Meublés, Chambres D'hôtes

Les cafés de l'OT

Jeudi 21 février 2019

Château de Brillac
Foussignac

CHARENTES TOURISME
Booster d'activité

DESTINATION Cognac

CHARENTES TOURISME

DESTINATION Cognac

Emmanuelle BROTHIER
Animatrice Numérique de Territoire
- emmanuelle@destination-cognac.com
- 05 45 97 13 32

Séverine POINEAUD
Référente Adhérents
- severine@destination-cognac.com
- 05 45 82 95 51

Olivier GABARD
Coordinateur classement
- o.gabard@charentestourisme.com
- 05 46 31 71 74

Unis pour votre performance!

01

Chambre d’hôtes référence

La réglementation

Une définition légale

Selon le code du tourisme, les chambres d'hôtes sont :

• des chambres meublées
• situées chez l'habitant, dans le même corps de bâtiment ou dans un bâtiment annexe
• en vue d'accueillir des touristes, à titre onéreux, pour une ou plusieurs nuitées, assorties de prestations (au minimum linge de maison et petit déjeuner)

• **La déclaration en mairie est obligatoire**
• Il n'y a pas de classement pour les chambres d'hôtes et donc pas d'étoiles.
• Les chambres d'hôtes sont soumises aux dispositions de l'arrêté du 18 décembre 2015 sur les règles d'affichage des prix et d'information du consommateur.

La réglementation

Réglementations diverses

- Les chambres d'hôtes sont soumises aux dispositions de l'arrêté du 18 décembre 2015 sur les règles d'affichage des prix et d'information du consommateur.

- Le propriétaire s'engage à délivrer une facture au client pour toutes les prestations fournies.

- A la demande, le propriétaire doit fournir un contrat de réservation.

Les objectifs du référentiel national

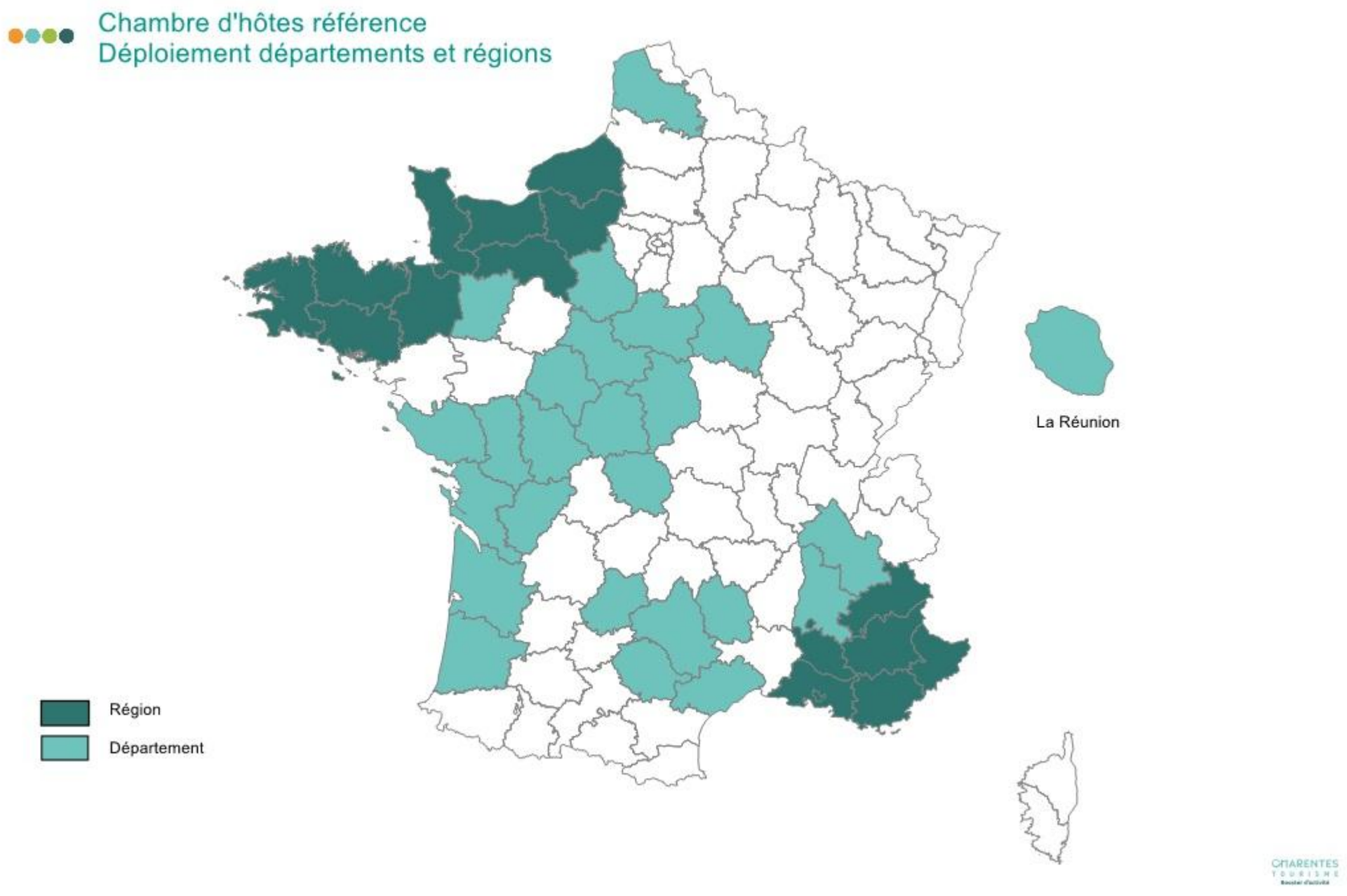
Créé en 2012 par la fédération nationale Offices de Tourisme de France, pour :

