

**PRESENTS :**

Michael Dodds, directeur CRT Normandie  
Grégory Delahaye, chef du pôle innovation CRT Normandie  
Liliana Mazilu, chargée de mission tourisme d'affaires CRT Normandie  
Eric Fouquet, directeur des ventes et développement Hôtel Barrière Deauville  
Françoise FAUQUET, Responsable commerciale Château la Chenevière  
Anne-Sophie BOUILLET-LE LIBOUX, chargée clientèle Bureau des congrès Bagnoles de l'Orne  
Audrey MARTIN, assistante Bureau des congrès Caen La Mer  
Caroline Gramatyka, responsable Bureau des congrès Caen La Mer  
Cécile DELAUNAY, responsable Bureau des congrès Le Havre  
Julien Leloup, chargé clientèle Bureau des congrès Rouen  
Paméla Garnier, chef de projet valorisation de l'offre touristique Attitude Manche  
Louis-Sébastien Jacquél-Blanc, chargé de promotion Calvados attractivité  
Gabrielle Dehays, chargé de mission tourisme d'affaires Seine Maritime Attractivité  
Christelle Courant, conseillère en développement Orne Tourisme – Conseil départemental de l'Orne  
Axelle Boucaille, assistante tourisme d'affaires Eure Tourisme  
Iris Meilink, responsable commerciale Calvados Expérience  
Cyrielle Choquet, responsable commerciale Le Donjon Domaine Saint Clair  
Aloïs HOCH, sales manager Palais Bénédictine  
Arlène BERNARD, Chargée de développement commercial Monuments nationaux-Abbaye du Mont-Saint-Michel  
Laure MERCIER, gérante Détour & Découverte  
Thierry SAVARY, directeur Contact STE  
Sandrine Enée, responsable commercialisation événementielle La Cité de la Mer  
Christelle Potin, chargée de développement OT Cotentin  
Deborah Legoff, directrice OT Granville  
Marion Hossin, directrice adjointe OT Evreux Portes de Normandie Le Comptoir des Loisirs  
Hélène AUBRY, responsable commercialisation, marketing et promotion Abbaye du Valasse  
Claire Menard Blanchard, Coordinatrice Séminaires Center Parcs  
Rachel Brainin, responsable du développement commercial et des partenariats Les Franciscaines  
Lucie Grout de Beaufort, agent commerciale OT NouvelleNormandie / SNA  
Nolwenn Drieux, chargée de commercialisation OT Seine Eure  
Valérie Danet, commerciale groupe affaires OT Seine Eure  
Claire Fortin, responsable tourisme Haras National du Pin  
MARTEL Rachel, chargée de commercialisation OT Dieppe Tourisme  
Desnos Camille, agent de reservation OT Evreux OT Evreux Portes de Normandie Le Comptoir des Loisirs  
Mélanie Fouquerel, responsable commerciale Team Active  
Mélie LAMBLIN, marketing manager Musée des Impressionnistes Giverny  
Olivia Gerardin, responsable Palais Bénédictine  
Virginie Mulard, agent de developpement touristique OT Terroir de Caux  
Emilie Gouye, responsable promotion communication OT Terre d'Auge Tourisme  
Florence LAGWA, co-fondatrice MAB Expérience

Alexandra Lorin Guinard, directrice Les Jardins de Coppélia  
Stéphanie Charny, responsable du Hub Expo & Congrès - Louviers  
Hugo Rolland, responsable commercial Hangar à énigmes  
Camille Maresq, responsable Jean connaît un rayon  
Emma Thierry, Responsable Commerciale Hilton Garden Inn Le Havre Centre

## EXCUSES :

Morgane Colet, Région Normandie  
Pauline Decanter, CID Deauville  
Marion Tanquerel, Bureau des congrès Rouen  
Carole CANTIN, directrice adjointe Bureau des congrès Bagnoles de l'Orne  
Yann Leroux, Seine Maritime Attractivité  
Dorine Chéron, OT Alençon  
Fanny De Saint Jores, chargée de mission promotion et développement OT Alençon  
Régis BRETON, directeur MG Production  
Camille Oeyen, Manoir de Surville

