



Référence CR :

Date : /01/16

Destinataires : Propriétaires offre diffuse –
titulaires de comptes Open Pro

Emis par : Corine Binet / Erwan Fouillet

Objet : **Compte-rendu réunions**

PRESENTATION

Dates et lieux :

du 27 octobre au 2 novembre 2015

Lanslebourg/Bonneval-sur-Arc/Bramans/Termignon

Participants :

PRESENTS		EXCUSES
Lanslebourg 27/10/15	BISON Christiane	ARTAUD Claude
	BOROT Béatrice	BONJEAN Constance
	BOROT Hélène	CHARRIER Eliane
	DAME Denise	CHASSOT Catherine
	DAME Sandrine (pour RAMBAUD Patricia)	COLLONGE Michel
	FILLIOL Monique	DEMAISON Bernard
	FILLIOL Sylvie	DESPRES Nathalie
	FINIELS Jacques	DORMOY Sandrine
	GAGNIERE Georges et Marie-Antoinette	GERMAIN Claudette
	GAGNIERE Myriam	GINET Laurent
	PERINO Anne-Marie	GRAND Joëlle
	SUIFFET Dominique	LEGRAS Elise
	THOMAS Michel	LUBOZ Edith
	VINCENDET Agnès	MONTEILLER Christine
Bonneval 28/10/15	ANSELMET André	MUZET Christiane
	ANSELMET Louis	PALMIER Jean-François
	ANSELMET Michele	RIVES Anne
	BLANC Catherine	ROSAZ Martine
	BLANC Katherine	SUIFFET Francine
	CAVATORE Olga	SUIFFET Raymond
Bramans 29/10/15	BOURDON Martine	VELTE Bernadette
	BURDIN Françoise	
	DELAGE-DAMON Denise	
	DUPRE Pascal	
	GRAVIER Patricia	
	NOUSSE Yves	
	POUPARD Laurent	
VINCE Lysiane		
Termignon 02/01/15	ALLAIS Patricia (pour MELQUIOT Georges)	
	BOUCHEROT Odile et Philippe	
	FRESSARD Bernard	
	METIVIER Roselyne	
ROHARD Françoise		

ORDRE DU JOUR

1. Utilisation des outils Open System
2. Démarche Qualité Accueil Hébergements
3. Taxe de séjour

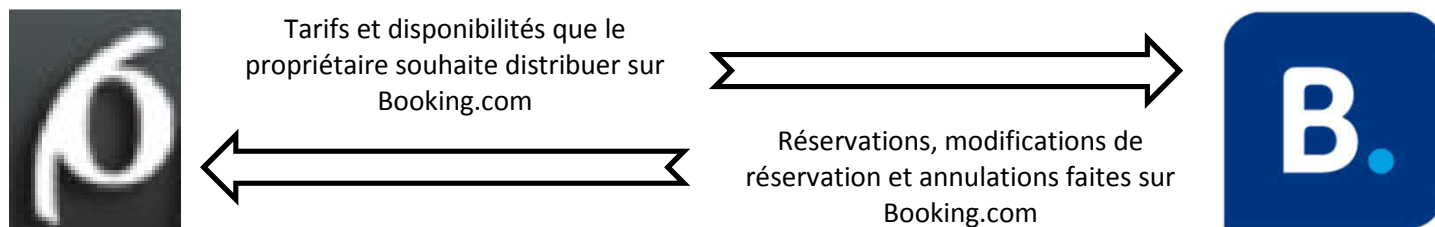
1. Utilisation des outils Open System

a) Une nouveauté : la passerelle Booking

Alliance Réseaux, fournisseur des outils Open System, a conclu d'un accord technique avec Booking.com pour la mise en place d'une passerelle entre les deux systèmes de réservation.

Cette passerelle a pour principal atout pour le loueur de ne lui faire gérer qu'un seul et même planning (depuis Open Pro car la réciprocité n'est pas valide) tout en diffusant son offre sur au moins deux canaux de distribution différents (et plus si votre offre est diffusée via un widget sur votre site Internet ou votre page Facebook).

Les principaux échanges » entre Open Pro et Booking.com sont résumés ainsi :



Les descriptifs, photos, etc... doivent être paramétrés en amont dans le système Booking.com : en effet ce système repose sur le fait qu'aucun descriptif affiché sur le site Booking.com ne provient d'une source tierce. Cela est d'autant plus important que l'on ne s'adresse pas de la même manière à un client Booking qu'à un client Haute Maurienne.

Un client Booking est un client opportuniste. Il recherche davantage un prix qu'une destination et recherche plus des courts séjours que des séjours classiques du samedi au samedi.

