules à moteur dans les espaces naturels, et son rôle. Il est le résultat d'un travail de concertation et d'une vision commune de la loi avec, pour objectif, la pérennisation de

la pratique de ces sports. C'est un compromis entre la tranquillité des riverains, la protection de l'espace naturel et la pratique en toute sécurité de loisirs motorisés. www.conseil.general.manche.fr/cdesi.asp

• Mise à jour PDIPR 2012

Validé en juin 2009, le Plan Départemental des Itinéraires de Promenade et de Randonnées (PDIPR) a pour objectif de préserver la continuité des itinéraires de randonnée et le réseau des chemins ruraux. Cette compétence du Conseil général a été confiée à Manche Tourisme qui a commencé, depuis septembre 2011, une collecte d'informations pour l'inscription de nouveaux itinéraires de randonnée et l'actualisation des cartes par commune.

> Nautisme

Des normands aux Jeux Nautiques Atlantiques juillet 2011 dans le Devon

La Région Basse-Normandie, le Conseil général de la Manche, partenaires du programme européen Nautisme Espace Atlantique (NEA II), et le Conseil général du Calvados, se sont associés pour constituer une équipe Normande et participer aux Jeux Nautiques Atlantiques, organisés du 23 au 28 juillet 2011 dans le North Devon.

Trente trois jeunes sportifs (moins de 21 ans) dont 7 du Centre Régional du Nautisme de Granville et 7 du Cotentin Surf Club de Siouville ont participé et représenté la délégation normande dans leurs disciplines respectives : voile, aviron, surf, kite surf. La Basse-Normandie termine au 5^e rang sur

10 régions participantes avec : 2 médailles d'or en aviron, 5 médailles d'argent (aviron, voile) et 3 de bronze (voile, surf). Les résultats complets et médailles sur www.jniea.org/FR

Nul ne doute que l'ensemble de la délégation normande saura assurer la promotion des Jeux Nautiques Atlantiques, les prochains étant fixés dans la baie de Quiberon en juillet 2012.



> Labels



« La Normandie à vélo » : 2 nouveaux hébergements labellisés

L'hôtel France et Fuchsias à St-Vaast-la-Hougue et le camping l'Étang des Haizes à St-Symphorien-le-Valois viennent d'être labellisés « Normandie à vélo ». Pour rappel, cette charte régionale permet aux cyclotouristes d'identifier les hébergements qui les

accueillent et leur proposent un certain nombre de services (un local sécurisé pour stationner le vélo, un point d'eau pour le nettoyer, la possibilité de prendre le petit-déjeuner tôt le matin...). Retrouvez la liste des hébergements labellisés sur www.mancherandonnee.com/accueil_velo.html et prochainement sur www.normandie-cote-nature.com (site du Comité Régional du Tourisme de Normandie).

Chartes régionales qualité hébergement vélo et cheval

Initiées par le Conseil régional de Basse-Normandie et mises en œuvre par Manche Tourisme, ces deux chartes qualité ont pour but d'identifier et de promouvoir les hébergements adaptés à l'accueil des cavaliers randonneurs et des cyclotouristes en leur proposant des services spécifiques. Actuellement dans la Manche, 10 hébergements sont labellisés « Normandie à cheval » et 9 « Normandie à vélo ». **Contact :** Tiphaine PERNOT, Chargée de la filière tourisme à vélo, randonnée équestre / 02 33 05 98 91 / tiphaine.pernot@manche.fr



Derniers équipements labellisés > le meublé Clévacances de Mme Doron à Hauteville-sur-Mer (moteur, mental, auditif et mental) > Lehodey Vani Bois à Rémilly-sur-Lozon (moteur, mental et auditif).



Évolution du label à compter du 1^{er} janvier 2012

Le label Tourisme et Handicap ne pourra être délivré que pour un minimum de 2 types de handicap et non plus un seul. Cette règle s'appliquera à TOUS les dossiers à partir du 1^{er} janvier 2012 (première demande de label, renouvellement quelle que soit l'année de revisite 2011 ou antérieure si retard).

Pictogrammes à l'usage des offices de tourisme et lieux d'information touristique.

