



Guide des hébergements

Edition 2013

Guide d'informations

sur les hébergements touristiques,

les démarches qualifiantes,

et leur promotion.



Réseau National
des Destinations
Départementales



Document réalisé par Rn2D – Version1 - Décembre 2013

Recherches / enquête sur auprès des démarches réalisées en juin 2013.

Remerciements - Rn2D remercie toutes les personnes et organismes qui ont contribué à la réalisation de ce document en acceptant de nous fournir les éléments nécessaires, notamment pour la réalisation des fiches sur les démarches de la partie 2.

Rédaction : Christel BERLINGUE, chargée de mission Rn2D et Marjolaine THARAUD, étudiante en Bachelor Tourisme au sein du programme EMVOL (Groupe ESC Troyes) dans le cadre d'un stage à Rn2D.



Sommaire

Accélérateur de tourisme 7

Zoom sur l'ANCV et les chèques vacances 8

Partie 1 : Glossaire des hébergements (définitions, ratios et sources observation)

Hôtels 13

Hôtellerie de plein air 14

Terrains de camping ou de caravanage 14

Parcs résidentiels de loisirs 15

Aires naturelles de camping 16

Campings à la ferme / campings ruraux 16

Habitations légères de loisirs (H.L.L) 17

Résidences mobiles de loisirs 18

Meublés 19

Chambres d'hôtes 20

Résidences 21

Autres hébergements collectifs 22

Auberges de jeunesse 22

Centres internationaux de séjour 22

Centres de vacances et de loisirs 23

Centres sportifs 23

Villages de vacances 24

Villages résidentiels de tourisme 24

Maisons familiales de vacances 25

Gites de groupes 26

Autres hébergements 27

Hébergements insolites 27

Refuges de montagne 27

Résidences secondaires 28

Aires de stationnement pour camping-car 28

Bateaux habitables 28

Caravaneiges 28

Partie 2 : Les démarches qualifiantes

Démarches générales ou démarches par métier

Classement	31
Qualité Tourisme	33
Camping Qualité	35
Clévacances	37
Éthic étapes	39
Fleurs de soleil	41
Gîtes de France	43
HOTELcert	45
Logis	47

Démarches thématiques environnementales

Chouette nature	49
Clef Verte	51
Éco-label européen	53

Autres démarches thématiques

Accueil paysan	55
Accueil vélo	57
Bienvenue à la ferme	59
Rando accueil	61
Tourisme & handicap	63
Vignobles & découvertes	65

Démarches locales	67
Tableau synoptique des démarches	68

Partie 3 : Information et Promotion des hébergements touristiques

Bonnes pratiques pour la valorisation des hébergements touristiques sur les sites Internet des destinations départementales	71
Bonnes pratiques pour la valorisation des démarches qualifiantes par les CDT/ADT	77
Annexe : textes clés en main de promotion des démarches qualifiantes version courte et version longue	83



Introduction

Le guide des hébergements touristiques Rn2D s'adresse aux adhérents du réseau et a pour principal objectif de diffuser des informations fiables, homogènes et centralisées liées aux spécificités de ce secteur.



Les hébergements se situent, la plupart du temps, au cœur des séjours touristiques. Ce secteur est donc l'un des piliers fondamentaux du tourisme en France, qui ne cesse d'évoluer d'année en année. Des hébergements marchands traditionnels (hôtels, campings ou meublés de tourisme...) aux nouvelles catégories (résidences de tourisme, chambres d'hôtes, hébergements insolites...), ce document a pour vocation d'apporter une information juste et claire, de faciliter l'identification des différents types d'hébergements présents sur le territoire français et d'harmoniser les pratiques des ADT/CDT en matière notamment d'observation touristique (ratios et sources communs), d'information sur les démarches qualifiantes (labels, marques et démarches qualité) et en matière de valorisation et de promotion de l'offre.

Ce document représente un outil de travail dans lequel sont rassemblés des données et des renseignements utilisables pour chaque pôle d'une structure. Il se divise en trois parties distinctes.

Partie 1 – Glossaire des hébergements

La première partie constitue la mise à jour du glossaire des hébergements, à des fins d'observation touristique. Les informations collectées facilitent la recherche des textes réglementaires, la recherche des ratios et sources disponibles en matière d'observation touristique notamment.

Partie 2 – Les démarches qualifiantes

Cette partie rassemble les présentations des différentes démarches qualifiantes sous forme de fiches destinées à vous apporter des éléments fiables, objectifs et homogènes.

Ces fiches peuvent être utilisées comme outil d'information interne ou comme outil d'information des prestataires touristiques personnalisables localement.

L'ensemble des fiches présentes dans cette partie ont été réalisées par Rn2D et ont été validées par les structures porteuses des démarches.

Elles constituent un premier panorama des démarches qualifiantes nationales qui pourra par la suite être complété.

Partie 3 – Promotion des hébergements

Cette dernière partie se consacre à la valorisation et à la promotion des hébergements touristiques.

Elle livre des préconisations à destination des CDT/ADT pour une bonne information et valorisation des hébergements touristiques et des démarches qualifiantes auprès du grand public avec toujours le souci de la « logique client ».

Ces préconisations (principes, recommandations, écueils à éviter et illustrations) s'inspirent d'une étude réalisée par Rn2d en 2012*, de veille sur les pratiques du réseau et d'échanges lors de commissions avec nos adhérents.

Bien sûr, aujourd'hui, les clients sont également fortement influencés par d'autres facteurs externes d'information que les « démarches qualifiantes », notamment les avis de clients (sur des sites comme tripadvisor, booking, vinivi...). Loin d'éluder le rôle de ces avis, Rn2D a abordé le sujet lors de commissions marketing, mais celui-ci n'est pas traité dans le présent guide.

* « *Promotion des hébergements sur internet : quelles pratiques adopter pour valoriser l'offre hébergement sur les sites internet des ADT/CDT ?* », disponible dans les ressources documentaires de l'extranet www.rn2d.org.

Accélérateur de tourisme

Le guide Rn2D des hébergements touristiques est un document qui se veut objectif et évolutif, qui se base sur des recherches documentaires et des études réalisées en amont. La partie concernant les démarches qualifiantes a pu être réalisée grâce à la collaboration des labels qui ont bien voulu nous fournir des éléments clefs et ainsi que leur accord pour la publication de leurs fiches respectives. Il sera régulièrement mis à jour et tiendra compte des changements et des évolutions constantes du secteur touristique (nouvelles lois, création de labels, concepts d'hébergements...).

Le guide des hébergements touristiques Rn2D s'adresse à l'ensemble des pôles des ADT/CDT. Il s'inscrit dans la démarche « accélérateur de tourisme », initiée par le réseau en Septembre 2012. Cette démarche représente la volonté de rassembler notre réseau derrière un seul « nom de famille », afin d'expliquer collectivement la mécanique des ADT/CDT (leurs missions, leurs valeurs ajoutées...) et de gagner en visibilité auprès des clients (professionnels ou grand public), des prestataires privés et partenaires publics, des élus et des collectivités.

NOS 6 VALEURS ET ENGAGEMENTS POUR LA CROISSANCE DU TOURISME

1. Une expertise à 360°

multi-métiers, multi-publics, multi-filières

2. L'atout de la proximité

une vraie force de terrain

3. L'engagement des hommes et des femmes

des équipes rassemblées autour d'une passion commune

4. L'innovation

des laboratoires d'idées permanents

5. Un esprit partenaire

une philosophie du « décider et faire ensemble »

6. La force motrice d'un grand réseau national

des structures parties prenantes d'un mouvement collectif



Les parties 1 et 2 du guide sont destinées aux pôles ingénierie et développement des structures, qui ont pour missions de créer, développer et positionner l'offre de leur territoire. Ce pôle s'occupe de l'accompagnement à porteurs de projet, de l'observation touristique (veille et statistiques), de la qualité et de la mise en réseau.

La partie 3 est, quant à elle, destinée aux pôles information/promotion des ADT/CDT qui ont pour missions de faire connaître les produits et leurs destinations. Pour cela, ils sont en charge de l'information, de la promotion/communication, des relations presse et du marketing.

L'ANCV et les chèques vacances



Carte d'identité

Opérateur global des politiques sociales du tourisme, outil de lutte contre toute forme d'exclusion

Date de création : 1982

Type : Etablissement public

Thématiques principales : Favoriser l'accès aux vacances pour tous

Hébergements concernés : Tous types d'hébergements

Autres activités concernées : Restauration, voyages et transports, culture, loisirs

Zone géographique : France et Europe

Le réseau : 170 000 professionnels du tourisme et des loisirs

Structure porteuse : Sous la tutelle du Ministère de l'Artisanat, du Commerce et du Tourisme

L'ANCV, son rôle et ses missions

C'est un acteur majeur de la politique sociale du tourisme, créé pour permettre à la majorité de partir en vacances. C'est un modèle économique et solidaire, 100% autofinancé.

Ses principales missions

• **L'émission et diffusion des chèques vacances**, pour favoriser l'accès aux vacances pour tous.

(L'intégralité des excédents de gestion générés par cette activité est consacrée à des programmes d'action sociale et solidaire).

• **Le développement d'actions de solidarité** (programmes d'action sociale) en direction de différents publics (séniors, familles en difficulté, aides aux équipements touristiques, personnes handicapées...).

Ces programmes favorisent l'allongement de la durée de la saison pour les professionnels du tourisme.

L'ANCV soutient également les équipements touristiques à vocation sociale et renforce son action pour diffuser le chèque vacances auprès des salariés des petites entreprises.

Qu'est-ce que le chèque vacances ?

C'est un outil de lutte contre toute forme d'exclusion, représentant un levier économique pour les territoires. Il repose sur un principe de co-financement employeur / salariés.

Un instrument spécifique... Il est distribué sous conditions sociales, avec une contribution des hauts salaires nettement plus forte que celle des bas salaires.

...et un instrument de liberté :

Ses bénéficiaires définissent comme ils le souhaitent le contenu de leurs vacances.

Devenir partenaire : Pour accepter les chèques vacances dans votre hébergement, la démarche est simple et sans frais d'adhésion : il suffit de remplir un dossier de conventionnement en ligne (ancv.com).

Les avantages

- Une garantie de paiement (les chèques vacances étant prépayés),
- Elargir sa clientèle et augmenter son chiffre d'affaire,
- Allonger sa période de fréquentation,
- Bénéficier d'outils de promotion et de la force d'un réseau (guide en ligne, mobisite, bonnes affaires...),
- L'accès à un extranet privé et confidentiel (pour suivre son activité).

Le partenariat ANCV/Rn2D (bref rappel de la convention)

Rn2D s'est engagé, le 29 Novembre 2012, en faveur du chèque vacances en signant une convention de partenariat avec l'ANCV dans le but de promouvoir le dispositif. L'ANCV et Rn2D partagent tous deux les mêmes valeurs d'engagement et de solidarité en ce qui concerne le développement des destinations touristiques françaises.

L'objectif commun de ce partenariat est donc de contribuer au développement de l'activité économique touristique dans les régions françaises et a pour but d'élargir le réseau des professionnels du tourisme et des loisirs acceptant le chèque vacances comme mode de règlement.

Ce partenariat prévoit un soutien des adhérents du Rn2D (ADT/CDT) en faveur du développement du chèque vacances auprès des professionnels du tourisme dans les départements.

Comment promouvoir le dispositif (sur vos espaces promotion)

L'acceptation des chèques vacances peut constituer un critère important pour les clients au moment de choisir leur hébergement. Cette information doit donc être lisible et visible sur les sites internet des départements et les autres supports, et ce dès le début de la recherche car ce critère peut être discriminant.

Idées de bonnes pratiques

- L'insérer comme choix à cocher dans la page de recherche des espaces promotions des hébergements.
- Faire apparaître le logo lorsque l'hébergement est affilié, notamment dans les fiches produits.
- Le faire apparaître dans les caractéristiques de l'hébergement (sur la fiche résumé qui apparaît dans les résultats de recherche)
- Le présenter aux clients de la même façon que les labels, avec une info bulle et une description plus détaillée.

Vos outils, sur l'extranet Rn2D

- « **ANCV - chèques vacances - présentation ppt. – 2013** » : présentation synthétique à destination des professionnels du tourisme qui souhaiteraient se conventionner au chèque vacances
- « **ANCV - visibilité site internet adt/adrt** » document de présentation de la charte d'utilisation du logo et visibilité sur les sites internet des adt/adrt
- **Plaquette d'information** pour les professionnels en pdf

Site internet : www.ancv.com

Répertoire des prestataires affiliés anc v : <http://particulier.ancv.com/guide/formulaire>

Exemples de valorisation des chèques vacances

CHEZ MARYSE "AU BOUT DU CHEMIN"

Déclaré en Mairie

Chez Maryse, vous serez accueillis comme des amis ! Situé à 8 km de Villefranche-de-Rouergue, Maryse vous ouvre les portes de sa grande maison dans laquelle elle a aménagé 2 chambres d'hôtes et sera ravie de vous recevoir afin de vous aider à découvrir ce riche département et vous faire savourer sa cuisine.

Dans un cadre rustique, tout confort, à 8 km de Villefranche-de-Rouergue, 40 km de Rodez et Figeac, et à 25 km de Najac, Maryse vous accueille dans un corps de ferme. Chambres et table d'hôte. Possibilité de location de matériel. Abris pour auto, moto, vélo. Si vous êtes randonneur sur le GR10, Maryse vous accueille. En saison, cueillette de noix et châtaignes sur place. L'année.

Capacité : 8 Personne(s), 2 Chambre(s), 8 Personne(s) maximum

Langue(s)

Accueil : 

Coordonnées GPS

lat. 44° 20' 25" - long. 2° 8' 8"

Ouverture

- Du 01 janvier 2013 au 31 décembre 2013 - Ouverture

Services

Equipements et Services sur place

- Télévision couleur
- Congélateur
- Jardin
- Accès Internet
- Chambre familiale
- Equipements enfants (chaises)

Equipements et Services à proximité

- Lac (25.0 km)
- Équitation (14.0 km)
- Canoë-kayak (8.0 km)
- Location de vélos (8 km)
- Cinéma (8 km)
- Base de loisirs (4 km)
- Commerces (8 km)
- Pêche (2.0 km)
- Baignade (25.0 km)
- Golf (12 km)
- Sentier de randonnée (5 km)
- Rivière (8 km)
- Restaurant (8 km)
- Piscine collective (8.0 km)
- Tennis collectif (4.0 km)
- Musée (8 km)
- Cinéma (8 km)
- Lac et Plan d'eau (4 km)
- Office de Tourisme (8 km)

Tarifs & réservation

Tarifs, Modes de paiement

- Une personne (Chambres d'hôtes) : 45 €
- Deux personnes (Chambres d'hôtes) : de 50 € à 55 €
- Trois personnes (Chambres d'hôtes) : de 70 € à 75 €
- lit 2 personnes + lit 90
- Repas (Chambres d'hôtes) : 15 €
- Sur réservation
- Repas (Chambres d'hôtes) : 10 €
- Sur réservation. De 5 à 10 ans
- Panier Pique-Nique : 10 €

 Chèque

 Espèces

 Chèques Vacances

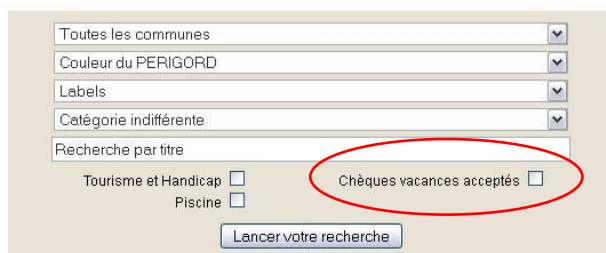
CAMPINGS - HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

Venez vivre au grand air ! Libérez vos envies en pleine nature. Partagez des moments de convivialité en famille ou entre amis...



Une nouvelle norme de classement nationale a été mise en place (cf. arrêté du 23/12/2009), elle est matérialisée par un pictogramme de couleur (vert) à l'intérieur duquel est représenté le nombre d'étoiles.

Les établissements qui ont cet affichage ont procédé à un reclassement. Ce dernier est attribué pour une période de 5 ans sur la base de critères plus modernes et qualitatifs.



Toutes les communes

Couleur du PERIGORD

Labels

Catégorie indifférente

Recherche par titre

Tourisme et Handicap

Piscine

Chèques vacances acceptés

Lancer votre recherche

Critère intégré sur le moteur de recherche de la Dordogne

Fiche produit de l'Aveyron

Partie 1

Glossaire des hébergements

Partie 1 : Définitions, Ratios & Sources

Hôtels . Hôtellerie de plein air . Résidences .

Meublés . Chambres d'hôtes .

Hébergements collectifs et autres...

La première partie constitue la mise à jour du glossaire des hébergements, à des fins d'observation touristique.

Les informations collectées facilitent la recherche des textes réglementaires, la recherche des ratios et sources disponibles en matière d'observation touristique notamment.

Nom catégorie

Nom hébergement

Définition du code du tourisme ou considérée la plus pertinente pour cet hébergement

Cum autem commodis intervallata temporibus convivia longa et noxia coeperint apparari vel distributio sollemnium sportularum, anxia deliberatione tractatur an exceptis his quibus vicissitudo debetur, peregrinum invitari conveniet, et si digesto plene consilio id placuerit fieri, is adhibetur qui pro domibus excubat aurigarum aut artem tesserariam profitetur aut secretiora quaedam se nosse congingit.

Cum saepe multa, tum memini domi in hemicyclo sedentem, ut solebat.

(référence de l'article du code du tourisme ou source).



Observation

Ratio : chambre *2

Sources : Atout France pour les hôtels classés, INSEE, CCI...



Démarches qualifiantes existantes pour ce type d'hébergement et présentes dans ce guide en partie 2.

Sont affichées en premiers les démarches générales ou métiers, puis les démarches thématiques et enfin les démarches thématiques environnementales.

Ratio : ratio officiel ou usuel (défini par le groupe de travail « base hébergements » de Rn2D) pour l'estimation de la capacité en nombre de lits touristiques si le nombre réel est inconnu.

*Exemple : On peut estimer le nombre de lits d'un hôtel de 35 chambres à 70. (35*2).*

Source :

Ne sont citées ici que les sources externes au réseau, identifiées par les ADT comme pertinentes pour le recensement de l'offre et la vérification des informations.

Néanmoins, la source la plus fréquemment utilisée par les ADT pour une grande partie des types d'hébergement est la base interne ou le système d'information touristique (SIT), c'est-à-dire la base de données de l'offre touristique alimentée et partagée avec les partenaires touristiques institutionnels.



Hôtels

Hôtel



Définition du code du tourisme

L'hôtel de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé, qui offre des chambres ou des appartements meublés en location à une clientèle de passage qui y effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois, mais qui, sauf exception, n'y élit pas domicile. Il peut comporter un service de restauration. Il est exploité toute l'année en permanence ou seulement pendant une ou plusieurs saisons. Il est dit hôtel saisonnier lorsque sa durée d'ouverture n'excède pas neuf mois par an en une ou plusieurs périodes.

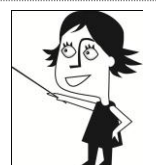
(article D311-4).

A noter : l'article D. 311-5 du code du tourisme prévoit désormais qu'un hôtel de tourisme peut être classé « quel que soit le nombre de chambres ». Le prérequis, prévu dans un arrêté d'application, qui imposait de « compter six chambres au minimum » doit donc être supprimé. (cf. arrêté du 3 octobre 2013 modifiant l'arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme).

Observation

Ratio : chambre x 2

Sources : Atout France pour les hôtels classés, INSEE, CCI



L'hôtellerie de plein air

Terrains de campings ou caravanage



Définition du code du tourisme

Les terrains aménagés de camping et de caravanage sont destinés à l'accueil de tentes, de caravanes, de résidences mobiles de loisirs et d'habitations légères de loisirs.

Ils sont constitués d'emplacements nus ou équipés de l'une de ces installations ainsi que d'équipements communs.

Ils font l'objet d'une exploitation permanente ou saisonnière et accueillent une clientèle qui n'y élit pas domicile.

Ils doivent disposer d'un règlement intérieur conforme à un modèle arrêté par le ministre chargé du tourisme.

(article D331-1-1)

Les terrains de camping sont répartis dans l'une des catégories désignées par un nombre d'étoiles croissant, en fonction de critères fixés par un tableau de classement élaboré par l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 et homologué par arrêté du ministre chargé du tourisme.

(article D332-1)

Sont classés terrains de camping :

a) Avec la mention "tourisme" les terrains aménagés de camping et de caravanage si plus de la moitié du nombre des emplacements dénommés emplacements "tourisme" est destinée à la location à la nuitée, à la semaine ou au mois pour une clientèle de passage ;

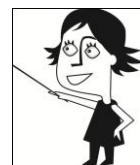
b) Avec la mention "loisirs" les terrains aménagés de camping et de caravanage si plus de la moitié du nombre des emplacements dénommés emplacements "loisirs" est destinée à la location supérieure au mois par une clientèle qui n'y élit pas domicile.

(article D332-1-1)

Observation

Ratio : emplacement x 3 (sont confondus emplacements nus et équipés d'un hébergement)

Sources : Atout France pour les campings classés, INSEE, FDHPA



Parcs résidentiels de loisirs

Définition du code du tourisme



Un parc résidentiel de loisirs est un terrain aménagé au sens du 1° de l'article R. * 111-32 du code de l'urbanisme (voir Habitations Légères de Loisirs dans le guide) et soumis à des normes en application de l'article R. * 111-46 du même code.

(article D333-3)

Les parcs résidentiels de loisirs exploités sous régime hôtelier sont destinés à l'accueil d'habitations légères de loisirs, de résidences mobiles de loisirs et de caravanes. Ils sont constitués d'emplacements nus ou équipés de l'une de ces installations, destinés à la location pour une durée pouvant être supérieure au mois, ainsi que d'équipements communs. Ils accueillent une clientèle qui n'y élit pas domicile.

Observation

Ratio : emplacement x 4 (ratio commission observation Rn2D)

Sources : Atout France pour les parcs résidentiels de loisirs classés

Un parc résidentiel de loisirs ne peut être exploité sous régime hôtelier qu'à la double condition qu'une seule personne physique ou morale ait la propriété ou la jouissance du terrain et que l'exploitation en soit assurée par une seule personne physique ou morale.

(article D333-4)

NB : Il s'agit d'un parc aménagé spécialement affecté pour l'accueil principal des habitations légères de loisirs.

Les parcs résidentiels de loisirs exploités sous régime hôtelier sont répartis dans l'une des catégories désignées par un nombre d'étoiles croissant, en fonction de critères fixés par un tableau de classement élaboré par l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 et homologué par arrêté du ministre chargé du tourisme.

(article D333-5)

Aires naturelles de camping

Définition

L'arrêté du 11 janvier 1993 relatif au classement des terrains de camping prévoyait une catégorie de terrains de camping classés avec la mention "aires naturelles". Ces terrains répondaient à des normes d'équipement et de confort moins exigeantes que celles des terrains de camping classés en étoiles et répondaient à une réelle demande des consommateurs souhaitant passer leurs vacances dans de petites structures situées en pleine nature. La réforme initiée par la loi Tourisme de 2009 a conduit à supprimer par arrêté du 6 juillet 2010 la possibilité de créer de telles aires.

