



N°1 – Janvier 2015

NEWSLETTER MENSUELLE
SERVICE TOURISME CCI CALVADOS

REGLEMENTATION / SOCIAL

Réforme de la taxe de séjour

La loi de finances pour 2015 publiée le 30 décembre 2014 au Journal Officiel rend effective la réforme de la taxe de séjour dont les modalités sont détaillées à l'article 67. www.legifrance.gouv.fr
La Gazette Officielle du Tourisme, 14 janvier 2015

Qualité Tourisme : un facteur clé d'attractivité

Le colloque organisé le 5 décembre 2014 à la DGE (Direction générale des entreprises) a réuni les institutionnels et les professionnels du tourisme pour faire le point sur la démarche qualité nationale. La marque Qualité Tourisme évolue avec une procédure d'accès simplifiée, de nouveaux outils pour les professionnels, une nouvelle voie d'accès pour les prestataires indépendants et la mise en place d'une stratégie de communication.
La Gazette officielle du tourisme, 7 janvier 2015

6 astuces pour utiliser stratégiquement les données personnelles de vos clients

E-mails, numéros de téléphone personnel, âge... sont autant d'informations récoltées que vous stockez sur vos réseaux. Mais qu'en faire ? Comment les exploiter et les transformer en outils marketing et de communication ? Les données personnelles des clients sont un trésor, tant d'un point de vue statistique que d'un point de vue relationnel.

Se contenter de stocker des données brutes de vos clients n'est pas utile dans le cadre d'une relation marketing. Pourtant, ces données sont des trésors d'informations sur votre clientèle, tant d'un point de vue statistique que d'un point de vue relationnel. À vous de savoir les utiliser. [Lire l'article...](#)

L'Hôtellerie Restauration, 30 janvier 2015

ACTUALITÉS / TENDANCES

Près de 6 millions de nuits passées dans le Gîtes de France en 2014

Ces 60 000 hébergements touristiques, essentiellement ruraux, ont en effet vu leur volume d'affaires progresser de plus de 5% l'an dernier, pour atteindre 400 millions d'euros. Cette progression s'explique d'abord par une hausse de 2,6% des nuitées vendues, à 5,9 millions de nuitées. Les hébergements en Bretagne et sur le littoral méditerranéen ont le plus attiré. Les Gîtes de France travaillent surtout l'été, août 2014 a été particulièrement florissant, avec un taux d'occupation de 88% voire 100% dans une trentaine de départements sur la première quinzaine d'août.

Les Echos, 12 janvier 2015

La tarification plus flexible que jamais

Plus que jamais, on doit ajuster les tarifs en fonction d'une multitude d'éléments. Pour s'adapter, certaines entreprises choisissent de miser sur la flexibilité de leurs tarifs.

Le consommateur a toujours été concerné par le prix qu'il doit payer pour obtenir ce qu'il désire. Sa perception des tarifs est complexe, car elle peut changer selon l'heure de la journée, l'endroit où il se trouve, son attitude, son humeur, etc. L'usage des technologies et l'avènement de nouveaux modèles d'affaires ont également modifié le rapport à la dépense des gens toujours plus branchés. Ayant plus que jamais accès à l'information, le consommateur d'aujourd'hui compare les prix de plusieurs sources instantanément, a accès à des promotions sur des sites d'achats groupés et voit apparaître des offres géolocalisées sur son appareil mobile, en temps réel. En plus de ces nouveaux processus d'achat, plusieurs entreprises usent de créativité pour revoir la façon de tarifier leur produit ou leur service. [Lire l'article...](#)

Veille Info Tourisme, 20 janvier 2015

Réinventer l'expérience du visiteur dans les parcs animaliers

Depuis quelques années, la gamme d'activités offertes par les parcs animaliers s'est considérablement étoffée. Les jardins zoologiques, aquariums et autres parcs thématiques doivent faire appel à leur créativité pour proposer de nouvelles expériences, une stratégie de renouvellement du produit qui s'impose pour rester compétitif.

L'offre des parcs animaliers s'est enrichie ces dernières années, allant de l'organisation d'événements au cœur de l'Aquarium de Saint-Malo à la salle de cinéma au Zoo de New York, en passant par les nuitées dans un hébergement de plein air à Cerza. Bien qu'ils soient investis d'une mission de conservation de la biodiversité, les jardins zoologiques doivent réinventer l'expérience traditionnelle pour répondre à des impératifs économiques. Une stratégie innovante est nécessaire pour assurer le positionnement ainsi que la pérennité des établissements. [Lire l'article...](#)

Veille Info Tourisme, 29 janvier 2015

L'hôtellerie française en retrait de la reprise européenne

La performance opérationnelle de l'hôtellerie tricolore s'est érodée l'an dernier. 2014 n'a pas été une grande année pour l'hôtellerie française. A l'image de l'économie nationale, elle a même raté une reprise observée ailleurs en Europe, souligne le dernier bilan annuel publié hier par MKG.

