Synthese Table ronde participative 4

6es Rencontres des Acteurs du Tourisme de GTM
Animée par Nathalie Thébault et Antoine Surville

Les nouvelles attentes des visiteurs

Ces deux tables rondes participatives, animées sous le format « réunion en aquarium » (fishbowl), ont permis de **croiser les observations des professionnels du tourisme sur l'évolution des attentes et des comportements des visiteurs à Granville Terre et Mer** (GTM). Les échanges ont mis en évidence une recherche croissante d'authenticité, de liberté et d'expériences personnalisées, dans un contexte marqué par les contraintes budgétaires, les enjeux environnementaux et l'évolution des mobilités.

Ils ont également permis d'identifier plusieurs pistes d'amélioration pour adapter l'offre touristique, renforcer la qualité de l'accueil et répondre aux nouveaux usages.

Des visiteurs en quête d'authenticité, de liberté et d'accompagnement personnalisé

Les professionnels constatent **une évolution des attentes vers des expériences immersives, authentiques et ancrées dans le territoire.** Les visiteurs souhaitent davantage rencontrer les habitants, les producteurs et les artisans, découvrir les savoir-faire locaux et vivre des moments qui donnent du sens à leur séjour. Les visites de fermes, les découvertes gastronomiques, les sorties accompagnées ou les immersions en mer illustrent cette recherche d'expériences humaines et mémorables.

Parallèlement, les visiteurs recherchent davantage de liberté et de flexibilité, avec des séjours plus courts, souvent de deux à trois jours, mais plus fréquents dans l'année. Les familles avec de jeunes enfants privilégient toutefois encore les séjours d'une semaine.

Cette volonté d'autonomie s'accompagne paradoxalement d'un besoin accru de conseils personnalisés et de solutions « clés en main ». Face à la multiplication des informations en ligne, les visiteurs attendent des professionnels des recommandations fiables, pratiques et adaptées à leurs besoins : itinéraires, horaires de marées, météo, bonnes adresses ou activités accessibles.

L'utilisation croissante de l'intelligence artificielle pour préparer les séjours renforce également cet enjeu. Les informations parfois erronées générées par ces outils conduisent certains visiteurs à solliciter l'Office de Tourisme pour les vérifier. Dans un parcours touristique de plus en plus dématérialisé, le contact humain et l'expertise locale restent donc des éléments différenciants.

Le programme Chuchoteurs d'Infos a été identifié comme un levier pour renforcer cette qualité de conseil, en permettant aux professionnels et aux saisonniers de mieux connaître le territoire et d'orienter les visiteurs directement depuis leurs établissements.

Des comportements de consommation influencés par le budget et les préoccupations environnementales

Les échanges ont souligné une sensibilité croissante aux pratiques responsables, particulièrement chez les jeunes générations. Les visiteurs manifestent un intérêt pour les circuits courts, les produits locaux, les offres végétariennes et les démarches environnementales, à l'image de Green Destination, du label Écotable ou des engagements RSE de certains professionnels.

Cependant, **les intentions de consommation responsable se heurtent aux contraintes de pouvoir d'achat.** Les professionnels observent une recherche d'économies plus marquée : négociation des tarifs, partage de plats au restaurant, diminution des achats chez les producteurs ou recherche d'activités gratuites et à petit prix.

Office de Tourisme Granville Terre et Mer

Les réservations de dernière minute, souvent influencées par la météo et les promotions, se multiplient, tandis que les annulations de séjours anticipés deviennent plus fréquentes. Certains visiteurs recherchent également des offres packagées pour mieux maîtriser leur budget et simplifier leur organisation.

Les professionnels ont par ailleurs relevé des attentes parfois déconnectées des contraintes de leurs métiers, notamment concernant les jours de fermeture, les services disponibles ou la saisonnalité des produits. Les évolutions des règles de départ sur les plateformes de location, comme Airbnb, suscitent également des interrogations sur les coûts d'entretien et les conditions d'accueil.

L'essor des mobilités douces et de l'itinérance : des opportunités à mieux accompagner

Les deux séances ont confirmé la progression du cyclotourisme et des arrivées en train, ainsi que le développement des séjours itinérants. L'arrivée de **La Vélomaritime** représente une opportunité importante pour le territoire, mais soulève des interrogations sur sa capacité à accueillir ces nouvelles clientèles.