(Source : Fédération Française de Camping et de Caravaning)



Observation

Ratio : emplacement x 3
Sources : labels



Terrain ayant vocation à être implanté dans les espaces naturels notamment agricoles. Respect de la végétation existante et de l'environnement naturel. Une seule aire naturelle par unité foncière. Interdiction du garage de caravanes. Sa capacité ne peut excéder 25 emplacements et sa surface un hectare.

(Référence réglementaire : arrêté du 11 janvier 1993)

En cours d'élaboration :

Il est proposé de créer un classement de terrains de camping dans la catégorie "aires naturelles » (sans étoiles). La procédure de classement sera confiée comme pour les terrains de camping à un cabinet accrédité par le COFRAC, sur la base d'une grille simplifiée reflétant les caractéristiques recherchées pour ce type d'hébergement. Les terrains de campings classés aires naturelles seront ainsi éligibles au taux réduit de TVA comme tous les terrains de camping.

Les projets de textes ont été examinés par la Commission des hébergements touristiques marchands d'Atout France réunie le 19 juin 2013.

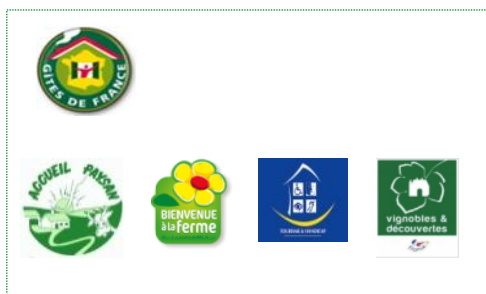
Source : DGCS, juin 2013

Campings à la ferme/ Campings ruraux

Définition

Camping sur l'exploitation agricole. Une simple déclaration à la mairie suffit pour ouvrir un terrain d'une capacité maximum de 6 emplacements (ou 20 personnes) sauf en cas de réglementation locale particulière. Les campeurs doivent pouvoir disposer d'un minimum de 100 m² par famille. L'équipement sanitaire mis à disposition peut se limiter à un point d'eau, un lavabo, un WC, éventuellement une douche chaude. Sur les 2 200 campings déclarés actuellement en France, environ les ¼ sont des campings à la ferme proposés par des agriculteurs. La formule est particulièrement développée dans le sud-ouest.

(Source : renvoi à la définition des chartes Gîtes de France, Accueil Paysan, Bienvenue à la Ferme...)



Observation

Ratio : Emplacement x 3
Sources : labels, mairies

Habitations légères de loisirs



Observation

Ratio et source : selon établissement dans lequel est implanté l'HLL

Définition réglementaire

Les règles relatives aux habitations légères de loisirs sont fixées par les articles R.*111-30 à R.*111-32, R.*421-2 et R.*421-9 du code de l'urbanisme.

(article D.333-1 du code du tourisme)

Sont regardées comme des habitations légères de loisirs les constructions démontables ou transportables, destinées à une occupation temporaire ou saisonnière à usage de loisir.

*(article R*111-31 du code de l'urbanisme)*

*(article R*111-32 du code de l'urbanisme)*



Les habitations légères de loisirs peuvent être implantées :

- **1° Dans les parcs résidentiels de loisirs** spécialement aménagés à cet effet ;
- **2° Dans les terrains de camping** régulièrement créés, sous réserve que leur nombre soit inférieur à trente-cinq lorsque le terrain comprend moins de 175 emplacements ou à 20 % du nombre total d'emplacements dans les autres cas ;
- **3° Dans les villages de vacances classés en hébergement léger** au sens du code du tourisme ;
- **4° Dans les dépendances des maisons familiales de vacances** agréées au sens du code du tourisme.

*(article R*111-32 du code de l'urbanisme)*

Résidences mobiles de loisirs

Observation

Ratio et source : selon établissement dans lequel est implanté l'HLL

Définition réglementaire

Sont regardés comme des résidences mobiles de loisirs les véhicules terrestres habitables qui sont destinés à une occupation temporaire ou saisonnière à usage de loisir, **qui conservent des moyens de mobilité leur permettant d'être déplacés par traction mais que le code de la route interdit de faire circuler** .

(article R*111-33 du code de l'urbanisme)

Les résidences mobiles de loisirs ne peuvent être installées que :

1° Dans les parcs résidentiels de loisirs mentionnés au 1° de l'article R. 111-32, à l'exception des terrains créés après le 1er octobre 2007 et exploités par cession d'emplacements ou par location d'emplacements d'une durée supérieure à un an renouvelable ;

2° Dans les terrains de camping classés au sens du code du tourisme ;

3° Dans les villages de vacances classés en hébergement léger au sens du code du tourisme.

(article R*111-34 du code de l'urbanisme)

Remarque : **résidence mobile de loisir est la nouvelle appellation des mobil-homes.**

Caravanes

Observation

Ratio et source : selon établissement dans lequel est implantée la caravane

Définition réglementaire

Sont regardés comme des caravanes les véhicules terrestres habitables qui sont destinés à une occupation temporaire ou saisonnière à usage de loisir, **qui conservent en permanence des moyens de mobilité** leur permettant de se déplacer par eux-mêmes ou d'être déplacés par traction et que le code de la route n'interdit pas de faire circuler.

(article R*111-37 du code de l'urbanisme)

Meublés

Meublés de tourisme

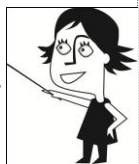


Observation

Ratio : meublé x 4

Sources :

- ADT/CDT pour les meublés classés (exception par rapport aux autres types d'hébergement classés, référencés par Atout France)
- Labels
- Mairies (obligation de déclaration en mairie).



Définition du code du tourisme

Les meublés de tourisme sont des **villas, appartements, ou studios meublés**, à l'usage exclusif du locataire, offerts en location à une clientèle de passage qui y effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois, et qui n'y élit pas domicile.

(article D324-1)

La déclaration de location d'un meublé de tourisme, que celui-ci soit classé ou non au sens du présent code, prévue à l'article L. 324-1-1 est adressée au maire de la commune où est situé le meublé par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception.

La déclaration précise l'identité et l'adresse du déclarant, l'adresse du meublé de tourisme, le nombre de pièces composant le meublé, le nombre de lits, la ou les périodes prévisionnelles de location et, le cas échéant, la date de la décision de classement et le niveau de classement des meublés de tourisme.

Tout changement concernant les éléments d'information que comporte la déclaration fait l'objet d'une nouvelle déclaration en mairie.

La liste des meublés de tourisme, classés ou non au sens du présent code, est consultable en mairie.

(article D324-1-1)

L'organisme qui a effectué la visite de classement transmet mensuellement, par voie électronique, à l'organisme mentionné à l'article L. 132-2*, les décisions de classement.

(article D324-5) * CDT/ADT

Remarques concernant le parc des meublés classés :

- Les nouvelles normes de classement des meublés de tourisme sont applicables depuis Août 2010. Il reste néanmoins des meublés classés aux anciennes normes (donc avant Août 2010) dont le classement reste en vigueur 5 ans à partir de leur date de classement. Il restera donc des meublés de tourisme classés aux anciennes normes jusqu'en juillet 2015. Ceci est une exception parmi les hébergements classés.
- Un meublé labellisé n'est pas forcément classé.
- La déclaration en mairie est obligatoire pour tout meublé classé ou non.

Chambres d'hôtes

Chambres d'hôtes

Définition du code du tourisme

Les chambres d'hôtes sont des chambres meublées situées chez l'habitant en vue d'accueillir des touristes, à titre onéreux, pour une ou plusieurs nuitées, assorties de prestations.

(Article L324-3)

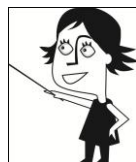
L'activité de location de chambres d'hôtes mentionnée à l'article L. 324-3 est la fourniture groupée de la nuitée et du petit déjeuner. Elle est limitée à un **nombre maximal de cinq chambres pour une capacité maximale d'accueil de quinze personnes**. L'accueil est assuré par l'habitant.

(article D324-13)

Chaque chambre d'hôte donne accès à une salle d'eau et à un WC. Elle est en conformité avec les réglementations en vigueur dans les domaines de l'hygiène, de la sécurité et de la salubrité.

La location est assortie, au minimum, de la fourniture du linge de maison.

(article D324-14)



Observation

Ratio : chambre x 2 (attention : il s'agit du nombre de chambres et non du nombre de propriétaires)

Sources : Labels pour les chambres d'hôtes labellisées, mairies pour les chambres d'hôtes déclarées)

La déclaration de location d'une ou plusieurs chambres d'hôtes prévue à l'article L. 324-4 est adressée au maire de la commune du lieu de l'habitation concernée par voie électronique, lettre recommandée ou dépôt en mairie et doit faire l'objet d'un accusé de réception.

La déclaration précise l'identité du déclarant, l'identification du domicile de l'habitant, le nombre de chambres mises en location, le nombre maximal de personnes susceptibles d'être accueillies et la ou les périodes prévisionnelles de location.

Tout changement concernant les éléments d'information que comporte la déclaration fait l'objet d'une nouvelle déclaration en mairie.

La liste des chambres d'hôtes est consultable en mairie.
(article D324-15)

Résidences

Résidences de tourisme



Définition du code du tourisme

La résidence de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé, faisant l'objet d'une exploitation permanente ou saisonnière. Elle est **constituée d'un ou plusieurs bâtiments d'habitation individuels ou collectifs regroupant, en un ensemble homogène, des locaux d'habitation meublés et des locaux à usage collectif**. Les locaux d'habitation meublés sont proposés à une clientèle touristique qui n'y élit pas domicile, pour une occupation à la journée, à la semaine ou au mois. Elle est dotée d'un minimum d'équipements et de services communs. Elle est gérée dans tous les cas par une seule personne physique ou morale.

(article D321-1)

A noter : Pour être classée "Résidence de tourisme" une résidence doit avoir une capacité d'accueil minimale de 100 lits (personnes susceptibles d'être accueillies).

Définition du Syndicat National des Résidences de Tourisme (SNRT)

Une Résidence de Tourisme est un ensemble de logements « prêt-à-vivre », équipés pour recevoir une clientèle touristique (loisirs ou affaires) en séjours de toute durée. Elle est gérée par un seul exploitant et les appartements sont standardisés.

L'appellation Résidence de Tourisme est normalement réservée aux résidences classées, conformément à un référentiel national qui va de 1 à 5 étoiles.

Un nouveau classement a été mis en place en 2010 et depuis le 1/1/2013 seules les résidences répondant aux nouvelles normes peuvent afficher le panneau « Résidence de Tourisme ».

L'appellation commerciale des établissements étant libre, on trouve sur le marché des Résidences de Tourisme, des résidences hôtelières, des apart'hôtels...

(Source : www.snrt.fr)

Observation

Ratio : aucun

Sources : Atout France pour les résidences de tourisme classées, Syndicat National des Résidences de Tourisme



Autres hébergements collectifs

Auberges de jeunesse



Observation

Ratio : aucun
Sources : FUAJ

Définition

Une Auberge de Jeunesse est un établissement généralement régi par une association à but non lucratif. Elle offre aux usagers **un hébergement et un service de restauration limité et/ou une cuisine individuelle de même que d'autres prestations, programmes et activités**. Ces derniers sont **principalement destinés aux jeunes** dans un objectif éducatif et récréatif.

Les Auberges de Jeunesse offrent en règle générale un **hébergement en chambres collectives ou en dortoirs**. La plupart des auberges de jeunesse sont affiliées à la Fédération Unie des Auberges de Jeunesse (FUAJ) ou au réseau Hostelling International mis en place par l'International Youth Hostel Federation (IYHF).

(source UNAT)

Centres internationaux de séjours



Observation

Ratio : aucun
Sources : UNAT, Direction
Départementales de la Jeunesse
et des Sports

Définition

Les Centres Internationaux de Séjour offrent, **outre un hébergement, un service de restauration " à la carte " et d'animation**. Le concept de ces centres internationaux de séjours repose sur la convivialité, la rencontre et **les échanges internationaux**.

Ce dernier étant considéré comme le véritable lieu de brassage social, recherché par le concept.

Les prestations (ménages, changements des draps, etc.) sont réalisées par le personnel du Centre, et non par les jeunes eux-mêmes comme cela peut-être le cas en Auberge de Jeunesse par exemple.

(source UNAT)

Centres de vacances et de loisirs (CVL)



Observation

Ratio : aucun

Sources : ras

Définition

Le Centre de Vacances et de Loisirs est un terme général ; il regroupe en effet deux entités bien distinctes :

- le Centre de Vacances
- le Centre de Loisirs sans Hébergement

Le Centre de Vacances

Est considéré comme Centre de Vacances soumis à déclaration : tout établissement permanent ou temporaire, où sont collectivement hébergés, hors du domicile familial, à l'occasion de leurs vacances scolaires, de leurs congés professionnels ou de leurs loisirs des mineurs âgés de plus de 4 ans.

Un centre de vacances existe dès lors que :

- l'hébergement se fait hors du domicile familial.
- le séjour se déroule hors du temps scolaire des participants.
- les enfants et les jeunes ont plus de 4 ans et moins de 18 ans.

Le centre de vacances peut donc se présenter sous différentes typologies de produits : (colonies de vacances, centres de vacances collectives d'adolescents, camps équipés pour les jeunes, auberges de jeunesse, relais, chalets de montagne, foyers assurant des hébergements de vacances, centres sportifs de vacances, camps de scoutisme...)

(Source : UNAT)

(Références réglementaires : arrêté du 19 mai 1975, voir ministère de la Jeunesse et des Sports pour plus de précisions)

Centres sportifs



Observation

Ratio : aucun

Sources : INSEE, Ministère de la Jeunesse et des Sports,...

Définition

Un centre sportif a double vocation : lieu d'hébergement et de restauration, c'est aussi un lieu où sont exercées des activités sportives.

Il possède l'agrément du Ministère de la Jeunesse et des Sports.
(source INSEE)



Villages de vacances



Observation

Ratio : aucun

Sources : Atout France pour les villages de vacances classés, UNAT

- des installations communes destinées aux activités de caractère sportif et aux distractions collectives
- pour les repas, l'une ou l'autre des deux formules suivantes : restaurant ou cuisine individuelle par gîte avec ou sans distribution de plats cuisinés. (article D325-2)

*voir aussi articles D325-3 à D325-3-4

Définition du code du tourisme

Est considéré comme village de vacances tout centre d'hébergement, faisant l'objet d'une exploitation globale de caractère commercial ou non, destiné à assurer des séjours de vacances, selon **un prix forfaitaire comportant, outre la pension, l'usage d'équipements communs, d'installations sportives et de distractions collectives.**

Peuvent seuls être dénommés villages de vacances ceux qui satisfont aux conditions énumérées aux articles D. 325-2 et suivants*.

Les établissements à but non lucratif et à caractère spécifiquement social, ayant le caractère de maisons familiales de vacances, demeurent soumis à la réglementation qui leur est propre. (article D325-1)

Les villages de vacances comprennent :

- des hébergements individuels ou collectifs et des locaux affectés à la gestion et aux services

Villages résidentiels de tourisme



Observation

Ratio : aucun

Sources : Atout France pour les VRT classés

Définition du code du tourisme

Le village résidentiel de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé **qui s'inscrit dans le périmètre d'une opération de réhabilitation de l'immobilier de loisirs** définie par l'article L. 318-5 du code de l'urbanisme. Il est constitué d'un ensemble de locaux d'habitation meublés et est doté d'équipements et de services communs dans des locaux situés à proximité. (article R323-1)

Les locaux d'habitation sont proposés à la location à une clientèle touristique qui n'y élit pas domicile, pour une occupation à la journée, à la semaine ou au mois. (article R323-2)

Le village résidentiel de tourisme est géré par une seule personne dans le cadre d'un contrat de location d'une durée au moins égale à neuf ans. Durant cette période, les propriétaires des locaux peuvent bénéficier d'un droit de réservation prioritaire pour une période limitée à l'intérieur de l'année. (article R323-3)

Pour être classé village résidentiel de tourisme, l'établissement doit comprendre des locaux meublés répartis en catégories, en fonction de critères fixés par un tableau de classement élaboré par l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 et homologué par arrêté du ministre chargé du tourisme, ainsi que des locaux et équipements communs définis par ledit tableau et situés à proximité. (article D323-4)

A noter : il s'agit d'un classement simple sans étoiles.

Maisons familiales de vacances



Définition du code du tourisme

Les maisons familiales de vacances sont des **établissements sans but lucratif, à caractère social, familial et culturel** qui ont pour principale vocation l'accueil des familles pendant leurs vacances et leurs loisirs. Elles sont, en priorité, ouvertes aux familles ayant des revenus modestes.

Elles peuvent accueillir, notamment en dehors des vacances scolaires, d'autres catégories d'usagers définies par arrêté interministériel.

Elles doivent offrir des **locaux d'hébergement, des moyens de restauration et des services collectifs** adaptés aux besoins des familles. (article D325-13)

Les locaux d'hébergement peuvent être répartis en unités collectives ou individuelles, être regroupés sur un même terrain ou dispersés sur le territoire d'une commune ou de communes avoisinantes, sous réserve que les trajets à parcourir permettent aux usagers l'accès quotidien du bureau d'accueil et des services collectifs familiaux.

Ils peuvent comprendre, en totalité ou en partie, des locaux dépourvus de fondations, démontables, transportables ou tractables.

Ceux-ci doivent être installés par les organismes gestionnaires sur des emplacements fixes, sauf dérogation accordée par le préfet, pendant toute la durée d'ouverture annuelle des maisons familiales de vacances.

Les locaux dans lesquels fonctionne la maison familiale de vacances peuvent être utilisés pour une autre activité en dehors des vacances scolaires. (article D325-14)

Les maisons familiales de vacances assurent une restauration collective ou offrent des moyens individuels permettant de confectionner des repas. (article D325-15)

Observation

Ratio : aucun

Sources : ras

Gîtes de groupes

Définition

Il n'existe pas de définition réglementaire concernant les gîtes de groupes. S'agissant d'une appellation commerciale, nous retiendrons la définition suivante :

Le gîte de groupe est conçu pour **l'accueil collectif d'individuels et de groupes, en étape ou en séjour (de 15 à 100 personnes, sauf dérogation locale exceptionnelle en-dessous de 15 personnes.)**

(Source : Gîtes de France)

A noter : il existe également une typologie « **Gîtes d'enfants** » définie comme telle : Le Gîte d'Enfants est une formule d'accueil "Gîtes de France" permettant d'accueillir dans un environnement familial des enfants de 4 à 15 ans.

Le nombre d'enfants présents durant les séjours, y compris les enfants de la famille âgés de moins de 15 ans, sera au minimum de 3 et au maximum de 20. L'activité Gîte d'Enfants s'exerce à l'occasion des périodes de vacances scolaires et éventuellement des week-ends.

(Source : Gîtes de France)



Observation

Ratio : aucun

Sources : labels

A noter : la commission observation de Rn2D préconise de comptabiliser les Gîtes d'enfants dans la même catégorie



A propos du classement

Le code du tourisme ne fixe pas de capacité maximale concernant les meublés de tourisme. Il ressort toutefois de la définition du meublé de tourisme et des critères de classement, que cette catégorie d'hébergement touristique concerne principalement les locations saisonnières de dimension familiale.

C'est la raison pour laquelle la grille de classement des meublés prévoit des sanitaires supplémentaires au-delà d'une capacité de 7 personnes sans fixer de quotas. Elle fixe par ailleurs à 4 personnes la capacité maximale des chambres pour les 4 premières catégories (et 3 pour les 5 étoiles) et ne peut donc s'appliquer aux hébergements de grande capacité, commercialisés sous l'appellation « gîtes d'étape », « gîtes de groupe » qui comportent généralement des locaux à sommeil sous forme de dortoirs.

En tout état de cause, les meublés de capacité supérieure à 15 personnes sont soumis à la réglementation des ERP (établissements recevant du public) de 5^{ème} catégorie et doivent à ce titre bénéficier d'une présence humaine 24h sur 24h. Dès lors, ces hébergements ne remplissent plus la condition « d'usage exclusif du locataire » prévue à l'article D. 324-1 du code du tourisme portant définition du meublé de tourisme et ne peuvent donc prétendre à un classement dans cette catégorie. (Source : DGCIS)

Autres hébergements

Hébergements insolites



Observation

Ratio et source : selon établissement dans lequel est implanté l'hébergement insolite

Définition

Le code de l'urbanisme définit trois types d'hébergement : les habitations légères de loisirs (H.L.L), les résidences mobiles de loisirs (mobil home) et les caravanes. **Les hébergements dits « insolites » sont définis par « assimilation » à l'une de ces catégories.**

Ces hébergements de plein air doivent être installés dans les terrains aménagés : terrains de camping, parcs résidentiels de loisirs et villages de vacances classés en hébergement léger. En dehors de ces terrains aménagés, seules les H.L.L sont soumises au droit commun des constructions, c'est-à-dire à la déclaration préalable ou au permis de construire selon la surface. Par exemple, les cabanes dans les arbres ou les yourtes équipées de blocs sanitaires sont assimilées à des H.L.L.

Ces hébergements « insolites » ne répondent pas à la définition du meublé de tourisme (villa, appartement, studio) et ne sont donc pas classables dans la catégorie des meublés de tourisme. (Source DGCS)

Refuges de montagnes



Observation

Ratio : aucun
Sources : ras

Définition du code du tourisme

Un refuge est un **établissement d'hébergement recevant du public gardé ou non, situé en altitude dans un site isolé.**

Son isolement est caractérisé par l'absence d'accès tant par voie carrossable que par remontée mécanique de type téléporté ouvertes au public et par l'inaccessibilité pendant au moins une partie de l'année aux véhicules et engins de secours.

Le refuge est situé en zone de montagne, au sens du chapitre 1^{er} du titre 1^{er} de la loi n° 85-30 du 9 janvier 1985 relative au développement et à la protection de la montagne. (article D326-1)

Le refuge **offre un hébergement à caractère collectif à des personnes de passage.** La capacité d'hébergement d'un refuge est limitée à 150 personnes. Les mineurs peuvent y être hébergés.

En complément des équipements nécessaires à l'hébergement, le refuge peut disposer des aménagements permettant de dispenser un service de restauration. (article D326-2)

Résidences secondaires

Observation

Ratio : résidence *5

Sources : INSEE,
FILOCOM (Fichier des logements
par commune), Atout France

Définition statistique de l'INSEE

Une résidence secondaire est un logement utilisé pour les week-ends, les loisirs ou les vacances. Les logements meublés loués (ou à louer) pour des séjours touristiques sont également classés en résidences secondaires.

La distinction entre logements occasionnels et résidences secondaires est parfois difficile à établir, c'est pourquoi, les deux catégories sont souvent regroupées. (source INSEE)

Aires de stationnement pour camping-car



Définition

Emplacement réservé aux camping-cars, destiné à la vidange des eaux usées et des WC, qui permet un ravitaillement en eau et qui, dans certains cas, autorise en toute légalité, une halte nocturne ; dans ce cas, un raccordement électrique est parfois proposé.

(Source : commission observation Rn2D)

Observation

Ratio : aucun

Sources : FFCC, sites d'information pour les camping-caristes



Bateaux habitables

Définition

Un bateau est considéré comme "habitable" lorsqu'il est équipé, même sommairement, pour permettre à son équipage d'y passer la nuit.

(décret N°91-731 du 23 juillet 1991 relatif à l'équipage et à la conduite des bateaux circulant ou stationnant sur les eaux intérieures est à l'article 7, section 1 chapitre 1er Titre II)

Caravaneiges

Définition

Mode de caravaning pratiqué dans les stations de sports d'hiver.