<http://mkg-group.com/nos-rapports/european-hospitality-report/>

Les Echos, 21 janvier 2015

Un euro faible : un avantage compétitif pour l'industrie du tourisme

"La baisse de l'Euro constatée depuis plusieurs mois aura un impact immédiat et indiscutable sur les flux touristiques, en offrant davantage de pouvoir d'achat à la clientèle étrangère et en l'incitant à privilégier des vacances européennes.

Pour Didier LE CALVEZ, Président UMIH Prestige, cette baisse de l'Euro est bénéfique à notre secteur, et particulièrement à l'hôtellerie de prestige, occupée majoritairement par une clientèle étrangère : « Je ne peux qu'encourager les acteurs principaux, dont l'administration et les hôteliers, à faire preuve de pédagogie dans ce sens, pour que l'industrie touristique hexagonale bénéficie de cet impact positif, et de cette opportunité ! » [Lire la suite...](#)

Veille Info Tourisme, 22 janvier 2015

E-TOURISME – NOUVELLES TECHNOLOGIES

LIFI : la lumière comme transmetteur d'informations touristiques

Peu connu du grand public et pourtant pas si nouveau, le LiFi, aussi appelé « l'Internet de la lumière », permet d'envoyer des informations sur un smartphone grâce à l'éclairage LED. Une autre manière d'informer le public dans les lieux touristiques, peu coûteuse et moins nocive.

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

TOM - Travel On Move, 6 janvier 2015

Facebook at Work pour le travail collaboratif finalement lancé

Facebook se signale avec le lancement de Facebook at Work, sa plateforme collaborative.

Facebook a mis à disposition du public l'application mobile dénommée "Work" dans l'App Store (iOS) et Google Play (Android). Facebook at Work sera aussi accessible via le site officiel de Facebook.

Cet outil de Facebook va permettre aux Pages entreprises et marques de créer leur propre réseau social au sein de Facebook (intranet ?) réservé aux employés qui disposeront alors d'un profil pro (différent de leur profil personnel actuel) et donc cautionné par l'entreprise. Un réseau social professionnel intégré qui bénéficiera de toutes les fonctionnalités de Facebook que nous connaissons actuellement.

Arobaset.com, 14 janvier 2015

Le rapport sur le Tourisme Numérique en Basse-Normandie est désormais disponible

Le Tourisme est l'une des activités bénéficiant aujourd'hui le plus de l'évolution constante du numérique. Son avenir est indiscutablement lié au développement des usages et des applications dans ce domaine et l'étude conduite par le CESER révèle les atouts majeurs de la Basse-Normandie qui accueille toute la chaîne d'acteurs, des technologies aux usages.

Accéder à la publication : [Rapport sur le Tourisme Numérique en Basse-Normandie](#)

2015 : les marketeurs misent sur le mobile et les réseaux sociaux

Partout dans le monde en 2015, l'accent sera mis sur les réseaux sociaux et le mobile. C'est ce que démontre notamment l'étude Salesforce dont les résultats viennent d'être dévoilés. 5 000 responsables marketing du monde entier ont été interrogés par Salesforce. Les conclusions du rapport 2015 State of Marketing viennent d'être publiées. Cela vient corroborer l'étude récente sur la forte croissance attendue des dépenses publicitaires digitales. 64% des marketeurs sondés considèrent que les réseaux sociaux sont très importants pour l'entreprise car ils constituent un catalyseur-clé des ventes de leurs produits et services. Et cela d'autant plus avec la constante croissance de la place du mobile. C'est donc un challenge urgent pour les marketeurs. La publicité sur les réseaux sociaux, le marketing via les réseaux sociaux, et l'engagement sur les réseaux sociaux. Voici le top trois des technologies du marketing digital dans lesquelles les marketeurs vont investir.

Tour Mag, 30 janvier 2015

Booking et Expedia ont bouleversé la donne dans l'hôtellerie

Les sites Internet de réservation donnent plus de visibilité aux petits établissements de moins de 100 chambres. Si les géants tels que Booking préoccupent les chaînes comme Accor, ils effraient surtout les indépendants. Peut-être à tort selon Mark Watkins, directeur du cabinet Coach Omnium. Si la plupart des spécialistes s'accordent à penser que la part de marché de ces intermédiaires que Coach omnium évaluent autour de 20% devrait encore progresser, il reste un salut pour la vente directe. Il passe notamment par une présence active en ligne et par des « petits plus » offerts aux clients se passant d'un intermédiaire. Alors que certaines chaînes officialisent le petit déjeuner ou le Wi-Fi gratuits pour les réservations en direct, d'autres consommateurs se lancent de plus en plus souvent dans un marchandage avec l'hôtelier pour obtenir un rabais en direct.