L'Association Tourisme & Handicap a réalisé un CDrom qui regroupe une vingtaine de pictogrammes destinés à accompagner les mots, titres et autres étiquetages figurant sur les présentoirs des Offices de Tourisme et sur les panneaux d'autres lieux d'information touristique. Retrouvez-les sur www.manchetourisme.com/professionnels_tourisme/acteurs-tourisme/tourisme-handicap.html

Contact : Corinne TALHOUARNE, Chargée du label Tourisme & Handicap / 02 33 05 98 74 / corinne.talhouarne@manche.fr

École de voile de Cherbourg :

1^{ère} école de voile labellisée Tourisme & Handicap (moteur et mental) en Basse-Normandie

Impliqués dans l'accueil de personnes en situation de handicap, Hugues Messent, responsable de l'école de voile, et son équipe, ont accueilli 268 stagiaires à déficience intellectuelle à bord du Mentor en 2011 (du 01/09/10 au 31/08/11). Les sorties handivoile sur le Mentor dans la rade de Cherbourg sont adaptées **POUR TOUS** notamment par l'aménagement d'une potence de mise à l'eau sur le ponton et l'installation de coques de maintien à bord.

Pour en savoir plus : **École de voile de Cherbourg**

Tél. 02 33 94 99 00 / www.ev-cherbourg.info



« **Tourisme et Handicap** » : le cap des 50 sites labellisés franchi dans la Manche en septembre 2011 ! On décompte ainsi 27 hébergements, 5 restaurants, 4 activités de loisirs, 5 offices de tourisme et 10 lieux de visite.

Manche Tourisme lance sa Place de Marché Touristique

Un nouvel outil départemental de commercialisation de l'offre touristique sur internet

> Qu'est ce qu'une « Place de Marché » ?

Une « Place de Marché » est une plate-forme de commerce électronique constituée d'un ensemble d'outils informatiques et de solutions de télécommunication. L'objectif de cet espace virtuel de commerce est d'agréger offre et demande, clients et vendeurs (source : La gazette officielle du Tourisme, N° 2024, 16 septembre 2009).

Une place de marché permet ainsi de regrouper des offres diffuses, gérées par différents outils de commercialisation en ligne. Elle offre à l'internaute un choix complet de produits, disponibles immédiatement à la réservation. Elle permet en outre une vente sans intermédiaire, directement entre le touriste et le prestataire. Le rôle tiers du gestionnaire de la place de marché (en l'occurrence Manche Tourisme) se limitant à la mise en relation des deux parties.

Après une consultation lancée en 2011, la société Alliance Réseaux a été sélectionnée, étant donné son expérience en la matière auprès de nombreuses destinations touristiques françaises. Ses outils « Open System » seront donc développés dans la Manche.



> Faire le lien en temps réel entre l'offre et la demande

Tous les professionnels du tourisme sur notre territoire n'ont pas le même niveau de présentation ou de commercialisation de leurs offres sur internet. L'Open System est un outil adapté à ces disparités qui permet d'offrir à chaque prestataire le souhaitant, la possibilité de proposer des réservations en ligne ou de développer la visibilité de son offre déjà réservable en ligne. Deux possibilités s'offriront aux prestataires touristiques :

- **des passerelles pour les prestataires disposant déjà d'un système de réservation en ligne.** Une passerelle reliera automatiquement les deux systèmes de réservation entre eux. Dans le cadre d'une place de marché, elle offre la possibilité à un prestataire déjà affilié à un système de faire remonter ses offres sur ce nouveau canal, **sans gestion supplémentaire de ses disponibilités.**
- **des outils de Web-planning adaptés à chaque métier du tourisme.** Un Web-planning est une interface personnelle, gérée directement par le prestataire, afin que celui-ci puisse **redistribuer son offre en direct et en temps réel**, via plusieurs portails.



Les passerelles actives

Hôtellerie > Reservit
> Pegasus

Hôtellerie de Plein-air > Webcamp
> Ctoutvert

Meublés et Chambres d'Hôtes > ITEA

Les différents web-plannings

Hébergements > Reservit Open Pro (hôtel)
> Open Pro Chambre d'hôte
> Open Pro Camping
> Open Pro Meublés

Prestation hors hébergement > Open Pro Activités
> Open Pro Billetterie

> À quel type de prestataires touristiques s'adresse l'Open System ?

