



N°2 – Février 2015

**NEWSLETTER MENSUELLE
SERVICE TOURISME CCI CALVADOS**

ACTUALITÉS / TENDANCES

Le sondage de satisfaction a-t-il toujours sa place en hôtellerie ?

Le sondage de satisfaction est plus important que jamais. Court et accessible en ligne, il permet, jumelé aux avis partagés sur les médias sociaux, d'avoir un portrait juste de la satisfaction de la clientèle et des améliorations à apporter. La gestion de la réputation en ligne devrait désormais faire partie des tâches de tout établissement d'hébergement. De plus en plus de firmes proposent des outils pour maximiser cet exercice; c'est le cas notamment de TrustYou, Revinate et ReviewPro. Cette dernière a organisé en novembre 2014 une conférence en ligne sur les sondages de satisfaction de la clientèle dans les hôtels. [En voici un aperçu.](#)
Réseau Veille Tourisme, 09 février 2015

Mise en lumière : un outil de valorisation du patrimoine

De nombreuses métropoles inscrivent la lumière dans leur stratégie de développement durable et en font une composante à part entière d'une expérience touristique innovante et attractive. La mise en lumière du patrimoine touche des clientèles variées et participe au choix d'une destination. Chartres : un produit touristique ; Basse-Normandie : dynamiser le milieu rural ; Bayeux : une stratégie d'animation nocturne ; Colmar : un plan lumière précurseur.

La Gazette Officielle du Tourisme, 11 février 2015

Inquiétude sur l'attractivité touristique de la France

La France aurait-elle perdu de son attrait ? La question se pose après la divulgation de chiffres par l'Alliance 46.2 qui fédère des grands groupes soucieux de faire avancer la cause du tourisme en France, première destination mondiale au monde. La France a ainsi accueilli en 2014, 84.7 millions de touristes internationaux soit autant qu'en 2013. Une telle absence de croissance est inédite depuis six ans. Et alors qu'un milliard de touristes supplémentaires sont attendus dans le monde d'ici à 2030, le ministre des Affaires Etrangères, Laurent Fabius avait annoncé fin juin que la France se fixait comme « prochain objectif » d'accueillir 100 millions de touristes étrangers par an.

Le Figaro, 19 février 2015

Paris est devenue la destination phare d'Airbnb

Paris est désormais la ville qui propose le plus de logements en location sur la plateforme Airbnb, devant New-York ou San-Francisco. Et les parisiens sont ceux qui voyagent le plus via le site. La société américaine explique cette progression par le cadre légale qui a été mis en place en France. Les hôteliers, eux, souhaiteraient renforcer les obligations qui pèsent sur ces nouveaux acteurs.

Le Figaro, 27 février 2015

Les Français se sont moins rendus restaurant en 2014

Où en est le marché de la restauration en France ? Quelles sont les nouvelles tendances ?

Le groupe NPD a dévoilé mi-février les chiffres du marché de la restauration en France pour l'année 2014. Des chiffres qui traduisent un léger recul en terme de fréquentation de -1,1 %, soit 107 millions de visites en moins par rapport à 2013. Un secteur directement impacté par l'économie : L'étude met en lumière les nouveaux comportements « anti-crise » des consommateurs : diminution des visites en semaine, réduction du snacking l'après-midi, augmentation des lunch boxes préparées à la maison... etc. C'est dans la pause déjeuner, qui regroupe à elle seule près de 40 % des visites de la journée, que fleurissent depuis plusieurs années des concepts forts venant pour la plupart de l'étranger et qui transforment radicalement l'approche traditionnelle. [Lire l'article...](#)

