

# 80<sup>ème</sup> Anniversaire du Débarquement et de la Bataille de Normandie

## Projet DDAY Accueil



 CCI CAEN  
NORMANDIE

1<sup>ER</sup> RÉSEAU BUSINESS

# L'impact des grands anniversaires, le 75<sup>ème</sup> anniversaire



## 2014

15 millions de nuitées dans l'hébergement marchand (+130%)

6 millions de visites sur l'ensemble de l'année 2014 (+95% sur le mois de juin)

Panier moyen: 36,83€ (hors hébergement et frais de déplacement)

+ 10% de fréquentation étrangère en hôtellerie

## 2019

+ 6,1% de fréquentation par rapport à 2018

+ 10% dans les hébergements par rapport à 2018

Taux de remplissage au 5 juin 2019 dans le Calvados: 98%

CA généré à 212 millions d'€

## 2024



**CCI CAEN  
NORMANDIE**

**1<sup>ER</sup> RÉSEAU BUSINESS**



**Objectifs: Associer l'écosystème économique aux temps forts et aux Commémorations pour les Cérémonies du 6 juin en 2024**



**DDay Exchange: Evénement « Entreprises et Mémoire »**

Rencontres Entreprises internationales et Normandes

**DDay Accueil**

Animation de l'écosystème économique à destination du visitorat



## Tour des territoires: Cœur de Nacre, Pays de Falaise, Bayeux, Caen, Vire, Isigny-Omaha, Valognes, Cherbourg, Côte Fleurie





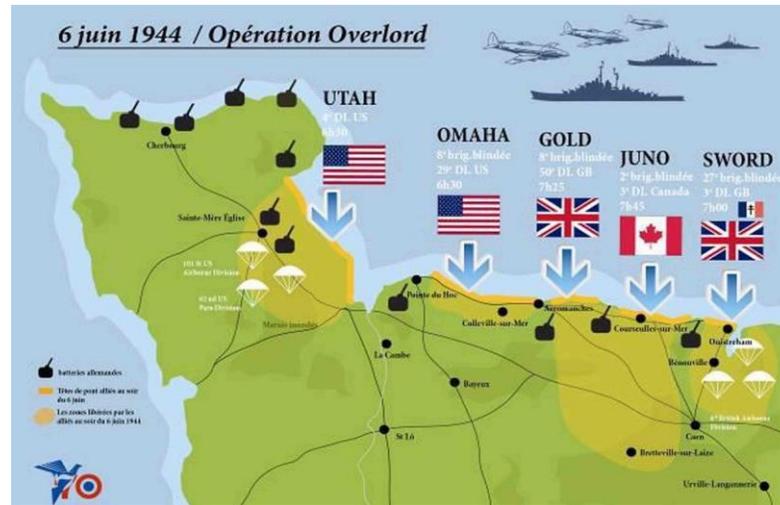
# Kit de com' Région Normandie

[KitCom](#)

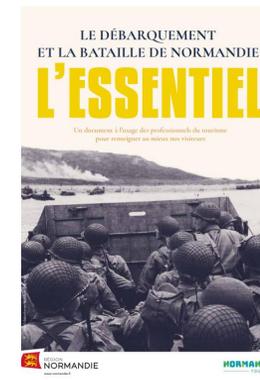




# Projet DDay Accueil: un kit dédié aux commerçants



LE GUIDE POUR BIEN CONNAÎTRE LA CLIENTÈLE TOURISTIQUE ÉTRANGÈRE





## Une plateforme régionale « Communiquez Normand »



- Plateforme unique pour les professionnels, OT, collectivités...
  - Kits de communication clés en main (tarif collectif)
    - Supports de communication 80ème
      - Produits dérivés et goodies



## Objectifs: Associer l'écosystème économique aux temps forts et aux Commémorations pour les Cérémonies du 6 juin en 2024



- Formations anglais
- Ateliers de sensibilisations :
  - Habitudes culturelles des visiteurs étrangers
  - Rappels historiques sur le débarquement et la bataille de Normandie
- Promotion des éductours organisés par les différents territoires
- Journée des saisonniers



Formations sur-mesure

Intra / inter / individuel / collectif

Évaluation orale et écrite

Possibilité de prise en charge à 100%

Tarifcation à l'heure: parcours individuel

: 75€/h, parcours binôme : 80€/h,

parcours collectif : 85€/h

Contact: Emmanuel TRICOIRE, 06 81 29 10 59

[etricoire@ottnormandie.fr](mailto:etricoire@ottnormandie.fr)



Mini-groupes en distanciel 3h (3/4 pax)

Évaluation orale et écrite

Possibilité de prise en charge à 100%

Pas de calendrier / au fil de l'eau

Modules de 20h (637€) ou 30h (864€)

Autre: Allemand, Néerlandais...