## DEROULEMENT :

10h – 10h15 : Presentation des participants  
10h15 – 10h45 : Restitution du questionnaire de bilan 2021 et perspectives 2022  
10h45 – 11h30 : Echanges sur les actions 2022

## SOMMAIRE :

1. **Resumé des échanges et relevé des décisions**
2. **Restitution intégrale du questionnaire bilan**
3. **Projet de budget et de plan d'actions 2022**
4. **Présentation PTT de la réunion**

## 1. RESUME DES ECHANGES ET RELEVÉ DES DECISIONS

**Malgré le contexte sanitaire en dents de scie en 2021, l'activité MICE des partenaires est malgré tout satisfaisante pour la majorité des partenaires mais reste difficile pour une partie d'entre eux.** 2021 a permis une reprise d'activité pour les entreprises. Les mois de septembre, octobre, novembre et décembre ont été très chargés avec de nombreuses demandes et surtout de dernière minute (plus les reports).

L'année 2022 a démarré difficilement avec deux mois de creux en janvier et février mais elle annonce pour le moment une bonne reprise de l'activité dès fin mars.

Le chiffre d'affaire prévisionnel de l'année est estimé optimiste, en progression même, bien que certaines entreprises restent encore frileuses pour reprendre des réunions ou activités team building.

**Les partenaires apprécient tout particulièrement le fonctionnement en réseau grâce au partage d'expériences et la complémentarité de chacun.**

La mise en place du trombinoscope est très bienvenue et il est rappelé que le renvoi des clients vers les autres prestataires de la destination Normandie reste indispensable. Il est nécessaire de partager encore plus les informations pour fédérer les acteurs et fidéliser les clients en Normandie. Il est également rappelé qu'une plateforme de partage sur Teams est à disposition des partenaires normands. Pour plus d'infos, n'hésitez pas à nous contacter.

Pour accéder à la plateforme

<https://teams.microsoft.com/l/team/19%3a174ba255bb3547159ca00fbe5cb7b760%40thread.tacv2/conversations?groupId=3331a97b-df8e-4a7e-aef3-c0211c713c90&tenantId=6ee977c3-b2d9-4342-ab8a-2fb2da5d9616>

**En terme de communication, la marque Normandie Meetings & Events a gagné en visibilité. Efforts à poursuivre.**

Le souhait de renforcer le positionnement à l'international est ressenti par certains partenaires et un travail plus en amont pour les marchés lointains sera préparé (ex. 80<sup>e</sup> anniversaire du Débarquement est un levier de taille pour la clientèle internationale)

**L'organisation/ la participation des événements BtoB (salons, workshops, soirée, démarchages) est un axe de travail à poursuivre. Il y a aussi une nécessité d'élargir les clientèles ou fichiers démarchés.**

La cible régionale est toujours une priorité pour tous les acteurs et la reconduction du workshop régional est bien entendu validée. La mise en place d'un eductour pour la clientèle parisienne est à l'étude afin de réunir plus de clients potentiels pour les participants.

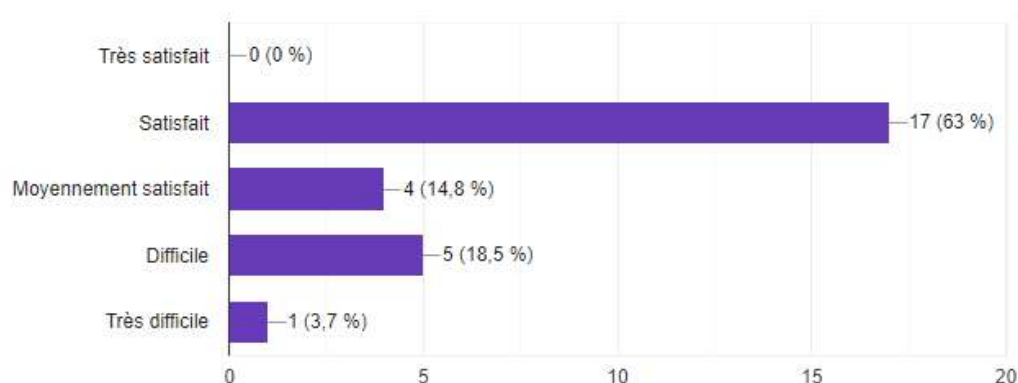
Il est rappelé qu'il n'existe pas des agences spécialisées dans le recrutement en Normandie comme sur c'est le cas pour l'Île de France (ex. Meet & Com). Pour cette raison, la promotion de cet événement par les partenaires auprès de tous leurs clients est indispensable.