À tous dans l'absolu. Chaque prestataire touristique marchand souhaitant mieux valoriser et commercialiser son offre pourra être équipé de ce nouvel outil, après la validation d'une convention de partenariat. Pour des raisons pratiques, toutes les offres ne pourront être déployées simultanément par Manche Tourisme et par les professionnels. Aussi, un déploiement d'une durée d'un an sera nécessaire pour permettre l'intégration des types d'offres suivantes :

- > Meublés de tourisme
- > Chambres d'hôtes
- > Hôtellerie, hôtellerie/restauration
- > Hôtellerie de plein-air
- > Hébergements dits insolites (youertes, roulottes ...)
- > Sites et lieux de visites
- > Activités de loisirs
- > Billetterie
- > Traversée maritimes, fluviales, autres transports

> De multiples modes de valorisation et de redistribution de l'offre

Le succès de cet outil de commercialisation passera par un nombre d'offres disponibles conséquent, mais aussi par la multiplication de la visibilité de l'Open System sur différents sites internet. Ainsi, dès lors qu'une prestation touristique sera paramétrée dans l'outil, elle pourra être visible et réservable sur ces différents sites web. Chaque client visitant ces sites, pourra réserver une ou plusieurs prestation(s).

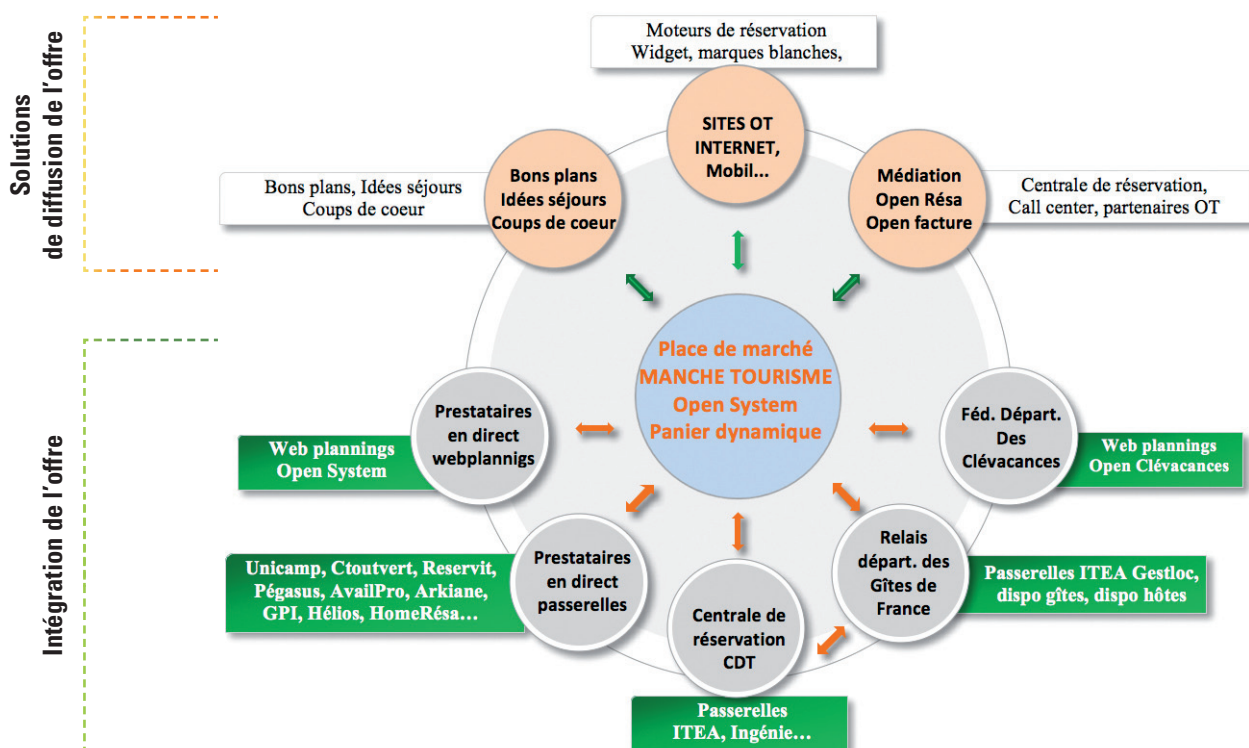
Pour ce faire, l'outil permettra la mise en place d'outils de réservation en ligne sur les types de sites internet suivants :

- > les sites de **Manche Tourisme**,
- > les sites d'**Offices de Tourisme** le souhaitant, à l'échelle de leur territoire,
- > les sites d'**associations, de groupements professionnels, d'événements, etc.**
- > le site de chaque prestataire non équipé de système de réservation en ligne.



