

# Compte-rendu de la 1<sup>ère</sup> ½ journée de découverte – Secteur Cunlhat

## Visite du Domaine de Gaudon – Ceilloux – 5 épis

Label/marque/classement obtenus : Gite de France, Nattitude, Toscane d'Auvergne, PNR

Pourquoi ces label/marque/classement ?

- Gite de France
  - o Référencement, reconnaissance de la qualité des services (accueil, literie, bâti, etc.)
  - o Depuis 2005 (date d'achat de la maison), élu gîte d'exception en 2005 (mise en avant des nouveaux et bien d'exception)
  - o Clientèle : respectueuse
  - o Equipe gîte de France à l'écoute, disponible et nombreuse
  - o Aujourd'hui, n'apporte plus vraiment de client (car beaucoup reviennent d'année en année)
  - o Nom peu évocateur alors que des chambres d'hôtes en font partie aussi
  - o Qualité et grille à suivre mais les auditeurs s'adaptent aussi à la structure
- Charme et tradition : très cher

NB : beaucoup de labels existent, pas possible d'être sur tous, des choix à faire en terme de communication // Possibilité de mettre l'hébergement ¾ ans pour le faire connaître, puis plus forcément besoin de la notoriété des labels

- Nattitude : esprit tourisme durable, bienveillant → charte, moins contraignant
- Toscane d'Auvergne → côté local, appartenance/ancrage au territoire
- Valeurs Parc : Chance de faire partie du Parc, jouer la carte du local, appartenance au territoire
- 
- Clientèle : gîte de France (qualité et référencement)

Site de vente : Booking, Open Pro ++

- Booking : fonctionne très bien (augmentation de la commission : 20%)
  - o Possibilité de ne mettre qu'une chambre pour la visibilité
- Open Pro
  - o Très satisfait, fonctionne très bien, facile d'utilisation

## Visite de Coqcooning – Domaize

Label/marque/classement obtenus : Qualité tourisme, valeurs parc, Nattitude (bien être, écologique, charme)

Pourquoi ces label/marque/classement ?

- Qualité tourisme
  - o Très très exigeant, référence nationale (portée par l'État)
  - o Noté sur la qualité de l'accueil (réservation par téléphone) , visibilité site internet, propreté,
  - o Visite par un client mystère
  - o Cout : 500 €/5 ans
- Gite de France : aurait aimé mais pas possible car pas de télé dans les chambres
- Charme, cybevasion, relais motard : intéressant au début pour se faire connaître (les garder 3 ou 4 ans)
- Booking
  - o Commission importante mais façon de réserver des clients, marketing et fore de frappe +++
  - o Points noirs, les avis (bien : 7, très bien : 10), - 8,5 pas top ! 1 chambre pour la visibilité

- Open pro : pratique et permet la résa en ligne

#### Structure et services :

- Silence, repos, chambre d'hôte sans enfants
- Table d'hôte : mercredi et jeudi ou panier fermier (terrine, salade, faisselle, bouteille vin : 18€/2 pers.)
- 4 chambres, 1 espace commun avec cuisine (à disposition), table d'hôte ou panier fermier
- Œufs, brebis, framboise
- Temps commun au petit déjeuner : fait office de tourisme, propose des produits du potager, en circuit-court
- Dernière année : collocation avec des personnes âgées (CLIC, carton plein, associations)
- Clientèle motard ++
- Beaucoup de clients reviennent d'une année à l'autre

#### Conseils

Virement ou acompte : impérativement à demander

## Visite de la Bridamie – Auzelles – 4 épis

Label/marque/classement obtenus : Clef verte, Eco-label, Gîte de France, valeurs parc, Nattitude (bien être, écologique, charme), Toscane d'Auvergne / Activité vitrail : Route des métiers