. Donner la possibilité aux chambres d'hôtes non labellisées de garantir la qualité de leur prestation

. Développer la qualification des hébergements touristiques

. Garantir la qualité pour le propriétaire comme pour le client

Le déploiement dans les régions et les départements en 2019



Carte réalisée avec Cartes & Données - © Articque

Les avantages

. Qualification des chambres d'hôtes sur un référentiel unique et une procédure identique en France

. Reconnaissance du logo national par les touristes

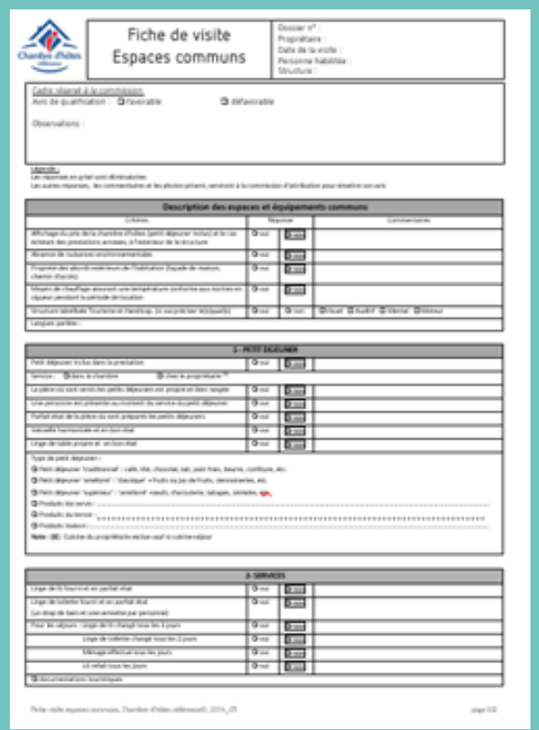
. Alternative pour les chambres d'hôtes ne souhaitant pas adhérer à un label

. Objectivité de la qualification de l'offre de l'Office de Tourisme

La visite

La visite de la chambre d'hôtes est effectuée par un salarié de l'Office de Tourisme (Visite approfondie, prise de photos, croquis, conseils) ;
Elle s'attachera à recueillir le maximum d'informations utiles qui serviront à la commission d'attribution pour prendre une décision sur la qualification de la chambre d'hôtes.

<u>Les fiches de visite :</u>
. Espaces communs
. Chambre double
. Chambre familiale


Fiche de visite
Espaces communs

Tous les critères doivent être validés.
Cependant, des particularités peuvent être rencontrées.
C'est la commission départementale qui décide de la prise en compte ou non de ces particularités

Unis pour votre performance!