À chaque réservation, le client sera mis en relation directe avec le prestataire qui gèrera chacune de ses réservations. Ce dernier sera totalement libre de gérer ses disponibilités : ouvrir ou fermer une date à la vente, fermer toute une période du calendrier...

> Schéma de l'intégration à la diffusion de l'offre via une Place de Marché



> Une offre globale toujours plus visible sur les sites de Manche tourisme

Grâce à la place de marché, chaque prestataire aura donc la possibilité d'être réservable en ligne, notamment depuis les sites web de Manche Tourisme. Pour accompagner le client dans son choix de séjour et dans son acte d'achat, Manche Tourisme mettra en place un dispositif marketing permettant de garantir la meilleure visibilité thématique et promotionnelle des offres intégrées à la place de marché.

Grâce à l'outil « **Open Idées Séjours** », Manche Tourisme pourra regrouper selon des thèmes - par exemple famille, randonnée, activité nautique, découverte culturelle - un ensemble de produits remontant sur la place de marché. Objectif : suggérer à l'internaute des idées de séjours, d'hébergements, d'activités, de visites et lui proposer les offres en relation avec la ou les thématiques de son choix, disponibles dans la place de marché au moment de sa navigation sur les sites de Manche Tourisme.

Grâce à l'outil « **Open Coup de Cœur** », chaque prestataire présent sur la place de marché pourra proposer une offre promotionnelle à mettre en ligne sur les sites de Manche Tourisme : par exemple, la location d'une chambre d'hôtes avec un accès gratuit à un spa.

> L'accompagnement de Manche Tourisme

Afin d'accompagner au mieux le déploiement de ce nouvel outil auprès des prestataires touristiques du département, **Manche Tourisme s'engage dans une démarche d'information et de formation de proximité**. Quatre premières réunions de présentation à destination des hébergeurs, des lieux de visites et activités de loisirs, ainsi que des offices de tourisme ont déjà eu lieu sur le territoire. De plus, **Pierre Goubeaux, animateur Place de Marché**, est dès aujourd'hui à la disposition des prestataires afin de répondre aux questions et demandes d'informations. Il accompagnera chaque partenaire à chaque étape de la mise en place de l'Open System, depuis la signature de la convention jusqu'à sa mise en ligne : ouverture du compte, formation d'une demi-journée à l'utilisation, paramétrage et intégration des produits, etc.



Contact : Pierre GOUBEAUX, Animateur Place de Marché / 02 33 05 98 68 / 06 84 77 58 58 / pierre.goubeaux@manche.fr

Autres contacts : Benjamin TETART, Responsable Pôle Développement Marchés / 02 33 05 90 78
Angéla FLAMBARD, Chargée de relations avec les prestataires / 02 33 05 90 21

> Entretien avec Philippe DERRIER, directeur d'Alliance Réseaux



« **Philippe Derrier, pourriez-vous vous présenter aux prestataires de la Manche ?** Originaire du département de la Savoie, mon parcours professionnel a été intimement lié au tourisme. Les arts graphiques et la communication m'ont tout naturellement amené à m'intéresser aux nouvelles technologies et ce dès 1995. En 1998, j'ai créé Alliance Réseaux avec l'ambition d'apporter des solutions techniques aux acteurs touristiques. Alliance Réseaux, c'est une vingtaine de collaborateurs au service des structures institutionnelles (CRT, CDT et OT). »

« **Quelles sont les principales activités de votre société Alliance Réseaux ?** Aujourd'hui Alliance Réseaux se concentre exclusivement sur l'aspect technologique de la commercialisation touristique. La solution Open System vient de fêter son dixième anniversaire. Nos équipes de développement œuvrent en permanence à l'évolution de nos outils et à la création de nouveaux concepts.