Le Figaro, 12 janvier 2015

ZOOM SUR NOTRE TERRITOIRE

Trouville attend ses Cures marines en avril

L'ouverture des Cures marines, au printemps, à Trouville-sur-Mer, est la bouffée d'oxygène que la station balnéaire n'attendait plus. Cent dix emplois sont proposés. « 40 millions d'euros d'investissements ». Emile Viciano, le directeur des Cures marines, est arrivé il y a trois mois déjà, pour constituer les équipes qui feront la réputation d'un endroit qui se veut être l'un des plus remarquables de France. « C'est un très beau projet, ce sera la plus belle ouverture du groupe Accor en 2015 », sourit celui qui a commencé sa carrière dans l'hôtellerie à Londres. L'hôtel vise le 5 étoiles pour une clientèle à l'international... C'est le concept MGallery du groupe Accor, à savoir un établissement totalement personnalisé en fonction du lieu.

Ouest-France, 2 janvier 2015

La Route du cidre espère son label Site du goût en 2015

La Route du cidre va entrer prochainement dans le label créé par l'association Site remarquable du goût. « L'agrément définitif sera donné lorsqu'une association dédiée à ce Site remarquable du goût aura été créée comme cela a été précisé depuis le début », précise Christian Bosshard, président de l'office de tourisme de Cambremer. L'association pourrait s'appeler La Route du cidre du pays de Cambremer.

Ouest-France, 2 janvier 2015

La guerre dans les yeux de Suzon

Le Mémorial de Caen propose de suivre la Seconde Guerre Mondiale à travers les yeux d'un personnage virtuel, Suzon, petite parisienne de 9 ans. Jusqu'en juin 2015, à raison de deux messages postés par semaine sur Facebook et le site du Mémorial, les internautes vont pouvoir suivre Suzon entre 1939 et 1945.

Ouest-France, 6 janvier 2015

Pas de crise pour le tourisme religieux

Avec plus d'un million de visiteurs chaque année sur les sites du sanctuaire de la Basilique de Lisieux, le tourisme religieux constitue une part importante de l'économie locale. Y compris avec les objets religieux. Exemple avec la boutique « Sous la protection de Sainte-Thérèse ».

Le Pays d'Auge, 6 janvier 2015

Argences – Le centre aquatique souffle sa première bougie

Le 2 janvier 2014, le centre aquatique Val-ès-Dunes, Dunéo de la société Espace Récréa ouvrait ses portes au grand public. Depuis le centre aquatique a enregistré plus de 130 000 entrées dont 14 000 scolaires.

Ouest-France, 6 janvier 2015

Véloroute Caen-La Rochelle : en juin

Définitivement balisée et aménagée, la « Vélo Francette » va rajouter 630 km à l'offre de circuits à bicyclette dans l'Ouest. Ce nouvel itinéraire qui sera mis en place à la mi-juin permettra de relier Caen à La Rochelle en vélo.

Ouest-France, 6 janvier 2015

Les Etangs de Planquery labellisés « Normandie qualité tourisme »

Mercredi 31 décembre, les Etangs de pêche de Planquery ont reçu officiellement leur labellisation « Normandie qualité tourisme ». Celle-ci est décernée par le comité régional d'attribution des marques Qualité du Tourisme et obtenue avec 90 points sur 100. C'est le premier site de pêche du Calvados à décrocher une telle distinction. « Nous sommes très contents d'avoir obtenu ce label, les conditions d'obtention sont très nombreuses et contraignantes. C'est une récompense pour tous nos efforts pour l'accueil des touristes, des pêcheurs et des visiteurs », confient, heureux, Laurent et Ghislaine Thiry, propriétaires des lieux. www.etang-planquery.fr

La Renaissance Le Bessin, 9 janvier 2015

Plus d'un demi-million de visiteurs dans les musées bayeusains en 2014

En 2014, année du 70ème anniversaire du Débarquement, les trois musées de Bayeux (Tapisserie, Bataille de Normandie, MAHB), ont accueilli près de 520 000 visiteurs. Soit près de 10 % de plus qu'en 2013. Dans le cadre d'une nouvelle politique événementielle, quatre expositions temporaires viendront ponctuer la vie des musées bayeusains de mars à décembre 2015. « Le but est de pouvoir attirer une clientèle plus nombreuse et de faire progresser la notoriété des musées auprès du public ».

