

Repères 50

La lettre de l'Observatoire
touristique de la Manche

Le mot du Président

Comme nous nous plaisons souvent à le rappeler, le tourisme constitue un secteur à fort potentiel de croissance dans notre département et la fréquentation de nos sites, en constante évolution en est la preuve évidente.

De nombreux leviers de développement existent à condition de répondre aux attentes des clientèles : diversité et originalité de l'offre, qualité des prestations et compétences des professionnels sont les maîtres mots de la réussite.

Parmi ces nombreux chantiers, le Comité Départemental du Tourisme de la Manche s'est lancé dans une démarche de modernisation de son site Internet afin de répondre aux attentes des "web-consommateurs" et de profiter de l'essor de ce formidable outil. Demain, en trois clics, ce touriste d'un nouveau genre, aura la possibilité de réserver, voire de payer son séjour dans la Manche.

En parallèle, de nombreux professionnels du tourisme, avec l'aide du Conseil général de la Manche, adaptent leur outil de travail pour développer leur activité marchande. Nous avons choisi dans ce numéro, principalement consacré à l'hôtellerie, de vous présenter deux exemples concrets sous forme de témoignages.

Ainsi, professionnels et élus, par nos efforts concertés, pourrons-nous faire face aux nouveaux défis du tourisme des années à venir et ce, dès cette nouvelle année 2005 pour laquelle je vous présente tous mes vœux de bonheur, de santé et surtout de réussite.

Docteur Patrice Pillet

*Conseiller général du Canton de Bricquebec
Président du Comité Départemental du Tourisme*

Sommaire

- Editorial du Président du CDT - p. 1
- Premier bilan de la saison 2004 - p. 1
- Dossier spécial "Le secteur hôtelier dans la Manche : un renouvellement amorcé de la profession" - p.2 et 3
- Formation des professionnels du tourisme - p. 4
- Informations en bref - p. 4

Premier bilan de la saison 2004

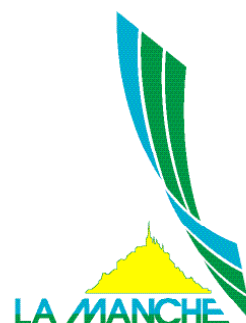
La saison touristique manchoise 2004, comme pour l'ensemble des départements français, a été particulièrement sensible aux évolutions conjoncturelles nationales, voire internationales. L'avant saison a enregistré d'excellents taux d'occupation, en particulier sur les vacances scolaires de Pâques. Les bonnes conditions météorologiques ont également favorisé les week-ends sur le littoral. Les festivités liées au 60^{ème} anniversaire du Débarquement ont eu un effet indéniable mais à moduler selon les dates et les secteurs. Les secteurs de Sainte-Mère-Eglise et de Carentan ont connu une nette progression de leur taux d'occupation dans l'hôtellerie ainsi que le Pays Saint-Lois et la région de Cherbourg.

La Manche a enregistré une fréquentation moindre en juillet 2004 par rapport à l'année précédente dans la plupart des hébergements touristiques.

La fréquentation touristique du mois d'août a été satisfaisante, sans atteindre, cependant, les niveaux records d'août 2003. Les vacanciers ont privilégié les destinations au climat tempéré, anticipant une deuxième canicule et les personnes ayant découvert rapidement le département en août 2003 sont revenues. Et cela malgré plusieurs facteurs qui auguraient un mois d'août décevant : conditions climatiques exceptionnellement mauvaises, absence de pont au 15 août, ...

L'effet 60^{ème} a également perduré avec la hausse de fréquentation des plages du Débarquement et de l'agglomération saint-loise.

L'arrière saison a été satisfaisante grâce aux clientèles groupes, seniors et le tourisme d'affaires. Les résultats des vacances et du week-end de la Toussaint ont été bons.



Nos points de vue sont uniques

Le secteur hôtelier dans la Manche : un renouvellement amorcé de la profession.

Le département de la Manche est confronté aujourd'hui à une baisse régulière de sa capacité hôtelière (hors hôtellerie de chaîne), phénomène qui ira en s'accroissant dans les dix années à venir du fait de l'évolution démographique de la profession. On estime, en effet, qu'environ 75 établissements vont être cédés dans les 7 à 10 ans pour des raisons liées à des départs en retraite (Source : étude CDT 50, septembre 2003). De petites unités vont disparaître, notamment des établissements non classés avec trop peu de chambres pour être rentables après investissement. L'hôtellerie indépendante doit, par conséquent, réagir pour résister au mieux au développement de l'hôtellerie de chaîne et c'est en exprimant son savoir-faire et en personnalisant ses prestations qu'elle se différenciera.