Conditions tarifaires

Prix de la visite d'une chambre d'hôtes : 70 € TTC
La chambre supplémentaire : 10 € TTC

1 chambre : 70 €
2 chambres : 80 €
3 chambres : 90 €
4 chambres : 100 €
5 chambres : 110 €

Qualification pour 5 ans

La chambre d'hôtes qualifiée « Chambre d'hôtes référence » remontera sur le site Internet de Charentes Tourisme

La commission d’attribution

La commission d’attribution, étudie le dossier complet de demande et décide de l‘attribution ou non de la qualification à la chambre d’hôtes pour 5 ans.

Lorsque l’avis est positif, la commission d’attribution adresse à l’exploitant :

- une attestation de qualification pour l’ensemble des chambres d’hôtes qualifiées
- un certificat de qualification par chambre d’hôtes avec un numéro d’attribution par chambre
- l’ « exemplaire exploitant » de la charte d’engagements signée
- les informations nécessaires pour l’acquisition des outils de communication : plaque extérieure, autocollants, logo au format numérique etc.

Unis pour votre performance!

02

Les meublés de tourisme

Les structures dans les Charentes

Parc meublés de tourisme des Charentes : **6 136** *pour 27 114 lits*

		16		17	
Nombre de locations classées :		**512**		**5 624**	
1 étoile	**510**	6	1 %	504	9 %
2 étoiles	**2 522**	132	26 %	2 390	42 %
3 étoiles	**2 642**	327	64 %	2 315	41 %
4 étoiles	**438**	47	9 %	391	7 %
5 étoiles	**24**	/		24	1 %

Parc chambres d'hôtes des Charentes :

Nb Structures		Nb de lits	Chambres doubles	Chambres familiales ou suites
CHH REFERENCE	**279**	**1 740**	615	83
GITES DE France 16 et 17	**61 et 84**	**nc**	nc	nc
CLEVACANCES 16 et 17	**23 et 17**	**nc**	nc	nc

Le classement

> Quels avantages ?

- **Se différencier** des autres locations et **rassurer les clients**

- Bénéficier de **conseils précieux** pour louer plus **sereinement**

- Gagner en **visibilité**

- Accéder aux **marques-labels…**

- Accepter les **chèques-vacances** = **nouveaux clients**

- Payer moins d'impôts sur les revenus issus de la location

- Simplifier la collecte de la taxe de séjour et proposer un montant moins élevé que pour les non classés.

Le classement

> Les avantages exclusifs Charentes Tourisme

homeassur
assurances loueur en meublé, annulation de séjour & locative

- Souscrire une **assurance spécialement conçue pour l'activité de loueur en meublé.** Notre partenaire **HOMEASSUR**, assureur loueur en meublé, annulation de séjour & locative. Réduction lors de la première adhésion : **www.homeassur.com**

- Acquérir le **panonceau officiel** à coût réduit via notre partenaire **LACROIX SIGNALISATION**

- **Un accompagnement personnalisé** et de conseil pendant toute la procédure de classement + **2h SAV offertes**

- Un guide du loueur offert

+

- L'accès à une **offre de service** pour booster votre performance économique

Les chapitres du référentiel

Une gamme de 1 à 5 étoiles = positionnement international

1° Equipements et Aménagement :

ce chapitre comprend notamment l'équipement présent dans la location ainsi que les équipements de confort supplémentaire et les aménagements extérieurs (lorsqu'ils existent). Il prend également en compte le niveau d'état et de propreté des équipements, des pièces, du mobilier et de la literie etc…

2° Services aux clients :

ce thème aborde particulièrement les services proposés à la clientèle, tels que l'accueil, la location de draps, du linge de toilette et/ou du linge de table, un équipement pour accueillir les bébés, etc…

3° Accessibilité et développement durable :

cette partie traite à la fois de la sensibilisation au développement durable telle que l'information des clients en faveur des éco-gestes et de la prise en compte de l'accessibilité adaptée aux personnes en situation de handicap (ces critères sont réservés aux logements labellisés « Tourisme et Handicap », c'est pourquoi ils sont généralement optionnels).

