

Hébergement locatif et chambres d'hôtes hors réseau

Synthèse du diagnostic
Stratégie d'action

4^{ème} journée de coordination et d'échange
11 décembre 2008

Un constat national

- **La confirmation de la fin d'un « monopole » par un ou plusieurs labels nationaux**
- **L'émergence depuis un certain nombre d'années de structures hors réseau y compris dans les départements ruraux**

Qu'est ce qu'un réseau reconnu?

- Le Conseil Général subventionne les meublés de tourisme et chambres d'hôtes faisant partie d'un réseau :

« Tout porteur de projet devra attester d'une adhésion à un réseau reconnu de son choix (Clévacances, Gîtes de France, Rando Plume, label local, etc...) qui garantira la mise en marché efficiente de l'hébergement créé ainsi qu'un référentiel qualitatif pour les clientèles »

- Le CDT peut également porter un label ou un réseau aux mêmes conditions (obligation juridique)

Exemples de réseaux

■ Les réseaux reconnus dans l'Aisne

- Gîtes de France
- Clévacances
- Demeures de Thiérache (meublés)

■ Autres exemples de réseaux

- Accueil Paysan (toutes formules)
- Fleurs de soleil
- Rando Accueil (Rando Gîte et Rando Plume)
- Bed & Breakfast (chambres)
- Clair de Lune (chambres)
- Demeures et maisons d'hôtes Clés d'or (chambres)
- Bienvenue au château (chambres)

Dans le domaine équestre

- Relais d'étape de la FRETE
- Relais d'étape de la FFE ?



Enquête



Imprimer la fiche



L'exemple des demeures de Thiérache

- **Ce réseau local d'une trentaine de meublés s'affranchit d'un label national**
- **Mais il s'agit d'une véritable démarche en réseau local** Même si cette démarche peut être améliorée sur certains aspects, il faut reconnaître qu'elle a eu le mérite d'accroître de manière significative le parc d'hébergements classés sur la Thiérache **sans impact négatifs sur les hébergements meublés labellisés existants.**
- **Une action qui concourt à l'objectif de développement de l'hébergement marchand fixé par le SDATA 2.**

L'origine du phénomène

- **Les raisons de ce développement sont multiples mais trouvent principalement leur raison dans deux phénomènes concomitants :**
 - la progression inéluctable du e-tourisme qui donne à certains nouveaux (mais aussi des anciens) propriétaires la possibilité de se promouvoir et de se commercialiser directement (site web propre) ou indirectement (référencement sur des portails, des annuaires ; voire accords avec des agrégateurs comme BOOKING). Un test : La saisie des mots clés gîtes + Aisne ou chambres d'hôtes + Aisne sur le moteur de recherche Google est édifiante (slide suivant)..;
 - le profil des propriétaires hors réseau :
 - ↳ propriétaires d'origine urbaine, au fait des nouvelles technologies
 - ↳ propriétaires d'origine étrangère qui souhaitent s'adresser directement à leurs compatriotes (britanniques dans le sud de l'Aisne, néerlandophones en Thiérache)
 - ↳ anciens propriétaires ayant quitté les réseaux Gîtes de France et Clévacances, parfois dans des circonstances délicates (radiation pour défaut d'entretien, pour non paiement de cotisation...) mais certains ont continué leur activité après la fin de leur période d'engagement
 - ↳ des propriétaires à l'esprit indépendant et parfois « allergiques » aux contraintes et engagements d'un réseau.
- **Ces dernières années, avant l'instauration d'un droit, certains de ces propriétaires ont utilisé astucieusement le savoir faire des techniciens du CDT**