(Source : commission observation Rn2d)

Partie 2

Les démarches qualifiantes

Partie 2 : Labels, Marques & Démarches qualité

Fiches labels . Qualifications des hébergements

Marques nationales et collectives

Démarches qualifiantes...

Cette partie rassemble les présentations des différentes démarches qualifiantes sous forme de fiches destinées à vous apporter des **éléments fiables, objectifs et homogènes**.

Ces fiches peuvent être utilisées comme outil d'information interne ou comme outil d'information des prestataires touristiques personnalisables localement.

L'ensemble des fiches présentes dans cette partie ont été réalisées par Rn2D et **ont été validées par les structures porteuses des démarches**.

Elles constituent un premier panorama des démarches qualifiantes nationales qui pourra par la suite être complété.

Nom démarche

Carte d'identité

Date de création : date de création de la démarche

Type : la qualification en « label », « démarche qualité », « marque collective »... a été faite en fonction des termes utilisés par la structure porteuse

Hébergements concernés :

Zone géographique : France et/ ou international

Nombre d'établissement classés : chiffres été 2013

Structure porteuse : fédération, association, ministère portant la démarche

Chaque fiche comporte les thèmes suivants :

- **Description de la démarche** : la démarche décrite en quelques mots
- **Niveaux de confort** : existence éventuelle d'un système de classement en étoiles, épis, cheminées...
- **Les principales valeurs** : valeurs portées par la démarche
- **Comment se faire classer / obtenir le label ?** éventuels prérequis (ex: classement) et objet de la qualification (produit, service, thématique de service...).
- **Modalités de contrôle** : signature d'une charte, audit externe, visite par un relais de la démarche...
- **Lien avec le développement durable** : détaillé le cas échéant
- **Animation locale** : structure(s) animant éventuellement la démarche au niveau local
- **Pourquoi devenir « » ?** arguments à destination des prestataires communiqués par la structure porteuse
- **Coût de la démarche** : coût d'entrée, coût d'adhésion éventuel...
- **Pour plus de renseignements** : coordonnées de la structure porteuse au niveau national.

Comment personnaliser les fiches ?

Vous avez la possibilité si vous le souhaitez de personnaliser les fiches avant de les diffuser.

Pour cela, à la fin de chaque fiche, un espace libre est à votre disposition :

1. Ajoutez un cadre de couleur comme ci-dessous*
2. Précisez le titre « *[Nom démarche] en [nom de votre département]* »
3. Précisez les informations locales, par exemple : *le nombre d'établissements sur votre territoire, le tarif d'adhésion, l'existence d'un relais local, le logo de l'ADT... (voir exemple ci-dessous)*
4. *Si vous souhaitez une personnalisation plus importante, utilisez les informations de la fiche pour créer votre propre support.*

Qualité Tourisme en Ardèche

79 établissements portent la marque *Qualité Tourisme* en Ardèche (31 campings, 20 hôtels-restaurants, 5 hôtels, 11 lieux de visites, 8 restaurants et 4 offices de tourisme,)

*Pour plus d'information, contactez
Ardèche Tourisme, M.Untel*

Tel. 04 45 22 11 00 - untel@ardechetourisme.com

Classement

Carte d'identité

Classement officiel français des hébergements touristiques

Date de création : système rénové en 2009

Type : classement officiel

Hébergements concernés : hôtels, campings, parcs résidentiels de loisirs, résidences de tourisme, villages de vacances, villages résidentiels de tourisme et meublés de tourisme.

Zone géographique : France

Nombre d'établissements : 12 445 hôtels, 5 411 campings, 98 PRL, 1 196 résidences de tourisme, 222 villages vacances (*source : Atout France juin 2013*) – parc des meublés nouvelles normes à estimer

Structure porteuse : Animation du dispositif confiée à Atout France par la loi du 22 juillet 2009



Description de la démarche

Réformé en profondeur en 2009, le classement a pour principal objectif d'apporter une garantie officielle de qualité de service et de confort dans les hébergements touristiques français. Volontaire, il reste le repère officiel de qualité des hébergements.

Niveaux de confort

Classement de 1* à 5* pour tous les hébergements. 1* correspond à une gamme économique, 2* ou 3* correspondent à un milieu de gamme et les 4* ou 5* correspondent à du haut et du très haut de gamme. A noter que les hôtels 5* peuvent prétendre à la distinction « Palace » décernée par un jury spécifique animé par Atout France.

Principales valeurs

Un accueil soigné dans un établissement bien entretenu; Une information fidèle et complète sur les services proposés ; Le traitement et le suivi de la satisfaction et des réclamations; Une équipe sensibilisée à l'accueil des clients en situation de handicap; Une équipe sensibilisée au développement durable

Comment se faire classer ?

Hors meublés :

1. Création d'un compte sur le site www.classement.atout-france.fr
2. Envoi du prédiagnostic au cabinet de contrôle de son choix accrédité par le COFRAC
3. Commande d'une visite de contrôle auprès d'un organisme accrédité par le COFRAC
4. Visite par l'organisme et délivrance d'un certificat de visite valable 3 mois
5. Transmission de la demande de classement depuis www.classement.atout-france.fr
6. Atout France prononce et publie le classement

Meublés de tourisme :

1. Commande d'une visite auprès d'un établissement agréé ou accrédité par le COFRAC (liste sur www.classement.atout-france.fr)
2. Visite suivie d'un certificat de contrôle dans laquelle figure une proposition de classement
3. Délai de 15 jours pour refuser la proposition. Au-delà de ce délai, le classement est acquis.
4. Les décisions de classement sont transmises par les organismes chargés des visites de classement à l'organisme départemental du tourisme concerné (CDT, ADT, ...).

Objet du contrôle

Tous les hébergements sont évalués selon :

- la **qualité de confort des équipements** (pour environ 65% des critères*),
- la **qualité des services** proposés dans les établissements (25%),
- les bonnes pratiques en matière de respect de **l'environnement** (6%),
- l'accueil des **clientèles en situation de handicap** (4%).

* % du nombre de critères d'après le référentiel hôtels

Modalités de contrôle

Visite de contrôle par un organisme externe (accrédité par le COFRAC ou agréé pour le classement des meublés).

Visite déclarée sauf pour les catégories 4* et 5* en hôtellerie, où il s'agit d'une visite mystère.

Visite s'effectuant obligatoirement pendant la période d'activité.

Renouvellement

Le classement est valable 5 ans. Pour le renouveler, l'exploitant doit réitérer la démarche avant la fin de validité de son classement depuis son espace personnel.

Lien au territoire

NC.

Lien avec le développement durable

Tous les référentiels comportent un chapitre « Environnement et développement durable » (environ 6% des critères).

Animation locale

Les institutionnels du tourisme et les CCI délivrent une information, voire un accompagnement et des formations au classement.

Pourquoi se faire classer ?

- « **Valoriser son engagement** pour la qualité auprès des clientèles françaises et internationales.
- **Des étoiles reconnues** correspondant aux standards internationaux.
- **Une inspection selon un principe de scoring** laissant la possibilité aux établissements d'exprimer leurs spécificités commerciales.
- **Avantages divers** liés au classement selon la catégorie (ex : utilisation des chèques vacances, taux de TVA réduit, porte d'entrée vers des démarches qualité...).
- **Bénéficier d'une visibilité et promotion accentuée** sur les sites des destinations touristiques françaises. »



Coût de la démarche

Le coût de la visite est à la charge des exploitants. Les tarifs pratiqués sont libres. Ils varient généralement selon la taille de l'établissement, la nécessité ou non d'une visite mystère et la catégorie demandée. Il faut également compter le coût d'un panneau de classement. (facultatif pour les meublés).

Pour plus de renseignements

Atout France

79-81 rue de Clichy, 75009 PARIS

Tél. 01 39 26 57 88

(du lundi au vendredi, de 9h à 18h)

classement@atout-france.fr

www.classement.atout-france.fr



Carte d'identité

Marque ombrelle sélectionnant les démarches qualité selon des engagements nationaux

Date de création : 2005

Type : Démarche qualité, marque collective

Thématiques principales : Qualité des prestations proposées

Hébergements concernés : Hôtels-restaurants (1521), Hôtel (824), Campings (972), Résidences de tourisme (19), Centres d'accueil pour enfants - jeunes (9), Chambres d'hôtes (12), Gîtes d'étape (9), Villages de vacances (10)

Autres activités concernées : offices de tourisme, lieux de visites, activités de pleine nature, restaurants et agences de locations saisonnières

Zone géographique : France

Nombre de structures porteuses de la marque : plus de 5 900 dont 3 376 hébergements.

Structure porteuse : Ministère en charge du tourisme, Sous direction du Tourisme, DGCIIS

Description de la démarche

Qualité Tourisme, déposée par le Ministère en charge du tourisme, constitue un gage de confiance pour les professionnels et leurs clients. Il s'agit d'une sélection des démarches qualité menées par des réseaux (métiers ou territoires) selon des engagements nationaux. Le Plan Qualité Tourisme (PQT) a été créé afin d'améliorer la qualité de l'offre touristique française, la visibilité des prestations de qualité offertes par les professionnels ainsi que pour améliorer l'organisation du tourisme en France.

Niveaux de confort

Pas d'échelon de classement propre à la démarche.

Principales valeurs

Les valeurs fondamentales de cette démarche sont la qualité de l'accueil et des services (accueil personnalisé, information claire et précise, personnel compétent...), le professionnalisme, la valorisation des ressources locales, le confort et la propreté des lieux ainsi que l'écoute client.

Déclinaisons de la gamme

Pas de déclinaison de la gamme.

Comment devenir Qualité tourisme ?

Prérequis

L'adhésion à Qualité Tourisme est volontaire. Il y a cependant des conditions à remplir pour être éligible : le candidat doit au préalable avoir mis en place une démarche qualité conforme aux Engagements Nationaux de Qualité, qui représentent les exigences essentielles à la satisfaction des clients. Pour les hébergements, le classement est également obligatoire.

Objet de la labellisation

Pour qu'une démarche soit reconnue par le Plan Qualité Tourisme, les conditions suivantes doivent être remplies :

- Respecter les conditions de base du Plan Qualité Tourisme,
- Organiser l'écoute client (traitement systématique des réclamations, organisation d'une enquête satisfaction)
- Décliner les engagements nationaux de qualité, dans sa grille d'audit en critères objectifs et évaluables,
- Audit indépendant réalisé au moins une fois tous les trois ans,
- Mettre en place des moyens d'accompagnement et de suivi des établissements, candidats à la marque Qualité Tourisme™.

Un hébergement, pour obtenir la marque doit candidater auprès d'un réseau délégataire.

Modalités de contrôle

Dossier de candidature

Audit externe réalisé par un cabinet extérieur indépendant. Les prestations offertes aux clients doivent être évaluées au regard des objectifs définis dans la démarche qualité (l'audit externe est une garantie d'objectivité).

Renouvellement

Le renouvellement de la démarche se fait sous la forme d'un nouvel audit, tous les trois ans.

Lien au territoire

Les adhérents s'engagent à fournir des Informations touristiques locales, à valoriser et à partager les richesses du territoire français.

Lien au développement durable

Le développement durable fait partie des engagements nationaux de qualité.

Animation locale

Propre à chaque réseau dans le cadre des « démarches métiers ». Dans le cadre d'une démarche qualité territoriale, des relais locaux (institutionnels du tourisme et CCI le plus souvent) animent la démarche et accompagnent les établissements.



Coût de la démarche

La mise en œuvre d'une démarche qualité a un coût financier, se résumant par le coût de l'audit (variable selon les démarches) et les coûts des investissements.

L'adhésion à la marque Qualité Tourisme n'entraîne pas de coûts supplémentaires dans la mesure où le candidat a, au préalable, mis en place une démarche qualité reconnue par le Ministère en charge du tourisme. Il existe parfois des aides locales.



Pourquoi devenir Qualité Tourisme ?

« La marque Qualité Tourisme représente une reconnaissance mise en place par le Ministère et reconnue par les acteurs du tourisme. Devenir Qualité Tourisme, c'est garantir à ses clients que l'on s'engage à les satisfaire pour adapter l'offre touristique aux évolutions de la demande. »



Les avantages de la démarche qualité :

La qualité permet d'améliorer l'image de l'établissement et de mettre en œuvre une gestion plus efficace. Il en résulte une augmentation de l'activité et une meilleure maîtrise des coûts.

L'activité s'accroît du fait de :

- L'élargissement des cibles clients ;
- L'élargissement des zones de chalandise ;
- La fidélisation des clients.

Une réduction des coûts est liée à :

- La plus-value accrue des services offerts ;
- L'amélioration de la productivité des salariés ;
- Les retombées économiques pour l'entreprise comme pour le territoire. »

Pour plus de renseignements

Qualité Tourisme (DGCIS)

Sous direction du tourisme

Bâtiment Condorcet – Télédock 314

6 rue Louise Weiss, 75703 PARIS cedex 13

<http://www.dgcis.gouv.fr/marques-nationales-tourisme>

Camping Qualité



Carte d'identité

La charte qualité nationale et officielle pour les vacances en camping

Date de création : 1999

Type : Démarche qualité

Thématiques principales : Qualité des services proposés

Hébergements concernés : Campings, aires naturelles de camping et parcs résidentiels de loisirs

Zone géographique : France

Nombre d'établissements : 969

Structure porteuse : Association Camping Qualité

Description de la démarche

Camping Qualité est une démarche qualité volontaire accessible à tous les campings (privés ou municipaux) quels que soient leur classement et leur situation géographique, aux aires naturelles de camping et aux parcs résidentiels de loisirs.

Les adhérents se soumettent alors à une charte d'engagement stricte et précise assurant une certaine qualité pour les consommateurs.

Niveaux de confort

Il n'y a pas d'échelons de classement propre à la démarche.

Ce sont les campings, selon le classement officiel, qui peuvent être classés de 1 à 5 étoiles.

Principales valeurs

Les campings porteurs de la démarche qualité s'engagent à respecter les cinq valeurs fondamentales du réseau qui sont :

- un accueil chaleureux,
- une propreté irréprochable,
- une information précise et vraie,
- un emplacement privatif soigné,
- un environnement valorisé et respecté.

Déclinaisons de la gamme

Il n'y a pas de déclinaison de la gamme, c'est une démarche qualité.

Comment devenir Camping Qualité ?

Prérequis

L'adhésion est volontaire et accessible à tous les campings, qu'ils soient municipaux ou privés et quel que soit leur classement (tourisme ou loisirs) et leur situation géographique.

Objet de la démarche

Camping Qualité porte sur un processus interne (management, formation, qualité d'accueil, ...) visant la satisfaction des clients et une démarche de progrès permanente.

Modalités de contrôle

Charte d'engagement en 5 points et grille d'audit de plus de 600 critères.

Audit d'entrée réalisé par un cabinet privé externe.

Le dossier est ensuite examiné par une commission d'attribution, composée d'1/3 de professionnels, 1/3 de consommateurs et 1/3 d'institutionnels.

Renouvellement

Le renouvellement de la démarche s'effectue sur audit à l'aide d'une grille d'audit de suivi (simplifiée) tous les 3 ans. Tous les critères sont revus lors de la 9^{ème} année de validation.

Lien avec le développement durable

La charte d'engagement contient une partie dédiée au respect de l'environnement : « Un environnement valorisé et respecté », ainsi qu'une centaine de critères de développement durable (environnement, social et économique).

Animation locale

Dans chaque région, une structure est en charge de l'animation du réseau : association régionale indépendante, commission de la fédération, CCI,...



Coût de la démarche

Audit d'entrée complet (avec nuitée sur place) : 600 €

Audit de suivi/de contrôle (tous les 3 ans) : 350 €

Audit (en cas de changement de propriétaire) : 600 €

Cotisation annuelle à payer à l'association nationale : 1,50 €/an/emplacement

Cotisation annuelle à payer à l'association régionale : il faut se rapprocher des régions (en général, elle est identique à la cotisation nationale). Les associations régionales décident elles-mêmes du montant des cotisations de leurs adhérents.

Pourquoi devenir Camping Qualité ?

Le mot de la démarche qualité

« Camping Qualité, c'est d'abord et avant tout un outil professionnel pour s'améliorer ! Il permet au gestionnaire de lui donner des pistes de travail pour se perfectionner. C'est un véritable outil de management. »



Cela permet également de faire partie d'un réseau dynamique et de partager ensemble des moments de réunions, d'assises, de voyages professionnels qui permettent l'échange fondamental sur les savoir-faire de chacun.

Etre adhérent à Camping Qualité permet enfin d'augmenter son chiffre d'affaires. En effet, l'INSEE constate chaque année une différence de 10 points supérieurs environ concernant les taux d'occupation des campings labellisés par rapport aux autres campings. »

Réseau délégataire de la
marque Qualité Tourisme



Pour plus de renseignements

Camping Qualité

105, rue La Fayette

75010 Paris

02 40 82 57 63

www.campingqualite.com - info@campingqualite.com

Carté d'identité

Réseau généraliste de gîtes, locations de vacances et de chambres d'hôtes en France

Date de création : 1995

Type : Marque collective

Thématiques principales : Locations saisonnières, logement chez l'habitant

Hébergements concernés : Gîtes, meublés et chambres d'hôtes (maison, appartement, studio, chalet, résidence, habitat de loisirs, gîtes de groupe et insolite)

Zone géographique : France

Nombre d'hébergements : 31 000 (25 000 locations et 6 000 chambres d'hôtes)

Structure porteuse : Fédération nationale des locations de France Clévacances

Description de la démarche

Clévacances a pour vocation de garantir, de promouvoir et de commercialiser des hébergements locatifs (locations saisonnières et chambres d'hôtes) de qualité, partout en France.

Niveaux de confort

Le label permet d'attester le niveau de confort de chaque hébergement. Il s'échelonne de 1 à 5 clés pour les locations et les chambres d'hôtes, du « confort simple » (1 clé) aux « équipements et environnement exceptionnels » (5 clés).

Principales valeurs

Les valeurs fondamentales du réseau sont l'accueil, la qualité des hébergements, le confort (l'aménagement intérieur), l'environnement de la location et l'assistance.



Déclinaisons de la gamme

Les adhérents peuvent choisir de diversifier leurs hébergements de plusieurs façons :

Par thématiques : pêche, Bacchus, insolite, affaires, environnement, thermalisme & bien-être. **Par destinations :** ville, mer, montagne, campagne.

Comment devenir Clévacances ?

Prérequis

Pour être Clévacances, l'adhésion est volontaire. Tout hébergement labellisé est déclaré obligatoirement en mairie, et respecte la réglementation en vigueur liée à l'activité.

Objet de la qualification Clévacances

La qualification couvre à la fois :

- L'aménagement intérieur : confort, mobilier, décoration, équipements...
- L'environnement de la location : mise en valeur extérieure de l'hébergement, calme,...
- L'accueil et l'assistance : garantie d'un accueil personnalisé...

Modalités de contrôle

Visite par un professionnel du réseau Clévacances, permettant d'évaluer le nombre de clés.

Évaluation de la location selon les critères de la charte de qualité.

Renouvellement

Le renouvellement se fait par une visite de contrôle, tous les 3 ans.

Lien au territoire

L'adhérent doit fournir des documents touristiques, disposés dans un classeur dans la chambre.

Animation locale

Des antennes **territoriales**, indépendantes ou, au sein des CDT/CRT, animent localement le réseau et apportent un soutien de proximité.



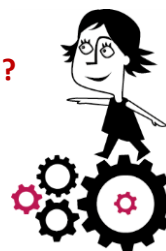
Coût de la démarche

Frais variables selon le lieu d'implantation, le type d'hébergement et la capacité, les outils et services proposés :

Un droit d'entrée de 150 € environ ;

Une cotisation annuelle de 150 € à 200 € environ

Pourquoi devenir Clévacances ? Le mot de la fédération



« Clévacances met à la disposition de ses propriétaires-adhérents un ensemble de moyens, en vue de développer une offre de locations saisonnières et chambres d'hôtes conforme à ses valeurs : qualité, accueil, confort, assistance... »

En rejoignant Clévacances, vous donnez à votre produit locatif la visibilité d'une marque nationale.

Pour les propriétaires, labelliser son hébergement Clévacances, c'est :

- s'assurer d'un accompagnement professionnel (visite et contrôle de votre bien tous les 3 ans) et de nombreux services (contrats-types, assistance juridique et fiscale, assurances, informations pratiques...);
- évaluer le positionnement et la valeur de sa location ;
- apporter à son logement la visibilité d'une marque nationale, seule à bénéficier d'une certification de service AFNOR ;
- bénéficier de partenariats commerciaux pour développer son activité. »



Pour plus de renseignements

Clévacances France

54, boulevard de l'Embouchure

CS 22361 - 31 022 TOULOUSE cedex 2

05 32 10 82 30

www.clevacances.com



Carte d'identité

Union volontaire de centres internationaux de séjour, « leader dans l'accueil touristique de jeunes »

Date de création : 1979

Type : Réseau national

Thématiques principales : Accueil touristique de jeunes, échanges internationaux

Hébergements concernés : Centres Internationaux de Séjour (CIS)

Zone géographique : France

Nombre d'établissements : 48 centres internationaux de séjour

Structure porteuse : Association éthïc étapes

Description de la démarche

« éthïc étapes » rassemble des CIS proposant un concept d'accueil (pour les jeunes et les groupes) basé sur la convivialité et les échanges, la qualité et le développement durable. Les adhérents offrent des hébergements de qualité et mettent en avant l'esprit solidaire et responsable qui unit tous les centres et privilégient les rencontres.

Niveaux de confort

Deux parties comprenant 4 niveaux chacune « Confort et services » et « Activités et environnement »

Principales valeurs

Les valeurs fondamentales du réseau sont l'échange et la rencontre, la découverte, la citoyenneté, le sens de l'accueil, le confort et la solidarité.

Déclinaisons de la gamme

Selon le type de séjour (classes de découverte, séminaires, week-ends détente, clubs sportifs...) ou **selon la destination** (mer, montagne, ville, campagne...).

Comment devenir éthïc étapes ?

Prérequis

Pour être éligible, le candidat doit être géré par un organisme de l'économie sociale, doit disposer d'au moins 60 lits « tourisme » ouverts toute l'année, doit accueillir des groupes et des individuels. Il doit justifier d'une activité touristique et disposer d'un confort et de services correspondants à la charte qualité.

Objet de la qualification

La qualification porte à la fois sur un engagement d'amélioration permanente (démarche/charte de qualité, formations innovantes pour le personnel...), et sur les services adaptés à clientèle jeune (accueil personnalisé, restauration adaptée, organisation d'échanges...).

Le contrôle est réalisé sur environ 200 critères portant sur

- le confort et les services (hébergement, restauration, accueil, services proposés),
- les activités et l'environnement (loisirs organisés, infrastructures l'environnement).

Modalités de contrôle

Dossier d'adhésion étudié par la commission charte & développement,
Visite d'adhésion sur site réalisée par un représentant du siège et l'animateur régional de la grande région concernée,
Compte rendu de visite soumis à l'approbation du comité directeur du réseau.
Adhésion votée par l'assemblée générale.

Renouvellement.

Adhésion annuelle et visite de charte de qualité tous les 3 ans.

Lien au territoire

Les adhérents s'engagent à faire vivre leurs territoires d'implantation toute l'année. Ils doivent être des « acteurs impliqués et ancrés » dans leurs territoires.