Contact: Valentine France, 02 31 44 37 31

[Valentine.france@scholarfab.com](mailto:Valentine.france@scholarfab.com)



## Accueil, Tourisme & interculturalité: critère d'excellence

Repenser la qualité de l'accueil dans un cadre interculturel pour assurer une prestation de qualité à une clientèle étrangère



**Des bonnes pratiques existent: Quels avantages? Quels impacts?**

Communication, nourriture, habitudes de consommation, bonnes manières, horaires et ponctualité, politesse, salutations, langues...



## Rappels historiques sur l'Histoire du Débarquement et de la Bataille de Normandie

Points de repères et dates clés

Un tournant dans la Seconde Guerre Mondiale

Les préparatifs du DDAY

Le Jour J

L'assaut

La Bataille de Normandie

Les principales batailles

Les grandes figures

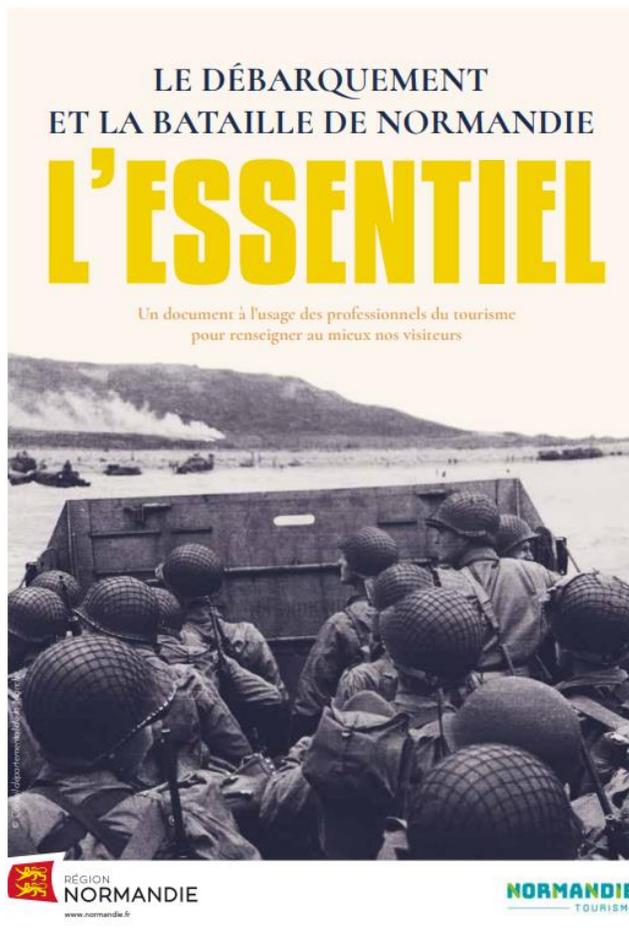
La libération et le bilan humain

Anecdotes territoriales





# Projet DDay Accueil: Partage des supports existants



LE GUIDE POUR MIEUX CONNAÎTRE LA  
CLIENTÈLE TOURISTIQUE ÉTRANGÈRE





# Projet DDay Accueil: à retenir

## **Contrôles et secteurs à enjeux pour la DDPP**

Ces contrôles porteront en particulier sur l'hébergement touristique, la restauration et les prestations de services spécifiques telles que les balades en jeeps ou la vente de souvenirs et d'objets liées aux commémorations.

>> 100 à 200 contrôles sont ainsi imposés par l'administration centrale

## **Points contrôlés**

Information des consommateurs sur les prix, Pratiques commerciales trompeuses, Clause des contrats, Sécurité des produits

## **Contrôles à partir de début 2024**

- En fonction des antériorités
- Via les signalements des partenaires institutionnels et des professionnels
- Via les plaintes des consommateurs et notamment via les signalements sur le portail / application [SignalConso](#)



# Projet DDay Accueil: à retenir



**55 500**

Nombre de professionnels qui ont créé leur compte sur la plateforme

**66**

%

Part des professionnels qui prennent connaissance des signalements qui leur sont adressés et, parmi eux, 88 % y répondent

**43**

%

Part des signalements déposés qui concernent un achat ou un service sur Internet : qualité des produits, délais de livraison, conditions de garantie, de rétractation ou de remboursement, défaut des mentions légales, etc.



