



Rendez-vous du Territoire

14 octobre 2024

**Rencontre avec les hébergeurs : Propriétaires
exploitants de Meublés et de Chambres d'Hôtes**





Née le 11 mars 2020

du regroupement de 3 fédérations qui représentaient les trois échelons territoriaux français :

- **local**
- **départemental**

LE RÉSEAU

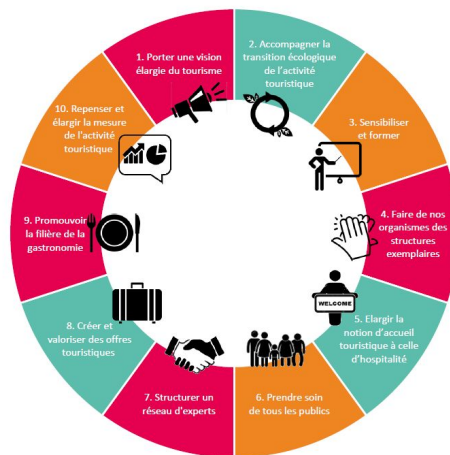
1 100 structures adhérents
11 500 salariés
78% femmes / 22% hommes

LES AMBITIONS

- proposer **une offre de services innovante et une expertise de qualité**
- **développer des partenariats forts** avec l'Etat et ses opérateurs, ainsi qu'avec les acteurs privés,
- inscrire son action dans **un tourisme innovant et respectueux des territoires.**

La **force d'un réseau dynamique** grâce aux adhérents Relais Territoriaux, Offices de Tourisme, Comités départementaux et Agences départementales du Tourisme , et Comités régionaux du Tourisme

Une raison d'être partagée : « **Agir ensemble pour un tourisme responsable et de qualité** » traduite dans notre *Manifeste pour un tourisme responsable* et l'un de ces 10 engagements « **Elargir la notion d'accueil touristique à l'hospitalité** »



Manifeste tourisme responsable (mai 2022)



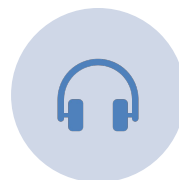
Aider à « renforcer » le lien sur votre territoire



Vous informer sur les démarches « Qualité » et leurs enjeux



Répondre à (toutes) vos questions ou presque



Vous écouter et recueillir vos réactions



Vous rassurer



Vous convaincre...





- La maturité de nombreux acteurs du tourisme en termes de démarche de progrès liées à **l'accueil**
D'une société de service à une société de la relation...
- La nécessité de **fédérer, engager tous les acteurs d'un territoire** : collectivités, socioprofessionnels, saisonniers, habitants...
Toutes et tous concerné.es pour créer du lien!
- **Attractivité, développement** et Hospitalité
Privilégier la sollicitude et l'humain
- L'émergence **de multiples formes d'hybridation**
Un réel courage !





Si je vous dis hospitalité, quel(s) mot(s) vous vient (viennent) à l'esprit?



CHARTRE NATIONALE DE L'HOSPITALITÉ

Grands acteurs économiques des territoires de France, métropole et ultra-marins, cette Charte reflète les convictions d'un grand réseau professionnel du tourisme, plus de 1200 organismes locaux.

Elle porte nos engagements, notre idéal, et incite chacun à s'emparer de sa vision progressiste et enthousiaste. Parce que le touriste est avant tout un voyageur dans l'espace et dans le temps, parce que nous avons fait du tourisme un métier d'ouverture et de partage, nous sommes convaincus que la qualité de l'hospitalité est le garant de la réussite d'un séjour. Des expériences fortes et joyeuses, une intégration dans la vie locale, le respect des milieux et de la biodiversité : tout procèdera, demain plus encore, d'un pacte intelligent entre le territoire et ceux qui lui rendent visite.

C'est pourquoi nous souhaitons affirmer aujourd'hui 10 principes essentiels d'une hospitalité heureuse et réciproque pour faire de nos territoires des destinations empathiques autant que compétitives.

1# MON PREMIER S'APPELLE RESPECT

On est tous différents

Et c'est un formidable facteur d'enrichissement mutuel et de dialogue ; la promesse faite aux clients doit donc être inclusive et amicale.

2# MON DEUXIÈME S'APPELLE PARTAGE

Au même endroit à la même heure

Partageons nos territoires pour offrir des expériences inoubliables à des visiteurs, mais en rappelant qu'ici d'autres vivent toute l'année.

3# MON TROISIÈME S'APPELLE DÉCOUVERTE

On avance on avance on avance

Émotions, nouveautés, souvenirs, le voyage est une aventure ; à chaque séjour la destination offre autant qu'elle s'enrichit.

4# MON QUATRIÈME S'APPELLE OUVERTURE

360° là pour tous

Un état d'esprit attentif à l'autre, au visiteur d'un jour comme de plusieurs mois, à un parfait inconnu ou à un membre de la famille, et ce, sans rien attendre en retour.