Lien au développement durable

Une démarche a été initiée depuis 2005, visant à limiter l'impact des éthic étapes sur l'environnement. Les établissements respectent l'environnement grâce à des pratiques quotidiennes (tri des déchets, économie d'eau, limitation des consommations d'énergies...).

Animation locale

Les relais territoriaux d'animation pour les CIS éthic étapes sont assurés par les animateurs des grandes régions.



Coût de la démarche

Les droits d'entrée s'élèvent à 1 650 €.

La cotisation annuelle au réseau est calculée en fonction du nombre de nuitées réalisées, du nombre de lits et de l'emplacement de la structure.

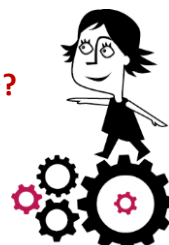


© éthic étapes

Pourquoi devenir éthic étapes ?

Le mot de la fédération

- **« Rejoindre une union volontaire qui permet à chaque adhérent de conserver son indépendance de gestion tout en lui offrant un lieu unique d'échanges et de mutualisation d'actions et de moyens.**
- **Appartenir à un réseau national, connu et reconnu**
- **Adopter un label de qualité**
- **Se professionnaliser dans les métiers de l'accueil de jeunes et se tenir informé... (éthic étapes fournit à ses adhérents de nombreux moyens de se tenir informé des évolutions et de l'actualité du secteur).**
- **Obtenir soutien et assistance pour la mise en œuvre d'action de développement durable**
- **Profiter d'une promotion de qualité (politique de promotion concertée pour ses adhérents, autour de sa nouvelle identité visuelle commune, en France et à l'étranger)**
- **Bénéficier de partenariats en France et à l'étranger**
- **Avoir accès à tous les services éthic étapes (un système de référencement de fournisseurs, un service d'accompagnement, un baromètre statistique annuel qui permet à chacun de suivre son activité...).** »



Pour plus de renseignements

éthic étapes

27, rue de Turbigo

75 002 Paris

01 40 26 57 64

www.ethic-etapes.fr

Fleurs de soleil

Carte d'identité

Label de chambres d'hôtes

Date de création : 1997

Type : Label

Thématiques principales : Logement chez l'habitant

Hébergements concernés : Chambres d'hôtes

Zone géographique : France

Nombre d'hébergements : 1 800 chambres d'hôtes (pour 574 adhérents)

Structure porteuse : Association « Les Maisons d'Amis en France »

Président national : M. LAUTH Robert



Description de la démarche

Fleurs de soleil est dédié aux chambres d'hôtes (accueil dans sa propre maison pour un hébergement à la nuitée avec petit-déjeuner et éventuellement dîner). Il est attribué aux propriétaires qui valorisent les valeurs de confort, d'authenticité.

L'aptitude des propriétaires à satisfaire aux exigences de qualité d'hébergement et d'accueil est contrôlée en permanence par le réseau.

Niveaux de confort

Pas d'échelon de classement, la charte de qualité dicte les exigences du label.

Principales valeurs

Les valeurs fondamentales du réseau sont la convivialité, l'accueil chaleureux et le temps consacré aux clients (échange et partage), le confort ainsi que l'authenticité.

Déclinaisons de la gamme

Il n'y a pas de déclinaison de gamme.

Comment devenir Fleurs de soleil ?

Prérequis

L'adhésion est volontaire.

L'hébergement doit disposer au maximum de 5 chambres et le service comprend la nuitée ainsi que le petit déjeuner (forfait).

Les adhérents ont l'obligation de déclarer en Mairie leur activité.

Objet de la labellisation

La labellisation porte sur l'engagement du propriétaire à respecter une charte d'engagement de qualité.



© Fleurs de soleil

Modalités de contrôle

Dossier de candidature à renseigner sur le site www.fleursdesoleil.fr,
Entretien téléphonique du siège,
Visite d'agrément par un relais local permettant sur place de vérifier que la prestation proposée par le propriétaire respecte la charte d'engagement du label.

Renouvellement

Il s'effectue par un suivi de la qualité des prestations par le biais de fiches d'opinion, renseignées par les touristes, qui permettent de vérifier que le propriétaire respecte toujours ses engagements vis-à-vis du label.

Lien au territoire

Les adhérents s'engagent à servir des produits régionaux et des produits de saison pour le petit-déjeuner.

Animation locale

Assurée par les Associations départementales représentant Fleurs de Soleil. Le label est géré par une soixantaine de bénévoles sur le territoire.



Coût de la démarche

Frais de visite : 75 €

Frais d'adhésion : de 90 € à 240 €, selon la période de l'année à laquelle le candidat est labellisé, panneau Fleurs de soleil inclus.

Cotisation annuelle (indexée sur le montant d'une nuitée toutes chambres confondues) :

200 € si ce montant est inférieur à 100 €

250 € si ce montant est entre 101 et 399 €

300 € au dessus de 400 €

Pourquoi devenir Fleurs de soleil ? Le mot de l'association



« C'est rejoindre un groupe de propriétaires passionnés par l'accueil, le partage de leur patrimoine familial et la découverte de leur région.

Premier réseau spécialiste de la chambre d'hôtes, créé spécifiquement pour promouvoir et défendre l'éthique de la chambre d'hôtes dans notre pays quels que soient le mode et le lieu de l'habitat.

Fleurs de Soleil est le seul label à obtenir depuis 11 années consécutives la certification ISO 9001 délivrée par l'organisme européen AFAQ AFNOR.

L'esprit « Fleurs de Soleil » est entretenu par des réunions régulières au niveau local et national.

Le label appartient à ses adhérents. »



© Fleurs de soleil



Pour plus de renseignements

Chambres d'hôtes Fleurs de Soleil

17, rue de Dinan

35 730 Pleurtuit

09 51 67 79 80

www.fleursdesoleil.fr - contact@fleursdesoleil.fr



Carte d'identité

Réseau qualifiant des hébergements touristiques chez et par l'habitant, en chambres d'hôtes ou en gîtes ruraux, en évaluant leur confort matériel et leur qualité de services

Date de création : 1955

Type : Marque collective

Thématiques principales : Logement chez l'habitant, principalement en milieu rural

Hébergements concernés : Gîtes ruraux, chambres d'hôtes, campings et chalets, gîtes de groupe, gîtes d'enfants

Zone géographique : France et international

Nombre d'hébergements : 58 210 hébergements dont 800 en ville (44 500 gîtes ruraux, 10 500 maisons d'hôtes, 1 370 campings et chalets, 1 650 gîtes d'étape et de séjour et 190 gîtes d'enfants)

Structure porteuse : Fédération Nationale des Gîtes de France

Description de la démarche

Gîtes de France a pour vocation de garantir, promouvoir et commercialiser des hébergements locatifs de qualité en milieu rural principalement, en évaluant leur confort matériel, leurs services et la qualité de l'accueil.

Niveaux de confort

Le classement s'échelonne de 1 à 5 épis pour les meublés et les chambres d'hôtes, de 1 à 4 épis pour les campings « Pré Vert » et de 1 à 4 épis pour les gîtes de groupe. Les hébergements « city break » sont classés « confort, premium ou luxury », en fonction des prestations proposées.

Principales valeurs

Les valeurs fondamentales du réseau sont l'accueil familial, le goût de la tradition, l'authenticité, la générosité, le partage, le terroir ainsi que la conservation du patrimoine et de l'environnement (en milieu rural principalement).

Déclinaisons de la gamme

Il existe différentes façons de spécialiser ou thématiser son hébergement :

- **Par thématique** (charme, pêche, bien-être, insolite, œnologie, golf, sports, séjours à la ferme, éco-gestes, gîtes Panda (WWF), éco-gîtes...)

ou **par destination** (City Break (villes), mer, montagne, campagne),

- **Par type et/ou capacité d'accueil** (gîte d'enfants, camping « nature », gîte rural, gîte de groupes et camping « Tradition »).

Comment devenir Gîtes de France ?

Prérequis

L'adhésion est volontaire. Il n'y a pas de prérequis pour entrer dans le réseau.

Le classement meublés de tourisme peut cependant être recommandé selon le lieu d'implantation de l'hébergement.

Par ailleurs, le respect des réglementations en vigueur est obligatoire ainsi que les assurances couvrant la responsabilité civile du propriétaire accueillant.

Objet de la qualification Gîtes de France

La qualification en Gîte de France couvre à la fois le produit (ambiance, équipements, décoration,...), son environnement, ainsi que l'information des clients et les services proposés (ex : wifi, équipement bébé...).

Modalités de contrôle

Signature d'une charte de qualité et d'une charte-produit, grille de classement permettant d'évaluer le nombre d'épis à accorder, Visite d'agrément réalisée par le relais départemental, suivie d'une visite de classement effectuée par la commission de classement départementale.

Renouvellement

Le renouvellement se fait par une visite de contrôle au moins tous les 5 ans, effectuée par le relais départemental.

Lien au territoire

Le propriétaire d'un Gîte de France doit porter les valeurs de son territoire. Mise à disposition de magazines et de livres touristiques (au minimum 3), de dépliants d'informations pratiques et touristiques locales et de cartes.

Lien au développement durable

La marque Gîtes de France participe à la protection de l'environnement dans les écogîtes, les gîtes Panda (WWF) et avec la qualification Ecogestes.

Animation locale

Dans chaque département une antenne anime le réseau et apporte un soutien de proximité.



Coût de la démarche

Montants variables selon le lieu d'implantation, le type d'hébergement, la capacité voire les tarifs.

- Un droit d'entrée de 80 € à 160 € environ ;
- Une cotisation annuelle pour le relais local et la promotion au niveau national variant selon les départements, les outils proposés, les tarifs de location pratiqués...

Exemples : 200 € par an pour un gîte ; tarif calé sur le prix d'une semaine de location basse saison ou encore sur 50% d'une semaine haute saison...

Pourquoi devenir Gîtes de France ?

Le mot de la Fédération

« **Le leader du tourisme chez l'habitant :**

Gîtes de France, c'est d'abord une formidable réussite fondée sur l'accueil personnalisé et la générosité :

les 44.000 propriétaires sont les acteurs incontournables du tourisme Chez l'habitant en France.

Gîtes de France, une ambition réaffirmée :

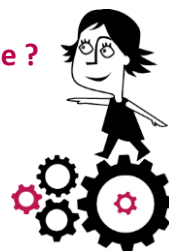
Faire de Gîtes de France le référent d'un tourisme d'avenir, un tourisme de qualité, citoyen, authentique et personnalisé en fonction des attentes et des choix de ses hôtes ; œuvrer ensemble à l'avènement d'un tourisme qui a du sens.

L'organisation :

Une équipe de plus de 500 personnes au service des propriétaires et des clients au travers de la fédération nationale et de ses 95 antennes départementales

Une nouvelle image et un site Web :

D'importants moyens consacrés à la notoriété permettent de pointer en 3^{ème} position des marques les plus connues dans le tourisme. Le site internet de la fédération avec son moteur de recherche multicritères, ses sites thématiques, ses réseaux sociaux, ses sites web mobiles, ses fréquentes campagnes de communication et offres promotionnelles drainent près de 8 millions de visiteurs chaque année. »



Pour plus de renseignements

Gîtes de France

40, avenue de Flandre

75019 Paris

01 49 70 75 75

www.gites-de-france.com



Carte d'identité

Référentiel qui prend en compte la qualité du service proposé aux clients

Date de création : 2001

Type : Démarche qualité

Thématiques principales : Qualité des prestations proposées

Hébergements concernés : Hôtels et hôtels-restaurants classés

Zone géographique : France et international (HOTELcert International)

Nombre d'établissements certifiés : 95 hôtels en France

Structure porteuse : AFNOR certification

Description de la démarche

HOTELCert est une démarche qualité initiée par l'Assemblée Française des Chambres de Commerce et d'Industrie et par l'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie (l'UMIH), en partenariat avec AFNOR Certification. Elle regroupe les professionnels de l'hôtellerie qui s'engagent dans un processus visant à satisfaire l'ensemble des clients.

Cette démarche qualité repose sur le principe de l'amélioration continue : l'objectif n'est pas uniquement de correspondre à des critères « standards », mais de permettre à l'entreprise d'améliorer en permanence la qualité de ses prestations et de professionnaliser ses équipes.

Niveaux de confort

Pas d'échelon de classement propre à la démarche. Le référentiel est identique quel que soit le classement de l'hôtel candidat.

Principales valeurs

Les valeurs fondamentales s'appuient sur les 7 engagements mis en valeur par la démarche : le sourire, la disponibilité, les informations pratiques et touristiques, la tranquillité, la propreté, une bonne literie et la qualité contrôlée.

Déclinaisons de la gamme

Il n'y a pas de déclinaison de la gamme.

Comment devenir HOTELCert ?

Prérequis

L'adhésion à HOTELcert est volontaire.

Elle est accessible à tous les hôtels classés et depuis peu aux hôtels non classés qui s'engagent à se faire classer dans les six mois suivant leur audit initial et pouvant justifier de prérequis minimum destinés à vérifier le niveau des équipements.

Objet de la démarche

HOTELCert s'appuie sur un référentiel de 320 critères et sur un processus interne de pilotage et de suivi (management, formation, autocontrôle, suivi de la satisfaction...) visant à satisfaire l'ensemble des clients dans le cadre d'une démarche de progrès permanente.



© AFNOR certification

Modalités de contrôle

Dossier de certification auprès d'AFNOR certification,

Audit initial sous forme de visiteur mystère, qui évalue les deux parties du référentiel.

Audit interne portant sur l'ensemble du référentiel.

Renouvellement

Le renouvellement de la démarche se fait sous la forme d'un audit de contrôle, tous les dix huit mois, pour s'assurer du suivi de la démarche.

Lien au territoire

Les adhérents s'engagent à fournir, à la réception, des informations touristiques et pratiques en lien avec le territoire d'implantation.

Animation locale

AFNOR Certification dispose d'antennes régionales capable d'assurer un relais de proximité avec les hôteliers.

Les dispositifs qualité territoriaux des CCI ont été consultés lors de la validation du référentiel et certaines CCI en assurent la promotion.



Coût de la démarche

La démarche comprend des frais d'audits et de gestion de dossier (tous les 18 mois).

Devis transmis sur demande.



© AFNOR certification

Réseau déléataire de la
marque Qualité Tourisme



Pourquoi devenir HOTELCert ? Le mot de la certification



« La certification HOTELcert est
aujourd'hui reconnue des professionnels

du tourisme comme de l'hôtellerie et par le plan
«Qualité Tourisme».

Elle garantit non seulement, un service
irréprochable aux clients, mais aussi des résultats
tangibles et mesurables de différenciation, de
rentabilité, de fidélisation et de prospective.

Nos clients l'ont dit pour nous:

- HOTELcert, un guide pour une stratégie de différenciation misant sur la qualité
- HOTELcert, un outil au service du développement commercial et de la rentabilité
- HOTELcert, un outil de management et de mobilisation du personnel autour des objectifs qualité
- HOTELcert, un tremplin pour conserver sa classification hôtelière
- HOTELcert, un premier pas vers l'environnement »

Pour plus de renseignements

AFNOR Certification

11, rue Francis de Pressensé

93 571 La Plaine Saint-Denis cedex

01 41 62 80 00

www.hotelcert.com

Carte d'identité

Plus grand réseau de restaurateurs-hôteliers indépendants en France et en Europe

Date de création : 1949

Type : Marque collective

Thématiques principales : Authenticité, tradition, confort

Hébergements concernés : Hôtels et hôtels-restaurants

Zone géographique : France et Europe

Nombre d'établissements : 2 556 dont 2 429 en France et 127 à l'étranger

Structure porteuse : Fédération Internationale des Logis (FIL)

Description de la démarche

« Logis » a pour vocation de promouvoir et de commercialiser des établissements de qualité. Le réseau regroupe les hôtels indépendants adhérant à une charte de qualité qui privilégie le confort de l'établissement, la qualité de la table et de l'accueil et le charme de l'environnement.

Niveaux de confort

Le classement s'échelonne de 1 à 3 cheminées ou Logis d'Exception pour l'hébergement et de 1 à 3 cocottes ou Table Distinguée pour les restaurants.

Principales valeurs

Les principales valeurs de la démarche s'appuient sur 4 piliers forts :

- Un accueil personnalisé et chaleureux,
- Un hébergement confortable et moderne,
- Une restauration de qualité et d'inspiration régionale,
- L'invitation à la découverte de la région et de ses richesses.

Déclinaisons de la gamme

Les hébergements peuvent se différencier de différentes façons : selon le **type de séjour** (caractère, bien-être, famille, nature, affaire, gastronomie...) ou selon le **type d'activités** (neige, Bacchus, pêche, randonnée pédestre, vélo, sensations, moto...).



Comment devenir logis ?

Prérequis

Il n'y a pas de condition d'éligibilité/prérequis pour être Logis, l'adhésion est volontaire.

Chaque hôtelier indépendant peut prétendre à la marque Logis.

Objet de la qualification

La qualification en « Logis » porte sur des bases très précises qui prennent en compte l'accueil, le confort, les équipements, les prestations, les services, la décoration, les conseils touristiques, le respect de l'environnement...

Modalités de contrôle

Charte de qualité précisant les exigences du réseau,

Grille de classement comprenant environ 500 critères

Audit par un organisme extérieur (visite d'un client mystère)

Renouvellement

Le contrôle des établissements s'effectue sous la forme de la visite d'un client mystère (audit externe), tous les 3 ans.

Lien au territoire

Charte des Logis : « Authenticité : Ambassadeur de sa région, de son pays, chaque restaurateur-hôtelier offre à ses hôtes le meilleur de son environnement naturel, culturel et gastronomique ».

Animation locale

Partout sur le territoire, des associations locales (départementales et régionales) animent le réseau des Logis et sont l'interlocuteur privilégié des hôteliers.



Coût de la démarche

Droits d'entrée Logis : 700 € + 35 € par chambre
Cotisation annuelle : 476 € + 84,90 € par chambre.

Droits d'entrée Logis d'Exception : 1500 € + 30 € par chambre (même cotisation annuelle que les Logis). De plus, chaque association départementale vote ses cotisations en fonction des actions envisagées.

Réseau délégataire de la
marque Qualité Tourisme



Pourquoi devenir Logis ?

Le mot de la Fédération



« *Forces vives de cette enseigne, 2 600 professionnels passionnés savent chaque jour satisfaire toutes les envies de loisirs et tous les besoins de leur clientèle "affaires" en s'appuyant sur 4 piliers forts (voir les principales valeurs).*

Les bonnes raisons d'adhérer aux Logis :

- La force de la 1^{ère} chaine d'hôteliers implantée en Europe qui garantit l'indépendance de ses membres;
- Un contrôle qualité exigeant avec une classification en hôtellerie et en restauration unique et reconnue;
- Une stratégie de marque pertinente qui s'appuie sur une communication grand média (avec un concept novateur : la PlaisiroLogis);
- Des outils commerciaux performants et des services personnalisés;
- Des cotisations et des commissions raisonnées. »

Pour plus de renseignements

Fédération Internationale des Logis

83, avenue d'Italie

75013 Paris

01 45 84 70 00

www.logishotels.com

Chouette Nature



Carte d'identité

Label de tourisme durable dédié aux villages vacances du réseau Cap France

Date de création : 2004

Type : Label

Thématiques principales : Environnement, valorisation du terroir local

Hébergements concernés : Les villages vacances Cap France

Zone géographique : France

Nombre d'établissements : 48 adhérents

Structure porteuse : Cap France

Description de la démarche

Premier label de tourisme durable en France certifié ISO 14001. Chouette Nature, proposant des séjours responsables, intègre les valeurs du développement durable en mettant en place des actions concrètes et des pratiques quotidiennes (tri des déchets, kit pique-nique zéro déchet d'emballage, sensibilisation à l'écologie...).

Le label repose avant tout sur le volontariat des équipes des villages labellisés. Il s'appuie sur un référentiel de 115 critères intégrant tous les domaines d'activités et visant à en limiter l'impact sur notre environnement.

Niveaux de confort

Pas d'échelon de classement, ce sont les villages vacances de Cap France qui peuvent être classés de 1 à 3 cœurs ou 3 cœurs privilège.

Principales valeurs

Les valeurs fondamentales du label sont le respect de l'environnement (naturel, culturel et social), le développement durable ainsi que la sensibilisation des vacanciers à un tourisme responsable.

Déclinaisons de la gamme

Le label propose une déclinaison de la gamme **par destination et par thématique** :

- Mer, Montagne et Campagne
- Culture, randonneurs, gastronomie, bien-être, sportif et séjour insolite.

Comment devenir Chouette Nature ?

Prérequis

Adhésion au réseau Cap France.

Démarche volontaire.

Respect du code de l'environnement et des réglementations locales éventuelles.

Objet de la labellisation

La labellisation porte sur des engagements à mettre en place des bonnes pratiques liées au respect de l'environnement et au développement durable (gestion des déchets, de l'eau, nature et paysages...).

Modalités de contrôle

Grille d'évaluation,
Visite d'engagement dans le label effectué par deux membres du comité de pilotage, suivie d'une visite d'audit réalisée par un auditeur externe (Afaq-Afnor).

Renouvellement

Visite de suivi au maximum tous les trois ans, et lors d'un changement de directeur.

Lien au territoire

Les villages labellisés s'engagent à proposer, chaque semaine, deux repas du terroir et des petits déjeuners composés de confitures et de miel produits localement et artisanalement et à valoriser les richesses locales. Des rencontres avec des producteurs locaux sont également organisées.

Lien au développement durable

Ce label s'est engagé pour un développement durable du tourisme, respectueux de la nature et des hommes.

Les villages vacances proposent une initiation à l'écologie et adoptent des pratiques quotidiennes en faveur de la préservation de l'environnement (gestion des déchets, de l'eau, valorisation de la nature...).



Coût de la démarche

Participation aux actions fédérales : 400 €/an et par village labellisé.

Animation locale

Chaque village s'engage à rechercher les partenariats possibles avec l'ensemble des acteurs locaux se retrouvant dans des actions de développement durable (collectivités, associations, entreprises privées, fournisseurs...).



Pourquoi devenir Chouette Nature ?

Le mot du label

« **Chouette Nature**, c'est avant tout une confirmation de l'action sur les territoires des villages Cap France.

C'est aussi un engagement fort vers un tourisme davantage tourné vers le pays d'accueil, moins consommateur, plus observateur. »



Pour plus de renseignements

Cap France - Label Chouette Nature

28, place Saint Georges

75 009 Paris

01 48 78 84 25

www.chouettenature.com



Carte d'identité

Label environnemental national et international, qui distingue les hébergements touristiques engagés dans une démarche environnementale performante, continue et dynamique

Date de création : 1994 au Danemark, adapté en 1998 en France

Type : Label

Thématiques principales : L'environnement

Hébergements concernés : Hôtels, campings, meublés, chambres d'hôtes, auberges de jeunesse, résidences de tourisme

Autres activités concernées : restauration

Zone géographique : internationale

Nombre d'établissements : plus de 500 hébergements labellisés en France et 2100 dans 41 pays

Structure porteuse : L'Office Français de la Fondation pour l'Education à l'Environnement en Europe

Description de la démarche

La Clef Verte accompagne les établissements vers une pratique de leur activité toujours plus respectueuse de l'environnement et des ressources naturelles (gestion de l'eau, de l'énergie, des déchets, achats responsables, sensibilisation des équipes et de la clientèle...).