Cafe-hotel-restaurant.com, le 28 février 2015

E-TOURISME – NOUVELLES TECHNOLOGIES

Enquête : le mobile gagne du terrain avant et pendant le voyage

Préparation, réservation, consultation de carnets dématérialisés : le smartphone devient indissociable du voyageur. L'Institut CCM Benchmark vient de publier sa grande étude consacrée au Tourisme et mobile, qui s'appuie sur un sondage mené en décembre 2014 auprès de 1 200 internautes français membres de son panel. La suprématie du web dans le tourisme n'est plus à démontrer, conclut-il : Internet s'est imposé depuis plusieurs années comme le premier canal de réservation de voyages. Et l'ordinateur reste l'équipement privilégié pour les commandes passées avant le départ, en particulier le transport et l'hébergement. Mais les réservations mobiles augmentent plus rapidement que sur ordinateur, notamment pour des dossiers de dernière minute. Sans surprise, celles qui sont concrétisées sur des smartphones sont beaucoup plus tardives par rapport à la date du séjour : un tiers des réservations d'hébergement a été effectué moins de 15 jours à l'avance. [Lire l'article...](#)

L'Echo Touristique, 12 février 2015

Avis voyageurs : 5 conseils de professionnels

Comment récolter des avis flatteurs, et limiter l'effet de nuisance des mauvais ? La réponse en cinq conseils de professionnels de l'e-réputation, dans l'industrie hôtelière. Un hôtel qui gagne un point sur cinq dans sa notation TripAdvisor peut augmenter son prix de 11,2% sans altérer son taux d'occupation ou sa part de marché. C'est ce qui ressort d'une étude publiée par l'Université de Cornell fin 2012, selon des données transmises par Travelocity. La gestion des avis, de la collecte à la restitution en passant par la modération, est devenue primordiale. [Lire l'article...](#)

L'Echo Touristique, 16 février 2015

Les Logis proposent la réservation d'une table en ligne

La modernisation des outils des Logis se poursuit avec le lancement de l'outil Logis Table. Ce nouvel outil permet au client de réserver depuis son smartphone ou son ordinateur une table autour de lui grâce à la géolocalisation des 2 000 restaurants Logis en Europe en sélectionnant le lieu, la date, l'heure et le nombre de convives. A l'issue de la réservation, un SMS de confirmation est directement envoyé au client.

Le Quotidien du Tourisme, 17 février 2015

La réponse digitale des hôteliers à la vague Airbnb

Depuis plusieurs mois, les chaînes d'hôtels multiplient les applications mobiles pour accéder aux services habituellement proposés à la réception. Une façon de fidéliser leurs clients et ainsi tenter de compenser des baisses de fréquentation causées par les nouveaux modes d'hébergement. Certains hôtels remplacent leurs réceptionnistes par des robots. Les autres se contentent de lancer leurs applications mobiles. Le but : fidéliser la clientèle afin, plus tard, de l'inciter à réserver directement des nuitées auprès des hôteliers ou de leur centrale de réservation, ce qui rapporte beaucoup plus. "Un client fidèle est beaucoup plus rentable", confirme Olivier Cohn, directeur général de Best Western. [Lire la suite...](#)

La Tribune, 17 février 2015

Les acteurs du tourisme n'exploitent pas assez les réseaux sociaux

Deloitte publie une étude internationale dédiée aux habitudes des voyageurs en matière d'usages des réseaux sociaux, à travers le monde. A l'heure où les touristes n'ont jamais été si nombreux à préparer et à partager leurs voyages sur les réseaux sociaux, il est grand temps, pour les dirigeants de l'industrie du tourisme, d'accélérer leur mutation digitale. C'est ce qu'affirme le cabinet de conseil et d'audit Deloitte, après avoir enquêté auprès de 10 500 utilisateurs des médias sociaux dans 12 pays. [Lire l'étude...](#)
L'Echo Touristique, 18 février 2015

Tourisme et mobile : les usages, le point de vue sur les nouveaux services

Comment les consommateurs utilisent-ils leur smartphone et leur tablette pour s'informer, préparer et réserver un séjour ? Qui sont les voyageurs les plus connectés ? Quels services leur proposer pour les accompagner tout au long de leur séjour ? Comment se connectent-ils à l'Internet mobile depuis l'étranger ? Applications carnet de voyage, check-in mobile, capteurs beacons... Ces nouveaux services séduisent-ils les voyageurs ? Applications de réservation d'hébergement, de transport, de réalité augmentée... Quelles sont les meilleures pratiques dont il faut s'inspirer ? <http://www.ccmbenchmark.com/etude/179-tourisme-et-mobile>

ZOOM SUR NOTRE TERRITOIRE

Etoiles Michelin : statu quo bas normand

L'édition 2015 du guide Michelin consacre deux nouveaux chefs en Seine-Maritime : l'un à Rouen pour le restaurant l'Odas et l'autre à Dieppe pour le restaurant « Le Colombier. Ainsi qu'un dans l'Eure. La Basse-Normandie n'obtient ni nouvelles étoiles, ni bib gourmand.