En première phase de déploiement, nous offrons les moyens techniques aux territoires de mobiliser la quasi-totalité de leurs produits touristiques. Nous avons développé et mis à disposition des prestataires des solutions de gestion de planning adaptées à chaque métier du tourisme (hébergement, activités, billetterie, restaurants, boutiques...); en parallèle, nous avons aussi mis en place des passerelles d'agrégation qui nous permettent de remonter l'offre directement à partir des technologies utilisées par les producteurs (Pégasus, Réservit, AvailPro, unicamps, Ctoutvert, etc...). Une fois ce travail de mobilisation de l'offre réalisé, l'objectif est bien entendu d'ouvrir le plus grand nombre de canaux de commercialisation aux différents prestataires. »

« **À l'origine, dans quel(s) but(s) avez-vous développé le concept de Place de Marché Touristique ?** Le concept de la « place de marché touristique » est basé sur le principe de responsabiliser les producteurs touristiques au sein d'un cadre territorial. Le projet est né sur un constat lié à la difficulté de mobiliser l'offre touristique (en temps réel) sur une destination. Mais aussi de permettre d'apporter une réelle plus-value en bonifiant cette offre notamment dans la présentation (idées séjours, coup de cœur...). La réussite du projet était liée à la montée en puissance de l'utilisation d'Internet par les consommateurs, notamment dans le domaine des vacances. La réelle force de la place de marché est de permettre à l'Internaute de contractualiser directement avec tous les producteurs de la destination aussi bien d'hébergements, de loisirs ou de services. Il est de plus en plus difficile d'exister de manière individuelle sur Internet, la force collective de la « place de marché » renforce considérablement la visibilité de la destination sur les moteurs de recherche. »

« **Qu'est-ce que l'outil Open System peut apporter aux prestataires de la Manche ?**

Un des atouts de l'Open System est d'apporter des solutions de commercialisation (sur votre propre site Internet et sur les sites de la destination) à l'ensemble des prestataires touristiques de la Manche. Que vous soyez novice en la matière ou déjà très présent sur les réseaux, les équipes de Manche Tourisme et d'Alliance Réseaux sauront s'adapter pour vous permettre d'accéder le plus rapidement possible à la vente en ligne. Nous attachons la plus grande importance à l'accompagnement et la formation. [...] Le comportement des vacanciers évolue. La réservation de dernière minute prend de plus en plus d'importance (d'où l'obligation d'une gestion en temps réel des disponibilités et du paiement), les courts séjours se développent et les périodes de fréquentation touristique ont tendance à s'étendre. La capacité d'une destination à séduire le prospect associée à la qualité et la diversité de son offre restent les ingrédients indispensables à la réussite commerciale du territoire. L'Open System au travers de « la place de marché touristique de la Manche » contribuera à consolider et à développer votre entreprise dans un cadre collectif et homogène. »

> Observatoire du Tourisme

Une saison correcte : après une bonne avant-saison, juillet et août ont déçu, septembre est ressenti comme bon.

Tendance sur l'ensemble de la SAISON 2011

L'ensemble de la saison est ressenti comme correct par les professionnels mais ne restera pas dans les annales. Globalement, on note une bonne avant saison, un mois de juillet moyen et les mois d'août et septembre corrects.

Les chiffres d'affaires seraient également corrects, a priori équivalents à ceux de 2010. **Météo capricieuse et contexte économique difficile expliquent que la saison n'ait pas été meilleure.** Au regard des premiers chiffres, les nuitées seraient en retrait par rapport à 2010 depuis le début de l'année. Comme pour l'ensemble de la Normandie, la Manche a connu une avant-saison très positive grâce au soleil. Toutefois, l'avance a été mise à mal par le cœur de la saison, notamment à cause de la météo. Le calendrier était cette année inhabituel, sans pont au mois de mai. **Ainsi, avril s'est avéré meilleur que mai.** Autre fait marquant : des séjours plus courts. Dans les meublés par exemple, même en pleine saison, on constate des demandes de séjours plus courts que la traditionnelle semaine.



L'hôtellerie-restauration

Le premier semestre était stable par rapport à 2010 (seul le mois de mai était en baisse). De janvier à fin septembre, **l'hôtellerie manchoise a perdu 3% de ses nuitées** par rapport à 2010 à cause de la perte de nuitées étrangères. En Normandie (Basse et Haute), le cœur de saison (mai à août) est également en retrait. Toutefois, le nombre de nuitées depuis le début de l'année y est en légère hausse (+1%).