Tableau de classement des meublés de tourisme (toutes les catégories)

(Source : arrêté du 17 août 2010 fixant les normes et la procédure de classement des meublés de tourisme)

Légende :

X = critère obligatoire - O = critère optionnel - NA = critère non applicable

	CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)	Statut du critère	Points	1*	2*	3*	4*	5*	Précisions
	Chapitre 1 : Equipements et aménagements								
	1.1. Aménagement général								
	Surfaces de l'habitation								
	Surface minimum d'un logement d'une pièce d'habitation pour une personne			12m²	14m²	16m²	18m²	24m²	
	Surface minimum d'un logement d'une pièce d'habitation pour 2 personnes			12m²	14m²	18m²	20m²	26m²	Tolérance de 10% (uniquement pour les catégories 3*, 4* et 5*)
	Surface moyenne minimum chambre(s) supplémentaire(s)			7m²	8m²	9m²	10m²	12m²	Ne sont comptées comme pièces d'habitation supplémentaires que les pièces d'au moins 7 mètres carrés (uniquement pour les catégories 1*, 2* et 3*). La somme des surfaces des pièces d'habitation respecte la somme des surfaces exigées par catégorie.
	Surface minimum par personne supplémentaire (au-delà des deux premières personnes) par pièce d'habitation			3m²	3m²	3m²	3m²	3m²	Pour les catégories 1*, 2*, 3* et 4* : maximum 2 personnes supplémentaires par pièce d'habitation. Pour la catégorie 5* : maximum 1 personne supplémentaire par pièce d'habitation.
1	Surface habitable (cuisine et coin cuisine compris) du logement meublé hors salle d'eau et toilettes	X	5	X	X	X	X	X	Ne sont prises en compte que les superficies existantes sous une hauteur de plafond de 1,80 mètre. Une pièce d'habitation doit comporter un ouvrant sur l'extérieur.
2	Surface habitable (cuisine et coin cuisine compris) par logement meublé hors salle d'eau et toilettes, majorée de 25%	O	4	O	O	O	O	O	Ne sont prises en compte que les superficies existantes sous une hauteur de plafond de 1,80 mètre. Une pièce d'habitation doit comporter un ouvrant sur l'extérieur. Les points se cumulent avec ceux du critère précédent.
3	Surface habitable (cuisine et coin cuisine compris) par logement meublé hors salle d'eau et toilettes, majorée de 50%	O	4	O	O	O	O	O	Ne sont prises en compte que les superficies existantes sous une hauteur de plafond de 1,80 mètre. Une pièce d'habitation doit comporter un ouvrant sur l'extérieur. Les points se cumulent avec ceux des deux critères précédents.

La procédure de classement

① DECLARER PREALABLEMENT L'ACTIVITE DE LOCATION TOURISTIQUE :

- À la mairie du lieu d'implantation (*Article D 324-1-1 du code du tourisme)*
- Au Centre de Formalité des Entreprises => **N° SIRET**

② PRENDRE RENDEZ-VOUS : https://charentestourisme.jeclassemalocation.com

⇨Visite d'évaluation avec vous ou votre mandataire

③ RECEPTION DU RAPPORT DE CONTRÔLE :

⇨AVIS DEFAVORABLE **PROVISOIRE** => justificatifs sous 30 jours
⇨AVIS FAVORABLE = **DECISION DE CLASSEMENT DEFINITIVE**

④ TRANSMISSION AU FICHIER DEPARTEMENTAL (CT)

⇨Fichier CLASS
⇨Offices de Tourisme, Collectivités

Le classement est volontaire et lorsqu'il est acquis, est valable cinq ans.

Les labels

Les labels « hébergements » :

- Clévacances
- Gîtes de France
- Accueil Paysan
- Fleurs de soleil

Ils vous accompagnent en réseau, sur tous les sujets liés à votre activité.

+ de visibilité nationale !

Des services en plus (assurances, espace propriétaire, assistance juridique…)

Ou encore, des labels thématiques :

L’environnement locatif

> Louer en toute sérénité

L’accueil **personnalisé**, donner **LES CLES DE LA DESTINATION**, offrir des **PRODUITS REGIONAUX** à l’arrivée

L’état des lieux **à l’arrivée** et **au départ,** le **contrat de location**

Le **livret d’accueil** bien documenté, présenté et à jour

La **propreté**, le ménage

La literie **irréprochable**

Les équipements de bonne qualité, la quantité en rapport avec la capacité d’accueil

Le services « indispensables »

L’harmonie, la décoration, le home-staging

Les **photos** font la différence !

Le suivi des **avis clients**, en tirer le meilleur

ZOOM
> l'accès internet

<u>Que dit la loi ?</u>
mise à disposition d'un accès internet par wifi, *gratuit ou payant*
=> obligation de conservation de certaines données concernant les différents utilisateurs.

