

ATELIER LOCATIONS-GITES

Mardi 16 novembre 2010 - TARNOS

PRESENTATION

L'objet de cet atelier est de rassembler les propriétaires de meublés de tourisme pour échanger sur 3 sujets d'actualité : les nouvelles procédures de classement, l'éco-tourisme et l'e-tourisme (Internet). Si l'office a pour mission d'apporter des clients, il peut aussi servir à informer et conseiller sur les sujets importants...

CLASSEMENT DES MEUBLÉS : DU CHANGEMENT POUR 2012

Les procédures de classement des meublés (et des autres hébergements touristiques) dataient d'une trentaine d'années. D'importantes modifications ont été apportées (applicables au 23/07/2012) pour répondre aux nouvelles exigences des clients.

LES PRINCIPALES CARACTERISTIQUES

- Classement de 1 à 5 étoiles, attribuées selon un référentiel de 112 critères (47 auparavant). Certains sont obligatoires et d'autres optionnels. Le classement est toujours valable 5 ans.
- Contrôle effectué par le CDT Landes. D'autres structures (comme des cabinets privés) pourront désormais obtenir une habilitation et délivrer le classement. Aucune n'est identifiée à ce jour dans les Landes.
- Reclassement nécessaire avant juillet 2012.
- Avantage fiscal identique (71% d'abattement pour les meublés classés, 50% pour les autres).

UNE NOUVELLE GRILLE DE CLASSEMENT

- Equipement et aménagement : Le classement est toujours fonction du niveau d'équipement.
- Service aux clients : La qualité des services est prise en compte dans la note finale (fourniture de draps, prêt de matériel bébé, accueil personnalisé...).
- Accessibilité : L'accueil des personnes handicapées peut augmenter le nombre d'étoiles.
- Développement durable : Les critères liés au respect de l'environnement entrent dans le référentiel.

UNE NOUVELLE PROCEDURE DE VISITE

- L'office remet au propriétaire intéressé : Grille de classement, formulaire CERFA et bon de commande.
- Le propriétaire adresse au CDT le bon de commande + règlement par chèque.
- Visite, audit et résultat (instantané) par la technicienne du CDT. Remplissage du formulaire CERFA.
- Le CDT adresse au propriétaire (+ la préfecture) le rapport de contrôle et l'attestation de visite (< 15 jours).
- L'arrêté de classement définitif signé, est retourné au propriétaire dans un délai inférieur à 3 mois. Il doit impérativement être affiché dans le meublé.
- L'office de tourisme continuera à prévenir les propriétaires dont le classement arrive à échéance (5 ans).

Commentaire: La procédure est finalement plus simple et plus rapide. Mais elle est aussi plus chère: L'ouverture à la libre concurrence n'autorise plus les subventions départementales qui minoraient le coût actuel. Le prix de la visite de classement qui s'élève actuellement à 95€ augmentera sûrement (+/- 150€). Nous ne pouvons pas détailler la procédure pour les propriétaires situés sur Boucau car le CDT 64 n'est pas en mesure de répondre à nos interrogations (classements gelés jusqu'en 2011).

ECO-TOURISME : LA DEMARCHE DU SEIGNANX

En terme de notoriété, le Seignanx n'a pas vraiment le choix s'il désire exister entre les agglomérations de Capbreton / Hossegor au nord et le B.A.B. Au Sud, le Seignanx doit cultiver son image naturelle et familiale. Depuis près de 2 ans, l'office de tourisme et le CPIE du Seignanx conduisent une démarche éco-tourisme avec les hébergeurs « professionnels » du Seignanx et les collectivités. Nous souhaitons à présent y associer les propriétaires de meublés qui le souhaitent.

POURQUOI L'ECO-TOURISME ?

- Préserver la ressource naturelle : Elle est particulièrement riche sur le Seignanx avec de nombreux espaces protégés (dune, marais, barthes...).
- Réduire les coûts de fonctionnement : Il n'est plus possible d'augmenter les tarifs qui sont plafonnés par la concurrence (locale et internationale).
- Développer l'image du territoire : L'éco-label permettra de consolider l'image naturelle de la destination.
- Répondre à la demande : L'augmentation des achats de produits éco-responsables (Cf supermarchés), le fleurissement des sites dédiés sur Internet, l'intérêt grandissant des voyageurs, la bonne saison réalisée par les hébergements éco-labellisés... sont autant d'indices sur l'évolution du comportement des clientèles.

POURQUOI DANS LE SEIGNANX ?