## 2. RESTITUTION INTEGRALE DU QUESTIONNAIRE BILAN

Afin de permettre au plus grand nombre de partenaires de s'exprimer sur leur activité MICE et les actions de Normandie Meetings & Events 2021 un questionnaire en ligne GoogleForm a été administré pendant la visio et l'intégralité des réponses collectées nous donne des éléments. Les résultats ont été partagés lors de la visio et sont consultables ci-dessous :

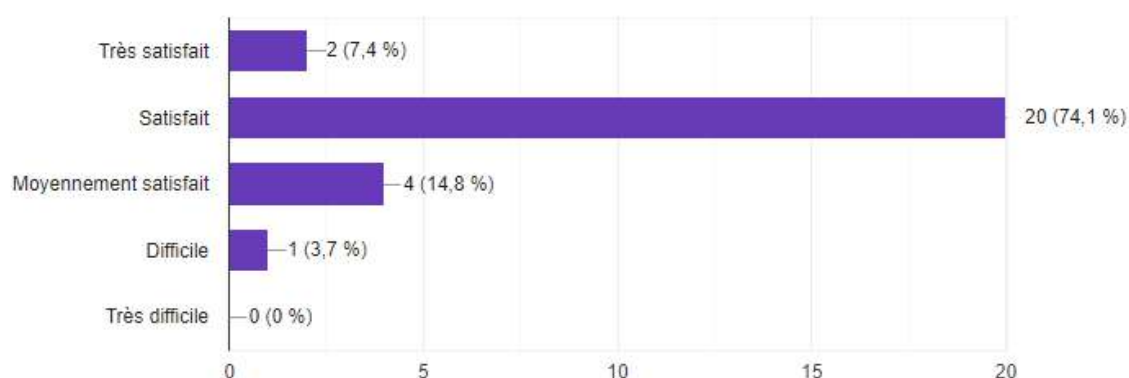
Votre Année 2021 : Quel bilan compte tenu du contexte difficile ?

27 réponses



Vos perspectives 2022 : votre activités, vos réservations, votre ressenti ?

27 réponses



## Vos remarques sur votre activité 2021 et 2022 ?

22 réponses

Nous avons reçu beaucoup d'individuels en 2021. Nous avons de bonnes perspectives sur les groupes et le MICE pour 2022

changement de rythme - last minute - gros dossiers 150 à 300 pax

De plus en plus de report d'événements 2021 en 2022

Nous proposons un grand programme d'événements sur le territoire et on souhaite développer l'activité groupe et mini groupes

Dans le contexte peu de prestation en entreprise heureusement que le spectacle vivant à bien pris le relais

Un sept, oct, nov décembre très chargé et de nombreuses demandes avec une grosse reprise d'activité dès fin mars malgré un janvier février creux.

Nous qualifions l'offre sur le destination Seine-Eure et travaillons en 2022 sur sa promotion

## Vos remarques sur votre activité 2021 et 2022 ?

22 réponses

Ouverture du Hub Expo & Congrès en avril. Premières pistes encourageantes sans avoir lancé réellement la commercialisation

on commence à retrouver les chiffres de 2019 au niveau des demandes clients

Malgré le contexte sanitaire, notre activité fut bonne avec une clientèle qui se tourne vers des événements et des activités au vert.

activité 2021 de juin à décembre plutôt satisfaisante compte tenu du contexte.  
2022 s'annonce bien, beaucoup de demande de dernière minute à moins d'un mois. Mars, Avril et Mai se remplissent bien surtout avec des reports. De gros événements prévus en présentiel. Les entreprises attendent depuis un moment pour se retrouver

Sans les mesures Covid de fin d'année, l'année aurait été très satisfaisante. Il y a réellement une volonté de se retrouver en présentiel de la part des organisateurs mais également bien visible sur le terrain de la part des participants.