Cadre juridique :

- conservation des données pour permettre aux autorités publiques d'identifier les auteurs d'actes délictueux
- Effacement des données
- Dérogation autorité judiciaire et autorité HADOPI = > différé d'un an sous condition

Cette obligation de conservation concerne :

- les informations permettant d'identifier l'utilisateur ;
- les données relatives aux équipements terminaux de communication utilisés ;
- les caractéristiques techniques ainsi que la date, l'horaire et la durée de chaque communication ;
- les données relatives aux services complémentaires demandés ou utilisés et leurs fournisseurs ;
- les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication.

ZOOM
> l’accès internet

Mettre son accès internet à disposition des clients = une box personnelle n’est pas réellement la solution
=> Non réglementaire et manque de protection

MISE EN ŒUVRE D’UN « HOTSPOT » privé :

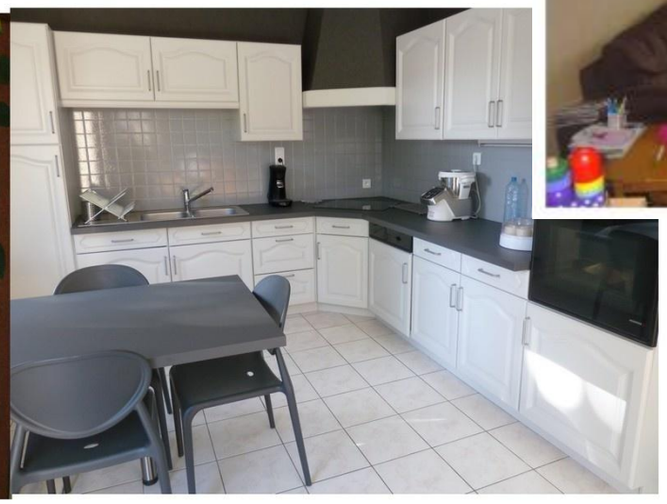
⇒ politique d’accès
⇒ transfert des responsabilités vers l’« opérateur WIFI » **qui libère de toutes les responsabilités juridiques liées à l'utilisation du WIFI**

<u>Solution complète</u>

- Portail d’accueil => **création de compte d’identification**
- Sécurités logicielles => **sécurisent votre informatique et celle de vos clients**
- Contrat de service => **l’opérateur wifi assure le stockage des données pendant 1 an et peut les fournir aux autorités compétentes**