La Renaissance le Bessin, 13 janvier 2015

Guillaume Divay reprend l'hôtel-restaurant La Villa Carmen à Trouville-sur-Mer

L'ancien cadre dans la plasturgie a repris l'établissement murs et fonds pour créer Les 2 Villas, une boutique hôtel de luxe qu'il entend bien rentabiliser très rapidement. Six mois de travaux. Projet : transformation en boutique hôtel 3 étoiles ; création de 7 chambres supplémentaires ; rénovation complète avec suppression du restaurant ; mises aux normes incendie et PMR. Ouverture programmée en avril 2015.

www.lhotellerie-restauration.fr, 14 janvier 2015

Pont-L'Évêque. 35 professionnels du tourisme découvrent les villages augerons

C'est sous un petit vent frisquet que 35 professionnels hébergeurs ont découvert, lundi, les beaux villages du pays d'Auge. Cet Eductour « petites cités de caractère en pays d'Auge » est coordonné par l'Udotsi du Calvados en partenariat avec les Cci de Caen et du Pays d'Auge, les offices de tourisme, et avec la participation des Bus verts du Calvados. Il a pour objectif « d'approfondir les connaissances de nos villages, et de permettre la découverte des nouveautés touristiques de nos professionnels, afin qu'ils puissent à leur tour en informer leurs clients ».

Ouest-France, 14 janvier 2015

En nette progression en 2014, l'aéroport de Caen compte sur ses lignes saisonnières

Avec 115 015 passagers, le trafic passager 2014 à l'aéroport de Caen-Carpiqueux a progressé de +10% par rapport à l'année précédente grâce à une augmentation significative du trafic passagers sur les lignes saisonnières. La CCI de Caen ambitionne 130 000 passagers en 2015.

Agence Normande d'Information, 15 janvier 2015

Lion-sur-Mer. Le maire veut développer le tourisme et l'offre d'hébergement

Isabelle Laforgue-Desguet, maire, l'avait annoncé dès son élection en mars dernier : développer le tourisme et rendre la plage attractive, l'été font partie des priorités. Aujourd'hui, la municipalité veut aller plus loin et la maire l'a précisé lors de ses vœux : « Une étude est lancée avec la Chambre de commerce et d'industrie, pour développer le tourisme. Nous déplacerons l'office de tourisme à l'angle du boulevard Paul-Doumer et de la rue du Docteur-Opois. Nous avons un local plus grand et mieux situé en plein cœur de bourg ».

Ouest-France, 19 janvier 2015

Deauville. FlyBe réduit la Manche

Un mois après l'annonce de l'arrivée de Ryanair à l'aéroport de Deauville, FlyBe annonce l'ouverture à partir du printemps de trois nouvelles liaisons saisonnières vers l'Angleterre (Birmingham, Exeter et Bournemouth). Mis à la vente dès aujourd'hui, les billets sont commercialisés pour l'instant sur des périodes limitées : du 22 juin au 26 septembre 2015 pour Birmingham et Exeter, du 18 mai au 2 septembre pour Bournemouth.

Paris-Normandie, 19 janvier 2015

Port-en-Bessin-Huppain – Une nouvelle vie pour « Le Pays du Bessin »

« Le Pays du Bessin » a promené les touristes pendant 20 ans. Privé de son certificat de navigabilité, il était voué à une prochaine destruction. Le rêve de Virginie Masson d'en faire un lieu de dégustation des produits de la mer va le sauver. Après de nombreux travaux, « Le Pays du Bessin » posera sa passerelle sur le quai pour accueillir les gourmands dès le mois d'avril.

La Renaissance le Bessin, 20 janvier 2015

#TN3 : Avis de tempête cérébrale à Deauville

Le Forum du Tourisme Numérique revient les 23 et 24 mars au Centre International de Deauville pour sa troisième édition. Cette rencontre professionnelle est de nouveau co-organisée par le Centre International de

Deauville, le Palais des congrès de Deauville, Creative Place – le pôle des futurs de Deauville –, le Pôle de compétitivité TES (Transactions électroniques sécurisées) et Ludovic Dublanquet SARL. www.tourisme-numerique.com

La Gazette Officielle du Tourisme, 21 janvier 2015

Les plages classées : possible en 2016 ?