Bien conscient que les hôteliers constituent parfois les derniers commerces dans les communes rurales et sont un élément important pour la dynamisation des communes et stations littorales, le Conseil général de la Manche apporte, depuis 1982, une aide à la modernisation des établissements existants. Il s'agit d'accompagner l'effort d'adaptation de l'outil de travail des hôteliers aux exigences et à la recherche de confort d'une clientèle française comme étrangère. Plusieurs fois modifiée, cette aide a été revue pour être complétée en 2003.

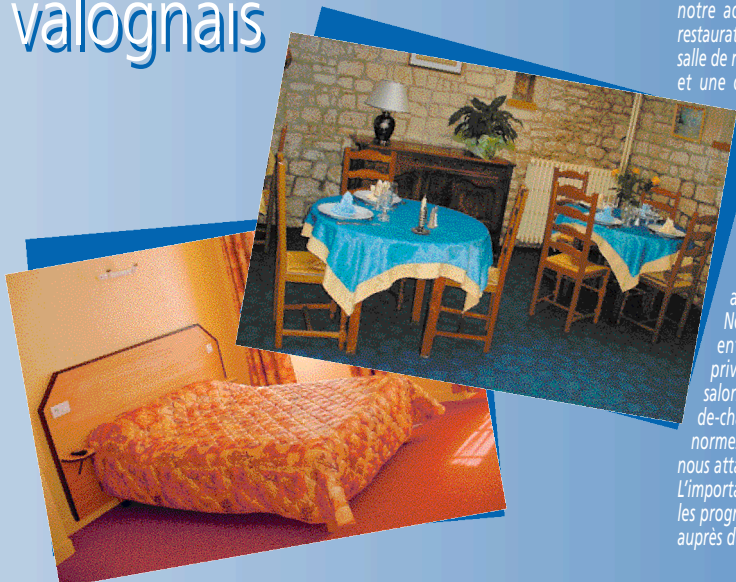
Nous avons rencontré deux nouveaux gestionnaires d'établissements hôteliers, dont les efforts d'investissement ont pu être accompagnés par le Conseil général pour le redémarrage de leur activité.

Les subventions départementales concernant l'hôtellerie (soumises à conditions)

- **Aides à l'investissement** pour la modernisation du parc existant (hors chaîne intégrée) avec l'obligation d'un classement préfectoral après travaux. Subvention en capital pour un montant de travaux d'un minimum de 15 000 € H.T et d'un montant maximum de 200 000 € H.T.
 - Taux de 20 % du montant H.T pour les hôteliers non adhérents à une chaîne volontaire et indépendante de qualité, soit une subvention minimale de 3000 € et une subvention maximale de 40 000 €.
 - Taux de 30 % du montant H.T pour les hôteliers adhérents à une chaîne volontaire et indépendante de qualité (avec un contrôle extérieur), soit une subvention minimale de 4500 € et une subvention maximale de 60 000 €.

Contact : Catherine Barbey (Direction du tourisme – CG50) - Tel : 02 33 05 98 81 - e.mail : catherine.barbey@cg50.fr

Redonner une âme et retrouver la notoriété passée d'un établissement valognais



Monsieur et Madame Trouverie, jeunes hôteliers-restaurateurs, ont repris en mai 2003 les murs et le fonds de commerce de l'Hôtel de l'Agriculture, situé au centre de Valognes

Repères 50 : Quelles ont été vos motivations au rachat de cet établissement ?

Mme Trouverie : Mes racines valognaises nous ont amenés à nous intéresser à cet établissement qui, de mémoire collective, ne désimprovisait pas avant de connaître une baisse de fréquentation ces dix dernières années. Nous tenions alors un restaurant dans le Cotentin et cherchions à compléter notre activité par rapport à notre formation d'hôtelier-restaurateur. Le potentiel de l'établissement, avec sa grande salle de réception, son bar, salon, ses deux salles de restaurant et une capacité hôtelière importante nous a également séduit. Nous avons pu conserver l'ensemble du personnel et assurer ainsi la continuité de l'exploitation.