Les campings

Après deux bonnes saisons, **les campings perdent à fin septembre 4% de nuitées**, la baisse est liée autant aux Français qu'aux Etrangers. La Basse-Normandie perd même 5,5% des nuitées et cette baisse est imputable presque seulement aux étrangers.

Les offices de tourisme

Les demandes ont baissé de 9% par rapport à 2010 (sur la saison d'avril à septembre comme sur le cumul de janvier à septembre).

Les lieux de visite

Sur la saison d'avril à septembre, **leur fréquentation est stable par rapport à 2010** (+1% pour janvier à septembre).

Les meublés Gîtes de France et Clévacances en centrale de réservation

Les bons résultats depuis août ne suffisent pas à enrayer la baisse du début d'année. À fin octobre, les chiffres depuis le début de l'année affichent une baisse de nuitées de 1,7%. Toutefois, le taux d'occupation annuel est meilleur (36,7% au lieu de 34,6% à même date en 2010). **Les séjours sont plus nombreux mais avec des durées plus courtes.**

Les chambres d'hôtes

Le taux d'occupation d'avril à septembre de 2011 est légèrement supérieur à celui de 2010 (50,5 contre 49,1%).

Contact : Cécile ALLORENT-BRIONNE, Observatoire du Tourisme
02 33 05 94 69 / cecile.allorent@manche.fr

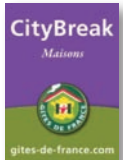
> NOUS CONTACTER :

MANCHE TOURISME - Comité Départemental du Tourisme de la Manche
Maison du Département - 98, route de Candol - CS 73108 - 50008 SAINT-LO Cedex
Tél. 02 33 05 98 70 / Fax 02 33 56 07 03 / mancheturisme@manche.fr

Lettre d'information éditée par le Comité Départemental du Tourisme de la Manche / Directeur de la publication : Jean-Marc JULIENNE / Directrice déléguée de la publication : Magali MALLET - Crédits photographiques (tous droits réservés, clichés non contractuels) : A41Cats, Picture Art, Chris32M, C. Minéo, Studio Barcelona et G. Smith pour Fotolia.com ; Camping l'Étang des Haizes St-Symphorien-Le-Vallais, l'Anse du Brick Maupertus-sur-Mer, Musée du Débarquement Utah Beach ; JNA, H. Drouot, S. Barrault, Famille Tellier ; S. Bougeard, P. Baron Cochois, M. Mochon, P. Y. Le Meur et GDF50 pour le CDT50 / X.

> Gîtes de France

City Break : les Gîtes de France se lancent sur le marché de l'urbain



Depuis l'année passée, la Fédération Nationale a choisi d'étendre son savoir-faire et ses valeurs au milieu urbain. Pour cela, l'appellation « City Break » a été retenue. Seules les villes de plus de 20 000 habitants ou les villes à forte notoriété (ex Deauville) sont concernées. Bien que peu concernée par le milieu urbain, Gîtes de France Manche reste très exigeant dans cette nouvelle approche avec notamment une forte valeur architecturale, la présence d'un espace extérieur valorisé et une qualité irréprochable de l'hébergement. Dans la Manche, 4 adresses sont désormais référencées Citybreak, toutes anciennes demeures avec jardin : 2 chambres (n°33330 et 333172) et 2 gîtes (n°900 et 901) sur Cherbourg, Querqueville et Equeurdreville.

www.gites-de-france-manche.com

Un second Écogîte dans la Manche



Au sein d'un cadre boisé enchanteur, confortable longère en pierre aménagée avec une réelle démarche écologique. Ce gîte se distingue notamment par l'emploi de matériaux sains, une bonne gestion de l'eau, une dépense énergétique minimale... La propriétaire élève des ânes du Cotentin et propose une activité de location d'ânes : une façon insolite et écologique de découvrir ce beau secteur vallonné en famille !

Brigitte JULIARD - La Porte Durey - 50320 BEAUCHAMPS

tél. 06 81 33 25 40 / www.audomainedesthine.fr



Par ailleurs, le 1^{er} écogîte labellisé, situé à La Mouche vient d'obtenir la qualification « gîte au jardin » (gîte n°818 sur www.gites-de-france-manche.com)



**MANCHE
TOURISME**

www.mancheturisme.com