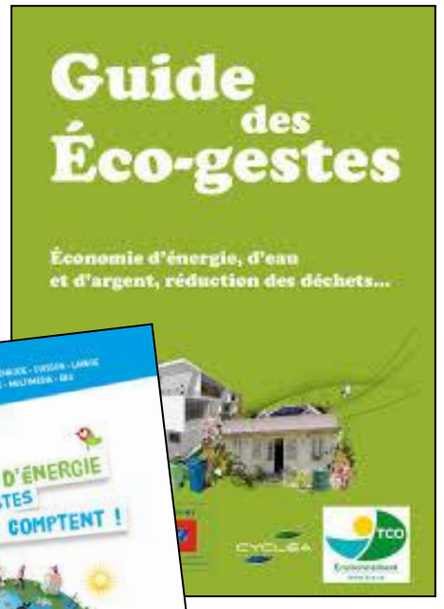
ZOOM

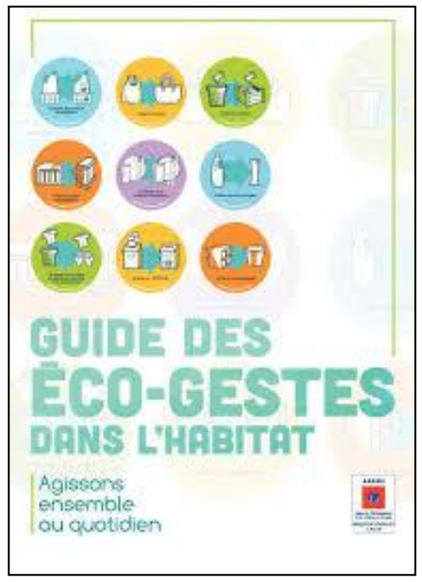
> Le home staging

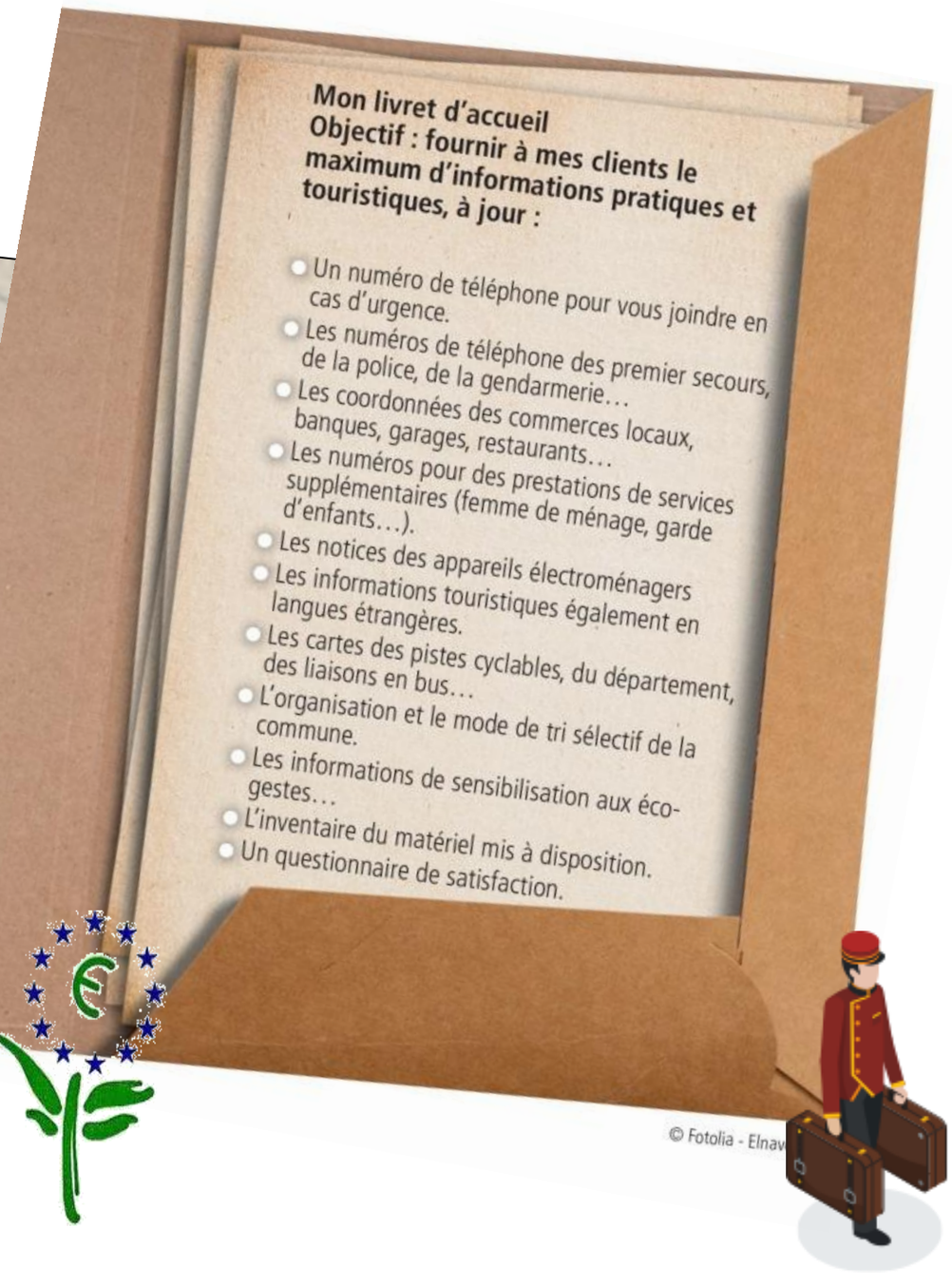


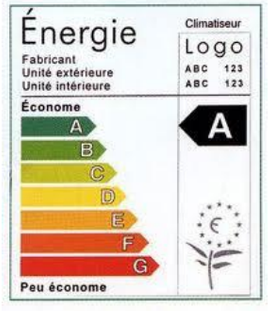
ZOOM

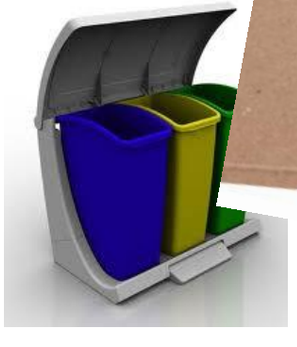
- Les écogestes
- et le livret d'accueil