Ce label a pour but de valoriser et de promouvoir les hébergements touristiques et les restaurants traditionnels engagés dans une démarche environnementale performante, continue et dynamique.

Niveaux de confort

Il n'y a pas d'échelons de classement.

Principales valeurs

Les valeurs fondamentales du label sont l'éducation à l'environnement, la réduction des impacts environnementaux ainsi que l'amélioration continue des adhérents.

Déclinaisons de la gamme

Il n'y a pas de déclinaison de gamme.

Comment devenir Clef Verte ?

Prérequis

L'adhésion est volontaire.

Le candidat doit exercer son activité au sein d'un hébergement touristique engagé dans une démarche environnementale, détenir une autorisation d'ouverture (mairie ou préfecture) et être en conformité avec les législations locales et nationales (hygiène, sécurité...).

Objet de la labellisation

La labellisation porte sur une politique environnementale basée sur l'amélioration continue et sur le respect de critères impératifs, essentiels et optionnels (gestion de l'eau, des déchets, de l'énergie, achats responsables, etc.).

Le nombre de critères obligatoires varie selon le type de l'hébergement. Ils couvrent 7 champs de la gestion environnementale (politique environnementale, sensibilisation des clients, gestion de l'eau, des déchets, de l'énergie, achats responsables, cadre de vie).

Modalités de contrôle

Visite d'auditeurs-conseils professionnels du label puis étude du dossier par un jury indépendant (experts et professionnels du tourisme et de l'environnement).

Renouvellement

Tous les ans auprès d'un jury qui étudie les évolutions/améliorations des candidats.

Visite de contrôle tous les 3 ans.

Lien au développement durable

La Clef Verte est un label écologique. Le développement durable est donc l'un des piliers du réseau.

Animation locale

Pas d'animation locale du label.



Coût de la démarche

Visite d'audit (année de la candidature) : 300 €

Visite de suivi (tous les 3 ans) : 250 €

Cotisation annuelle :

Hôtels : nb chambres x 1,90 € (1,30 € pour les membres UMIH), min 150 €, max 700 €.

Campings : nb emplacements nus x 1,30 € + locatifs x 1,90 € (1,10 € et 1,30 € pour les membres FNHPA), min 150 €, max 700 €.

Meublés/chambres d'hôtes : capacité d'accueil (nombre de personnes) x 3 €, min 100 €, max 700 €.

Auberges de jeunesse : nb chambres x 1,90 €, min 150 €, max 700 €.

Résidences de tourisme : nb lits x 1,90 €, min 300 €, max 1 500 €.

Pourquoi devenir Clef Verte ? Le mot de la fondation



« Les lauréats Clef Verte bénéficient :

- **De l'appartenance à un réseau** de plus de 500 professionnels engagés dans une démarche responsable ;
- **De l'accompagnement technique et promotionnel** quotidien de nos équipes ;
- **De visites d'audit et de suivi** effectuées par les auditeurs-conseil de la Clef Verte ;
- **De tarifs accessibles** car le label Clef Verte est développé par une association ;
- **D'outils promotionnels** : référencement sur les sites français et international de la Clef Verte/Green Key, communiqué de presse type et contacts presse, plaquettes de présentation du label, plaques d'entrée Clef Verte, bandeau Clef Verte à mettre sur leur site Internet, partenariats promotionnels (guides touristiques, sites Internet, coffrets cadeaux)...
- **D'un outil de suivi de leurs consommations des flux** (énergie, eau) ;
- **D'un site de partage des bonnes pratiques** entre nos lauréats. »



Green Key

Pour plus de renseignements

La Clef Verte

115, rue du Faubourg Poissonnière, 75009 PARIS

01 45 49 05 80

infos@laclefverte.org

www.laclefverte.org

Eco-label européen



Carte d'identité

Label écologique

Date de création : 2003 pour le tourisme (2005 pour les campings), révision en 2009

Type : Label officiel

Thématiques principales : Environnement, tourisme durable

Hébergements concernés : Tout type d'hébergement touristique

Autres activités concernées : Il existe 27 catégories de produits Eco-label Européen (détergents, produits d'hygiène, papiers, peintures, jardinage...)

Zone géographique : Europe

Nombre d'établissements : 222 hébergements touristiques et 56 campings en France

Structure porteuse : AFNOR Certification en France

Description de la démarche

L'Eco-label européen contribue à répondre aux attentes croissantes des clients en terme d'écologie et permet aux titulaires certifiés de s'inscrire dans une démarche environnementale.

Le label concerne des hébergements touristiques et des campings qui s'engagent à respecter l'environnement (réduction de leur consommation d'énergie et d'eau, gestion des déchets...) et repose sur le principe d'une approche globale qui prend en considération le cycle de vie du produit et l'impact du service sur l'environnement.

Niveaux de confort

Pas d'échelon de classement.

Principales valeurs

Les valeurs fondamentales du label sont le respect du milieu naturel ainsi que la prise en considération des impacts environnementaux.

Déclinaisons de la gamme

Il existe à ce jour deux Eco-labels Européens « Services » concernant les hébergements touristiques :

- EC 350 Services d'Hébergement Touristique
- EC 507 Services de Camping

Comment obtenir l'Eco-label européen ?

Prérequis

La démarche est volontaire.

Les établissements doivent obtenir le nombre de points nécessaires par rapport aux critères (voir charte) et justifier du respect de ces critères.

Objet de la labellisation

La labellisation porte sur un référentiel de critères à respecter, en rapport avec l'environnement (énergie, déchets, gestion environnementale...).

Modalités de contrôle

Étude de recevabilité réalisé par AFNOR Certification,

Audit d'admission pour s'assurer que les critères définis dans le référentiel sont respectés (et rédaction d'un rapport suite à l'audit)

Prise de décision et labellisation par un expert AFNOR Certification, si avis favorable.

Renouvellement : audit de suivi, tous les deux ans, afin de vérifier le respect des critères.

Lien au territoire

Cette démarche prévoit deux critères (facultatifs) afin que les professionnels mettent en valeur leurs territoires.

Lien au développement durable

Les titulaires de l'Eco-label européen prennent en compte les impacts environnementaux de leurs établissements et ils s'engagent sur les points suivants : faible consommation d'énergie, faible consommation d'eau, faible production de déchets, utilisation de sources d'énergie renouvelables et de substances moins nocives pour le milieu naturel. Ils doivent aussi communiquer et sensibiliser les clients en matière d'environnement.

Animation locale

Il existe des clubs de certifiés Eco-label Européen en région.



Coût de la démarche

Frais d'admission : de 200 € à 600 €

Frais d'audit, de suivi et de contrôle : de 632 € à 1 579 €

Redevance annuelle : de 200 € à 750 €.

Les montants sont définis en fonction de la taille de l'établissement.

Pourquoi obtenir l'Eco-label européen ?

Le mot du label

« Le seul label écologique officiel, reconnu par tous les pays membres de l'Union Européenne. »



Les 4 avantages de l'Eco-label européen pour les professionnels du tourisme :

- **Réduire les dépenses énergétiques** : les hôteliers certifiés ont constaté une réduction de 15 % à 20% de leurs factures d'eau et d'électricité ;
- **Associer l'équipe à la vie de l'entreprise** : le label contribue à la mise en place d'un dialogue social participatif avec les employés ;
- **Améliorer les relations avec les fournisseurs** : les établissements certifiés favorisent les achats écoresponsables et confortent leur relation de confiance avec leurs fournisseurs. L'Ecolabel favorise le développement des circuits courts de distribution ;
- **Se positionner en réponse aux attentes croissantes des clientèles** (87 % des voyageurs sont prêts à faire confiance à un label qui respecte les principes du tourisme durable, 56% des Français sont prêts à payer plus cher leurs vacances vers une destination plus écologique...). »

Pour plus de renseignements

AFNOR Certification

11, rue Francis de Pressensé

93 571 La Plaine Saint-Denis cedex

01 41 62 80 00

www.ecolabels.fr



Accueil Paysan

Carte d'identité

Réseau international soutenant l'agriculture paysanne et le tourisme rural

Date de création : 1987

Type : Label

Thématiques principales : Agriculture, tourisme rural, tourisme solidaire

Hébergements concernés : Chambres d'hôtes, gîtes (familial/de séjour), campings et aires naturelles de campings, hébergements légers de loisirs (roulottes, yourtes, tipis...)

Autres activités concernées : Produits paysans, tables/auberges, animations, accueil d'enfants, accueil social

Zone géographique : France et étranger

Nombre d'établissements : Près de 1 200 adhérents (1 000 en France et 200 à l'étranger)

Structure porteuse : Fédération nationale Accueil Paysan



Description de la démarche

Accueil Paysan regroupe des paysans et des acteurs ruraux désirant faire découvrir leurs métiers, leur mode de vie, leur environnement et de partager leurs savoir-faire ainsi que leurs connaissances.

Le réseau souhaite maintenir la vie en milieu rural et permettre aux adhérents de rester sur leurs terres en développant une offre touristique durable.

Niveaux de confort

Pas d'échelon de classement.

Principales valeurs

Les valeurs fondamentales du réseau sont

- la qualité de l'accueil et des échanges (relations humaines),
- le partage,
- la qualité des produits agricoles proposés et la découverte de l'environnement rural.

Déclinaisons de la gamme

Pas de déclinaison de gamme.

Comment devenir Accueil Paysan ?

Prérequis

- Le candidat doit être paysan et/ou acteur rural (avoir une activité agricole et/ou un fort lien à la terre qui sert de support à l'activité d'accueil, défendre le concept d'agriculture paysanne).
- Respect des cahiers des charges d'Accueil Paysan (normes réglementaires), de la grille éthique Accueil Paysan et respect des textes de loi (meublés de tourisme...)

Objet de la labellisation

La labellisation porte sur l'engagement du propriétaire à respecter une charte d'engagement sur des valeurs propres au réseau (accueil spécifique, spécificité agricole, valorisation du territoire...)

Modalités de contrôle

Fiche de renseignements à remplir pour lancer la procédure. Plusieurs visites effectuées par une commission interne qui peut demander d'apporter certaines améliorations. Période probatoire d'adhésion suivie d'une visite de labellisation.

Renouvellement tacite tous les ans.

Visite de suivi-qualité tous les trois ans.

Nouvelle visite de labellisation en cas de changement de situation ou de modification de la structure.

Lien au territoire

L'adhérent participe au développement local de son territoire et s'engage à faire découvrir à ses clients l'environnement local dans lequel il vit.

Lien au développement durable

L'adhérent s'engage à mettre en avant une agriculture paysanne, offrant aux clients des fermes différentes et un mode de culture/d'élevage soucieux de la qualité des produits et de l'environnement.

Animation locale

Les associations locales participent à des foires, des salons. Elles organisent parfois des portes ouvertes.



Coût de la démarche

Cotisation variable d'une association locale à l'autre (se renseigner directement). Prévoir une participation forfaitaire pour l'accompagnement (porteurs de projets), pour les différentes visites de labellisation.

Cotisation nationale obligatoire (1ère année : participation pour paraître sur le site Internet).

Cotisation annuelle votée en Assemblée Générale.

Pourquoi devenir Accueil Paysan ?

Le mot de la fédération

« Intégrer le label Accueil Paysan c'est tout d'abord respecter des valeurs, une charte éthique. »

- Le label Accueil Paysan n'est pas un label de pure commercialisation. C'est une association composée de paysans, d'acteurs ruraux en activités ou retraités qui s'appuyant sur leur activité agricole souhaitent proposer un accueil touristique, pédagogique ou social de manière à garder un tissu rural vivant.
- Accueil Paysan est pratiqué dans un souci d'échanges et de respect mutuel. Il n'y a pas de classement ni d'étoiles pour ne pas mettre en avant un adhérent plus qu'un autre.
- Accueil Paysan valorise ses adhérents puisqu'il fait connaître leur métier, leur environnement, et leur lien à la terre. Il y a une valorisation des produits agricoles grâce à l'accueil.
- Accueil Paysan garantit une qualité des produits paysans.

Il y a une promotion des adhérents par un site internet, un guide, des salons, des partenariats et l'association des Amis d'Accueil Paysan qui constitue un nombre important de touristes. »



© Accueil Paysan



© Accueil Paysan



Pour plus de renseignements

Fédération nationale Accueil Paysan

9, avenue Paul Verlaine, 38 100 GRENOBLE

04 76 43 44 83

www.accueil-paysan.com

Accueil Vélo

Carte d'identité

Marque qui garantit un accueil et des services adaptés aux touristes à vélo, le long des itinéraires cyclables

Date de création : 2012

Type : Marque collective

Thématiques principales : Accueil de vélotouristes

Hébergements concernés : Tout type d'hébergement touristique

Autres activités concernées : Offices de tourisme, loueurs et réparateurs de vélo, lieux de visites

Zone géographique : France

Nombre d'établissements : 909 dont 651 hébergements

Structures porteuses : Association France Vélo Tourisme et le CRT Centre



Description de la démarche

Accueil Vélo regroupe des professionnels qui s'engagent à proposer une offre de qualité homogène de services utiles aux vélotouristes. Elle permet aux clients d'identifier les hébergements et les lieux adaptés à la pratique du vélo et de bénéficier d'un accueil et de services appropriés.

Niveaux de confort

Pas d'échelons de classement.

Principales valeurs

Les valeurs fondamentales du réseau sont l'accueil, les services et les équipements utiles et adaptés aux touristes à vélo ainsi que la qualité des prestations proposées.

Déclinaisons de la gamme

Il n'y a pas de déclinaison de gamme.

Comment devenir Accueil Vélo ?

Prérequis

Pour être éligible, l'hébergement doit :

- se situer à moins de 5km d'un itinéraire cyclable balisé et sécurisé,
- être classé ou labellisé s'il n'existe de classement réglementaire,
- proposer des activités et des services appropriés pour les touristes à vélo.

Objet de la qualification

La qualification en « Accueil vélo » porte sur les services spécifiques adaptés aux touristes à vélo (exemples : pouvoir assurer le transfert des bagages des touristes à vélo au prochain point d'hébergement, offrir aux touristes à vélo la possibilité de laver et sécher leur linge, mise à disposition de vélo...).

La qualité de l'hébergement est vérifiée par un classement ou un label.

Modalités de contrôle

Visite de contrôle par l'organisme évaluateur (institutionnel du tourisme),

Signature de l'engagement référentiel de qualité Accueil vélo.

Renouvellement tous les trois ans, sous la forme d'une visite de contrôle. En cas de changement de propriétaire, une nouvelle visite de contrôle doit être effectuée.

Lien au territoire

L'adhérent doit pouvoir renseigner les clients sur les itinéraires à vélo, les visites de sites, le réseau cyclable...

Il doit mettre à leur disposition les documents touristiques du territoire (cartes, guides pratiques), les informations utiles (horaires de transports en commun, plans...). Il doit également fournir de la documentation spécifique au vélo (points de locations, commerces spécialisés...).

Animation locale

Localement, la marque est animée par les institutionnels du tourisme, CDT/ADT, CRT...



Coût de la démarche

Contribution de 200 € pour trois ans.

Ce montant est destiné à payer les frais liés à la visite de contrôle et à la mise à disposition des outils de communication (plaque de bienvenue, adhésifs...).

Pourquoi devenir Accueil Vélo ?

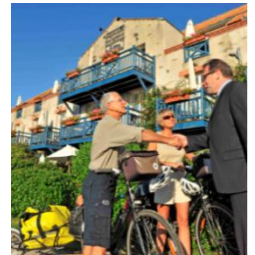
Le mot de l'association

« **Devenir Accueil Vélo**, c'est marquer votre intention de répondre aux attentes d'un public de plus en plus large, adepte des vacances en mobilité douce.

Le fort pouvoir d'achat de cette cible est incontestablement un atout pour développer votre business.

S'inscrire dans cette démarche de tourisme durable est aussi, pour vous, le gage d'être perçu positivement dans un contexte où les problématiques environnementales seront de plus en plus présentes à l'esprit du grand public.

Rejoignez cette démarche collective forte et homogène au niveau national !
A bientôt... »



© Accueil Vélo



Pour plus de renseignements

Accueil Vélo

7 rue Général de la Bollardière - CS 80221

44202 NANTES Cedex 2

09 67 35 36 55

www.francevelotourisme.com



Bienvenue à la ferme

Carte d'identité

Réseau national de vente directe et d'accueil à la ferme

Date de création : 1988

Type : Réseau national

Thématiques principales : Milieu rural, agritourisme, vente directe de produits fermiers

Hébergements concernés : Gîtes, chambres d'hôtes, campings, aires pour camping-car

Autres activités concernées : Produits fermiers, restauration et loisirs (fermes pédagogiques, de découverte...)

Zone géographique : France

Nombre d'adhérents : près de 2 200 hébergements (900 gîtes, 650 chambres d'hôtes, 400 campings (pour plus de 6 300 agriculteurs adhérents)

Structure porteuse : L'Assemblée Permanente des Chambres d'Agriculture (APCA)



Description de la démarche

Réseau d'agriculteurs signataires d'une charte qualité et qui proposent une offre diversifiée : séjours, vente de produits fermiers, restauration, loisirs.

Niveaux de confort

Pas d'échelon de classement.

Principales valeurs

Les valeurs fondamentales du réseau sont l'échange et la proximité (accueil personnalisé), l'authenticité, la tradition et le savoir-faire rural (préserver l'identité des régions), la qualité des prestations ainsi que le partage d'une passion.

Déclinaisons de la gamme

La gamme de l'offre séjours Bienvenue à la ferme se répartit en **sept thématiques** : fermes gourmandes, fermes bio, fermes Bacchus, savoir fermes, z'anifermes, rando fermes ou encore fermes insolites.

Comment devenir bienvenue à la ferme ?

Prérequis

- Etre agriculteur (activité principale)
- Au delà du respect de la réglementation en vigueur et de la déclaration en mairie, respecter les critères des cahiers des charges Gîtes et Chambres d'hôtes, Campings, Accueil de Camping-cars *Bienvenue à la ferme* des Chambres d'agriculture.

Objet de la qualification

Porte essentiellement sur les services proposés : visite de la ferme, accueil personnalisé, cohérence de l'offre d'hébergement à la ferme...

La qualité du produit est vérifiée soit par l'adhésion à un réseau d'hébergement tiers, soit par l'obtention du classement meublés de Tourisme pour les Gîtes, soit par une grille propre au réseau pour les Chambres d'hôtes selon la politique retenue par la Chambre d'agriculture départementale. Des cahiers des charges techniques fixent les règles à respecter.

Modalités de contrôle

Instruction d'un dossier de demande d'agrément et visite d'une commission d'agrément composée de professionnels du réseau et du conseiller Chambre d'agriculture.

Renouvellement sous la forme d'une visite de suivi, tous les 5 ans.

Un autodiagnostic doit être complété tous les ans par l'adhérent afin qu'il s'évalue personnellement.

Lien au territoire

Les adhérents s'engagent à valoriser les produits du terroir, les paysages et le patrimoine rural.

Lien au développement durable

Les adhérents du réseau sont des « ambassadeurs d'une agriculture durable et responsable ».

Animation locale

Des relais régionaux et départementaux conseillent les agriculteurs dans leurs activités, les aident à s'installer et assurent la promotion de la marque. Les adhérents bénéficient aussi d'un service des *Chambres d'Agriculture France* ayant pour objectif de développer des partenariats, de communiquer sur la marque et d'animer les relais.



Coût de la démarche

Le montant de la cotisation varie en fonction des produits et des thématiques. Il peut varier de 150 € à 250 € selon le nombre d'activités proposées.



Produits
fermiers



Restauration



Séjours



Loisirs

Pourquoi devenir Bienvenue à la ferme ?

Le mot des Chambres d'agriculture

« **Agriculteurs, entrez dans le 1^{er} réseau national d'accueil à la ferme !**

Bienvenue à la ferme, marque et réseau des Chambres d'agriculture, a été créé il y a 25 ans par et pour les agriculteurs.

Avec près de 900 gîtes, 650 chambres d'hôtes et 400 campings, ce label offre aux exploitants agricoles qui, comme vous, proposent des séjours à la ferme, l'opportunité d'affirmer leur spécificité en répondant aux besoins et aspirations d'une clientèle toujours plus exigeante. Fondé sur des valeurs fortes comme l'écoute et le partage, l'offre d'hébergement Bienvenue à la ferme se segmente en 7 thématiques adaptées au cœur de votre activité (z'anifermes, fermes gourmandes, randofermes, savoir fermes, fermes bio, fermes Bacchus, fermes insolites).

Adhérer à Bienvenue à la ferme, c'est aussi rejoindre un réseau de plus de 6 300 adhérents-agriculteurs, connu par un français sur deux, qui propose une offre diversifiée en complément des séjours (produits fermiers, restauration et loisirs). »



Pour plus de renseignements Chambres d'agriculture France

9, avenue Georges V

75008 Paris

01 53 57 11 50

www.bienvenue-a-la-ferme.com

Rando Accueil

Carte d'identité

Des services et des prestations adaptés aux demandes de la clientèle

« randonnée-activités de nature »

Date de création : 2001

Type : Label

Thématiques principales : Randonnées, activités de pleine nature

Hébergements concernés : Tous types d'hébergements, spécialisés dans les activités de sport nature en général (randonnées, découvertes...)

Zone géographique : France

Nombre d'établissements : 226

Structure porteuse : Association Rando Accueil



Description de la démarche

Rando Accueil valorise des hébergements positionnés sur l'offre randonnée, sports loisirs nature et découverte des territoires pour un public en séjour ou en itinérance. Les établissements offrent des conseils personnalisés, une large palette d'activités, des prestations adaptées.

Niveaux de confort

Pas d'échelon de classement

Principales valeurs

Les valeurs fondamentales du label sont la convivialité, la liberté, le respect de l'environnement ainsi que l'authenticité.

Déclinaisons de la gamme

Spécialisation Accueil : VTT, vélo, équestre, neige (raquettes, ski de fond).

Séjours par thèmes : produits du terroir, spécial famille, groupe, éco habitat, handicap, séminaire et groupes d'enfants (scolaire).

Comment devenir Rando Accueil ?

Prérequis

- Etre ouvert au minimum 6 mois par an (sauf situation exceptionnelle).
- Proposer une formule et un tarif à la nuitée
- Respecter la réglementation en vigueur de sa catégorie (hôtel, chambre d'hôtes...).
- Répondre aux normes et prescriptions concernant les domaines suivants : urbanisme, construction, sécurité électrique et incendie, sanitaire, accessibilité.

Objet de la labellisation

Le réseau contrôle à la fois des aspects de qualité générale de l'hébergement, ainsi que des spécificités offertes aux randonneurs (exemples : local technique sécurisé permettant de stocker le matériel, balades à pied à proximité, location de matériel sportif, transport des bagages...).

Grille de labellisation et signature d'une convention. Les établissements doivent respecter un référentiel de critères (équipements, services adaptés...).

Modalités de contrôle

Contrôle par un organisme de contrôle externe qui inspecte les équipements et vérifie la qualité de leur offre « nature et randonnée » et de leurs services. **Renouvellement** sous la forme d'une visite par la délégation locale tous les 3 ans pour vérifier la conformité de l'hébergement.

Lien au territoire

Les adhérents s'engagent à apporter des informations et des conseils sur le territoire et sa culture et à indiquer les visites coup de cœur liées à la connaissance du territoire.