# Projet DDay Accueil

## Quel problème avez-vous rencontré ?

Rechercher une catégorie par mot clé (BETA)



### Achat en Magasin

Prix, promotion, qualité, poids, garantie, ...



### Achat sur internet

Prix, promotion, qualité, poids, garantie, problème de livraison, ...



### Internet (hors achats)

Influenceur sponsorisé, rémunération, marque, harcèlement sur internet, ...



### Travaux / Rénovation

Artisan (serrurier, plombier, pompe à chaleur, ...), démarchage téléphonique pour rénovation énergétique, ...



### Téléphonie / Fournisseur d'accès internet / médias

Options non souscrites facturées, forfait, abonnement mobile ou box, frais de résiliation, ...



### Voyage / Loisirs

Annulation, retard, avion, train, bateau, taxi, VTC, avion, hôtel, camping, spectacle, salle de sport, ...



### Banque / Assurance / Mutuelle

Frais bancaires, remboursement, sinistre, prise en charge optique/dentaire, ...



### Café / Restaurant

Descriptions incorrectes, manque d'hygiène, problème à la commande ou à la livraison, ...



## Votre problème concerne

- Un problème qui concerne le magasin de façon générale  
Exemple : prix manquant, prix faux en caisse, magasin sale
- Un problème avec un produit en particulier  
Exemple : il manque des informations sur l'emballage, le produit est douteux
- Un produit dangereux  
Exemple : jouet, cosmétique

## Pouvez-vous identifier l'entreprise ?

SignalConso en a besoin pour la contacter et informer la répression des fraudes.

- Par son nom et son code postal  
Entreprise française uniquement
- Par son numéro d'identification SIRET ou SIREN ou RCS  
Nous vous dirons où les trouver



## Cadre réglementaire

La liberté des prix est la règle, le contrôle des prix n'existe plus (ordonnance de 1986 sur la liberté des prix). Ils peuvent donc varier d'un établissement de même catégorie à l'autre.

Les seuls contrôles actuels, qui sont la contrepartie de la liberté des prix portent sur l'information des consommateurs (code de la consommation + arrêtés spécifiques):

- information précontractuelle,**
- respect des contrats,**
- absence de clauses abusives,**
- conditions de remboursement,**
- vérification de pratiques loyales en hôtellerie et en restauration.**



# Projet DDay Accueil: FOCUS réglementation des hébergements

**Les hôteliers ont l'obligation d'afficher certains prix au lieu de réception de la clientèle et à l'extérieur de l'hôtel.**

Ils doivent ainsi afficher :

- Le prix pratiqué pour une nuitée en chambre double : il s'agit du prix pratiqué effectivement pour la nuit à venir, en cas de réservation à la réception. L'hôtelier peut également indiquer à la place le prix maximum pour une nuitée en chambre double pendant une période au choix incluant la prochaine.
- L'information sur les prestations proposées: petit-déjeuner servi ou non dans l'établissement, connexion internet, accessible ou non depuis la chambre et, le cas échéant, si ces prestations sont comprises ou non dans le prix de l'hébergement.
- Les modalités selon lesquelles le consommateur peut accéder à l'information sur les prix de l'ensemble des autres prestations commercialisées.
- Dans la salle à manger / bar, l'affichage des boissons et denrées offertes à la vente est obligatoire.



# Projet DDay Accueil: FOCUS réglementation des hébergements

## **Sont supprimées:**

- L'obligation d'affichage des prix derrière les portes de chaque chambre de l'établissement ainsi que son formalisme (tailles minimales des lettres et chiffres...).
- L'obligation d'affichage à la réception de l'établissement d'un tableau normalisé indiquant le numéro de chaque chambre ainsi que son prix.

## **Sont ajoutées ou modifiées les obligations suivantes :**

- Affichage au lieu de réception de la clientèle : indication des heures d'arrivée et de départ et, le cas échéant, des suppléments appliqués en cas de départs tardifs.
- Affichage à l'extérieur : les prix qui doivent être affichés sont précisés par l'arrêté;
- Association systématique d'une date ou d'une période au prix final de toute prestation d'hébergement proposée.
- Affichage relatif aux réductions éventuellement accordées au titre de l'utilisation d'un moyen de paiement



1 rue René Cassin – Saint-Contest - 14 911 Caen Cedex 9  
02 31 54 54 54 – [www.caen.cci.fr](http://www.caen.cci.fr)