Lors de vœux, les derniers, Laurent Beauvais s'est réjoui de l'avancement du classement des plages du Jour J par l'Unesco. La France a en permanence une liste nationale indicative de 27 à 30 monuments et sites qui demandent ce classement. Chaque année, elle ne peut en présenter à l'Unesco que deux : un patrimoine naturel et un patrimoine culturel. En 2016, les plages du Normandie seront de ces deux-là. A l'Unesco ensuite de classer ou non dans l'année.

Ouest-France, 24-25 janvier 2015

Bayeux - La gourmandise récompensée au Lion d'Or

A Bayeux, le restaurant le « Lion d'Or », a récemment reçu la distinction « Table Distinguée ». Une reconnaissance pour les propriétaires Aline et Alexandre Matyja et le chef Patrick Mouilleau, qui n'ont de cesse depuis deux ans de travailler dur pour donner du plaisir à leurs clients dans leurs assiettes.

La Renaissance le Bessin, 27 janvier 2015

Bâtir la Normandie médiévale pour rebondir

L'année 2014 restera exceptionnelle pour l'office de Bayeux Intercom avec deux rendez-vous au retentissement international : le 70ème anniversaire du Débarquement et les Jeux équestres mondiaux. Afin de rebondir et de poursuivre l'opération séduction, l'office de tourisme mise sur la Normandie médiévale, avec notamment la célébration de 950 ans de la bataille d'Hasting en 2016. En attendant cette date importante, l'office poursuit ses investissements : amélioration de l'accueil sur le site des batteries de Longues-sur-Mer, mise à jour des itinéraires pédestres, développement des boucles cyclables....

La Renaissance le Bessin, 27 janvier 2015

Bayeux. L'hôtel La Villa Lara récompensée par Trip Advisor

L'hôtel « La Villa Lara », à Bayeux fait partie du palmarès des choix des visiteurs 2015 Trip Advisor qui récompensent les meilleurs hôtels du monde. L'hôtel se classe au 1er rang français, 4ème au rang européen et 10ème au rang mondial dans la catégorie des petits hôtels français. Pour la qualité du service, La Villa Lara a été nommée 1er hôtel au rang français et 23ème au rang européen.

Ouest-France, 29 janvier 2015

Rénové, le zoo de Jurques accueille de grands kangourous

Le zoo a débloqué un million d'euros pour rénover son site : nouveaux locaux d'entrée, grange restaurée pour accueillir un restaurant, aire de jeu pour les plus petits... Le zoo s'est également lancé dans un plan de modernisation et va accueillir des nouveaux pensionnaires, avec l'arrivée de trois kangourous roux. Avec ses 130 000 visiteurs par an, le zoo de Jurques assure son rôle de phare touristique du Pré-Bocage.

La Voix le Bocage, 29 janvier 2015

Falaise. Le château veut encore conquérir des visiteurs

Après une année 2014 record en terme de fréquentation, le château Guillaume le Conquérant entend surfer sur la vague du succès avec de nouvelles animations au programme. Plusieurs nouveautés sont donc au rendez-vous dont des stages de calligraphie. Un effort particulier sera également porté vers les scolaires avec de nouveaux ateliers. Les Nouvelles de Falaise, 29 janvier 2015

L'office de tourisme Terres de Nacre est en ordre de marche

La communauté de communes a souhaité se doter d'un office de tourisme intercommunal (OTI), avec notamment pour ambition de dynamiser l'attractivité de Cœur de Nacre localement et au-delà de son territoire. Mathilde Lelandais, nouvelle directrice de l'OTI, a pris officiellement ses fonctions le 2 janvier 2015. Si l'installation du siège administratif dans les anciennes halles de Saint-Aubin-sur-Mer n'a lieu qu'au cours du premier trimestre 2015, en ce qui concerne la mission d'accueil, rien ne change. Les locaux des anciens offices de tourisme et syndicats d'initiatives seront les bureaux d'accueil de l'OTI.

Ouest-France, 30 janvier 2015

La Ferrière-Harang. Ouverture du parcours aventure

Le samedi 6 février, Laurent Marty, créateur de l'entreprise « Souleuvre Aventures », a accueilli les premiers visiteurs dans son parc aventure. Cette nouvelle activité située sur le site de la Souleuvre, comprend trois parcours entre les arbres.

La Manche Libre, 31 janvier 2015

AGENDA

Soirée des Réseaux, Trophées du Tourisme & Remise des diplômes NQT

Mardi 24 février 2015 - à partir de 16h

Les Jardins du Pays d'Auge – Cambremer

Les enjeux de la communication web pour les restaurateurs

Atelier e-tourisme

Lundi 02 mars 2015 - CCI Caen Normandie - 15h - 17h

Intervenant : Marc HOUSSAYE

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