Lien au développement durable

Une fois porteurs du label, les adhérents doivent respecter les critères de la partie « démarche environnementale » présents dans le référentiel de critères (gestion des déchets ménagers, économies d'énergie, sensibiliser les clients à l'environnement).

Animation locale

Localement, des relais territoriaux (Comité départementaux et régionaux de Tourisme, collectivités, offices de tourisme...) animent le label et apportent un soutien de proximité



Coût de la démarche

Droit d'entrée : 95,68 €

Cotisation annuelle variant selon la capacité de l'établissement :

1 à 6 : 346,84 € / 7 à 15 : 418,60 € / 16 à 30 : 568,10 € / 31 à 45 : 603,98 € / > 46 : 687,70 €

La cotisation est établie au plan national et ne varie pas d'un département à un autre.

Réseau délégataire de la
marque Qualité Tourisme



Pourquoi devenir Rando Accueil ? Le mot de l'association



« Conseil et suivi des porteurs de projets

- *Conseils sur l'aménagement, la réglementation, l'organisation de l'offre d'activités...*
- *Mise en relation avec les organismes touristiques et les partenaires institutionnels.*

Assistance pour l'organisation de l'offre d'activités

- *Mise à disposition d'outils méthodologiques (formulaires, fiches conseils « production » ...)*
- *Aide à la conception et à la commercialisation de séjours.*
- *Mise en réseau des établissements : organisation de séjours sur plusieurs établissements.*

Animation du réseau

- *Echanges permanents (téléphone, mail) pour le suivi et l'organisation de l'offre...*
- *Mise en place d'ateliers de production avec les hébergeurs par secteur géographique.*

Promotion et Communication

- *Site national Rando Accueil (350 000 visiteurs par an). Espace de gestion Internet pour enrichir son offre et réactualiser ses données.*
- *Partenariats institutionnels et professionnels. »*

Pour plus de renseignements

Rando accueil

7 c, rue Pierre Texier

35760 Montgermont

02 99 26 13 50

www.rando-accueil.com - info@rando-accueil.com

Tourisme et Handicap

Carte d'identité

Label destiné à la clientèle à besoins spécifiques, mettant en avant l'accessibilité des lieux et des hébergements touristiques

Date de création : 2001

Type : Label national

Thématiques principales : Handicap - Tourisme

Hébergements concernés : Tout type d'hébergement touristique

Autres activités concernées : Tous les sites de loisirs et de culture, les restaurants et certaines activités sportives

Zone géographique : France

Nombre de sites labellisés : 4766 au 31 décembre 2012 dont 2 717 hébergements (57%)

Structure porteuse : Délégation à l' Association Tourisme et Handicaps par le Ministère en charge du Tourisme



Description de la démarche

Le label Tourisme & Handicap, destiné à la clientèle handicapée, a pour objectif d'apporter une information fiable, descriptive et objective sur l'accessibilité des lieux de vacances et de loisirs. Le label tient compte des quatre types de handicaps et développe une offre touristique adaptée et intégrée à l'offre généraliste.

Niveaux de confort

Pas d'échelon de classement.

Principales valeurs

Les valeurs fondamentales du label sont l'accessibilité des équipements touristiques en autonomie et une information fiable, descriptive et objective de celle-ci, en direction de la clientèle handicapée.

Déclinaisons de la gamme

Le label prend en compte les 4 différents types de handicaps : moteur, mental, auditif et visuel.

Comment devenir Tourisme et Handicap ?

Prérequis

Démarche volontaire.

Objet de la labellisation

La labellisation porte sur des critères d'accessibilité d'accueil et de prestations définis dans un cahier des charges et une grille d'évaluation spécifiques au type de structures.

Certains sont indispensables et obligatoires, d'autres conseillés ou recommandés dans le cadre d'une démarche qualité.

Exemples de critères vérifiés : sensibilisation du personnel, accueil du public, sécurité, signalétique, cheminements, équipements des chambres...)



Modalités de contrôle

- Demande auprès de l'instance locale,
- Grille d'auto-évaluation permettant d'apprécier l'accessibilité de l'hébergement,
- Après le diagnostic, le professionnel s'engage soit dans une démarche d'adaptation soit dans la démarche de labellisation,
- Visite de labellisation (grille de critères établie à partir d'un référentiel national) par des évaluateurs représentant les professionnels du tourisme et les associations de personnes handicapées,
- Transmission du dossier en commission régionale puis en commission nationale.
- La labellisation peut être accordée pour 2, 3 ou 4 handicaps.

Renouvellement

Le label est attribué pour une durée de cinq ans, renouvelable après le contrôle du maintien des critères d'accueil et d'accessibilité.

Animation locale

Localement, le label est animé par les institutionnels du tourisme et en particulier les CDT/ADT.



Coût de la démarche

Des frais peuvent être demandés pour le coût de la visite selon les départements.

Coût du panneau de signalisation, une fois le label obtenu : 239,20 € TTC (location non obligatoire).

Pourquoi devenir Tourisme & Handicap ?

Le mot de l'association

« Pour les professionnels du tourisme, c'est un avantage concurrentiel.

Le label Tourisme et Handicap est d'abord une reconnaissance : il sanctionne les efforts des professionnels du tourisme en matière d'accessibilité et d'accueil des clientèles spécifiques.

Tous ceux qui ont demandé à être labellisés s'affirment comme des acteurs et des ambassadeurs de l'accueil du public handicapé.

Leur choix en faveur de ce public spécifique va de pair avec une réflexion commerciale parfaitement raisonnée : en arborant le label Tourisme et Handicap, ils mettent en avant un avantage concurrentiel important sur le plan national, européen et international.

La présence du label Tourisme et Handicap sur chacun de leurs documents attire en effet vers leurs sites une nouvelle clientèle au pouvoir d'achat non négligeable. »



Pour plus de renseignements

Association Tourisme & Handicaps

43, rue Marx Dormoy

75018 Paris

01 44 11 10 41

tourisme.handicaps@club-internet.fr

www.tourisme-handicaps.org

Vignobles & Découvertes

Carte d'identité

Démarche visant à promouvoir le tourisme sur le thème du vin et de la vigne

Date de création : 2009

Type : Marque collective

Thématiques principales : Œnotourisme

Hébergements concernés : Tout type d'hébergement

Autres activités concernées : Les caves ouvertes au public, la restauration, les sites patrimoniaux, les offices de tourisme, les structures réceptives, les événements, les activités sportives ou de loisirs, de bien-être et de santé

Zone géographique : France

Nombre de labellisés : 750 hébergements au sein de 36 destinations

Structure porteuse : Ministères du tourisme et de l'agriculture, gestion effectuée par Atout France.



Description de la démarche

Vignobles & Découvertes a pour objectif d'offrir plus de lisibilité aux clients et plus de lisibilité à la destination. Son but est de développer l'attractivité touristique des destinations viticoles par une mise en valeur des richesses et une mise en réseau des différents acteurs.

Elle permet d'identifier des destinations touristiques situées dans les vignobles, proposant une offre complète de qualité (correspondant à une pratique de court séjour) pertinente sur la thématique du vignoble.

Niveaux de confort

Pas d'échelon de classement.

Principales valeurs

Les valeurs fondamentales du réseau sont la qualité de l'accueil, l'authenticité, la sensibilité à l'univers du vin, le goût de la transmission, la consommation responsable et l'ouverture du vignoble vers le patrimoine naturel, culturel et humain.

Déclinaisons de la gamme

Pas de déclinaison de gamme.

Comment devenir Vignobles et Découvertes ?

Prérequis

Les destinations et activités pouvant être labellisées doivent répondre à des conditions précises d'éligibilité. La destination doit être un territoire à vocation touristique et viticole d'un périmètre pertinent pour une pratique de court séjour et doit proposer une sélection de prestations qualifiées pour leur niveau de qualité et leur lien avec le vignoble.

La sélection des hébergements de la destination repose sur plusieurs exigences :

- Etre classé quand le classement existe;
- Quand le classement n'existe pas (chambres d'hôtes), suivre une démarche qualité d'accueil menée par un réseau national ou territorial et/ou porter la marque Qualité Tourisme ;
- Etre situé dans les vignes ou dans un environnement de charme ;
- Disposer d'un site internet ;
- Accueillir dans une langue étrangère au moins ;
- Proposer une prestation en lien direct avec le vignoble (voir les conditions d'éligibilité);
- Proposer au moins l'un des « plus » mentionnés dans les conditions d'éligibilité.

Objet de la qualification

La sélection des hébergements se fait par la destination « vignobles et découvertes » sur la base du respect des prérequis.

Modalités de contrôle

Pour les destinations :

- Dossier de candidature à Atout France,
- Consultation du ministère chargé de l'agriculture et du tourisme, suivie d'un rapport favorable ou défavorable à l'éligibilité établi par Atout France,
- Le Conseil Supérieur de l'Oenotourisme (CSO) se prononce sur les candidatures déclarées éligibles et formule soit une recommandation, un ajournement, soit un avis défavorable,
- Décision des ministres en charge de l'agriculture et du tourisme.

Pour les hébergements, il appartient à chaque destination « Vignobles & Découvertes » d'effectuer la sélection des hébergements sur la base des conditions d'éligibilité nationales.

Renouvellement

La marque est attribuée pour une durée de 3 ans. La reconduction n'est pas automatique : la destination doit solliciter Atout France selon les modalités et conditions prévues (dossier de renouvellement et convocation du porteur de projet devant une commission technique, examen par l'assemblée générale du CSO).

Le renouvellement des hébergements se fait par la destination.

Lien au développement durable

La destination labellisée doit préserver les paysages et les partenaires associés s'engagent à prôner et à pratiquer la consommation responsable.

Lien au territoire

La sélection se fait par territoire (nom de destination).

Animation locale

Pilotage assuré selon les destinations par un institutionnel du tourisme, une collectivité, une CCI, des professionnels du secteur viticole...



Coût de la démarche

La démarche se fait volontairement et n'impose pas de coûts particuliers aux adhérents.

Pourquoi devenir Vignobles & Découvertes ? Le mot du label

« Pour les professionnels du tourisme et de la viticulture, la marque permet :

- d'améliorer la lisibilité de l'offre qui reste difficile d'accès compte tenu de la multiplicité des produits et des appellations ;
- d'accroître la fréquentation et la consommation touristique grâce à ce facteur d'attractivité ;
- de développer le débouché tourisme pour la filière viticole. »



Pour plus de renseignements

Contact Atout France : Pauline VERSACE

Responsable de développement de l'oenotourisme

01 42 96 74 71

pauline.versace@atout-france.fr

Toutes les informations (règlement d'usage, conditions d'éligibilité et dossier de candidature) sont disponibles sur

<http://www.atout-france.fr/label-vignobles-decouvertes>



Les démarches locales

Pour information et veille nous avons répertorié une liste non exhaustive de quelques démarches à portée locale mises en place par ou en collaboration avec des ADT/CDT concernant les hébergements touristiques :

Famille / enfants

- Famil'Yonne (ADRT de l'Yonne)
- Creuse en famille (ADRT de la Creuse Tourisme)

Activités de pleine nature / loisirs

- Etap loisir 89 (ADRT de l'Yonne)
- Respirando (Maison du tourisme de la Haute-Loire)
- Motard Bienvenue (CDT du Doubs)
- Label Ain pêche (ADT de l'Ain)
- Randonnée itinérante : L'échappée jurassienne (CDT du Jura)
- La champagne à vélo & les Ardennes à Vélo (CDT et CRT de Champagne Ardennes)
- Pêche 64 (CDT Béarn Pays Basque)
- Qualité outdoor Ariège Pyrénées (ADT Ariège Pyrénées)

Tourisme de mémoire : Somme Battlefields Partner (Somme Tourisme)

Démarche qualité / accueil générale

- Démarches territoriales reconnues Qualité Tourisme
- Lot esprit partagé (Lot Tourisme)
- Qualité Hérault (Hérault Tourisme)
- Sourire du Lot-et-Garonne (Lot et Garonne Tourisme)
- Relais de la Mirabelle (CCI Moselle, Moselle Tourisme)



Tableau synoptique des démarches

Nom	Structure porteuse	Heb concernés	Thème	Nb héb Fr	Niv confort	Gamme	Objet	Doc techniques	Mode contrôle	Renouvellement	Animation locale
Classement	Atout France (dans cadre réglementaire)	Hôt, camp, PRL, rés tour, vill vac, vill rés de tour, meubl	Général	60 000	1 à 5*	/	équip et serv	référentiels officiels	audit ext (mystère dans certaines catég)	5 ans	Institut, CCI
Qualité Tourisme	Min tour. (DGCIS)	Hôt, camp, centre d'acc pr enf, CH, gîtes étape, rés tour, vill vac	Général	3 376	/	/	dém quali interne, serv, équip	engagements nationaux de qualité officiels, grille audit	audit ext (mystère)	3 ans	Réseau délégataire natio ou local
Camping Qualité	Asso Camping Qualité	camp, aires nat, PRL	Général	969	/	/	dém quali interne, serv, équip	charte, grille audit	audit ext (mystère)	3 ans (simplifié) 9 ans (complet)	asso rég, CCI, instit tour ...
Clévacances	Fédé. Clévacances	meubl, CH	Général	31 000	1 à 5 clés	thém/ desti	équip, env, acc	grille visite	visite réseau	3 ans	antennes territoriales indptes ou CDT/CRT
éthic étapes	Asso. éthic étapes	CIS	Général	48	1 à 4 niveaux	desti	dem quali interne, équip, serv, a acti proposées et env	charte, grille	visite réseau (siège + local)	3 ans	animateurs gdes rég
Fleurs de soleil	Asso. « Les Maisons d'Amis en France »	CH	Général	1 800	/	/	engagements acc, équip	charte	visite réseau	Suivi fiches opinions	asso dptales
Gîtes de France	FNGF	gîtes, CH, camp, chalets, gîtes groupe	Général	58 210	1 à 5 épis city break : confort, premium luxury	thém/ desti / cap acc	équip, env, info, serv	charte quali, charte produit, grille	visites réseau (relais + comm dptale)	5 ans	antennes dptales
HOTELcert	AFNOR certification	hôt classés	Général	95	/	/	dem quali interne, acc, info, serv, équip	référentiel	audit Afnor (mystère)	audit de contrôle tous les 18m	Antennes rég Afnor et CCI
Logis	Fédé. des Logis	hôt	Général	2 429	1 à 3 cheminées	type de séjour / acti	équip, env, info, serv	charte quali, grille	Audit ext (mystère)	3 ans	asso dptales et rég

Nom	Structure porteuse	Heb concernés	Thème	Nb héb Fr	Niv confort	Gamme	Objet	Doc techniques	Mode contrôle	Renouvellement	Animation locale
Chouette nature	Cap France	vill. Vac	Environnement	48	1 à 3 cœurs ou 3 cœurs privilège	Thém/ desti	bonnes pratiques envir et dev durable	grille	visite réseau (2 pers) + audit externe AFNOR	max 3 ans	non
Clef Verte	Office Fr de la Fondation pr l'Education à l'Environne- ment en Eur	hôt, camp, meub, CH, aub jeun, rés tour	Environnement	500	/	/	dem amélioration continue polit. Envir (7 champs)	grille	visite réseau + étude jury indép tour/envir	1 an (jury) 3 ans (visite)	Non
Éco-label européen	AFNOR certification	tout type	Environnement	278	/	/	envir	référentiel	audit Afnor	2 ans	Clubs en région
Accueil Paysan	Fédé. Accueil Paysan	CH, gîtes, camp, aires nat, HILL	Tourisme rural	1 000	/	/	engagements acc, éthique...	charte	visites réseau (commission)	3 ans	Asso. locales
Accueil Vélo	Asso. France Vélo Tourisme, CRT Centre	tout type (classé ou lab)	Vélotourisme	651	/	/	serv spé vélotouristes	référentiel	visite réseau	3 ans	Instit. tour.
Bienvenue à la ferme	APCA	gîtes, CH, camp, aires camping- car (lab, classé, ou charte)	Tourisme rural	2 200	/	thém	serv (visite, accueil...)	cahier des charges techniques	visite réseau (membre réseau + chambre agri)	5 ans	relais locaux + chambres agri
Rando accueil	Asso. Rando Accueil	tout type	Randonnées, activités sportives	226	/	thém	équip heb + equip et serv randonneurs	grille + convention	audit ext	3 ans (délégation rég)	Instit tour
Tourisme & Handicap	Asso. T&H	tout type	Accessibilité	2 717	/	4 handica ps	accessibilité (équip, acc, serv, sécu)	cahier des charges + grille	visite réseau (tourisme + handicap)	5 ans	instit tour (CDT/ADT...)
Vignobles & Découvertes	Min. du tourisme et de l'agriculture, Atout France	tout type (classé ou dem quali)	Oenotourisme	750	/	/	respect des 7 exigences natio (classé, situé dans les vignes, une langue étr...)	exigences nationales	sélection par la destination V&D	3 ans	instit tour, collectivités, CCI, pro viti...

Partie 3

Promotion et Information

Partie 3 : Promouvoir les hébergements

Valorisation des hébergements touristiques

Principes généraux et bonnes pratiques

Mises en situation ...

Cette dernière partie se consacre à la valorisation et à la promotion des hébergements touristiques. Elle livre des préconisations à destination des CDT/ADT pour une bonne information et valorisation des hébergements touristiques et des démarches qualifiantes auprès du grand public avec toujours le souci de la « logique client ».

Ces préconisations (principes, recommandations, écueils à éviter et illustrations) s'inspirent d'une étude réalisée par Rn2d en 2012*, de veille sur les pratiques du réseau et d'échanges lors de commissions avec nos adhérents.

Bien sûr, aujourd'hui, les clients sont également fortement influencés par d'autres facteurs externes d'information que les « démarches qualifiantes », notamment les avis de clients (sur des sites comme tripadvisor, booking, vinivi...). Loin d'éluder le rôle de ces avis, Rn2D a abordé le sujet lors de commissions marketing, mais celui-ci n'est pas traité dans le présent guide.

* « **Promotion des hébergements sur internet : quelles pratiques adopter pour valoriser l'offre hébergement sur les sites internet des ADT/CDT ?** », disponible dans les ressources documentaires de l'extranet www.rn2d.org.

Bonnes pratiques pour la valorisation des hébergements touristiques sur les sites Internet des destinations départementales

Principes

- **Valoriser l'entrée « destination »** : si le client se retrouve sur votre site, c'est à priori que son mode d'entrée dans l'offre est d'abord le territoire et que le produit sera secondaire.
- **Des informations fiables et à jour** : les ADT et les institutionnels en général sont considérées comme des sources d'information fiables et doivent le rester, il faut valider le lien de confiance du client.
- **Valoriser l'offre qualifiée** pour valoriser à travers elle d'une part la destination et d'autre part les prestataires engagés dans la qualité.
- **Faire rester le client le plus longtemps possible** sur le site de l'ADT/CDT en limitant les difficultés et lourdeurs de navigation qui pourraient le décourager.
- **Permettre aux clientèles d'avoir toutes les clés en main** lorsqu'elles prennent une décision quant à la réservation de leur séjour (informations claires et à jour).
- **Ne pas enfermer le client dans des schémas prédéterminés**, le laisser libre de ses choix tout en portant à sa connaissance l'existence de critères et de démarches qualifiantes.
- **Ne pas imposer des choix au client**, d'autant plus sans lui donner des clés de lecture (ex: l'obliger à choisir entre deux labels qu'il ne connaît pas).
- **Ne pas faire passer la logique institutionnelle** et les contraintes technologiques des outils avant la logique client.
- **Recherche d'une approche homogène** sur les sites des destinations départementales

« Ces bonnes pratiques sont celles qui ne vont pas enfermer les clients dans des catégories préétablies ou des schémas tout faits. Ce sont celles qui vont démultiplier les modes d'entrée dans l'offre pour toucher un maximum de gens, qui auront chacun des fonctionnements et des aspirations différentes. La personnalisation des choix, la mise à disposition d'outils qui permettront aux internautes de structurer leur demande sont donc à valoriser : il faut favoriser le sur-mesure et éviter au maximum les contraintes. D'autre part, il faut singulariser son offre : lui apporter des aspérités afin d'en augmenter l'attractivité (intérêt pour l'insolite, l'original) ».

Ana Bauer, sociologue et consultante en marketing « L'individualisation des sensibilités et des comportements : Impacts touristiques » (Présentation pour Rn2D, disponible sur l'extranet www.Rn2d.org)

Recommandations

1. Un moteur de recherche souple et ergonomique

- **Un espace hébergement facilement repérable** depuis la page d'accueil du site
- **Eviter la confusion avec la centrale de réservation** (l'offre y étant est nécessairement plus limitée), l'idéal est de coupler les deux en signalant les produits réservables en ligne.
- **Ergonomie optimisée** pour une compréhension et une prise en main instantanées.
- **Aucun critère obligatoire** (cela reviendrait à forcer l'internaute à effectuer des choix qui ne correspondent pas forcément à son schéma de recherche)...
- **...et tous sont cumulables** (exemple : proposer des recherches multi hébergements (ex: chambres d'hôtes + hôtel) : le client n'est pas forcément fixé sur ce critère mais peut rechercher plutôt un équipement ou une localisation particulière.
- **Favoriser les recherches par mot clé** (approche très ouverte par rapport à la logique de l'internaute) tout en conservant la pertinence des résultats et l'affinage possible par critères (afin de l'orienter dans le choix vaste qui pourra lui être proposé).
- **Limiter le nombre de catégories d'hébergements** : faire des regroupements d'hébergements proposant une solution proche au client (quitte à proposer toutes les catégories dans un deuxième temps lorsqu'il est prêt à affiner son choix).

Exemples de moteurs de recherche complet

PRÉCISEZ VOTRE RECHERCHE

Localisation:
Tout le Morbihan

Classement:
 1 étoile 2 étoiles 3 étoiles 4 étoiles
 4 étoiles Luxe 5 étoiles En cours de classement

Dates d'ouverture:
du: au:

Labels: --Indifférent-- **Chaines:** --Indifférent--

Services:
 Club enfant Restaurant Salle de réunion Parking Garage
 Accès Internet Piscine Animaux acceptés Accueil groupe

Tourisme et Handicap:
 Handicap auditif Handicap mental Handicap moteur Handicap visuel

Morbihan

► Sélectionnez un type d'hébergement...

Hôtels et Auberges Villages Vacances / Résidence
 Locations de vacances Hébergements grande capacité
 Chambres d'hôtes Aires pour Camping-Cars
 Campings Tout cocher

► Nom et/ou Référence de l'hébergement (en chiffres)

► Classement (étoile, épi, clé) 1 2 3 4 5

► Sélectionnez un territoire

► A proximité de

► Réserve en ligne

► Tourisme et Handicap     

► Animaux   Indifférent

► Ecotourisme 

Haute Loire

2. Des résultats de recherche lisibles, optimisés pour une information claire, efficace et complète, valorisant la qualification des hébergements

- Présenter d'abord des « fiches résumé » efficaces, attrayantes et permettant la comparaison

- ✓ **Equilibre entre clarté et information** : elles présentent des éléments clés sans pour autant submerger l'internaute.
- ✓ **Accès rapide à la fiche produit** complète pour plus d'informations.
- ✓ **Présentation des résultats de recherche claire** en liste et/ou en carte avec si possible des tris par critères (prix, commune, classement...)

