



LES WEBINAIRES DU TOURISME NORMAND

Visioconférences - session 2024
du 9 au 23 février

www.pronormandietourisme.fr



Avec le soutien de  RÉGION
NORMANDIE

LES WEBINAIRES DU TOURISME NORMAND

21 Février 2024

**80^e anniversaire D-Day et bataille de Normandie,
préparer l'accueil des visiteurs dans vos gîtes et
chambres d'hôtes durant les grands événements**

Intervenants :

Cédric Lemagnent (CRT Normandie)

Nathalie Moreau (Gîtes de France/Eure)

Angela Flambard (Labels Manche)

LES WEBINAIRES DU TOURISME NORMAND

21 Février 2024

Le Tourisme en Normandie

Les français viennent en Normandie pour y passer des vacances (45,1%) ou retrouver des amis et de la famille (45,5%)

Top 3 des clientèles françaises : Ile-de-France, Normandie, Hauts de France

Top 3 des clientèles étrangères : Allemagne, Royaume-Uni, Pays-Bas

12,4 millions de visites dans les sites et lieux de visites

Top 5 des sites et lieux de visites : Cimetière américain (1 760 720), Abbaye du Mont Saint Michel (1 285 611), Pointe du Hoc (896 898), Maison et jardins de Claude Monet (645 898), Cimetière allemand (450 000)

39 300 emplois normands , 5,9% du PIB normand



Avec le soutien de



LES WEBINAIRES DU TOURISME NORMAND

21 Février 2024

Le Tourisme en Normandie

83,5 millions de nuitées (53,9% durant les vacances scolaires et 62,3% sont des séjours réalisés dans des hébergements non-marchands)

66,7% des voyages en Normandie sont des courts-séjours d'entre 1 et 3 nuits

Selon l'étude réalisée par TCI Research la Normandie propose une offre d'hébergement très concurrentielle en termes de qualité générale, le rapport qualité-prix étant un peu en dessous de la norme

Près de 60% des résidents estiment que le tourisme génère plus de conséquences positives que négatives et 73% estiment que la Normandie doit continuer à faire sa promotion pour attirer des visiteurs

7 résidents sur 10 estiment que le tourisme a un impact positif sur la préservation et la mise en valeur du patrimoine et l'offre d'activités culturelles et de loisirs, l'économie locale ou l'animation

Liens vers [étude la perception du tourisme par les résidents](#)

Lien vers [Satisfaction des visiteurs](#)



Avec le soutien de



LES WEBINAIRES DU TOURISME NORMAND

21 Février 2024

Les grands événements qui vont animer la Normandie en 2024

La 5^{ème} édition du Festival Normandie impressionniste

Les 150 ans de l'impressionnisme

Le 80^{ème} anniversaire du D-DAY et la bataille de Normandie

Le Carnaval de Granville

La 50^{ème} édition du Festival du cinéma de Deauville et centenaire des planches