L'explosion de l'offre sur le Web

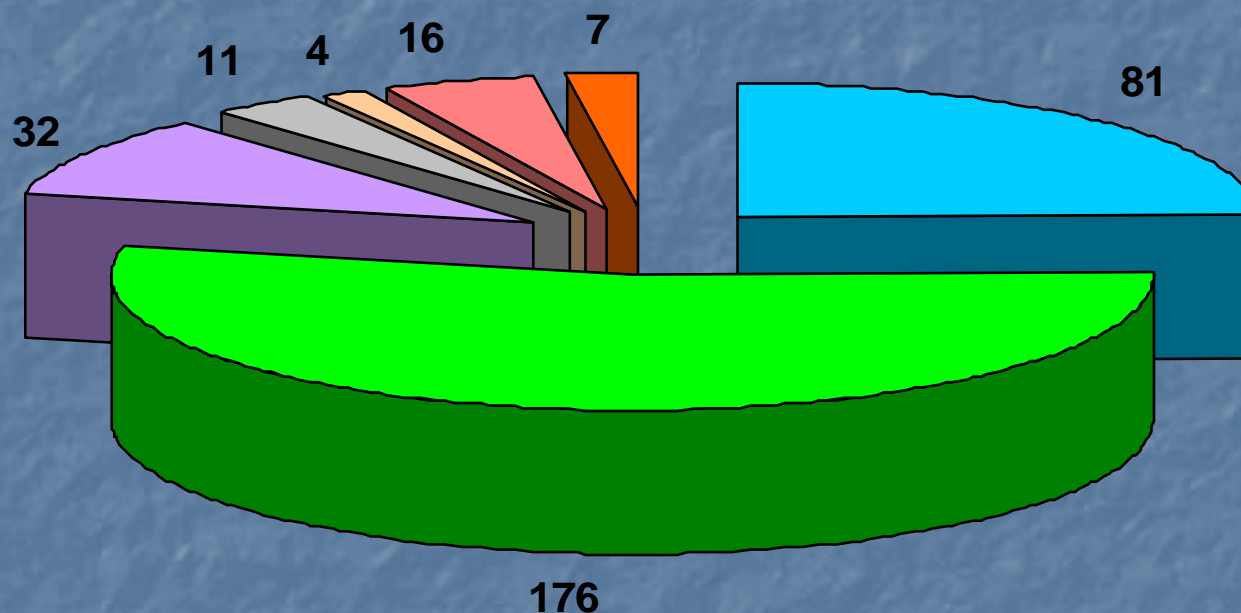
- Un simple test réalisé en mai 2008 démontre l'existence d'un très grand nombre de sites plus ou moins spécialisés qui recense des offres d'hébergement locatif et de chambres d'hôtes en France.
- La saisie des mots clés « gîtes + Aisne » ou « chambres d'hôtes + Aisne » sur le moteur de recherche Google est saisissante :
 - ↪ Google limite à **534** les réponses (jugées les plus pertinentes sur 234 000) pour la première requête !
 - ↪ Google limite à **254** les réponses (jugées les plus pertinentes sur 185 000) pour la seconde requête !
- Le nombre d'annuaires et de sites-portal est considérable ! Et encore la recherche s'est limitée à des requêtes en français.
- Le site des Gîtes de France apparaît en première position, en raison des efforts consentis par le CDT en matière de référencement. Auparavant, il apparaissait entre la 3ème et la 4ème page

L'ETAT DES LIEUX

- **Encore marginal 10 ans en arrière, le phénomène gagne de l'ampleur.**
- **Plusieurs méthodes ont été utilisées pour permettre de dresser une évaluation du parc hors réseau**
- **A la date du 15 septembre 2008, une évaluation raisonnable du réseau fait ressortir un parc compris entre 250 et 300 unités d'habitation.**
- **Une quinzaine de structures dont l'existence pose des doutes sérieux ont été volontairement écartés**

L'ETAT DES LIEUX

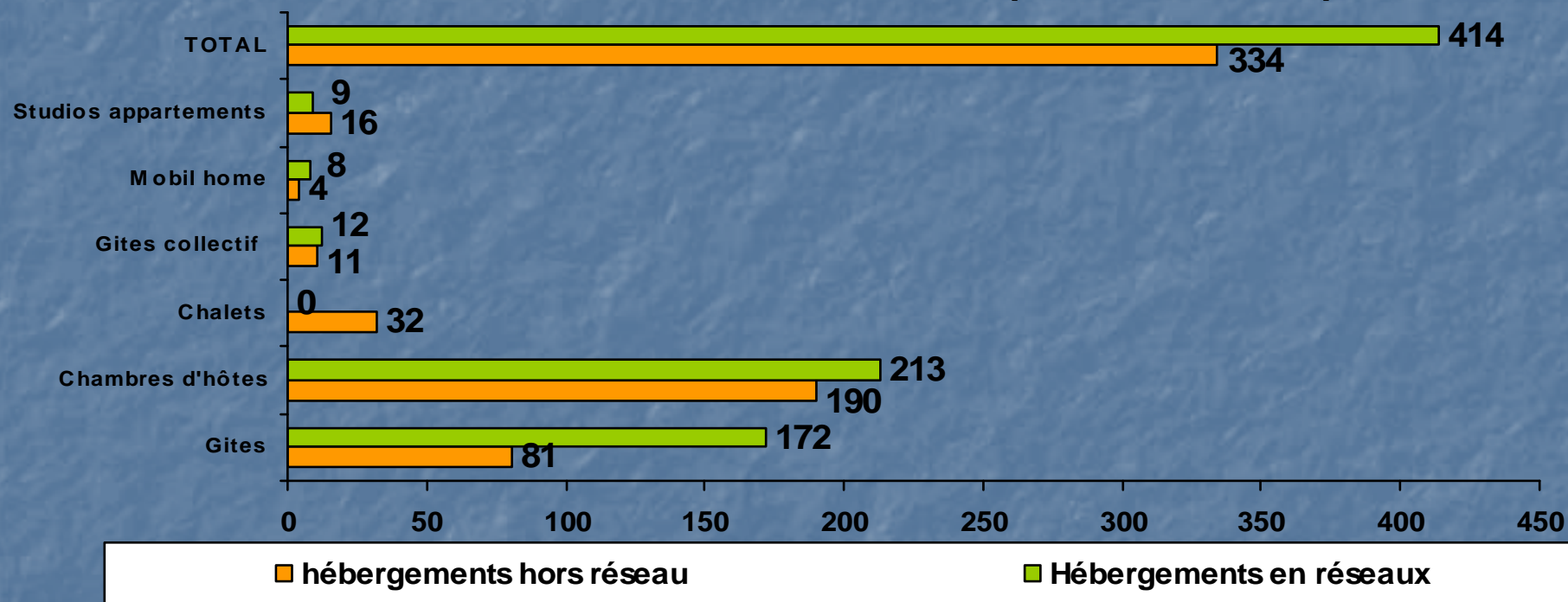
- Cela représente – en partant des ratios nationaux – une offre de plus de 1 000 lits banalisés.