Ouest-France, 3 février 2015

Falaise. Une année bien remplie s'annonce au château

Le château de Guillaume le Conquérant rouvre ses portes ce samedi. La direction espère poursuivre sur les très bons chiffres de 2014 avec de nouvelles animations et des activités renforcées.

Ouest-France, 3 février 2015

Falaise. L'office surfe sur la vague

Alors que l'année 2014 a connu une baisse globale de sa fréquentation touristique sur l'ensemble du territoire, la Normandie, elle sort du lot. Le Pays de Falaise a profité de l'engouement des touristes pour la Normandie et a connu une année positive avec 12 279 visiteurs qui ont poussé la porte de l'office de tourisme.

Les Nouvelles de Falaise, 5 février 2015

Saint-Germain-le-Vasson. Le musée de la mine est sous surveillance

Depuis plus de 20 ans, le musée de la mine de Saint-Germain-le-Vasson, est porté par de nombreux bénévoles qui œuvrent pour que le site perdure. Grâce à la volonté et au savoir-faire d'une équipe de « passionnés du passé », le musée a bénéficié de nombreux investissements de sécurité : renforcement de la porte d'entrée pose d'un système d'alarme... Un projet d'aménagement d'un parcours de santé agrémenté d'un circuit découverte dans le bois jouxtant le musée pourrait également être mis en place par la Communauté de commune du Cingal.

Les Nouvelles de Falaise, 5 février 2015

Vire. Aquavire se sent à l'étroit

Le centre Aquavire a fêté ses 10 ans en 2014. Le centre vieillit bien mais il manque d'espace. En décembre 2015, l'exploitation du site va arriver à échéance. La structure propriété de la Communauté de Communes de Vire est

confiée en délégation de services publics à la Société Espace Récréa. Après, quel sera le nouveau mode de gestion ? La question va être débattue dans les prochains mois. C'est un sujet important car de nombreux éléments doivent être revus, corrigés ou améliorés, comme la toiture ou le rafraîchissement de l'espace forme. Enfin, la collectivité va devoir se pencher sur la question du volume des bassins afin de pallier au manque de place. La Manche Libre, 5 février 2015

L'accrobranche, ça balance pas mal !

L'accrobranche nouvelle génération ouvre ses portes le 7 février prochain, sur le site de la Souleuvre. Les parcours aériens se composent de multiples types de franchissement. Ils sont aménagés entre les arbres avec enchaînement d'ateliers : passerelles, filets ponts suspendus, tyroliennes... Un parcours aventure en toute sécurité.

La Voix le Bocage, 5 février 2015

Vaux-sur-Aure. Les professionnels du tourisme au Manoir d'Argouges

Les professionnels du tourisme du Calvados ont découvert, lundi, les châteaux et manoirs du Bessin de différents styles et différentes époques. Des visites dans le cadre d'un Eductour Calvados Accueil. « C'est une opportunité privilégiée de rencontre entre personnels d'offices de tourisme et leurs partenaires prestataires touristiques », explique Emmanuel Tricoire, animateur UDOTSI Calvados.

Ouest-France, 5 février 2015

La CDC Val-es-Dunes a présenté ses vœux devant une nombreuse assistance

Parmi les dossiers abordés, le bilan du centre aquatique Dunéo. Pour sa première année d'activités, des entrées au-dessus des prévisions. 128 000 entrées, pour une prévision initiale de 90 000, avec une enquête de de satisfaction atteignant 95% et le couronnement du label Normandie tourisme.