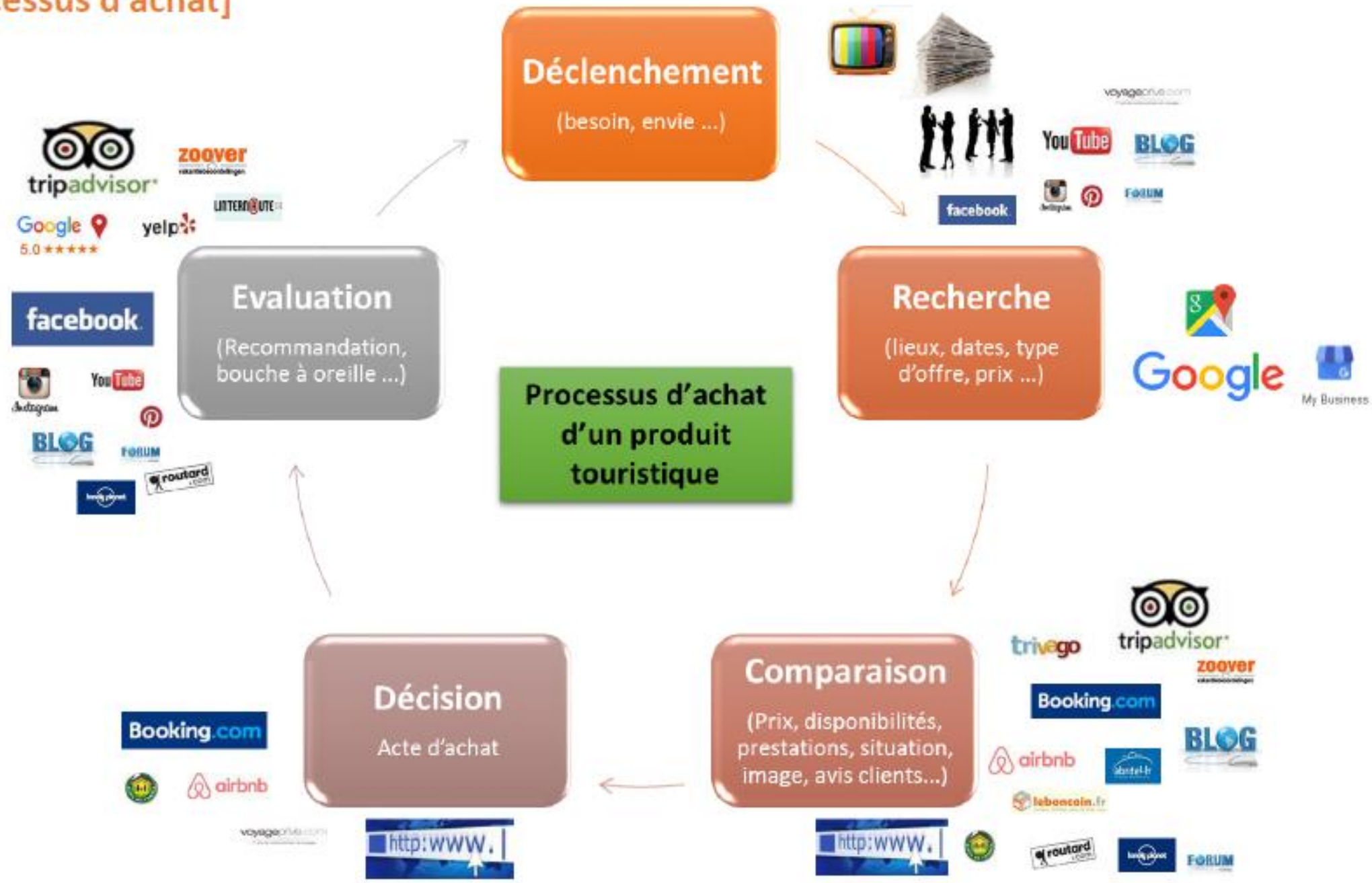


03

Capter les clients

Parcours client

[Processus d'achat]



Être vu : Les fondamentaux

Visibilité sur le web

REFENCEMENT

SITES DE NICHE

SITES DE DESTINATION

DESTINATION Cognac

RESEAUX & LABELS

ANNUAIRES EN LIGNE

Avis et réseaux sociaux

On soigne sa e-réputation !

Aujourd'hui, 90% des internautes consultent les avis clients avant d'acheter ou de réserver sur internet.