#### Pourquoi ces label/marque/classement ?

- Clef verte (<https://www.laclefverte.org/le-label>)
  - o Car travaux avant installation : artisans locaux, respect bâti, démarche perso propre
- Eco label (<https://www.ecolabels.fr/>)
  - o Européen (149 items présentés, mini 135 pour l'obtention),
  - o Grille stricte : relevé compteur / Rédaction d'une charte, pour expliquer engagement
  - o 1 audit à l'ouverture du dossier, 2eme année pour vérifier si toujours OK
- Valeurs Parc
  - o Respect du parc, environnement
  - o Grille proche de Eco Label, encrage local/territorial (1 année d'ouverture avant candidature)
  - o Uniquement pour les hébergements pour le moment (1 seule personne s'en occupe, Méline CACHET-GAUJARD)
- Nattitude (<https://www.esprit-nattitude.fr/>)
  - o Découverte après une réunion avec CCI,
  - o Esprit Nattitude, tourisme bienveillant, durable
  - o Grille, proche de celle Eco label
  - o Adaptation des critères à la structure : ex Bien être, pas forcément spa mais jardin, espace extérieur agréable peuvent suffire
- Gîte de France
  - o Souhaitait 4 épis mini,
  - o Adaptation des critères
  - o 2 ans : pour se lancer et rythme de croisière

#### Structure et services :

- Atelier de vitrail + chambre d'hôte
- 3 chambres et bientôt 4
- Ancienne maison familiale + achat à côté avec jardin (friches) / Refuge LPO, zone de BZZZ
- Projet : Spa (sauna, douche, toilettes + jacuzzi)
- Accueil motards

## Conseils

- Plates-formes affinitaires : souhait mais choix à faire au niveau financier
- Open pro : resa en ligne sur site MDT (MAJ 1 fois /an) Channel manager : GDF OK maintenant
- Resa en direct sur le site propre
- Au lancement d'une structure : budget communication à prévoir mais choix à faire

## Présentation Gite de France (= GDF)

Présentation complète : <https://www.vacances-livradois-forez.com/presentation-gites-de-france-puy-de-dome-2022/>

- Label complet : développement et accueil touristique (partenariat avec OT), accompagnement technique de porteur de projet (financier, technique), promotion et commercialisation + animation réseau
- 60 ans d'existence, 2 ème parc de résidence chez l'habitant
  - o Puy-de-Dôme : 600 propriétaires, 800 structures, 95% avis à 4 et 5 \*, 10 employés
- Type hébergement : gîte de groupe, insolites, gîte en ville, gîte et chambre d'hôtes, camping
- Service proposé :
  - o Optimisation chiffre d'affaires / BTP, affaire, famille
  - o Accompagnement individuel : commercial + promo + juridique (veille juridique) + avantage exclu (travaux)
  - o Classement gîte en \*, accompagnement en cas de litige, sécurité des paiements, garantie annulation (si pas de relocation possible)
  - o Résa en ligne 24/24 + plate-forme résa (8h30 à 20h, 7/7j- repartit sur PDD)
  - o Conseil : distribution, mettre 1 chambre pour être visible, meilleurs conseils, accompagnement personnalisé (soit Booking et AirBnB ou pas du tout)
  - o Conciergerie : contact direct avec conciergerie sur place (accueil, ménage) plutôt en gîte / à voir pour chambre d'hôtes
  - o Commercialisation : pro (gestion complète par GDF), ou planning partagé (Channel manager)  
GDF = apporteur d'affaires / commission : tout inclus ou non (11, 13, 15 ou 20) ch d'hôte : 11% (répercuter sur le prix nuitée et payer par le client)
- Communication :
  - o 3 Sites de France : PDD, Auvergne et national (20 millions visiteurs)
  - o Affichage, CP, RS (FB + Insta) , accueil influenceurs, NL, Google Adwords
- Plan d'action sur 2 ans
  - o développement parc hébergement, service résa, billetterie, séjour expérience, toujours + de service, formation (printemps et automne)
  - o Tourisme durable/slow tourisme : communication autour de cela
  - o Tarifs
    - Chambre d'hôte : 102€/chambre droit d'entrée (reversé à la fédération nationale) + audit blanc (120€ + 40 €/ch.) / cahier des charges / Gîte : 199€ droit d'entrée, + 35% tarif de la 1ere semaine d'août

### Conseils :

- Adaptation des critères possibles selon la structure (ex : TV dans les chambres → pas obligatoire si d'autres dans la maison)
- Points de vigilance : accueil, literie, superficie des chambres, décoration

### Développement-commercialisation-communication

Gîte ++, peu de travail sur les 10 dernières années autour des chambres d'hôtes : commission avec 4 presta pour développer cela (cœur de métier : accueil ++)