## Vos remarques sur votre activité 2021 et 2022 ?

22 réponses

2021 nous a permis une reprise d'activité, pour les entreprises, bcp de demandes de presta sans pass sanitaire... Clientèle très satisfaite des prestations, et chiffre d'affaires satisfaisant vu le contexte. Pour 2022, reprise des sorties, chiffre d'affaire très bon, en plein essor, entreprises encore frileuse pour certaines de refaire des réunions avec activités team building, même si peu dans ce cas.

Très forte activité du 25 juin au 15 novembre en dehors, quasi rien. 2022 imprevisible

Une année 2021 marquée par la crise sanitaire avec une reprise timide avec de petits groupes. En 2022, reprise des grands groupes, mais encore des craintes des entreprises pour l'organisation d'événements.

Réponses sur l'activité MICE, pas sur l'activité touristique. Incertitude.

Irregularite du contexte

Activité en dents de scie avec très fort automne 2021 et annulations totales en décembre 2021 et janvier 2022 (2 mois à forte activité)

ouverture en décembre 2021, belle fréquentation pour un mois de démarrage et fêtes de fin d'année bien remplies

Un premier semestre difficile en 2021, puis une activité intense au début du 2ème semestre couplé avec l'accueil d'un centre de vaccination.

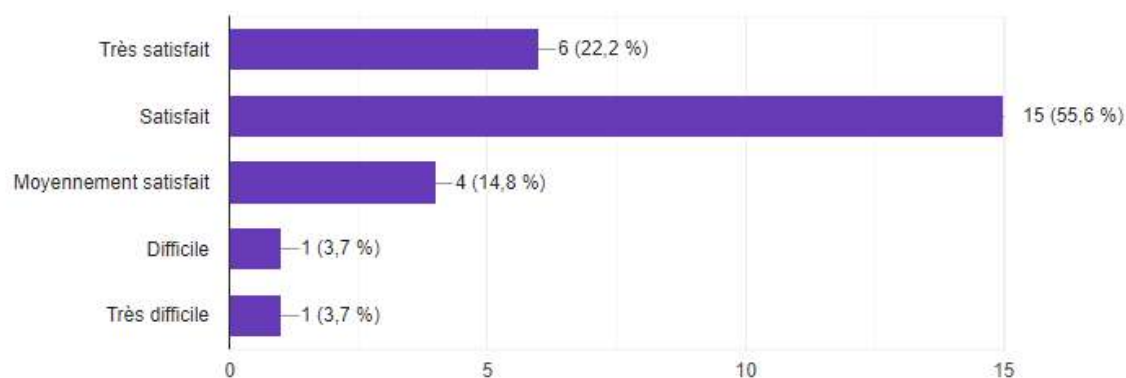
Début d'année à nouveau difficile en 2022 avec des annulations liées au COVID (difficultés à se projeter, problèmes d'approvisionnement...) mais perspectives plus optimistes.

Belle arrière saison en 2021 - 2022 en très bonne voie

Reprise des demandes de devis pour sma

## Les actions de Normandie Meetings & Events : Quel bilan pour 2021 ?

27 réponses





Vos remarques sur les actions de Normandie Meetings & Events : réalisées en 2021 et à venir en 2022 ?

16 réponses

MERCI pour votre AIDE PRECIEUSE

Work shop sur Caen

Impatiente de se retrouver en 2022 pour les actions région et Paris n'ayant pu nous retrouver cette année à cause du contexte sanitaire.

RAS

Volonté d'être référencé par NME et partante pour participer à des actions à destination régionale et Parisienne. Compte tenu du contexte il va falloir se centrer sur le territoire national

souvent trop dernière minute pour préparer les actions de promotion - travailler plus sur le suivi des demandes clients au niveau régional - aide à la certification région pour la GRC - retour sur le fichier ambassadeurs

Des programmes qui répondent à nos attentes de part leurs variétés.

Vos remarques sur les actions de Normandie Meetings & Events : réalisées en 2021 et à venir en 2022 ?

