

RÉDIGER UN LIVRET D'ACCUEIL  
PERCUTANT



LIVRET D'ACCUEIL  
*Touristique*

# SOMMAIRE

- 03 Pourquoi faire un livret d'accueil
  - 03 - 07 Rubriques indispensables
  - 07 Format du livret d'accueil
  - 08 Quand l'envoyer ?
  - 08 Bibliographie
  - 09 Exemples
- 





# 1. Pourquoi faire un livret d'accueil ?

- Accompagner vos visiteurs pendant leur séjour : dans votre logement et dans votre destination,
- Montre à quel point vous vous souciez de vos invités,
- Répondre à toutes les questions de vos visiteurs,
- Donner les bons plans de visites, les bonnes adresses,
- Introduire les règles de vie de l'hébergement,
- Rappeler des informations sur la structure : équipements, check-out, contact,
- Donner le ton du séjour : le livret d'accueil est un premier contact entre vous et les voyageurs.

*Accueillant, utile, facile à utiliser*

## 2. Les rubriques

### LE MOT DE BIENVENUE

Ce dernier n'a pas besoin d'être très long mais il doit être chaleureux et donner envie de lire la suite. Penser à remercier les vacanciers d'avoir choisi votre structure.

Vous pouvez continuer par un sommaire.

*Court, chaleureux, accueillant*

## HISTORIQUE DE VOTRE HÉBERGEMENT (FACULTATIF)

Vous pouvez parler de votre histoire, vous présenter, votre projet (reconversion professionnelle, projet de vie, natif de la destination, etc.), et votre maison dont une anecdote).

Vous pouvez présenter des photos avant/après des travaux réalisés.

Si vous avez opté pour des matériaux respectueux de l'environnement ou travaillé avec des entreprises locales, mettez-le en avant ; ainsi que toutes démarches en ce sens, notamment si elle est appuyée par un label/classement ou marque régionale, nationale ou internationale.

*Votre histoire, votre démarche, votre philosophie*

## INFORMATIONS IMPORTANTES

En cas d'imprévu pendant le séjour, inscrivez les indications qui permettront à vos visiteurs de pouvoir réagir, de s'adapter. Vous pouvez donc dresser une liste des professionnels de santé (médecin, pharmacie, vétérinaire), un garagiste, les pompiers (n'oubliez pas que vous pouvez avoir des clients étrangers qui ne connaissent peut-être pas le système français). Les superettes, supermarchés ou encore les stations essence les plus proches sont également des éléments à indiquer.

*Professionnels de santé, commerces de proximité, garagistes...*

## UN GUIDE DE LA MAISON

L'objectif de cette rubrique est de présenter ces recommandations comme mises en place pour le bien-être des visiteurs, et que cela ne soit pas vécu comme une contrainte. Vous pouvez préciser le système de gestion des déchets (si existant), les règles de copropriété le cas échéant ; Mentionner les instructions concernant le parking ou la piscine. Précisez si vous fournissez des produits ménagers ou alimentaires, et s'il faut les remplacer en cas d'utilisation.

En cas de problème, vous pouvez aussi préciser la localisation du compteur électrique et/ou de la vanne d'eau. Il est possible d'indiquer la procédure en cas de dégradation d'équipement ou pièces (qui aura été indiqué dans votre contrat de location).

Vous pouvez également préciser les informations relatives aux modalités de départ : rangement et nettoyage attendu (si le forfait ménage n'est ni obligatoire ni une option souscrite par le client), horaire de départ et modalités de remise des clés et de restitution de la caution (ou contact pour prendre un rendez-vous).

*Check-in et out, parking, compteurs*

# LES MANUELS D'UTILISATION DES EQUIPEMENTS DE VOTRE MAISON

Ici, nous ne parlons pas de règles mais de préconisations pour que leur séjour se passe au mieux : liste des équipements mis à disposition et les livrets de fonctionnement de ces derniers (lave-linge, lave-vaisselle, machine à café, etc.). Il n'y a rien de plus pénible que de chercher comment fonctionne la machine à café ou le lave-vaisselle. Avec ces instructions vous éviterez ( limiterez) que vos visiteurs endommagent vos appareils. Une fois de plus, n'oubliez pas qu'il est envisageable que votre logement/structure accueille des visiteurs internationaux et qu'ils n'aient pas forcément les mêmes appareils qu'en France.

Le but étant de rendre leur séjour le plus aisé possible, soyez simple et clair (n'hésitez pas à utiliser des pictogrammes) ou à laisser des indications d'utilisation auprès de chaque appareil (le préciser dans votre livret).

Indispensable, n'oubliez pas d'indiquer votre code WIFI, ou tout autre code (Canal +, Netflix, etc.) qui pourrai(en)t constituer un service inclus.