Repères 50 : Quelles ont été vos priorités pour la réouverture de l'établissement ?

Mme Trouverie : Devant la menace de fermeture de l'établissement pour sa partie hôtelière, nous avons engagé dès 2004 les travaux sur les chambres. Nous sommes passés de 27 à 30 chambres qui ont été entièrement refaites et équipées de salles de bain privatives. Nous avons refait également l'accueil et le salon. Pour 2005, nous prévoyons de « relooker » le rez-de-chaussée et de faire des travaux liés à la mise aux normes de sécurité des cuisines. Et enfin, en 2006, nous nous attaquerons au réaménagement de notre grande salle. L'importance des investissements à réaliser nous a amenés à les programmer sur plusieurs années et à solliciter des aides auprès du Conseil général.

Repères 50 : Comment positionnez-vous commercialement votre établissement ?

Mme Trouverie : Nous avons le potentiel pour l'accueil de réunions familiales et de séminaires (petits et grands groupes). Nous travaillons de manière régulière, pour la partie restauration, avec des établissements comme EDF- GDF avec lequel nous avons signé une charte nous engageant sur un niveau de prestations. Nous avons une clientèle régulière de VRP pour laquelle nous avons aménagé un parking avec accès sécurisé. Nous accueillons également des groupes, notamment de cyclistes qui nous ont réclamé un abri à vélo que nous avons installé. Notre clientèle touristique est majoritairement anglaise et nous bénéficions, en période estivale, d'un bon renvoi de clientèle française de la part d'établissements hôteliers complets sur le littoral.

Nous travaillons, en ce moment, avec un partenaire local pour l'accueil régulier de groupes de départements limitrophes : nous proposons une formule hébergement, restauration basée sur les produits du terroir et animations sur place en soirée.

Nous sommes dans l'attente, à présent, de notre classement préfectoral (2 étoiles), ce qui nous permettra de communiquer davantage sur notre établissement via des brochures et le développement de notre site Internet. Nous nous sommes engagés, par ailleurs, dans la chaîne volontaire de qualité des Logis de France et nous pensons également nous inscrire dans la démarche Normandie Qualité Tourisme.

**HÔTEL - RESTAURANT
DE L'AGRICULTURE ****
(30 chambres, 63 couchages)
16, 18 rue Léopold Delisle – 50 700 Valognes
Tel : 02 33 95 02 02 – Fax : 02 33 95 29 33
e.mail : hotelrestaurant.lagriculture@wanadoo.fr

"Les Fresques", un établissement hôtelier qui ouvre un nouvel horizon professionnel



Des peintures sur bois représentant des paysages caractéristiques de la Manche sont apposées sur les murs du Bar Le Normand. Celui-ci est associé à l'hôtel rebaptisé "Les Fresques" en rappel de ces tableaux datés de 1935. L'ensemble, situé sur la commune d'Agon-Coutainville, a été racheté en 2000 par Monsieur et Madame Macon.

Repères 50 : N'étant pas du métier, quelles ont été vos motivations au rachat de cet établissement ?

M. et Mme Macon : Nous vivons en région parisienne et nous souhaitons revenir dans une région où nous avons des attaches familiales pour nous reconverter professionnellement. Agon-Coutainville nous est apparue comme une station littorale dynamique à fort potentiel. L'offre touristique y est importante grâce, entre autre, à son golf 18 trous, son casino, son hippodrome, son école de voile et, bien sûr, son bord de mer aménagé.

Repères 50 : La partie hôtelière de votre établissement vient de rouvrir après plusieurs mois de travaux. Comment avez-vous construit votre projet ?

M. et Mme Macon : Nous avons racheté cet établissement (pub + hôtel) principalement pour la partie hôtellerie. Cependant, dans un premier temps, nous avons développé la partie pub avec l'aménagement en 2001 d'un salon piano bar.



La réouverture à l'exploitation de la partie hôtellerie est l'aboutissement de travaux importants que nous avons engagés fin 2003 après une étude de faisabilité technique et financière. Pour la partie technique, la taille de notre établissement nous a amenés à

chercher le meilleur compromis entre une personnalisation trop poussée de chacune de nos chambres et le choix d'un mobilier et agencement qui nous démarquait de l'hôtellerie de chaîne. Pour l'anecdote, nous avons fait appel à l'entreprise qui a équipé les cabines du Queen Mary II, pour les sanitaires de certaines chambres, optimisant espace et confort.