JO et JOP de Paris



Avec le soutien de

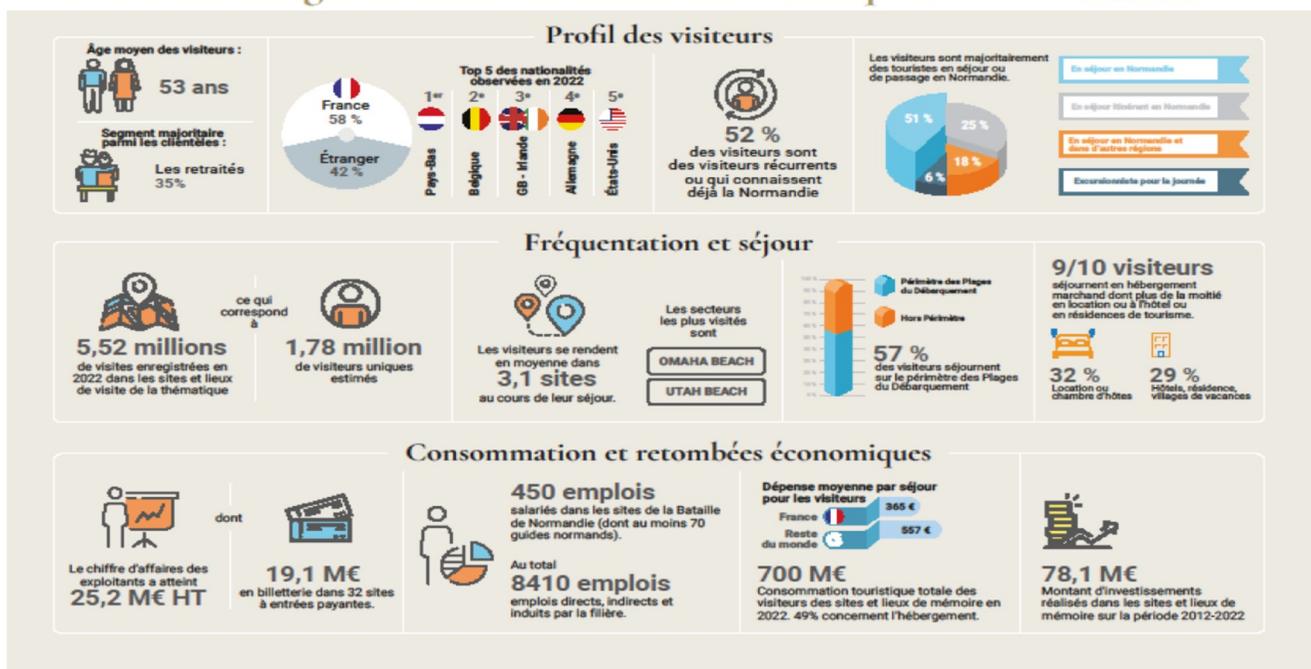


LES WEBINAIRES DU TOURISME NORMAND

21 Février 2024

Le Tourisme de Mémoire en Normandie : étude des usages et des retombées économiques

Données issues d'une étude
conduite par le Cabinet Ergo
Voltere et commanditée
par la Région Normandie.



Lien [vers étude](#)
[Tourisme de mémoire](#)

LES WEBINAIRES DU TOURISME NORMAND

21 Février 2024

Rappel sur le label qui qualifie l'offre et la rend différenciante

Rappel réglementation

Comment accueillir une clientèle française et étrangère (petit déjeuner, comportements)

Lien site gouvernement fiches conseil

LES WEBINAIRES DU TOURISME NORMAND

21 Février 2024



Gîtes de France : qui sommes-nous ?

En Normandie : 5 départements autour d'une association Gîtes de France Normandie :
Calvados / Eure / Manche / Seine-Maritime / Orne

Au niveau National :

- o Une marque à forte notoriété
- o 92 agences départementales qui accompagnent les propriétaires de près de 50.000 hébergements
- o Des hébergements qualifiés, vérifiés, respectant les normes et la réglementation pour une plus grande satisfaction des client

Des engagements forts de la marque :



L'expérience

Gîtes de France®, le leader français du tourisme chez l'habitant depuis plus de 60 ans



La satisfaction

Fiabilité garantie des avis-clients, avec plus de 260 000 avis positifs en 2022



La confiance

Des hébergements visités et contrôlés selon un référentiel de classement national



La sécurité

550 collaborateurs au sein de nos agences locales à votre service avant, pendant et après votre séjour.

LES WEBINAIRES DU TOURISME NORMAND

21 Février 2024



3 743 locations touristiques (gîtes et maisons d'hôtes)



30 M€ de volume d'affaires 2023



45 collaborateurs, dans 5 agences

Notre vocation : vendre et promouvoir nos produits sur une destination reconnue à l'international

LES WEBINAIRES DU TOURISME NORMAND

21 Février 2024

Les spécificités Gîtes de France

- **Made in France** : nos agences, nos collaborateurs normands et nos propriétaires
- La **qualité** de nos hébergements contrôlés et visités
- Un **catalogue complet d'hébergements** répondant aux attentes des clients d'aujourd'hui donnant une image positive de la Normandie
- Des **propriétaires formés** par la marque et respectueux des lois et réglementations françaises



LES WEBINAIRES DU TOURISME NORMAND

Les spécificités Gîtes de France
21 Février 2024

- **Flexibilité** des règles de vente, la modernité de la réservation en ligne
- Un excellent **rapport qualité - prix** pour tous les budgets vacances
- Une assistance pour le client et le propriétaire



LES WEBINAIRES DU TOURISME NORMAND

Les spécificités Gîtes de France
21 Février 2024

- Le **développement économique local** induit - les retombées
- Le maillage et la promotion des **circuits courts locaux**
- Un réseau de **propriétaires prescripteurs** de la destination



LES WEBINAIRES DU TOURISME NORMAND

21 Février 2024

La réglementation : pour une activité de location touristique en toute sécurité, aux normes, en toute transparence pour le client et au bénéfice du territoire.