Ouest-France, 5 février 2015

Falaise. Et si vous faisiez la promotion du territoire

L'office de tourisme du pays de Falaise vient de relancer une opération de promotion du territoire pour 2015. Une année de transition, après un bon cru 2014, qui sera marquée par le déménagement. Elle ressemble à n'importe quelle carte de visite. Sur le recto, on peut y lire : « Sois fier de ton territoire... ». La carte « Ambassadeur 2015 » est l'outil proposé par l'office de tourisme, pour que chacun puisse assurer la promotion du pays. <http://fr.calameo.com/read/000213743b6942a4e6b5e>

Ouest-France, 6 février 2015

Un nouveau directeur pour l'aéroport de Deauville Normandie

A l'occasion du rendez-vous amical avec tous les tour-opérateurs de l'aéroport et les agences de voyage de Normandie, le président de la CCI du Pays d'Auge, Christian Fougeray, a présenté le nouveau directeur de l'aéroport de Deauville Normandie, Jean-François Ellouet, arrivé il y a quelques jours. Le Pays d'Auge, 6 février 2015

Les Rendez-vous des restaurateurs

Les Rendez-vous de l'hôtellerie-restauration démarrent. Ouverts à tous, ils informent sur les métiers de l'hôtellerie-restauration notamment par des visites d'entreprises, des démonstrations et des dégustations. Ils mettent en relation employeurs et demandeurs d'emploi. Calendrier. www.lespetitsplatsdanslesgrands.fr/actualites

La Renaissance Le Bessin, 6 février 2015

Ouistreham. Le Saint-Georges, hôtel-restaurant, revient à ses racines anglaises

Le restaurant de l'hôtel Saint-Georges a fermé ses portes, pour une réorganisation totale le 3 novembre. Un des patrons, Thierry Boisserie, explique : Nous avons voulu remettre l'établissement dans son véritable contexte : un hôtel, avec un bar-restaurant et un lounge. www.villa-andry.fr
Ouest-France, 7-8 février 2015

Nouvel espace musée pour le Carmel de Lisieux

Après de gros travaux de rénovation du Carmel de 2006 à 2012, l'espace musée ouvert aux visiteurs fait peau neuve. Cette nouvelle muséographie réussit le pari de rendre la vie de la petite saine de Lisieux accessible à tous, pèlerins ou touristes.
Ouest-France, 11 février 2015

Normandie impressionniste : soumettez vos projets !

La 3e édition du Festival Normandie Impressionniste aura lieu du 16 avril au 26 septembre 2016, dans toute la Normandie, sur la thématique des portraits. Devenez acteurs du Festival Normandie Impressionniste 2016 et valorisez votre créativité ! www.normandie-impressionniste.fr
Liberté, 12 février 2015

A Vieux-la-Romaine, un voyage temporel en 3D

Le site du musée de Vieux-la-Romaine propose une visite virtuelle de deux sites archéologiques et des fouilles du Forum. <http://visites-virtuelles.vieuxlaromaine.fr/aregenua/PLV/>
Ouest-France, 13 février 2015

La visite d'entreprise, une vitrine pour le territoire

Pourquoi ? La visite d'entreprise est au cœur d'un nouveau tourisme, culturel, alternatif et participatif. Il répond à un désir de la population de mieux connaître le patrimoine économique du pays. Pour qui ? Toutes les collectivités qui souhaitent valoriser leur territoire, en changer l'image ou sauver un savoir-faire menacé, peuvent s'appuyer sur leur tissu industriel et économique « vivant ». Comment ? En faisant appel aux offres ou comités départementaux et régionaux du tourisme, en travaillant de concert avec les CCI et en finançant la promotion, ainsi que la commercialisation des visites.
La Gazette, 16 février 2015

Clécy. Au Site Normand obtient la récompense « Table distinguée »

Le logis hôtel Au Site Normand vient d'obtenir la plus haute distinction : Table distinguée, parmi 75 établissements représentant le meilleur des logis en Europe. En Normandie, seuls deux l'ont. Le comité d'experts a mis en avant la constante évolution et créativité d'Arnaud Leconte, propriétaire du Site Normand et chef autodidacte. Claire et Arnaud Leconte ont repris le Site Normand en 2004. www.hotel-clecy.com - Ouest-France, 16 février 2015