Pour la partie financière, nous nous sommes rapprochés du Conseil général pour savoir quelles étaient les aides auxquelles nous pouvions prétendre et monter les dossiers de subventions correspondants, ce qui nous a permis de programmer rapidement les travaux.

Repères 50 : Quelle va être votre stratégie commerciale pour faire démarrer votre établissement ?

M. et Mme Macon : Les aménagements réalisés nous ont permis d'obtenir un classement 2 étoiles et nous souhaitons, à présent, nous engager dans la démarche Normandie Qualité Tourisme. Pour l'exploitation, nous essayons de travailler en réseau localement car nos offres sont souvent complémentaires. Nous travaillons déjà avec le golf d'Agon-Coutainville, la proximité de notre établissement étant particulièrement appréciée par les clientèles française, anglaise ou anglo-normande. Nous savons également que la rentabilité économique de notre entreprise tient aux efforts qui seront faits pour mieux valoriser et faire connaître les atouts touristiques de la station. Le niveau des équipements touristiques d'Agon-Coutainville doit permettre de fixer une clientèle qui souhaite rayonner entre les principaux pôles d'intérêt de la Manche. Encore faut-il "aider" le touriste capté à sortir des principaux axes du département pour découvrir les richesses de nos stations littorales.

HÔTEL "LES FRESQUES" **

(10 chambres, 20 couchages)
9, avenue Amiral Tourville - 50 230 Agon-Coutainville
Tel : 02 33 47 05 77 - Fax : 02 33 47 91 31
e-mail : barnormand@hotellesfresques.fr
site web et réservation : www.hotellesfresques.com

Chiffres clés de l'hôtellerie classée dans la Manche

(Données 2003, source INSEE)

158 hôtels restaurants, 7240 lits (9,5 % de la capacité en hébergements marchands).

Etablissements 1 étoile (9 % de la capacité hôtelière classée), 2 étoiles (62 %), 3, 4 étoiles (23 %)

Nombre de nuitées : 1 154 215

Taux d'occupation annuel : 54,9 %

Durée moyenne des séjours : 1,6 jours

Clientèle : 67 % de français, 33 % d'étrangers (dont la moitié d'Anglais et d'Irlandais).

Chiffre d'affaires hôtelier (classé et non classé, non compris la restauration) pour l'année 2002: 53 millions d'euros (49 % de ce chiffre d'affaires est produit par les établissements deux étoiles, 33 % est produit par les établissements 3 et 4 étoiles).

Les démarches qualité dans l'hôtellerie - restauration

L'ensemble des démarches qualité, initiées par l'Union des Métiers et des Industries de l'hôtellerie (l'UMIH), telles que *Restaurateurs de France* (démarche qualité de la restauration française), *Hotelcert* (démarche de certification des services hôteliers), *Cafés de France* témoignent du dynamisme de la profession. Ces démarches qualité sont aujourd'hui reconnues au niveau national et valorisées dans le cadre du *Plan Qualité France*. Celui-ci vise à créer un **label national de qualité unique**, qui soit un référentiel pour toutes les clientèles, française comme étrangère, pour repérer plus facilement les produits touristiques labellisés.

La sensibilisation aux clientèles handicapées

L'établissement Le Bon Sauveur à Saint-Lô a mis en place en 2003, année européenne du handicap, une formation "Tourisme et Handicap".

Cette formation a reçu un écho favorable auprès des institutionnels, professionnels du tourisme et pouvoirs publics. Elle s'inscrit à la jonction des deux vocations de l'établissement, puisqu'elle est accessible aux titulaires d'un BTS Tourisme ou d'un BTS Sanitaire et Social. Les objectifs poursuivis sont de sensibiliser aux particularités de l'accueil des personnes handicapées, au développement de l'accessibilité des établissements touristiques (hébergements ou lieux de visite) et aux éléments de confort à apporter à cette clientèle. Celle-ci représente un potentiel important de croissance, dont la demande est aujourd'hui sous-exploitée.

La formation se décompose en 16 semaines théoriques, 16 semaines de mise en situation professionnelle, 3 semaines en établissement d'accueil de personnes handicapées, 2 semaines d'accompagnement de groupes à besoins spécifiques, 11 semaines pour la mise en place d'un projet professionnel "Accessibilité".