- Puis des « fiches produits » complètes

- ✓ Celles-ci offrent une information détaillée sur le produit, cependant la profusion des informations ne doit pas nuire à la clarté des fiches.
- ✓ **Les données sont actualisées régulièrement** (ce qui nécessite une bonne gestion de l'espace).
- ✓ **Plusieurs photos récentes, attrayantes** et de qualité (attention aux photos de mauvaise qualité qui pourraient desservir l'hébergement) ou visites virtuelles, qui constituent un élément de choix et d'information déterminant dans le choix de l'internaute. Le nombre de photos est également important car ces images permettent de visualiser un produit que le visiteur ne pourra pas évaluer autrement (extérieurs, chambres, espaces communs...) et ce d'autant plus si l'hébergement ne dispose pas de son propre site Internet. Les sites privés de réservation en ligne d'hébergements proposent généralement 10-15 photos.

Exemples de « fiches résumé »

Le Plantagenêt ★★★
CHINON
Situé au cœur du parc naturel régional et des châteaux de la Loire, l'hôtel le Plantagenêt vous propose 33 chambres confortables et de caractère. Cette belle et calme demeure du XIXe siècle est à proximité de la cité médiévale et face à la grande place Jeanne d'Arc.

À partir de 67 €

[Voir le détail de l'offre](#)

Touraine

Hôtel-restaurant la Croix Verte ☆☆☆
Hôtels - restaurant - Bain-de-Bretagne
Voyageur seul, en couple ou en famille, en pension complète ou en demi-pension, en soirée étape, vous trouverez toujours la formule qui vous convient. Côté confort, nous tenons à ce que vous...

[Géolocaliser](#) [Ajouter à mon carnet](#) [Poster un avis](#) [Poster sur Facebook](#)
[Poster sur Pinterest](#) [Partager avec des amis](#)

[Réserver en ligne](#)

Haute Bretagne Ille et Vilaine

Exemple de « fiche produit »

MAS DE LA SOURCE NC
[Retour à la liste](#)

INFORMATIONS
Marsanne - Drôme Provençale
Quartier Bongara
525 Chemin de Fonjanus
26740 Marsanne
Tél. : 04 75 30 33 23
Tél. : 06 74 93 85 93
[Contactez-nous](#)
Site internet : <http://masdelasource.free.fr>
Type d'habitation : Ancien de caractère, Ancien restauré

Ouverture
Toute l'année : ouvert tous les jours.
[Je pré-réserve](#) [f](#) [t](#) [0](#)

Infos pratiques Localisation Contact

Description
Dans un mas en pierre, avec piscine, à l'abri des regards et à seulement 2 km du village, nous vous proposons de venir vous ressourcer. Une chambre familiale, spacieuse et chaleureuse vous attend. Vous vous laisserez bercer par le chant des oiseaux.

Capacité :
Capacité d'hébergement :
• Personne 4
Capacité maximum :
• Personne 4
Lit double :
• Personne 1
Lit simple :
• Personne 2
Chambres :
• 1

Situation
• A la campagne

Tarifs
Deux personnes : 85 €
Personne supplémentaire : 22 €
Nuit supplémentaire 72€ pour 2 pers

Confort
Autres prestations disponibles :
• Lit 90 cm
• Lit 160 cm

Équipements
Autres prestations disponibles :
• Piscine
• Piscine plein air

Autres prestations
Autres prestations disponibles :
• Durée minimum

Drôme, des informations riches mais claires

3. Une utilisation pertinente de la géolocalisation valorisant la dimension géographique / territoriale

On peut considérer que l'internaute se trouvant sur un espace hébergement de destination **est a priori attiré par la destination**, voire a déjà choisi d'y effectuer un séjour. La géolocalisation constitue donc un outil important à valoriser pour appuyer cet aspect d'entrée dans l'offre par le territoire.

- **Utiliser la géolocalisation comme critère dans le moteur de recherche** : associer les noms propres et la visualisation permet une clarté maximale d'un espace géographique (dont la toponymie et la géographie peuvent ne rien évoquer à l'internaute).
- **Utiliser la géolocalisation pour la visualisation des résultats de recherche** : On doit trouver une carte représentant les hébergements par des figurés. Ces figurés sont de préférence différents selon le type d'hébergement sélectionné et l'internaute ne doit pas avoir à s'interroger sur leur signification.

Il faut valoriser cette carte de géolocalisation (ne pas la placer en bas de page) et lui faire occuper un espace adéquat qui ne nuise pas aux autres informations (tout en apportant un véritable « plus » à la recherche).

L'échelle choisie doit être juste : ni trop grande ni trop petite. Les limites du département peuvent être dessinées afin de délimiter le territoire.

- **Cumuler la géolocalisation des hébergements avec celles des activités, évènements et services**. La force d'un site de destination est notamment qu'il dispose d'une information touristique large et fiable. Placer l'hébergement dans son contexte touristique, voire dans celui des services de proximité (à combien de km y-a-t-il une baignade ? y-a-t-il des commerces à proximité ?) selon ses propres critères guidera très utilement le client dans ses choix.

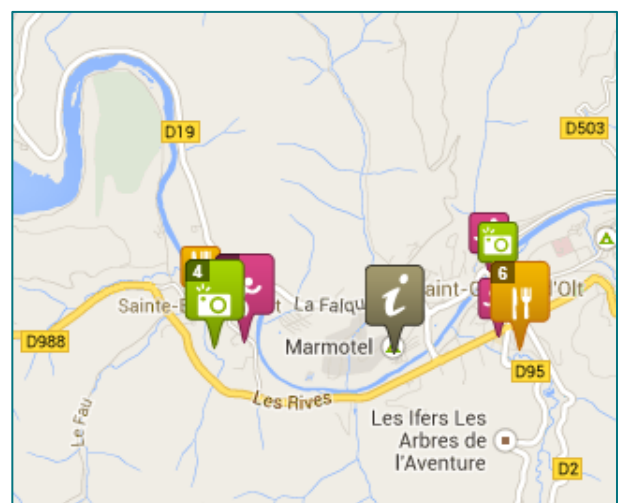
Exemples géolocalisation



Partie géolocalisation moteur de recherche de l'Ain



Ille et Vilaine, les hébergements sont représentés par des figurés



La carte interactive du site de l'Aveyron permet de situer des activités autour d'un point d'intérêt (ici un camping)

4) Un langage adapté au client

Il est recommandé d'utiliser le plus possible un vocabulaire familier du grand public et de ne pas utiliser de jargon professionnel.

- **Plutôt que d'utiliser des termes basés sur les définitions réglementaires**, utiliser des termes simples.

- ✓ Par exemple, au lieu d' « hôtellerie de plein air », on préférera le terme plus commun « camping », pour les meublés de tourisme et les gîtes, on préférera le terme de « locations de vacances » ...

- ✓ Les acronymes du type « H.L.L », « P.R.L » ou encore « E.C.C » sont à éviter.

- **Décrire par des petits textes et/ou photos les différents modes d'hébergement** (ex : prestations assurées en villages vacances, qu'est-ce qu'une chambre d'hôtes...). Cela vaut encore plus pour les clientèles étrangères qui ne retrouvent pas nécessairement les repères/ standards auxquels ils sont habitués.

- **Regrouper des hébergements dans une même catégorie** : par exemple dans la catégorie « camping », on retrouvera les terrains de camping, les parcs résidentiels de loisirs ainsi que tous les hébergements se rapportant à l'hôtellerie de plein air.

- **Insérer une catégorie « hébergements insolites »** dans votre espace de promotion. Ces hébergements sont de plus en plus recherchés par les touristes.

A savoir

D'après l'étude réalisée par Rn2D en 2012 (voir introduction), **les ADT/CDT proposent 213 appellations d'hébergements différentes** pour leurs espaces de promotion (en admettant comme différences les variations singulier/pluriel).

De plus, 161 (soit 75%) de ces catégories n'apparaissent que pour un seul site départemental.

Les déclinaisons entre les termes du vocabulaire de l'hébergement sont donc multiples : « meublés et chambres d'hôtes », « meublés et gîtes », « locations », « locations classées »,...

L'harmonisation de ces titres pourrait permettre une uniformisation des sites des départements et donc une meilleure lisibilité de ceux-ci comme étant des entités institutionnelles territoriales.

Exemple descriptif mode d'hébergement



Village vacances / Village de Gîtes / Résidences

Villages de vacances ou gîtes labellisés et confortables avec piscine, animations, services, accueil personnalisé... Tout un programme !



En savoir plus

Drôme

Ce qu'il vaut mieux éviter...

Des cheminements complexes qui mènent au découragement

- Ne pas oublier que les visiteurs vont consulter plusieurs fiches afin de comparer les produits entre eux, lancer une recherche, consulter une fiche à partir des résultats, puis revenir à la page précédente... Il ne faut pas que ce retour à la page précédente reconduise vers la page d'accueil du site, ce qui conduira à un fort effet de découragement.

Déterminer a priori la recherche de l'internaute

- **Obliger l'internaute à faire un choix très précis dès le début de sa recherche** (choisir un seul label, un seul mode d'hébergement...), lorsque ses critères de choix ne sont pas encore clairement définis, constitue un frein important à la navigation sur le site.
 - ✓ Exemple: on peut rechercher une chambre d'hôtes sans qu'elle soit forcément labellisée Gîtes de France ou Clévacances ou sans préférence pour un label.
 - ✓ De même, il est préférable d'arriver sur l'offre complète des hébergements disponibles plutôt que d'entrée devoir choisir un type spécifique d'hébergement : le client peut ne pas être arrêté sur son choix de type d'hébergement, avoir d'autres critères principaux de choix (ex : accessibilité, piscine...) et donc souhaiter consulter l'offre de plusieurs types d'hébergements. Ces modes de fonctionnement se révèlent fastidieux car obligent à répéter plusieurs fois une opération de recherche pour avoir une vision globale de l'offre.

Exemple de mise en situation

Pour son voyage d'affaires, Madame A. cherche un hôtel à proximité de [ville].

Elle lance une recherche à partir du site internet du département. Une fois les critères « Hôtel », « localisation » et « classement » remplis, elle aboutit à une liste de résultats et sélectionne le premier d'entre eux. Souhaitant comparer avec les autres possibilités offertes par le site internet, elle revient à la page précédente afin de retrouver ses résultats : elle se retrouve à la page d'accueil et doit recommencer sa recherche en rentrant à nouveau ses critères. Pour éviter de recommencer sans cesse cette opération fastidieuse, elle quitte le site internet.

Exemple

Sur ce site, on devra choisir entre locations Clévacances ou Gîtes de France. On ne pourra donc pas consulter la liste de l'ensemble des locations en une seule fois.

Où dormir ?	
Chambres d'hôtes	>
Locations Clévacances	>
Locations Gîtes de France	>
Accueil campings-car	>
Hébergements insolites	>
Résidences, villages vacances, ...	>
Hôtels	>
Campings	>

Et de façon générale, faire passer la logique institutionnelle et les contraintes technologiques des outils avant la logique client...

Bonnes pratiques pour la valorisation des démarches qualifiantes par les CDT/ADT

Principes

Les ADT/CDT s'engagent depuis plusieurs années à valoriser les hébergements de qualité et apportent leur soutien aux démarches qualifiantes présentes dans ce secteur (labels, marques, démarches qualité).

Le label ou la marque est un **élément de différenciation de l'offre qui jouera pleinement son rôle si il est correctement valorisé**. Il faut garder néanmoins à l'esprit que toutes les démarches qualifiantes n'apportent pas les mêmes garanties, n'ont pas les mêmes engagements et ne bénéficient pas de la même notoriété. Certaines sont des références quand d'autres n'évoquent que peu de choses au consommateur ordinaire. C'est pour cela que les CDT/ADT doivent jouer pleinement et en connaissance de cause leur rôle sur l'information touristique.

On peut citer quelques principes à respecter avant de proposer des recommandations opérationnelles :

- **Diffuser une information fiable, de qualité et à jour.**
- **Valoriser en premier lieu les hébergements dits « qualifiés ».**
- **Mettre les labels et démarches en avant** et les présenter au grand public.
- **Valoriser l'approche territoriale et institutionnelle** des CDT/ADT : fiabilité, objectivité, dimension territoriale et touristique autour du produit...
- **Garder à l'esprit que les démarches qualifiantes peuvent avoir deux types d'influence** dans le processus de choix du client :
 - ✓ Le label ou la marque peut jouer un rôle a priori sur la décision du consommateur. Celui-ci connaît un label/marque et souhaite réserver un hébergement qui le possède, soit parce qu'il a besoin d'un produit qui réponde à des caractéristiques très spécifiques (exemple : Tourisme & Handicap, Accueil vélo...), soit parce que cela constitue pour lui une garantie de qualité (exemple : le classement, Qualité Tourisme...) ou qu'il se reconnaît dans les valeurs portées par la démarche.
 - ✓ Le label ou la marque va jouer un rôle dans le processus final de décision du consommateur. C'est-à-dire qu'entre deux établissements aux caractéristiques équivalentes, l'internaute pourra choisir celui qui est valorisé par un label.

Recommandations

1. Mettre toute « l'offre légale » dans vos bases de données

Tout prestataire exerçant légalement son activité a vocation à être intégré dans le Système d'Information Touristique : déclaration en mairie, hébergement classé...

2. Mais valoriser en priorité ce qui est « qualifié » en hiérarchisant l'offre sur plusieurs niveaux

Paramétrage dans vos moteur de recherches, place dans vos éditions etc., un principe à adapter selon vos supports :

- **Niveau 1**, ce qui apparaît en premier dans les résultats (promo ++): il est réservé à l'offre qualifiée (classée, labellisée, hébergement adhérent à une marque).
- **Niveau 2**, qui correspond au niveau intermédiaire (promo +): il contient les hébergements qui étaient classés il y a un an ou deux ans et les hébergements qui se lancent une démarche de qualité.
- **Niveau 3**, l'offre qui apparaît en dernier: il répertorie les hébergements non qualifiés, et apporte peu d'information sur ces derniers. Cela peut être par exemple un simple listing sans photos.

Exemple

Liste des offres Voir sur la carte

1473 élément(s) Trier les résultats par

Ibis Amboise ★★★
AMBOISE
L'hôtel Ibis se situe au cœur des châteaux du Val de Loire, dans un cadre calme et verdoyant. À proximité du parc des Mini-Châteaux et à 15 mn de Chenonceaux. 70 chambres climatisées avec accès wifi gratuit, un restaurant, un bar ouvert 24/24 et un parking gratuit.
À partir de 49 €

Le Plantagenêt ★★★
CHINON
Situé au cœur du parc naturel régional et des châteaux de la Loire, l'hôtel Le Plantagenêt vous propose 33 chambres confortables et de caractère. Cette belle et calme demeure du XIXe siècle est à proximité de la cité médiévale et face à la grande place Jeanne d'Arc.
À partir de 67 €

Hôtel de Biencourt ★★★
AZAY-LE-RIDEAU
Vous apprécierez le calme de cette demeure tourangelle du XVIIIe siècle merveilleusement située en plein centre de ce village touristique, dans une rue semi-piétonne conduisant au château. Accès WIFI. Jardin fleuri. Local vélos gratuit. Rénovation totale.
À partir de 76 €

Airotel La Mignardière ★★★★★
BALLAN-MIRE
L'airtel est situé à 8 km au sud-ouest de Tours, à 2 km de la Loire à Vélo. Piscine couverte et chauffée, pataugeoire, tennis, aire de jeux, alimentation, plats à emporter, location de vélos. Location de chalets, mobil-home et 4 roulettes.

Le moteur de recherche de la Touraine fait remonter en priorité les hébergements classés et labellisés

Exemple d'application : le paramétrage de votre moteur de recherche

Lorsque les résultats de la recherche s'affichent, ils peuvent être classés par ordre alphabétique, ordre de prix, ou encore être présentés de façon aléatoire.

Choisir de proposer d'abord les hébergements répondant à des critères de qualité peut avoir plusieurs avantages : montrer aux clientèles que le département bénéficie d'une offre de qualité engagée dans des démarches de qualification et mettre en avant les professionnels s'investissant dans ces démarches. Enfin, cela peut motiver d'autres hébergeurs à entrer dans le processus de qualité mis en place dans leur département.

3. Une bonne information au bon moment sur les démarches qualifiantes

- Proposer les démarches comme critère de recherche (mais non obligatoire).

Par exemple dans le cas du label Tourisme et Handicap, le critère du label est discriminant et fera gagner plus de temps à l'internaute que s'il doit repérer le logo sur une longue liste d'hébergements.

- Présenter les démarches dès le moteur de recherche (la démarche pourra ainsi intervenir comme critère de choix *a priori*) et partout où le logo est représenté (fiche résumé, fiche produit, liste des résultats...) la démarche pourra ainsi apparaître comme un élément différenciateur par rapport à un autre hébergement

➔ Via une info bulle ou un lien en utilisant les textes courts et les textes longs proposés en annexe de ce guide et validés par les structures porteuses elles mêmes.

Exemple de mise en situation

Madame G. a choisi pour ses vacances de partir faire de la randonnée.

Elle veut réserver un hébergement sur le site du département de sa destination.

Elle voit alors le logo de Rando Accueil, un label dont elle n'a jamais entendu parler. Intéressée, elle trouve rapidement sur le site internet un descriptif des valeurs et engagements de ce label, ainsi qu'un lien vers le site Grand Public Rando Accueil.

Renseignée, elle choisira un hébergement détenteur de ce label.

Exemples de descriptifs des démarches

HÉBERGEMENTS

Découvrez nos hôtels, nos campings, nos villages de chalets, hameaux de loisirs, locations, gîtes ou meublés, l'Ariège vous accueille. Privilégiez le confort, la qualité, l'accueil et le charme de l'environnement.

Faites confiance à nos labels :

- Gîtes de France**, label de qualité qui vous garantit des normes de confort précises (en 1, 2, 3, 4 et 5 épis) et le respect d'une charte nationale. Les **gîtes ruraux** et les **chambres d'hôtes** sont aménagés dans le respect du style local.
- Clévacances**, label qui définit un type d'hébergement correspondant à la charte de qualité nationale. Les **locations** ou **chambres Clévacances** reposent sur l'évaluation de 3 critères essentiels : l'environnement, l'aménagement intérieur, l'accueil et l'assistance.
- Logis de France**, charte de qualité qui privilégie le confort de l'établissement, la qualité de la table et de l'accueil, le charme de l'environnement.
- Accueil Paysan**, découvrir le monde rural autrement dans toute la France et dans 28 pays du monde... Le paysan accueille en gîte, en chambre, en camping ou à sa table, dans le paysage que son travail façonne et partage ses connaissances. Au rythme des saisons, le paysan vous invite au bonheur d'être "nature".

Je recherche : Hébergements

Je précise : Dans la région de : JE SOUHAITE

Je recherche : Accessible aux personnes à mobilité réduite

Chambres d'hôtes Placings Terrasse ou Jardin

Tarif pour une chambre double Garage Animaux acceptés

Je vais à : Etendre la recherche dans un rayon de :

Liste des résultats

Voir sur la carte

- Tourisme & Handicap
- Fam'Yonne
- Clévacances
- Gîtes de France
- Bienvenue à la Ferme
- Châteaux & Hôtels de France
- Accueil Paysan
- Qualité Tourisme
- ETAPLOISIRS
- Tour de Bourgogne à Vélo
- Fleurs de Soleil
- Chambres d'Hôtes PNOTSI

Ariège Tourisme propose, dès l'arrivée sur l'espace de promotion des hébergements, une page qui résume de façon rapide les objectifs des différents labels.

Yonne tourisme fait apparaître les logos des labels de ses hébergements en dessous du moteur de recherche. Cliquer sur le logo permet d'accéder à une page présentant un descriptif synthétique du label et un lien vers son site internet.

4. Associer les logos des labels aux hébergements

- **Le logo du label est un élément fondamental.** C'est un élément de reconnaissance qui permet aux clients de se repérer. Il faut donc associer un établissement au(x) label(s) qu'il possède afin de l'annoncer au consommateur.
- Le logo du label, généralement apposé à l'entrée de l'établissement qui en bénéficie, doit également être apposé sur la vitrine internet de l'hébergement : on doit le trouver sur la fiche produit et sur la fiche résumé.
- **Il doit être valorisé :** en haut de la fiche plutôt qu'en bas et il doit être lisible, c'est-à-dire de taille assez importante pour qu'on puisse le reconnaître. Il ne sert à rien de proposer des logos de labels si ceux-ci ne sont pas reconnaissables. Aussi une info-bulle aidera utilement à comprendre à quoi renvoie la qualification. Il vaut mieux utiliser le logo plutôt qu'un texte.

5. Proposer des recherches multicritères et des choix à cocher plutôt que des menus déroulants

- Le choix est un critère important de la réussite du parcours client. En effet, à partir du moteur de recherche de l'espace promotion des hébergements, plus l'internaute a de choix possibles plus sa recherche sera fine et plus les résultats correspondront à ses attentes.
- **Proposer les labels comme critère de recherche** est un moyen de proposer l'affinage de la recherche. De plus, il permet aux clients fidélisés à un label de trouver tout de suite les hébergements qu'ils recherchent.
- **Ce choix ne doit pas être obligatoire :** ce qui serait nuisible aux internautes qui n'ont pas de préférence pour la qualification de leur hébergement.
- Il est également préférable de proposer des cases à cocher plutôt qu'un menu déroulant présentant les différents labels : ainsi, on pourra sélectionner plusieurs labels et ne pas exclure des hébergements qui pourraient intéresser le consommateur.

Exemple

The screenshot shows a search results page for 'Hébergements "sélection confiance"'. On the left, there are filters for 'Affinez votre sélection' with checkboxes for 'Hébergements' (Hotels: 112), 'Classement' (Two stars: 31, Three stars: 48, Four stars: 12, Five stars: 4), and 'Label' (Hotel au naturel: 11, Famille Plus: 14, Ecotourisme européen: 6, Clé Verte: 5, Tourisme Handicap: 2, Engagement qualité: 21, Hôtel CBRT: 3). The main content area displays three hotel listings: 'HÔTEL ILE ROUSSE THALAZUR' (5 stars), 'CHATEAU DE BERNE' (5 stars), and 'CHATEAU DE LA MESSARDIERE' (5 stars). Each listing includes a photo, a description, and a 'Réserver' button. The 'Hôtel Ile Rousse Thalazur' listing also features a 'Qualité Tourisme' logo and an 'Ecotourisme' label. The 'Château de Berne' listing features an 'Ecotourisme' label and an 'Ecotourisme' label. The 'Château de la Messardière' listing features a 'Qualité Tourisme' logo and an 'Ecotourisme' label.

Le Var propose d'affiner la recherche en sélectionnant les labels/démarches sans que ces critères ne s'excluent entre eux.

Ce qu'il vaut mieux éviter...

Déterminer une recherche a priori par label

Venir sur le site de l'ADT/CDT, c'est *a priori* choisir en premier lieu une destination plus qu'un label ou une marque. Il ne faut donc pas, par exemple, imposer au client de choisir entre Gîtes de France et Clévacances.

Il est préférable de favoriser la flexibilité et le sur-mesure pour mieux répondre à ses attentes : construire un parcours client structuré mais qui laisse la plus grande liberté possible afin de garantir les comparaisons de produits et le choix final le mieux adapté. Une telle construction de l'espace promotion est souvent liée à des contraintes émanant des bases de données. Cependant, il s'agit d'un réel frein à la clarté du site et donc à la consommation du client à partir du site du département.