- déclaration en mairie, INPI
- contrat, acompte, solde
- prix, l'affichage
- caution
- assurance

- fiche de police pour la clientèle étrangère seulement
-

LES WEBINAIRES DU TOURISME NORMAND

21 Février 2024

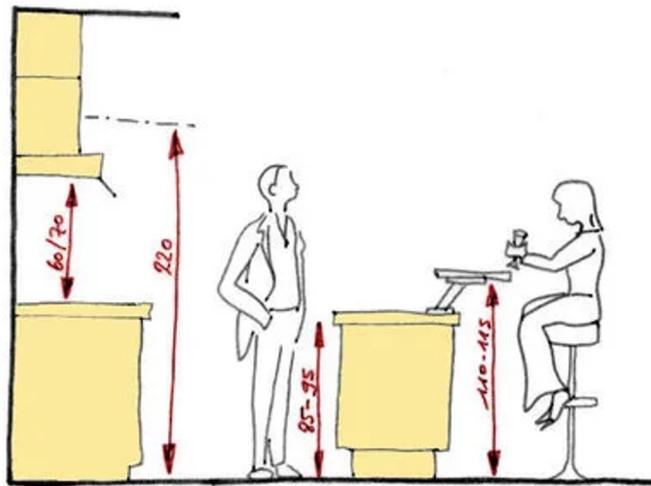
La réglementation : pour une activité de location touristique en toute sécurité, aux normes, en toute transparence pour le client et au bénéfice du territoire. (ERP, ARS, ..)



LES WEBINAIRES DU TOURISME NORMAND

21 Février 2024

La réglementation : pour une activité de location touristique en toute sécurité, aux normes, en toute transparence pour le client et au bénéfice du territoire.



LES WEBINAIRES DU TOURISME NORMAND

21 Février 2024



Bien accueillir la clientèle étrangère :

- Etre présent à l'arrivée, et en cas de besoins, rassurer.
- Etre professionnel :
 - avoir établi un contrat
 - faire un état des lieux / caution
 - si le contrat est via une centrale de réservation, un accompagnement en cas de litige



LES WEBINAIRES DU TOURISME NORMAND

21 Février 2024



Bien accueillir la clientèle étrangère :

- Se positionner en tant que représentant de la culture normande et française (ambassadeur, prescripteur)
- Proposer des hébergements « irréprochables » et accueillant
- La connexion internet est importante lorsqu'on vient de loin
- Connaître les spécificités culturelles de clientèle
- Se faire accompagner de sa tête de réseau en cas de questions

LES WEBINAIRES DU TOURISME NORMAND

21 Février 2024

S'adapter aux spécificités culturelles : quelques exemples

- **une poignée de main pour se saluer ?**
 - oui pour les australiens, portugais, africains du sud ...
 - pas trop pour les Britanniques, irlandais ...
 - surtout pas pour les japonais ...
- **le petit-déjeuner idéal ?**
 - salé pour les Britanniques, irlandais, japonais ...
 - avec viennoiserie pour les africains du sud, les italiens ...
- **les dîners à horaires variables :**
 - dès 18h pour les australiens
 - jusqu'à 21h30 pour les argentins

Retrouvez des fiches pratiques pour un accueil au top sur : https://www.atout-france.fr/sites/default/files/imce/rwc_2023_fiches_pays_0.pdf

LES WEBINAIRES DU TOURISME NORMAND

21 Février 2024

Bien accueillir la clientèle étrangère :

- Livret d'accueil, papier ou numérique, au moins en FR et GB
- Les bonnes adresses, favoriser les circuits courts
- Cadeau d'accueil local
- Avec numéro d'urgences, médecin, hôpital,
- Adaptateurs pour prises électriques

Conclusion



LES WEBINAIRES DU TOURISME NORMAND

21 Février 2024

80^e anniversaire D-Day et bataille de Normandie, préparer l'accueil des visiteurs dans vos gîtes et chambres d'hôtes

Questions / Réponses



Merci de votre attention !



Avec le soutien de  RÉGION
NORMANDIE

NORMANDIE 
TOURISME