- Un développement touristique tardif : Il a permis de protéger les milieux sensibles et d'éviter les aménagements anarchiques.
- Un patrimoine naturel protégé : Conservatoire du littoral, réserves naturelles, Natura 2000, ZNIEFF, ZPS... sont autant de programmes de protection des espaces naturels présents dans le Seignanx
- Des structures compétentes : Le CPIE, le CBE et l'office de tourisme sont des structures associatives subventionnées par la Communauté de Communes du Seignanx. Elles sont des outils opérationnels pour accompagner ce type de démarche.
- Un engagement partagé : Les prestataires privés pensent éco-tourisme pour attirer de nouveaux clients tandis que les instances publiques s'y intéressent pour développer un tourisme plus harmonieux.

DEFINIR DES OBJECTIFS

- Partagés : Les propriétaires et gérants des campings, village vacances, résidence, chambres d'hôtes et quelques représentants meublés ont été associés à la démarche.
- Simples et réalisables : Il s'agit de ne pas trop contraindre les acteurs.
- Mesurables : Il faut attester de son efficacité. *Exemple : 50% des lits éco-labellisés d'ici 2014.*

COMMENT ADHERER A LA DEMARCHE ?

- Participer aux ateliers pour se tenir informé des nouveautés et des outils existants.
- Diffuser les supports pour sensibiliser les touristes (et ajouter quelques points à son classement).
- Tendre vers l'éco-labellisation. Sans pour autant obtenir le label, il faut garantir une gestion raisonnable.
- Signer la charte «Eco-tourisme» ! Plus elle est signée, plus il sera facile de communiquer et convaincre.

Commentaire: Le Seignanx ne propose pas ou peu de lieux de visites, musées, boutiques, bars ou discothèques... En revanche, son patrimoine naturel constitue un intérêt et un attrait certain pour des vacances naturelles et familiales. La démarche éco-tourisme doit permettre de garantir aux clients que les acteurs du Seignanx (privés et publics) agissent dans ce sens. Si beaucoup de destinations affichent le vert, peu justifient d'actions concrètes...

E-TOURISME : MIEUX COMMUNIQUER SUR INTERNET

Utiliser Internet pour promouvoir son meublé de tourisme. Qu'ils utilisent ou non Internet, les propriétaires de meublés y sont référencés, au moins sur le site de l'office de tourisme. Il est donc important que les propriétaires connaissent les attentes des internautes.

LA COMMUNICATION SUR INTERNET IMPOSE DE :

- Rendre visible son bien : Plus il est référencé sur Internet, plus il est rempli...
- Sélectionner de jolies photos : A qualité équivalente, le touriste choisira le logement qui a de belles photos.
- Communiquer ses disponibilités : C'est aussi un critère essentiel pour les clients.
- Faire participer ses clients : Leur demander de commenter sur Internet en plus du livre d'or.
- Satisfaire les vacanciers : Un client insatisfait peut facilement partager son mécontentement sur Internet...

POUR LES UTILISATEURS D'INTERNET, IL FAUDRAIT :

- S'inscrire sur leboncoin.fr : C'est un outil gratuit qui permet de toucher de nouveaux clients
- Ouvrir un compte sur google.fr : C'est un outil gratuit qui permet de se situer sur les cartes et améliorer sa visibilité sur Internet (Google adresse).
- Se déclarer sur tripadvisor.fr : C'est un outil gratuit qui permet à vos clients de déposer des commentaires sur votre hébergement. Le meilleur moyen de se protéger d'avis négatif. Plus on a d'avis, plus on est visible sur Internet. L'office se propose de mettre à disposition des propriétaires une petite carte à remettre au départ des clients pour les inviter à déposer un commentaire sur la qualité de l'hébergement et de l'accueil.
- Faire son site avec jimdo.fr : Pour ceux qui utilisent Internet, c'est un outil gratuit, simple et ludique qui permet de créer facilement son propre site.

Commentaire: L'office de tourisme du Seignanx vous aide à bien figurer sur Internet (sur le site de l'office mais aussi sur ceux du CDT Landes, Amivac...), de se tenir informé des évolutions propres à ce support de communication (Ateliers, réunions, courriers...) et de profiter d'un suivi personnalisé de qualité (L'office a obtenu la marque Qualité Tourisme en 2010).

A SAVOIR

Le personnel remercie les propriétaires de meublés qui ont répondu à l'invitation de l'office de tourisme. Si ces échanges sont importants pour l'office, le personnel espère que le contenu était utile et intéressant. Nous comptons sur votre participation lors des prochains ateliers et pour signer la charte éco-tourisme !

Vous pouvez accéder aux documents importants (comptes-rendus de réunions, documents officiels...) sur le site Internet de l'Office de Tourisme du Seignanx : www.seignanx-tourisme.com/pro. Le personnel se tient votre entière disposition pour tout complément d'information.



OFFICE DE TOURISME DU SEIGNANX

RD 810 – Les Floralties – BP 34

40440 ONDRES

Tel : 05 59 45 19 19

Mel : contact@seignanx-tourisme.com