Exemple de mise en situation

J. Et K. cherchent une location pour leurs prochaines vacances et se rendent sur le site internet du département de leur destination. La construction de l'espace promotion est telle que, dès l'abord, ils doivent choisir entre Gites de France, Clévacances et les autres meublés. C'est seulement après ce premier choix qu'ils peuvent choisir la localisation, le prix et les caractéristiques de leur hébergement.

Ils ne sont pas attachés aux marques collectives et souhaitent comparer l'ensemble de l'offre. Ils doivent donc pour cela réaliser trois fois, pour les trois catégories de locations, le parcours client.

Très vite découragés, ils quittent le site du département et se rendent sur un site concurrent.

Ne pas mettre à jour ses informations

Il est important de mettre régulièrement à jour les informations des espaces promotion des hébergements.

En effet, plus l'information est juste, plus la confiance de l'internaute est grande et plus il sera amené à considérer le site de l'ADT/CDT comme un site de référence. Au contraire, si le visiteur constate une information erronée, sa confiance sera tout de suite perdue. Il ne faut pas oublier que le client est *a priori* très méfiant et exigeant, et que sa confiance peut être facilement perdue et difficilement reconquise.

Avoir un espace Tourisme & Handicaps mais ne pas valoriser les hébergements concernés

La présence d'un espace spécifique pour le label Tourisme & Handicap (c'est-à-dire en dehors de l'espace hébergement) pousse parfois à produire sur cet espace une simple liste des établissements concernés (une énumération, en ligne ou PDF) qui reste peu attractive.

Un bon espace Tourisme & Handicaps informe sur le label avant de renvoyer aux résultats « Tourisme & Handicap » qu'auraient donnés une recherche à partir du moteur de recherche de l'espace de promotion des hébergements.

Exemple de mise en situation

Monsieur D. est en situation de handicap et cherche un hébergement pour ses vacances qui puisse l'accueillir dans de bonnes conditions.

Il se rend sur le site du département de sa destination, qui possède un espace spécifique Tourisme & Handicap. Sur cet espace, il obtient des informations sur le label, ainsi qu'une liste PDF spécifiant les noms et les contacts des établissements concernés.

Avant de réserver, il faut donc maintenant qu'il se renseigne sur chacun de ces établissements, alors qu'une recherche à partir du moteur de recherche de l'espace promotion des hébergements (critère Tourisme & Handicap coché) lui permettrait d'accéder à l'ensemble des informations dont il a besoin.

Comme on lui a fourni cette liste PDF, il présume que ces informations n'existent pas sur le site internet, et le quitte donc pour consulter les établissements directement sur Google.

Découvrez également l'étude Rn2D

*« Promotion des hébergements sur internet :
quelles pratiques adopter pour valoriser
l'offre hébergement
sur les sites internet des ADT/CDT ? »*

Disponible dans les ressources documentaires de
l'extranet www.Rn2D.org.

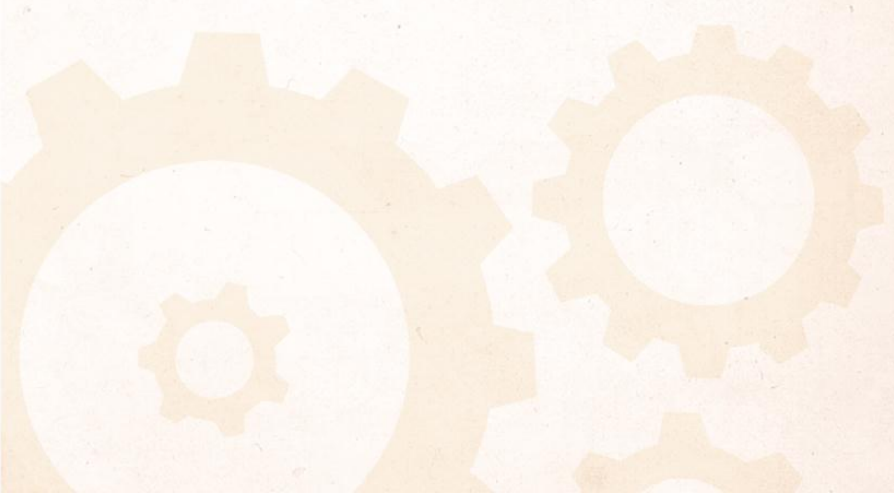
Annexe

Textes de présentation des démarches

validés par les structures porteuses

à utiliser pour vos sites Internet

et éditions



Annexe - Textes promotionnels des différentes démarches qualifiantes

Les arguments de promotion présents dans cette partie ont été proposés et validés par les démarches elles-mêmes. Vous pouvez directement les reprendre dans vos éditions de promotion online et offline.

- 📌 **Textes courts** (texte promotionnel de 25 à 40 mots qui peut apparaître par exemple en info bulle sur le logo des labels)

Démarches générales

Classement	Les étoiles : la garantie officielle de qualité de service et de confort.
Qualité Tourisme	Cet établissement met en œuvre une démarche qualité reconnue par l'Etat.
Camping Qualité	Camping Qualité, seule charte de qualité nationale pour les campings, vous invite à découvrir des sites de vacances dans toutes les régions de France, où vous serez accueillis par des professionnels qui se préoccupent de vos besoins et qui agissent pour vous satisfaire.
Clévacances	Clévacances, le partenaire indispensable de votre location saisonnière et chambre d'hôtes ! Rejoindre Clévacances, c'est choisir un signe de qualité connu et reconnu.
Éthic étapes	Association à but non lucratif, les éthic étapes vous proposent 45 hébergements pour groupes et individuels avec restauration et activités sur place dans les plus belles régions de France.
Fleurs de soleil	NC
Gîtes de France	Gîtes de France défend un autre tourisme : un tourisme qui favorise la rencontre et le partage entre les hommes et qui respecte et fait vivre l'identité des territoires.
HOTELCert	Les 7 engagements HOTELcert : le sourire, la disponibilité, les informations pratiques et touristiques, la tranquillité, la propreté, une bonne literie, une qualité contrôlée !
Logis	Premier réseau d'hôteliers-restaurateurs indépendants en France et en Europe avec 2 600 établissements.

Démarches thématiques

Chouette nature	Chouette Nature®, le label développement durable du réseau Cap France certifié ISO 14001, regroupe 50 villages vacances dans toute la France. Véritable outil de management, il intègre les trois composantes du développement durable : environnementale, sociale et économique.
Clef Verte	La Clef Verte est un label qui récompense les hébergements touristiques et restaurants pour leur dynamisme en matière de gestion environnementale.
Ecolabel européen	NC
Accueil paysan	Accueil Paysan, association proposant un accueil à la ferme basé sur les relations humaines et le respect de l'environnement. En France et à l'étranger près de 1 200 adhérents sont labellisés Accueil Paysan.
Accueil vélo	Marque nationale qui garantit un accueil et des services de qualité auprès des cyclistes le long des itinéraires cyclables aménagés. Identifiez facilement les établissements et les lieux adaptés à la pratique du tourisme à vélo et bénéficiez ainsi de prestations de qualité appropriées.
Bienvenue à la ferme	Les vacances à la ferme : une façon originale et dépaysante de se mettre au vert, pour des séjours riches d'émotions en gîte, chambre d'hôtes ou camping à la ferme.
Rando Accueil	Rando Accueil regroupe tous types d'hébergements (gîtes, hôtels, chambres d'hôtes, campings, villages de gîtes...) spécialisés dans les activités de découverte, de randonnées (à pied, vélo, VTT, cheval, raquette...) et des sports nature en général.
Tourisme & handicap	Le label «Tourisme & Handicap» a pour objectif d'apporter une information fiable, descriptive et objective de l'accessibilité des sites et équipements touristiques en tenant compte des quatre types de handicaps majeurs : moteur, visuel, auditif, mental et de développer une offre touristique adaptée et intégrée à l'offre généraliste. Ces actions favorisent également la clientèle familiale et les séniors.
Vignobles & Découvertes	Le label Vignobles & Découvertes offre plus de lisibilité au client et plus de visibilité à la destination en identifiant les sites incontournables proposant une offre œnotouristique attractive et complète.

- 📌 **Textes longs** (un texte promotionnel de 5 à 15 lignes pouvant apparaître comme définition du label sur une page d'information dédiée) :

Démarches générales

<p>Classement</p>	<p>Les étoiles, une garantie officielle de qualité de service et de confort. Le classement en étoiles est délivré par l'agence Atout France, suite à une visite approfondie de l'hébergement par un cabinet spécialisé. Il est délivré pour une période 5 ans, ce qui constitue la garantie d'une qualité de service et de confort.</p> <p>Le nombre d'étoiles vous donne une indication sur le niveau de confort :</p> <p>1 étoile correspond à un mode d'hébergement économique.</p> <p>2 et 3 étoiles, correspond à un niveau de milieu de gamme (prestations complètes et confortables),</p> <p>4 et 5 étoiles indiquent des hébergements haut de gamme et très haut de gamme (prestations complètes, très confortables, hébergements généralement plus spacieux et offrant des services et prestations supplémentaires).</p>
<p>Qualité tourisme</p>	<p>Qualité Tourisme est une marque créée par le Ministère en charge du tourisme.</p> <p>Pour obtenir la marque Qualité Tourisme™, le prestataire doit suivre avec succès une démarche qualité conforme aux Engagements Nationaux de Qualité qui représentent les exigences essentielles à votre satisfaction.</p> <p>Les professionnels reconnus Qualité Tourisme™ sont à votre écoute grâce à l'analyse systématique des enquêtes de satisfaction et des réclamations.</p> <p>Leurs prestations sont régulièrement soumises à un contrôle inopiné et indépendant.</p> <p>Ces procédures permettent aux professionnels d'améliorer de façon continue leurs prestations pour toujours mieux vous satisfaire.</p>
<p>Camping Qualité</p>	<p>Camping Qualité, seule charte de qualité nationale pour les campings, vous invite à découvrir des sites de vacances dans toutes les régions de France, où vous serez accueillis par des professionnels qui se préoccupent de vos besoins et qui agissent pour vous satisfaire.</p> <p>En adhérant à Camping Qualité, ils se soumettent à une charte d'engagement stricte et précise, ainsi qu'à des contrôles réguliers sur plus de 600 critères.</p> <p>Partout, les campings s'engagent à vous offrir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un accueil chaleureux - Une propreté irréprochable - Une information précise et vraie - Un emplacement privatif soigné - Un environnement valorisé et respecté

<p>Clévacances</p>	<p>Clévacances, 1er label généraliste de locations saisonnières et chambres d’hôtes en France.</p> <p>La richesse et la variété de notre gamme d’hébergements sont la grande force de notre label.</p> <p>Mer, montagne, campagne ou ville, Clévacances est présent sur tout type de destinations et sur la plupart des grands sites touristiques français ! Chez nous, un seul impératif : la qualité !</p> <p>Le label Clévacances repose sur son cœur de métier par une charte de qualité exigeante, qui évalue trois types de critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l’aménagement intérieur : confort, mobilier, décoration, équipements... • l’environnement de la location : mise en valeur extérieure de l’hébergement, calme... • l’accueil et l’assistance : garantie d’un accueil personnalisé par le propriétaire ou une personne mandatée par lui. <p>Toutes destinations confondues, Clévacances propose une large gamme de produits : des gîtes et locations (maison, chalet, appartement, studio, résidence, habitat de loisirs et gîtes de groupe), ainsi que des chambres d’hôtes, chambres et maisons d’hôtes Clévacances.</p> <p>Les séjours à thème ont le vent en poupe. Chez Clévacances, nous adaptons notre gamme à l’air du temps, en développant une gamme de qualifications thématiques, permettant de proposer une offre différenciée et personnalisée : Insolite, Pêche, Bacchus, Environnement, Affaires et Thermalisme-Bien Être.</p>
<p>Éthic étapes</p>	<p>45 éthic étapes accueillent les groupes et les individuels en France (7 400 lits). Ouverts toute l’année, ils se situent dans toutes les régions de France, à proximité des sites touristiques et culturels.</p> <p>éthic étapes, c’est un hébergement et une restauration de qualité dans un esprit solidaire et responsable. Une ambiance chaleureuse et conviviale, des chambres de 1 à 5 lits accueillantes et bien équipées où la sécurité de chacun est assurée 24h/24.</p> <p>Tous ces engagements sont garantis par une charte de qualité affichée dans chaque éthic étapes. Acteur touristique également reconnu pour son engagement dans une démarche durable, 7 éthic étapes ont déjà obtenu l’Ecolabel Européen.</p> <p>Les éthic étapes proposent, outre l’accueil et la restauration, des activités sur place avec des formules à la carte ou des séjours tout compris pour tous : classes de découverte et séjours scolaires, forfaits touristiques, séjours à thème, séminaires, ...</p>
<p>Fleurs de soleil</p>	<p>NC</p>

<p>Gites de France</p>	<p>« Chez Gîtes de France, si nous sommes devenus au fil du temps, les leaders du tourisme de l'accueil chez et par l'habitant, c'est sans doute parce que nous pensons que le tourisme est d'abord un art de l'accueil et du partage.</p> <p>Chez Gites de France, l'accueil personnalisé est une tradition et un art de vivre. A l'image de la richesse des terroirs de la France, chaque propriétaire de Gites de France porte les valeurs de son territoire et son accueil est unique. Mais chacun d'eux bénéficie du label Gîtes de France qui garantit pour le client un niveau de qualité comparable.</p> <p>Pour nous le tourisme est non seulement une source d'ouverture sur le monde et d'enrichissement pour les hommes, habitants et visiteurs, mais c'est aussi une façon utile de faire vivre les cultures, le patrimoine et les produits de nos terroirs.</p> <p>Pendant nous sommes convaincus que ce tourisme de progrès, de partage et d'art de vivre ne peut exister qu'avec un hébergement de qualité qui se développe dans le cadre d'un tourisme équilibré dans le temps et qui est diversifié dans les clientèles comme dans les différents espaces géographiques qu'il permet de découvrir ; un tourisme à visage humain où les habitants et les visiteurs se rencontrent et se racontent ; un tourisme du bien être où les visiteurs se ressource et se retrouvent.</p> <p>C'est ce tourisme là, qui a du sens et qui respecte les hommes et les identités des territoires, que nous défendons chez Gîtes de France à travers la charte et le label « Gites de France » et c'est ce tourisme là que nous voulons vous offrir en partage... »</p>
<p>Hotelcert</p>	<p>NC</p>
<p>Logis</p>	<p>Premier réseau hôtelier indépendant présent à travers l'Europe (Allemagne, Andorre, Belgique, Espagne, France, Italie, Luxembourg et Pays-Bas), la chaîne des Logis compte 2 600 hôtels et intensifie encore son développement en accueillant de nouveaux hôteliers passionnés, engagés et ambitieux.</p> <p>Les hôtels-restaurants Logis bénéficient d'une réputation de qualité, que ce soit grâce à son hôtellerie contemporaine ou sa restauration régionale, répondant aux exigences d'une clientèle moderne, en loisirs ou pour affaires.</p> <p>Soutenus par une politique de communication grands médias et multicanale, notamment en TV et grâce à l'édition du guide annuel à + de 750 000 exemplaires, les Logis arrivent parmi les premiers en termes de notoriété des chaînes hôtelières volontaires (entre 2 et 6 points gagnés par an).</p>

Démarches thématiques

Chouette nature	<p>Chouette Nature@, label exigeant repose tout d’abord sur le volontariat des équipes des villages labellisés et s’appuie sur un référentiel certifié de 115 critères intégrant tous les domaines d’activités de nos établissements et visant à en limiter l’impact sur notre environnement. Les équipements, les services, le transport, la restauration, mais aussi les activités d’animation sont analysés et adaptés afin de réduire au mieux notre empreinte écologique sans jamais oublier de répondre à l’attente de nos clientèles.</p> <p>Dans nos villages, notre démarche est proposée jamais imposée.</p>
Clef Verte	<p>Le réseau Clef Verte / Green Key, 1er label environnemental national et international, accueille plus de 800 lauréats dans toutes les régions de France ainsi que 2 100 établissements dans 41 pays.</p> <p>Le label est attribué à des restaurants et des hébergements touristiques (campings, hôtels, gîtes, chambres d’hôtes, résidences de tourisme) qui justifient auprès d’un jury indépendant d’experts une gestion environnementale performante, continue et dynamique.</p> <p>Le jury est constitué d’experts du tourisme et de l’environnement et de professionnels du secteur. Leur autorité dans le domaine de la restauration durable représente un gage de confiance fort pour les professionnels engagés dans la démarche Clef Verte et pour les consommateurs responsables.</p>
Éco-label européen	NC

<p>Accueil paysan</p>	<p>Association loi 1901, la Fédération Nationale Accueil Paysan compte près de 1000 adhérents en France et environ 200 adhérents dans 30 pays répartis sur 4 continents. Fondé en 1987, Accueil Paysan a souhaité se développer comme une alternative au modèle dominant de développement de l'agriculture productiviste. Accueil Paysan représente une véritable force au sein d'un monde en quête de sens, par son ouverture aux autres et son ancrage dans la terre. Accueil Paysan invite d'abord ses membres à être des acteurs locaux, créateurs et imaginatifs, valorisant leur savoir-faire, dans le partage avec les accueillis par la sensibilisation au respect de l'homme et de son environnement.</p> <p>L'association est constituée de paysans, d'acteurs ruraux, en activités ou retraités qui s'appuient sur leur activité agricole pour proposer un accueil touristique, pédagogique ou social de manière à garder un tissu rural vivant.</p> <p>Vous arrêter chez Accueil Paysan c'est vous laisser le temps de découvrir un autre monde rural : solidaire, respectueux de l'environnement et favorisant les échanges humains.</p> <p>Nos adhérents proposent différents types d'hébergements : chambres, campings, gîtes, logements atypiques, tables, auberges, produits, accueil et tourisme social.</p>
<p>Accueil vélo</p>	<p>Accueil Vélo est une marque nationale, propriété du Comité Régional du Tourisme Centre – Val de Loire et de l'association France Vélo Tourisme. Elle fédère une offre homogène et identifiable de services utiles aux touristes à vélo et elle engage les professionnels à proposer un accueil et des services adaptés aux touristes à vélo. Sont concernés : les hébergements, les offices de tourisme, les loueurs et réparateurs de vélo, les lieux de visite.</p> <p>Tous les partenaires se trouvent à moins de 5Km d'un itinéraire cyclable balisé et sécurisé (répondant au cahier des charges national des véloroutes et voies vertes) et doivent respecter certaines conditions :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Offrir un accueil attentionné aux touristes à vélo : un geste de bienvenue, des informations et conseils utiles (circuits, météo, autres services Accueil Vélo), un petit déjeuner adapté. ▪ Proposer des services : transfert de bagages, lavage et séchage du linge, location de vélos et accessoires, lavage des vélos. ▪ Proposer des équipements : un abri à vélos sécurisé, un kit de réparation. <p>L'objectif d'Accueil Vélo est d'offrir aux clientèles une marque unique simple et lisible sur l'ensemble du territoire national.</p>

<p>Bienvenue à la ferme</p>	<p>Un séjour à la ferme, c'est l'assurance d'un dépaysement, d'une rupture avec votre quotidien, loin du rythme stressant et du bruit incessant des agglomérations urbaines. En famille ou entre amis, en tribu ou en amoureux, c'est l'occasion de goûter au plaisir des saisons, aux bienfaits d'une campagne accueillante, aux richesses environnementales, culturelles et gastronomiques de nos régions. En fonction de vos envies, gîtes, chambres d'hôtes, campings sont autant de lieux d'accueil possibles pour un week-end ou un séjour prolongé.</p> <p>Afin de répondre aux besoins et aspirations de chacun, l'offre de séjour Bienvenue à la ferme se répartit en sept thématiques, inscrites au cœur de l'activité agricole, pour des vacances riches de sens !</p> <p>Vous avez ainsi le choix entre les fermes gourmandes, pour vous régaler de bons produits fermiers, préférer le 100% bio avec les fermes bio, tout apprendre des méthodes de vinification et en apprécier le résultat dans les fermes Bacchus, découvrir et participer aux travaux agricoles dans les savoir fermes, tutoyer les animaux dans les z'anifermes, découvrir les sentiers de randonnée en toute tranquillité à proximité des rando fermes ou enfin, vous aventurer dans les fermes insolites.</p>
<p>Rando accueil</p>	<p>Rando Accueil regroupe des hébergements positionnés sur l'offre randonnée, sports loisirs nature et découverte des territoires pour un public en séjour ou en itinérance.</p> <p>Les établissements offrent des conseils personnalisés, une large palette d'activités, des prestations adaptées.</p> <p>Rando Accueil est également un outil au service des territoires qui permet la mise en réseau des acteurs du tourisme et concourt à la mise en valeur touristique des itinéraires de randonnée : véloroutes, voies vertes, grands itinéraires thématiques...</p>

Tourisme & Handicap

Ce label est destiné à la clientèle à besoins spécifiques afin qu'elle bénéficie d'une information fiable sur l'accessibilité des lieux de vacances et de loisirs, pour les quatre types de handicaps. L'offre devant couvrir tout le champ des prestations touristiques et, en particulier, les hébergements, les restaurants, les sites touristiques proprement dits et les sites de loisirs. Il doit permettre également d'engager les professionnels du tourisme dans une démarche d'accueil, d'accessibilité et d'information en direction de la clientèle handicapée.

«Tourisme et Handicap» est mise en place par les DIRECCTE. Cette instance est composée de représentants des professionnels du tourisme et des associations de personnes handicapées.

Dans un premier temps, le professionnel reçoit une grille d'auto-évaluation qui lui permet d'apprécier l'accessibilité de son équipement. A partir ce de premier diagnostic, le professionnel peut s'engager :

- soit dans une démarche d'adaptation de son équipement avec, éventuellement, le soutien des services compétents et des associations spécialisées;
- soit dans la démarche de labellisation proprement dite.

L'unité nationale du dispositif de ce label, qui appartient à l'Etat français, et le travail d'évolution des critères sont assurés par l'Association Tourisme et Handicaps.

Vignobles & Découvertes

Le label Vignobles & Découvertes vise à offrir plus de lisibilité au client et plus de visibilité à la destination en identifiant les sites incontournables proposant une offre œnotouristique attractive et complète. Il est attribué à une destination et à ses composantes (les caves touristiques, les hébergements, la restauration, les sites patrimoniaux, les offices de tourisme, les structures réceptives et les activités et événements), permettant ainsi au client de faciliter l'organisation de son séjour et de l'orienter sur des prestations qualifiées.

La destination doit être un territoire à vocation touristique et viticole dont les contours sont adaptés à la pratique d'un court séjour. Le label est un outil fédérateur pérenne qui favorise les synergies d'actions entre les différents acteurs et s'appuie sur les initiatives et démarches qualité mises en place par les différents opérateurs des filières du tourisme et du vin.

Le label Vignobles & Découvertes correspond à une marque collective dont Atout France assure la gestion et la protection.

GUIDE DES
HÉBERGEMENTS
TOURISTIQUES
ÉDITION 2013

Partie 1

24 TYPES D'HÉBERGEMENTS
TOURISTIQUES DÉFINIS



Partie 2

DES INFORMATIONS
FIABLES
& HOMOGENES



SUR **20**
DÉMARCHES
QUALIFIANTES
NATIONALES

Partie 3

BONNES pratiques POUR LA **PROMOTION**

" Textes clés en main "

" Logiques client "

" Informations claires et à jour "

" Valorisation des établissements de qualité "