L'ETAT DES LIEUX

Comparaison avec les hébergements en réseaux (Gîtes de France, Clévacances, Demeures de Thiérache...) :

ETAT COMPARATIF DU PARC (novembre 08)



- Les structures hors réseau représentent plus de 300 hébergements et près de 80% de l'offre locative et de chambres d'hôtes en réseau.

L'ETAT DES LIEUX : la qualité de l'offre

- **Le pire peut côtoyer le meilleur :**
 - Certaines adresses présentent à priori des prestations de réelle qualité
 - des équipements sont indiscutablement de qualité, mais les propriétaires veulent s'affranchir des obligations d'un réseau (et parfois des obligations réglementaires tout court)
 - certains établissements sont peut être « hors réseau » par nature car le niveau de prestations ne pourrait sans doute pas correspondre aux exigences minimales d'un réseau labellisateur
 - certains équipements appartiennent à d'anciens propriétaires membres du réseau gîtes de France qui ont quitté ce dernier pour différents motifs, en particulier la fin de la durée d'engagement mais plus souvent suite à une **radiation pour des motifs réels et sérieux** (vétusté, défaut criant d'entretien, comportement...)

Piste d'action : Stratégie d'assimilation

■ Objectif général :

- ne plus ignorer ce « parc parallèle » (erreur stratégique) dont le développement semble inéluctable mais opter pour une « stratégie d'assimilation »
- permettre de réintégrer une partie des hébergements
- conforter les objectifs du SDATA 2 par un accroissement du nombre de gîtes et de chambres d'hôtes reconnus
- Étoffer l'offre localement sur les territoires
- conforter le rôle d'assistance technique du CDT, la valeur ajoutée qu'il apporte auprès de ses partenaires (UDOTSI, offices de tourisme)

Stratégie : le rôle clé des offices de tourisme

- **Confrontés à des hébergements hors réseaux, leur comportement oscille entre deux positions :**
 - ne promouvoir que les seuls hébergements labellisés
 - référencer tous les hébergeurs de leur territoire
- **Les offices de tourisme sont bien placés pour assurer localement une dynamique de qualification/promotion :**
 - connaissance fine de leur territoire et des structures d'hébergement présentes
 - bon relais promotionnel direct pour les hébergements en ville (offre d'hébergement alternative)
 - expériences dans d'autres départements, en particulier en Alsace où les offices de tourisme, organisés par vallées, promeuvent et mettent en place des planning en ligne pour les meublés hors réseau.
 - possibilité faire remonter – sous conditions - une offre « hors réseau » sur le à la demande des offices de tourisme

Stratégie : les contreparties pour les hébergeurs

- **En échanges d'un certain nombre d'obligations minimales, les hébergeurs pourront bénéficier :**
 - d'une saisie de leur offre sur les bases SRIT qui pourra remonter sur différents supports. Ce socle d'informations permet une forte visibilité multi canaux...
 - la visibilité particulière des hébergements situés en ville
 - le cas échéant la mise en place à l'échelle locale de solution de web planning
 - De l'assistance et un accompagnement pour le web et les canaux de distribution, les solutions de planning et de réservation... (Cécile LEMBREZ) avec l'obligation de participer aux sessions de formation régionale
 - Un classement en étoiles pour les meublés de tourisme
 - L'accès à une solution de web planning régionale (chambres d'hôtes) et à une place de marché électronique régionale
 - le cas échéant un accès pour les propriétaires de meublés qui le souhaitent au service commercial du CDT
 - La possibilité d'implanter une signalisation aux normes sur le domaine public

Stratégie différenciée

- Les hébergements qualifiés hors réseaux reconnus ne pourront pas prétendre aux avantages réservés aux réseaux reconnus comme les Gîtes de France:
 - Subventions à l'investissement
 - Notoriété du réseau
 - Soutien au montage administratif et technique du dossier (prestation d'architecte incluse)
 - Outil de pricing
 - Indicateurs de rentabilité (Optimum)
 - Tarif négocié pour l'intervention d'un centre de gestion agréé
 - « pack matériel »
 - Apports permanents d'un réseau animé (avec le soutien du Conseil Général) => informations permanentes, veille juridique, lettres d'information, journées techniques, formations, etc.
 - Centrale d'achat nationale