16 réponses

Surtout déçue par le Séminaire Expo peu qualitatif

Les workshops virtuel se sont avérés très pratiques et plutôt efficaces avec plusieurs prises de contacts par la suite. A renouveler

Très bonne initiatives en 2021, on continue en 2022 :)

Les formats habituels ont semble-t-il moins bien fonctionné (le salon séminaire expo par exemple auquel j'ai participé). Peut être imaginer de nouvelles façons de toucher nos cibles. La page linkedin est une bonne initiative.

Changement d'opérateur conseillé

Pas encore membre du réseau

ouverture en décembre donc non concerné pour le moment :) mais suis sûr que je serai très satisfaite ensuite

Vos remarques sur les actions de Normandie Meetings & Events : réalisées en 2021 et à venir en 2022 ?

16 réponses

Très bonne initiatives en 2021, on continue en 2022 :)

Les formats habituels ont semble-t-il moins bien fonctionné (le salon séminaire expo par exemple auquel j'ai participé). Peut être imaginer de nouvelles façons de toucher nos cibles. La page linkedin est une bonne initiative.

Changement d'opérateur conseillé

Pas encore membre du réseau

ouverture en décembre donc non concerné pour le moment :) mais suis sûr que je serai très satisfaite ensuite

Les contraintes d'organisation liée au COVID ont laissé moins de temps pour s'impliquer sur les actions de N M & E

Ne se prononce pas sur les actions 2021 car nouvelle arrivante dans le club. Beaux projets en vue sur 2022

### 3. PROJET DE BUDGET ET DE PLAN D' ACTIONS 2022

Pour 2022, en tenant compte du bilan des actions 2021 et de vos retours, un programme général a été présenté. Le CRT poursuit son accompagnement à la filière avec un budget de 140 K€ en actions et un interlocuteur dédié.

Les actions proposées tentent d'accompagner les différents segments MICE de nos partenaires. Les actions seront préparées et ajustées au mieux avec les acteurs directement concernés. Plusieurs actions, initiées et portées par des acteurs normands, font l'objet de co-financements comme en 2021 et permettent de présenter un budget global de plus de 180K€ (tableau ci-dessous).

Le projet de programme a fait l'objet d'échanges pendant la visio et convient globalement aux partenaires présents.

Il a été également précisé que la stratégie triennale du réseau Tourisme d'Affaires se termine cette année et que la prochaine stratégie 2023 - 2025 sera préparée avec les partenaires à partir du 2<sup>ème</sup> semestre pour être partagée et validée avant la fin d'année.

Le CRT et la Région remercient l'ensemble des partenaires et des nouveaux acteurs qui ont rejoint la dynamique, de leur confiance.



<b>BUDGET PREVISIONNEL 2022</b>				
<b>Actions</b>	<b>Dates</b>	<b>Total</b>	<b>CRT</b>	<b>Partenaires</b>
<b>CONGRES</b>				
International - IMEX (Francfort)	31 mai au 2 juin	15000	10000	5000
International - ICCA (en partenariat avec Deauville)		9800	8000	1800
National - Salon Heavent (Cannes)	19 au 21 avril	52000	40000	12000
Régional - Animation SA , Opération Grands Comptes, UEN		5000	5000	0
<b>SEMINAIRES</b>				
International - Bénélux (event Normandie ou associé à BBT on-line)	27 juin	20000	10000	10000
National - Participation ex. Exclusiv'Mice (avec Caen)	12 au 14 oct.	7000	7000	eductour
National - Org. Soirée Normandie Paris (Meet&Com ou Pure France)	Juin ou Nov.	25000	12500	12500
Régional - Org. Workshop Régional (Bagnoles)	Nov. - Dec.	10000	10000	gratuité lieu
Eductour Normandie (recrutement Partance ou GlobeNetwork)		10000	10000	eductour
<b>COMMUNICATION</b>				
Site web		10000	10000	0
Mailings		2500	2500	0
LinkedIn		5000	5000	0
Presse		5000	5000	0
<b>ANIMATION</b>				
Réunions		1000	1000	0
Visites de terrain et frais de déplacement		4000	4000	0
<b>TOTAL</b>		<b>181300</b>	<b>140000</b>	<b>41300</b>

#### 4. PRESENTATION PPT DE LA REUNION