Les professionnels ont identifié plusieurs besoins prioritaires : stationnements sécurisés pour les vélos, kits de réparation, espaces de séchage, transport de bagages et emplacements adaptés dans les campings. Le manque de continuité et de sécurisation des itinéraires cyclables, notamment vers Carolles, le château de Chanteloup ou le Roc de Granville, constitue un frein important, particulièrement pour les familles.

Les visiteurs sans voiture rencontrent également des difficultés pour parcourir le « dernier kilomètre », en raison de dessertes insuffisantes en transports collectifs et d'une offre de taxis parfois inadaptée aux courtes distances.

Les échanges ont aussi permis de distinguer les comportements des camping-caristes et des voyageurs en vans aménagés. Les premiers soulèvent des enjeux de stationnement et de gestion des espaces naturels, avec des retombées économiques locales jugées parfois limitées. Les seconds, généralement plus jeunes, recherchent des lieux calmes et naturels et consomment davantage au quotidien auprès des commerces et producteurs locaux.

Ces constats appellent **une réflexion collective sur les infrastructures, les mobilités et la gestion des flux touristiques**, en lien avec les collectivités. Le développement du label Accueil Vélo, l'amélioration des liaisons et les études de fréquentation, notamment sur le havre de la Vanlée, figurent parmi les pistes évoquées.

Une offre touristique à rendre plus accessible et des ressources naturelles à préserver

L'accessibilité est apparue comme un enjeu majeur, notamment face au vieillissement de la population et aux besoins des personnes en situation de handicap.

Bien que des équipements et activités adaptés existent sur le territoire — fauteuils Tiralo, Joëlettes, bateaux adaptés ou activités équestres —, leur visibilité reste insuffisante auprès du grand public et des structures spécialisées comme les EHPAD et les IME. Leur disponibilité, parfois limitée à la haute saison, ainsi que les difficultés de commercialisation et de rentabilisation constituent également des freins.

Une démarche collective de structuration et de promotion de cette offre a été envisagée, notamment à travers une réunion dédiée de l'Office de Tourisme.

La préservation de la ressource en eau a également occupé une place importante dans les échanges, dans un contexte de tensions hydriques estivales. Une expérimentation de réduction des débits à Carolles a montré que les visiteurs acceptent plus facilement les restrictions lorsqu'elles sont expliquées, malgré certaines contraintes techniques pour les hébergements.

Office de Tourisme Granville Terre et Mer

Plusieurs actions de sensibilisation ont été évoquées : distribution de kits hydro-économes, développement d'une application recensant les points de remplissage des gourdes et initiatives pédagogiques auprès des professionnels et des scolaires.

Enfin, les participants ont souligné l'importance de renforcer les liens entre acteurs touristiques pour mieux orienter les visiteurs vers les prestataires engagés, valoriser les circuits existants et encourager une consommation locale et responsable.

En conclusion, ces deux tables rondes ont mis en évidence **la nécessité d'adapter collectivement l'offre touristique aux nouvelles attentes, sans perdre ce qui fait la singularité de Granville Terre et Mer : l'authenticité de ses rencontres, la richesse de ses savoir-faire et la qualité de son accueil.** Face à des visiteurs plus autonomes, mais aussi plus exigeants et attentifs à leur budget, l'enjeu est de concilier personnalisation, accessibilité, mobilité et préservation du territoire.

Les 3 grands axes à retenir de l'atelier

1. Renforcer l'accueil humain, le conseil personnalisé et les expériences authentiques
Valoriser les rencontres avec les acteurs locaux, les savoir-faire et les expériences immersives, tout en accompagnant les professionnels grâce à des outils comme Chuchoteurs d'Infos. Répondre au besoin croissant de conseils fiables, de flexibilité et d'offres simplifiées pour enrichir l'expérience des visiteurs.

2. Adapter les infrastructures et les offres aux nouvelles pratiques touristiques
Anticiper le développement du cyclotourisme et de l'itinérance, améliorer les mobilités et la gestion du stationnement, et renforcer l'accessibilité des activités et équipements. Tenir compte des séjours plus courts, des réservations tardives et des contraintes budgétaires pour proposer une offre adaptée aux différents publics.

3. Développer un tourisme responsable grâce à la sensibilisation et à la coopération locale
Encourager les pratiques écoresponsables, la préservation de l'eau et la consommation en circuits courts, tout en tenant compte des réalités économiques des visiteurs et des professionnels. Renforcer la mise en réseau des acteurs et la collaboration avec les collectivités pour structurer, promouvoir et pérenniser une offre touristique durable.

Office de Tourisme Granville Terre et Mer





Crédits photos de gauche à droite : OTGTM