5# MON CINQUIÈME S'APPELLE PERSONNALISATION

Service compris

Chaque visiteur a sa réalité ; pour une immersion réussie, prenons en compte avec précision les circonstances de chacun : cultures, langues étrangères, handicaps...

6# MON SIXIÈME S'APPELLE GARANTIE

Service continu

Tout au long du séjour, information fiable, sécurité et bien-être donnent envie aux visiteurs de revenir dans la destination et d'en parler.

7# MON SEPTIÈME S'APPELLE RENCONTRE

On apprend tous les uns des autres

Au contact des femmes et des hommes de chaque territoire, les vacances deviennent des occasions exceptionnelles d'enrichissement mutuel.

8# MON HUITIÈME S'APPELLE EXPÉRIENCE

Aller plus haut

Les vacances c'est l'opportunité de vivre l'expérience d'un silleurs et de devenir plus qu'un visiteur de passage, un acteur à part entière. Au rythme de la destination, en s'adaptant aux lieux d'accueil, chacun trouve sa place.

9# MON NEUVIÈME S'APPELLE AUTHENTICITÉ

Sincèrement vôtre

Guider le visiteur vers le meilleur, enrichir sa connaissance, montrer qui on est vraiment, c'est tisser des liens exemplaires.

10# ET MON TOUT S'APPELLE PLAISIR

Le bonheur est un art de vivre

La magie des vécus, la découverte des produits et les émotions procurées par le territoire ; un plaisir qui mobilise tous les sens.

Respect

Partage

Découverte

Ouverture

Personnalisation

Garantie

Rencontre

Expérience

Authenticité

Plaisir





Si je vous dis Tourisme positif, quel(s) mot(s) vous vient (viennent) à l'esprit?





CHARTRE DES 10 engagements



Votre Charte du Tourisme Positif en Grand Sancerrois



Volet Environnemental



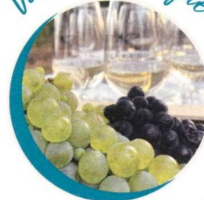
- ÉNERGIES
- GESTION DES DÉCHETS
- BIODIVERSITÉ
- ÉCO-CONSTRUCTION ET RÉNOVATION

Volet Social



- ACCESSIBILITÉ
- MOBILITÉ
- RECRUTEMENT

Volet Economique



- ARTISANAT ET COMMERCE
- ALIMENTATION
- MÉTIERS ET ACTIVITÉS

Tous engagés en faveur d'un

Tourisme Positif

LUNDI 13 NOVEMBRE 2023

Les signataires :

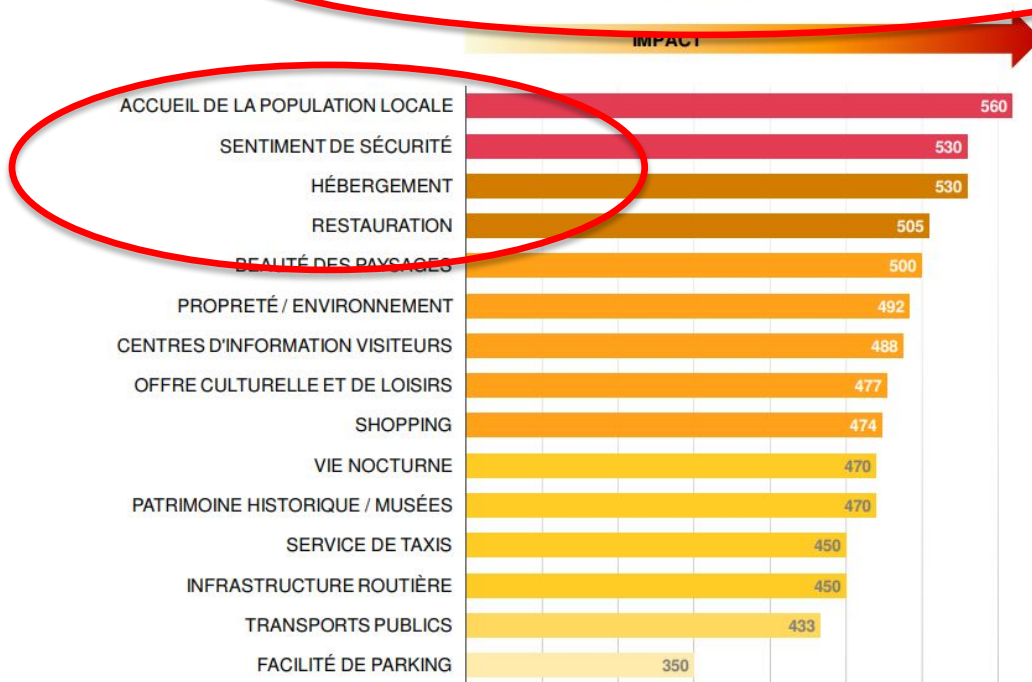




Des attentes fortes des visiteurs : l'étude Travelsat 2017 en Centre Val de Loire, en cours d'actualisation pour début 2025

Optimiser l'expérience en agissant sur tous les leviers de l'expérience 12

Classement des facteurs qui influencent la satisfaction des visiteurs



La qualité d'expérience des visiteurs repose sur des critères **TANGIBLES** et **INTANGIBLES**