*Simple et clair pour une utilisation optimale (pictogramme). code Wifi*

## LES CHOSES À VOIR, À FAIRE

Dans cette ultime rubrique, vous allez jouer votre rôle d'ambassadeur de la destination, indiquez vos bons plans, vos adresses et spots préférés. Vous proposez un carnet d'idée avec des activités à découvrir (en famille, plutôt sportive ou culturelle, etc.) à proximité de votre établissement. Vous pouvez indiquer votre sélection :

Activités à faire à proximité

- o Culturelles (musées, visite de villes/villages, patrimoine, etc.),
- o Sportives / de plein air,
- o À faire en famille (pictogramme enfant),
- o À faire en cas de mauvais temps (cinéma, bowling, musées, etc.).

- Liste des marchés du secteur avec les jours et horaires,
- Restaurants, bars et cafés que vous appréciez (avec les n° de téléphone pour réserver),
- Meilleurs commerçants du secteur (boulangerie, épicerie, boucher, fromager... (avec les jours d'ouverture si possible ou les téléphones),
- Les spécialités du terroir et où trouver des produits locaux (magasins de producteurs ou vente en direct),
- Contacts de partenaires si vous en avez (masseur, professeur de yoga, guide touristique, chef à domicile, etc.),
- Transports (l'arrêt de bus le plus proche, la gare, une compagnie de taxi, etc.),
- Adresses des commerces alimentaires, stations-services... de proximités

Horaires d'ouverture des bureaux d'information touristique à proximité (ALF, TDM ou Billom/Lezoux).

*Activités, coups de  . infos pratiques :  
Indiquer les temps de trajet et pas les km*

## LES CHOSES À VOIR, À FAIRE

Si vous le souhaitez, vous pouvez aussi proposer des activités en segmentant :

- Par durée de séjour : week-end, semaine ou quinzaine OU temps disponible (1, 2 ou 3 h),
- Par type de clientèle : famille, couple, sportif,
- Moment de la journée : matin, après-midi ou soirée,
- Moment de l'année : par saison ou vacances scolaires.

*Segmentation : durée, clientèle, saison*

## LA FAÇON DE PARLER DE VOTRE DESTINATION

- Utilisez les histoires

On peut se servir des contes et légendes de la destination, des personnages célèbres du territoire, des livres existants, des histoires créées pour l'occasion, de tournages de films s'étant déroulés sur le territoire...

- Faites vivre les paysages

Mettez en avant les circuits à vélo, à moto, en auto avec des propositions de points découverte, proposez des routes « dépaysement » avec des paysages et des sites insolites par leur histoire ou leur évolution (voir le site Auvergne Destination),  
Proposez d'aller contempler des paysages et des panoramas au coucher de soleil, admirer le ciel étoilé ou à d'autres moments de la journée que vous avez testés,  
Suggérez des balades douces et faciles pour la famille et les personnes âgées,  
Indiquez les points d'eau : lac, plan d'eau mais aussi bord de rivière accessible et sans danger.

- Partagez vos coups de cœur gastronomiques

Partagez vos producteurs préférés ou les restaurants qui font maison leur pain (ou autre aliment) ou ceux qui privilégient les produits locaux et la gastronomie de terroir,  
Donnez vos recettes si vous proposez les petits-déjeuners ou table d'hôtes ou vos plats préférés, avec les produits du terroir,  
Mettez en avant la provenance des produits utilisés : table d'hôte, petits-déjeuners, cadeau de bienvenue.

- Immergez les touristes dans la nature

Présentez les plus belles balades, sentiers d'interprétation et coins de nature à voir,  
Donnez des infos sur les points forts en termes de nature : présentez des sites d'observation des animaux (en donnant les précisions où, quand, à quelle heure, comment faire, quelles précautions ?),  
Présentez les guides, leur passion pour la nature (programme des Balades Nature et Patrimoine entre juin et octobre ; réduction pour les clients des partenaires de la MDT).

*faites vivre votre destination : histoire, mise en scène, partage et immersion*

## LA FAÇON DE PARLER DE VOTRE DESTINATION

Il est aussi facile de mettre à disposition de vos voyageurs le Magazine de destination du Livradois-Forez, ainsi que la carte touristique. Si vous le souhaitez, vous pouvez ajouter les dépliants propres à chaque structure (vos coups de cœurs ou celles à proximité directe de votre établissement).

Tout est disponible dans les bureaux d'information touristique qui pourront vous fournir ces documentations. Le Magazine de destination présente un carnet d'idées par secteur et par type d'activités (air, terre, eau, artisans, producteurs, etc.), il sera donc votre allié pour récapituler l'offre de la région. Néanmoins, la sélection que vous proposez sera complémentaire et présentera votre expérience et expertise sur vos coups de cœur ! L'important est que l'information soit claire et structurée pour donner envie à vos visiteurs de la lire jusqu'au bout !