Le musée du Radar pourrait rejoindre le Mémorial

Le Mémorial de Caen pourrait devenir l'exploitant du musée Radar de Douvres-la Délivrande. Et s'inscrire dans un parcours mémoriel sur la Bataille de Normandie.
Ouest-France, 16 février 2015

Deauville classée « zone touristique internationale »

Permettre à certains commerces d'ouvrir le dimanche et le soir jusqu'à minuit. C'est l'objectif des zones touristiques internationales (ZTI), dont la création a été votée vendredi dernier par l'Assemblée nationale, dans le cadre du projet de loi Macron. La délimitation en quartiers, c'est notamment ce qui inquiète le maire de Deauville, Philippe Augier.

Ouest-France, 16 février 2015

Tout schuss pour Normandie Luge

Depuis juin 2013, Normandie Luge exploite une activité de luge sur rails, implantée sur le site du viaduc de la Souleuvre. L'entreprise envisage de se développer pour créer « un parcours sensoriel » à ambition pédagogique, accessible aux établissements scolaires. Normandie Luge a donc lancé depuis quelques jours une levée de fonds de 150 000 € sur Kiosktoinvest, la plateforme de financement participatif de la CCI de Caen Normandie. Les particuliers comme les entreprises peuvent investir dans ce projet local, dont le ticket d'entrée minimum est de 1 000 €. www.kiosktoinvest.com

Ouest-France, 17 février 2015

Odile Stonham transcrit les menus de restaurant en braille

C'est en écoutant à la radio le chanteur non-voyant Gilbert Montagné, faisant remarquer qu'aucun restaurant ne proposait de menus transcrits en braille, qu'Odile Stonham, habitante de Mézidon-Canon, a eu l'idée de créer son activité. Odile Stonham, consciente des difficultés à prévoir pour développer son activité pourtant très utile, innovante et bénéficiant d'un important capital sympathie, est en recherche de partenaires susceptibles de participer à l'aventure, les reportages à la radio et dans la presse offrant de très bons relais.

odile_stonham@outlook.com

Le Pays d'Auge, 17 février 2015

Bayeux. Le labyrinthe de la cathédrale, un trésor méconnu

Sur le sol de la salle du chapitre de la cathédrale de Bayeux, le dessin du labyrinthe intrigue les passionnés depuis plusieurs années. Bientôt, une reproduction de ce dessin ornera le parvis de l'hôtel de ville.

Ouest-France, 18 février 2015

Courseulles-sur-Mer. Fréquentation importante au Centre Juno-Beach

Trois questions à Rebecca Le Savoureux, responsable service clientèle au Centre Juno-Beach, concernant la hausse de la fréquentation du musée. La fréquentation durant les vacances de février est-elle forte ?

Oui, le Centre Juno-Beach accueille de nombreux visiteurs, notamment depuis la deuxième semaine avec de nombreuses familles parisiennes. Les familles viennent aussi, déjà préparées, parfois ils ont même déjà imprimé le quizz pour les enfants et consulté notre offre jeune public. C'est véritablement une clientèle familiale en ce moment, raison pour laquelle nous avons mis en place un forfait famille (deux adultes accompagnés de trois enfants). Quant aux groupes scolaires, c'est au mois de mars que nous les recevons : déjà plus de 80 groupes seront reçus en mars !

Ouest-France, 19 février 2015

Un mémorial Andrew Higgins à Utah

Lundi, le musée d'Utah Beach a présenté à une délégation américaine le projet de mémorial dédié à Andrew Higgins, l'inventeur des barges du Débarquement. Ce mémorial financé par la population de Columbus, la ville natale de l'inventeur, sera implanté à la brèche du site Utah Beach et inauguré le 6 juin 2015.

Ouest-France, 19 février 2015

Bayeux. Le tribunal deviendra hôtel de luxe

La Ville de Bayeux vient de vendre les bâtiments de l'ancien tribunal à Rima et François Hébert, les propriétaires de l'hôtel 4 étoiles, la Villa Lara. Les nouveaux propriétaires vont entreprendre des travaux d'un montant de 2 millions d'euros afin de créer un hôtel de luxe ainsi qu'un restaurant gastronomique. Le nouvel établissement pourrait ouvrir en mars 2017.