Les enseignements théoriques portent, principalement, sur la connaissance des différents handicaps et des besoins qui y sont associés, sur les droits de la personne handicapée et les réseaux à solliciter.

Le projet professionnel est mené au sein de structures touristiques qui sollicitent un concours pour la réalisation d'un diagnostic d'accessibilité. Une évaluation du coût financier des aménagements est réalisée et des conseils sont apportés sur les possibilités de financement de ceux-ci. Les professionnels bénéficient également de la connaissance des stagiaires des différents réseaux auprès desquels ils pourront valoriser leur démarche pour en avoir des retombées directes.

L'établissement le Bon Sauveur est devenu Centre de formation professionnelle depuis le 1^{er} septembre 2004 et a, par conséquent, réfléchi à la mise en place d'une formation condensée sur 2 ou 3 jours à destination des professionnels du tourisme, sensibilisés à l'accueil des personnes handicapées. Les réflexions portent tant sur l'accessibilité physique des lieux que sur l'accessibilité des contenus de produits touristiques et culturels en langue française ou étrangère (exemple : panneaux en braille).

Informations pratiques : Responsables des formations : Odile Nicolas (BTS, 3^{ème} année de spécialisation), Bruno Fâtome (Centre de formation professionnelle).

Lycée Technique et Professionnel Le Bon Sauveur
1, rue Elisabeth de Surville - BP 331 - 50 001 Saint-Lô Cedex
Tel : 02 33 72 53 61 - Fax : 02 33 72 53 61

Le Comité de Liaison InterConsulaire (CLIC)

Le CLIC organise des formations à destination des professionnels du tourisme (les professionnels de l'hôtellerie – restauration et du tourisme rural, le personnel des offices de tourisme et des Pays d'accueil touristique, les différents prestataires touristiques, ...). En 2004, 46 thèmes ont été proposés déclinés en 72 formations.

Pour la programmation 2005 :

Contact : Frédérica MAUGUIT
frederica.mauguit@basse-normandie.cci.fr - 02 31 54 40 09

Inscriptions en ligne sur le site de la CRCI, rester sur l'agenda, rechercher CLIC

http://www.basse-normandie.cci.fr/frame_actu_global.asp

Contrats d'objectifs touristiques - Etat d'avancement

CONTRATS EN COURS

- Contrat d'objectif de la Vallée de la Vire : bilan mi-parcours et révision fin 2004 pour la période 2005-2006.
- Contrat d'objectif Baie de Sienne : bilan mi-parcours et révision début 2005 pour la période 2005 – 2006.
- Contrat d'objectif de la Côte des Isles pour la période 2004 – 2008.
- Contrat d'objectif du Val de Saire pour la période 2004 – 2008.
- Contrat d'objectif du Mortainais pour la période 2004 – 2008.

CONTRATS EN COURS D'ÉLABORATION

- Contrat d'objectif de la Hague (CDC de la Hague et CDC des Pieux) : volet "Tourisme".
- Contrat d'objectif de la Côte Est (CDC du canton de

Sainte-Mère-Eglise et CDC de la région de Montebourg)

- Contrat d'objectif Bocage du Coutançais (CDC Sèves Taute, du canton de Saint-Sauveur-Lendelin, du canton de Cerisy-la-Salle, du canton de Gavray).
- Contrat d'objectif Sartilly-La Haye-Pesnel (CDC de Sartilly Porte de la Baie, CDC du Pays Hayland).

Contacts CDT :

Philippe Hamel 02 33 05 98 92 - e.mail : philippe.hamel@cg50.fr
Claire Zanetti 02 33 05 98 80 - e.mail : claire.zanetti@cg50.fr

"Repères 50"

éditée par le Comité Départemental du Tourisme de la Manche
Maison du Département - 50008 SAINT-LÔ cedex - Tél. 02 33 05 98 70

Directeur de la Publication : Patrice PILLET
Directeur délégué de la Publication : Olivier AMBLARD
Rédactrice : Karine LECLAIRE - e-mail : karine.leclaire@cg50.fr
Conception & impression : Imp.CG50.

Crédit photo : S. FAUTRE - A. KUBASCI - P. LELIÈVRE - PY. LE MEUR - A. MAUXION - A. NOEL - B. RIVIÈRE - J. TRIBHOUT - Conseil Général - CDT50 - X