Les atouts et pistes d'amélioration en Centre Val de Loire : l'étude Travelsat 2017, en cours d'actualisation pour début 2025



Le 1^{er} atout : L'accueil humain et le sentiment de sécurité



Une des principales pistes identifiée par l'étude pour améliorer l'expérience client : La qualité des hébergements touristiques et la restauration





- Un constat simple : **Un client satisfait coûte moins cher qu'un client à conquérir**
- **Travailler sur l'expérience client et de l'enthousiasme naîtra la recommandation positive de la destination**
- **Les motivations des socio-pros**





Parmi vous qui s'est engagé(e) dans une démarche et pourquoi ?

Si vous ne l'avez pas encore fait, quels sont vos freins?

Les labels ou classements
d'Etat « Généralistes »

Le label Destination d'Excellence
(Multi-filières dont Chambres
d'Hôtes)



Le classement des
Meublés de Tourisme



Les labels
« spécifiques »

Le label
Accueil Vélo



Le label
Vignobles et Découvertes



Le label Tourisme
& Handicap



Les labels
environnementaux



La qualification Chambre
d'Hôtes Référence



Les réseaux de commercialisation
et promotion





- ***Nombre de meublés classés sur le département du Cher au 31 décembre 2023?***

- 272 meublés pour 1605 lits (Source : plateforme nationale Class)

- ***Nombre de meublés classés sur le grand Sancerrois?***

- 58





- ***A quand remonte la dernière mise à jour des critères de classement des meublés?***

□ 2022

- ***Tous les critères sont-ils obligatoires?***

□ Non, seuls quelques critères sont de vrais obligatoires (Etat et propreté). La majorité des critères sont compensables les uns les autres.







- Un classement national : **Garantie officielle** de qualité de services, de confort
- Valable **5 ans**
- Une **visite planifiée** avec un organisme agréé ou accrédité
- Un référentiel adapté aux exigences de la clientèle avec **3 grandes familles de critères** :
 - ❖ Equipements et aménagement
 - ❖ Services aux clients
 - ❖ Accessibilité et développement durable
- **Un référentiel public** : n'hésitez pas à vous auto-évaluer!

•



- 
- **Je gagne en visibilité**
 - ❖ Je me différencie des autres locations en apportant à mes clients une garantie officielle de qualité
 - **Je donne confiance et rassure mes clients**
 - ❖ Ce classement en étoiles, classement national, est reconnu par la clientèle et il est le garant de la conformité de ma prestation d'hébergement touristique.
 - **Je bénéficie d'une promotion accrue**
 - ❖ Je suis mieux valorisé par les structures de promotion touristique de la destination ainsi que par leurs partenaires publics ou privés
 - **J'accède à des services et des outils**
 - ❖ J'accède à d'autres démarches de qualité (Accueil Vélo, Tourisme et Handicap...) et à des services proposés par les structures de développement touristique de la destination (newsletter, accompagnements et conseils personnalisés selon les territoires...)
 - **Je paie moins d'impôts**
 - ❖ Je bénéficie d'un abattement fiscal majoré (régime micro-BIC)
 - ❖ Simplification du calcul de la taxe de séjour
 - **J'élargis mon bassin de clientèle**
 - ❖ J'accepte les chèques vacances et j'accède aussi à un potentiel de plus de 9 millions de clients www.ancv.com
- 



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



- Ce label remplace progressivement la Marque Qualité Tourisme
- Ses objectifs :
- **Renforcer la qualité sur tout le champ de l'offre touristique** : hébergements (dont les Chambres d'Hôtes), restauration, lieux de visites ou de loisirs, offices de tourisme, transport
- **Guider les professionnels dans des pratiques plus éco-responsables**
- Une évaluation en **client mystère** avec une nuitée par un cabinet habilité par Atout France



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

- Un label valable **5 ans**
- **Des critères obligatoires et compensables avec différents coefficients**
- **Un objectif de taux de conformité de 85% pour le pilier qualité et 60% pour le pilier éco-responsable**
- **La possibilité de consulter les critères et de s'auto-évaluer sur le site d'Atout France**
- **La valorisation du logo sur vos supports de communication**





Maité, votre référente en
Grand Sancerrois

- Une qualification développée au sein du réseau des OT et CDT pour **pallier l'absence de classement des chambres d'hôtes**
- Une garantie de **prestations de qualité** pour le client accueilli
- Une **visibilité et une promotion accrue**
- L'opportunité de **s'engager dans d'autres labels** (ex : Accueil Vélo)
- Une qualification **complémentaire** (et non exclusive de l'adhésion à un réseau tel que Gîtes de France)
- Un **référentiel national**
- Une **visite planifiée avec votre Office de Tourisme**
- Une décision d'attribution pour 5 ans avec une **commission départementale indépendante**







Céline GEY

Chargée de mission Qualité et classements

@ celine.gey@adn-tourisme.fr

Tél 01 44 11 10 33