La Manche Libre, 21 février 2015

Avec Kaskade, l'affluence va grimper à Festyland

Cette rivière à bouées, prête pour le début de la saison est le plus gros investissement du parc d'attraction Festyland, basé à Bretteville-sur-Odon. Avec cette nouvelle attraction, le site veut franchir les 200 000 visiteurs.

[Lire l'article...](#)

Ouest-France, 21 et 22 février 2015

Ranville. Le musée Mémorial Pegasus à la pointe de l'innovation

Le musée Mémorial Pegasus situé à Ranville vient d'inaugurer son nouveau système Wi-Fi. Cet outil permet aux visiteurs de se connecter via leur appareil mobile ou appareil de prêt sur les panneaux intérieurs ou extérieurs du musée. Le contenu est ainsi traduit en 10 langues et les visiteurs peuvent voir des cartes et autres contenus interactifs. Les non-voyants ont également accès à cette technologie.

Ouest-France, 21 et 22 février 2015

Coup de neuf à l'hôtel Royal de Deauville

Fermé pendant cinq mois, l'hôtel Royal Barrière de Deauville prend un coup de neuf : rénovation de 102 de ses 250 chambres, transformation d'anciens bureaux en salles de réunions et de séminaires.... La réouverture du palace est prévue pour le 3 avril prochain.

Ouest-France, 21 et 22 février 2015

Blonville-sur-Mer. La ville décroche le label « station de tourisme »

Fruit de deux années de travail, Blonville-sur-Mer vient d'être certifiée « station de tourisme ». Une reconnaissance de ses structures et services touristiques. Avec de possibles subventions à la clef.

Ouest-France, 25 février 2015

« Caen doit mieux se faire connaître »

Christophe Marchais, est le nouveau directeur de l'office de tourisme de Caen. Le nouveau directeur estime que la Ville souffre d'un manque de reconnaissance et va donc s'attacher à rendre la « destination Caen » plus repérable. Ouest-France, 26 février 2015

La liste des « fleurons » du tourisme primés

Mardi 24 février, aux Jardins du Pays d'Auge à Cambremer, à l'occasion de la soirée des réseaux du tourisme, quatre professionnels du tourisme ont reçu les Trophées du Tourisme du Calvados au titre de leur action durant l'année 2014. Ce fut également l'occasion pour sept nouveaux labellisés Normandie Qualité Tourisme en 2014 de recevoir le diplôme officiel.

Ouest-France, 26 février 2015

Des formations pour les pros du tourisme

L'Office de tourisme du Bocage normand a repris son programme d'ateliers numériques à destination de ses partenaires touristiques. La finalité de ses ateliers est de permettre aux professionnels du tourisme de connaître l'importance de l'image pour mettre en valeur leur établissement et ainsi de séduire les visiteurs.

La Voix le Bocage, 26 février 2015

Cabourg sera la vitrine promotionnelle du tourisme national

Du 12 au 14 juin, Cabourg et Rouen seront les vitrines du tourisme français. Les deux villes ont été sélectionnées afin d'accueillir le séminaire 2015 des directeurs du réseau Atout France à l'international. Cet évènement affirme la Normandie comme une destination touristique incontournable et Cabourg sera la vitrine promotionnelle du tourisme national.

Le Pays d'Auge, 27 février 2015

Livarot. Au Salon de l'Agriculture, le livarot remportent l'or

Au Salon de l'Agriculture, la fromagerie Graindorge a reçu deux médailles d'or pour son livarot petit et grand modèle et la médaille d'argent pour sa crème pasteurisé.

Ouest-France, 27 février 2015

AGENDA

Journée Rencontres des professionnels du tourisme

Information nouveautés saison 2015, conférence débat, ateliers, bourse d'échange,...

Mardi 31 mars 2015 - 10h - 17h - Hippodrome de Cabourg

Les défis de la gestion de la relation client

Atelier

Jeudi 09 avril 2015 - CCI Caen Normandie - 15h - 17h