Source : Interview Guest Suite Déc 2018

Règle fondamentale !

On répond pour ceux qui vont lire l'avis,
et non pour celui qui l'a rédigé.

Relation client

ACCUEIL

Proposer une offre attractive
(packages, extras, offres spéciales)

PROMOTION

Réservation directe, portails de réservation,
réseaux sociaux

La priorité en **Fidélisation**

Rester en contact avec vos clients

FIDÉLISATION

Email et sms marketing,
offres, « parrainage »

GESTION DES DONNÉES CLIENTS

Collecte, qualification et gestion des données clients

Développer ses ventes

Avoir réfléchi à son positionnement et son ciblage.

Connaitre ses cibles, leurs centres d'intérêts

Qui sont mes client ?
(cf. analyse des données de réservation, fichier clients, etc.)

Définir ou redéfinir l'offre de services proposée à chaque cible

Pourquoi viennent-ils chez moi ?
Qu'aiment-t-ils chez moi ?
Qu'est-ce qu'ils apprécient moins ?
Quelles sont les questions qu'ils me posent régulièrement ?

Identifier ce qui les intéressent, leurs besoins.

Puis-je adapter, améliorer, clarifier ou encore étoffer mon offre pour répondre à leurs attentes, leurs besoins ?

Travailler l'argumentaire et les illustrations pour convaincre ses cibles sur ses supports de communication.

Mon site web répond-t-il aux questions que se posent mes clients ?
Met il en avant les choses que les clients aiment dans ma structure ?
Etc.

Exemple :

Les familles ont besoin de se sentir les bienvenues avec leurs enfants et sont sensibles aux attentions qui leurs sont portées.

☑ Clairement identifier des produits «adaptés Famille».
☑ Avoir des petits services + (espace «enfants, jeux, médaille offerte, etc.).
☑ Avoir une tarification «Famille», des offres «Famille» …
☑ Avoir des visuels où l'on voit des enfants (des vrais !).

Tout cela permet de mieux vendre …

Source : Mathieu Vadot

Site web marchand de qualité

RESPONSIVE

VISUELS SEDUISANTS

VENTE EN LIGNE

COMMERCIALISATION

Présence multicanal

elloha

Solution de vente en ligne

elloha

63%

des personnes qui ont vu votre établissement sur un des grands portails de voyage (Booking, Tripadvisor, Abritel, Airbnb…)
vont chercher votre site internet pour y réserver en direct.

89%

Finiront par réserver chez vous si vous leur proposez une expérience digne des grands portails : un vrai moteur de réservation, sécurisé, multilingue avec des offres tarifaires adaptées aux attentes des voyageurs.

https://www.elloha.com/

elloha

Hébergements

Prestations de loisirs

Une solution 3 en 1

Outil de vente en ligne

Channel Manager Outil de synchronisation des plannings

Générateur de site

elloha

Disponible
Fin février
Début mars

Un modèle économique
attractif et accessible

Abonnement
Sans engagement

3 formules au choix

Offre Startup

Vente en ligne

0 €
Au lieu de 19 €

Offre Connect

Vente en ligne
+ Channel Manager

19 € / mois
Au lieu de 39 € / mois

Offre Magic

Vente en ligne
+ Channel Manager
+ Site internet

29 € / mois
Au lieu de 49 € / mois

elloha

La vente d'une prestation n'est soumise à aucune commission

Seuls frais à prévoir

Ceux liés

A votre solution de paiement en ligne	Aux commissions pris par les distributeurs (Booking, AirBnB…)

+ D'INFOS : Espace pro Charentes Tourisme

CHARENTES TOURISME

DESTINATION Cognac

Booster d'activité

Qualifier son offre

Développer sa relation client

Créer son site internet

Intégrer la réservation en ligne sur son site

Booster sa visibilité

Synchroniser ses plannings

Gérer sa E-Réputation

.....

Merci !

Emmanuelle BROTHIER - 05 45 97 13 32 emmanuelle@destination-cognac.com

Séverine Poineaud - 05 45 82 95 51 severine@destination-cognac.com

Olivier Gabard - 05 46 31 71 74 O.GABARD@charentestourisme.com

CHARENTES TOURISME
Booster d'activité

DESTINATION Cognac

Prochain Café de l'OT

Jeudi 21 mars 2019

14h30

Mon nom sur la toile

DESTINATION Cognac