*Clair et structurée. Pensez au Magazine Livradois-forez ou L'OT. Mise à jour à prévoir chaque année !*

### *3. Le format du livret d'accueil*

Peu importe le format, le livret d'accueil doit être facile à lire, attrayant et qualitatif (informations à jour, authentiques). La mise en page est donc importante avant de savoir si vous l'utiliserez en format papier et/ou numérique.

- **Format numérique :**

L'avantage principale est de pouvoir l'envoyer en amont du séjour à vos clients, afin qu'ils puissent le préparer au mieux.

Si vous travaillez avec un Channel Manager, il est possible qu'il vous propose une de leurs solutions (se renseigner auprès d'eux). Vous pouvez également trouver des modèles sur différents sites (gratuits ou payants), qui propose des fonctionnalités multiples (envoi par mail, QR Code, etc.).

La longueur du livret devra être limitée pour garantir un confort de lecture. Au risque de ne pas être téléchargé et/ou lu.

- **Format papier**

Afin de maximiser les chances pour vos voyageurs de le lire, il faut vraiment que ce dernier soit attractif et attirant l'œil, notamment en présentant une couverture travaillée (voir les exemples sur CANVA) : une jolie photo de votre hébergement ou un message personnalisé à la main (idée d'un magazine). Un classeur permettra de mettre à jour plus facilement les informations présentées. Des fiches plastifiées peuvent également faciliter l'utilisation au quotidien.

La double version est intéressante, le numérique pour envoyer en amont du voyage et permettre aux clients de préparer leur séjour, avoir une idée des activités à faire ou des restaurants pour le soir où ils arrivent. Et la version papier pour approfondir leur programme.

*Envoi, mise à jour rapide (à télécharger) /  
moment de partage (attrayant, clair)*

## SOIGNER L'EMPLACEMENT DU LIVRET

L'entrée semble assez logique, cependant elle reste un point de passage, le déposer dans la cuisine, 1er endroit où les clients se réunissent semble stratégique. L'idée est d'éviter les lieux où une distraction pourrait permettre à vos visiteurs d'échapper à sa lecture. Ils peuvent le voir sans jamais le lire. La chambre à coucher, lieu de détente et de repos, peut être une bonne idée.

Nous pouvez également le signaler lors de l'état des lieux d'entrée.

- Entreprises qui proposent la réalisation de livret d'accueil : Keybook, France Voyage, StyQR.

*Pensez un lieu de repos/détente. Proposez la double version (numérique et papier)*

## LE MOT DE CLÔTURE

Souhaitez à vos hôtes un bon séjour, de belles découvertes, précisez si vous êtes disponibles au cours de leur vacances pour plus d'informations. Vous pouvez aussi les inviter à laisser un mot dans le livre d'or et vous suivre sur vos réseaux sociaux (QR Code).

*Chaleureux, rendez-vous disponible. Livre d'or et réseaux sociaux*

## 4. Quand l'envoyer ?

Avant leur séjour ou sur place ?

- Selon le contenu

o Avant leur séjour : ajouter modalités d'arrivée : horaire, remise des clés, caution, coordonnées GPS, plan, accès transports en commun, etc.

o Sur place : informations pratiques sur les activités, restaurants à proximité, vos recommandations, les informations liés aux équipements, etc.

## 5. Bibliographie

- <https://www.objectif-equinoxe.fr/livret-accueil-location-vacances/>
- <https://guestintime.com/le-livret-daccueil-le-concierge-de-votre-location-saisonniere/>
- <https://otfutur.lenord.fr/fiches/fiche-55-les-livrets-et-guides-daccueil.html>



## Gite La Grange - Beaufortain

25 pages - Consultable sur leur site

Points positifs :

- bien structuré, clair, précis
- complet
- idées restos, coups de cœur (à noter)
- principales fêtes et manifestations

Points négatifs :

- pas très modernes (utilisation d'images désuètes)
- un peu long



## Les Pastels - Vendée

41 pages - Consultable sur leur site (tarif et dispo)

Points positifs :

- très bien structuré (sommaire)
- très complet : plan du logement, utilisation des équipements
- partenariats (prestataires activités)

Points négatifs :

- écritures qui se chevauchent, mise en page étrange
- Pas de photo du gîte en couverture



## Gite Colbert ABC - Cher

13 pages - Pas consultable sur le site

Points positifs :

- mise en avant des labels / atouts
- concis, très bien structuré (sommaire) : plan, infos pratiques
- mise en page sympa (feuillage)

Points négatifs :

- Pas de photo du gite en couverture
- Manque infos touristiques : photos + noms activités/sites

## Informations complémentaires - Contact



Mégane SOCIER-MATHEY

04 73 95 47 06 - Bureau d'information touristique de Saint-Anthème

<https://www.vacances-livradois-forez.com/espace-pro/les-services-aux-partenaires-de-la-maison-du-tourisme/support-datelier-et-formation/>

[megane.socier@vacances-livradois-forez.fr](mailto:megane.socier@vacances-livradois-forez.fr)