NB : Au travers de cette information, l'OT HMV – ni Alliance Réseaux – ne cherche pas à faire la promotion de Booking.com et à inciter les propriétaires de Haute Maurienne à adhérer à cette plate-forme de réservation. Il s'agit bien ici de vous informer des possibilités techniques qui existent grâce à l'outil Open Pro.

En termes financiers, Booking.com commissionne à hauteur de 15% environ du prix de la location. Il n'y a pas d'intermédiation/d'apport d'affaires côté OT HMV donc la commission de 8% de la Place de marché ne s'applique pas ici.

b) Préparer des tarifs en courts séjours

La Place de marché est un espace virtuel où se retrouve l'offre (meublés mais aussi hôtels, chambres d'hôte, restaurants,...) et la demande (les clients). Or, on remarque parfois que la demande des clients est difficile à satisfaire alors même que l'offre potentielle existe.

Cela est particulièrement vrai pour les demandes en courts séjours sur les périodes hors vacances scolaires. En voici un exemple lors d'une recherche effectuée le 14 octobre 2015 sur la semaine du 9 au 16 janvier 2016 en Haute Maurienne Vanoise:

Type de séjour	du sa 9 au sa 16	du sa 9 au je 14	du di 10 au sa 16
Résultats	452	7	10

L'idée n'est pas d'imposer aux propriétaires de créer du court séjour : chaque loueur a son mode de fonctionnement et celui-ci ne peut pas toujours s'adapter à ce type de séjour. Il s'agit ici, pour les loueurs qui n'ont pas loué et qui ont la possibilité de faire du court séjour, de ne pas oublier de créer ce type de tarifs dans son Open Pro, notamment en dernière minute. Il faut que, lorsque le client fait sa requête (sur le site Internet ou auprès de notre Centre d'appels), il puisse y trouver du résultat surtout quand il y a de l'offre !

2. La Démarche Qualité Accueil Hébergement

a) Rappel du contexte

L'Office de Tourisme met en œuvre une Démarche «Qualité Accueil» vers les loueurs de meublés du territoire. C'est en mars 2014 qu'est lancée la Démarche Qualité Accueil Hébergement avec un objectif clairement défini : optimiser le remplissage des lits « meublés ».

Trois actions ont ainsi été menées :

- la mise en œuvre d'un plan d'accompagnement en 2014
- la création d'outils pour faciliter l'accès à l'information
- l'élaboration d'une liste d'engagement « Qualité Accueil »

L'ensemble du processus est aujourd'hui synthétisé dans le Manuel de la qualité en location meublée que nous vous avons fait parvenir par courrier postal fin septembre 2015.

b) L'espace pro de l'OT

Ce manuel est désormais disponible en consultation sur l'« espace pro » du site Internet de l'OT HMV. Celui-ci se trouve tout en bas de la page du site HMV :



L'espace pro a été conçu comme un outil commun de partage de contenus et d'informations. Vous y trouverez des présentations de l'Office de Tourisme, des données l'Observatoire, etc... Dans cet espace pro, une partie est spécifiquement dédiée à la Place de marché et à la Démarche Qualité Accueil Hébergement.



C'est ici que l'on retrouvera la « boîte à outils » où l'on compilera les documents nécessaires à l'activité de loueur de meublé.

L'espace pro a été créé pour les socio-professionnels du territoire. N'hésitez pas à faire part de vos remarques et suggestions pour le compléter et l'améliorer.

Pour vous rendre sur l'espace pro, [cliquez ici](http://pro.haute-maurienne-vanoise.com) ou tapez l'adresse : pro.haute-maurienne-vanoise.com

c) L'Engagement du « propriétaire qui (r)assure »

L'élaboration d'un engagement des propriétaires visant à valoriser la qualité d'accueil de ces derniers a été un des points importants lors de la mise en œuvre de cette Démarche Qualité. Cet engagement sera la face immergée de la démarche qualité, la partie visible pour le client et elle revêt pour cela une signification particulière.

La liste d'engagements a été élaborée avec un groupe de travail composé de loueurs de meublés afin de mettre en valeur les meilleures pratiques, en termes d'accueil et d'attention porté au client, des propriétaires du territoire. Cette liste d'engagements est consultable dans le Manuel de la qualité en location meublée.

L'objectif de cette liste d'engagements n'était pas de proposer un référentiel contraignant (type classement ou label) mais de mettre en avant des bonnes pratiques et attitudes qui, nous le savons, existent déjà chez les propriétaires de Haute Maurienne



Nous avons souhaité matérialisé cet Engagement au travers d'un logo et d'un slogan fort : Les propriétaires qui (r)assurent.

Ce logo sera partagé par l'Office de Tourisme (Place de marché, supports d'information,...) et par les propriétaires (dans leurs meublés, leurs site Internet,...).

L'ensemble du dispositif de promotion-communication sera mis en œuvre durant l'hiver et présenté au public au début du printemps à l'occasion de la refonte complète du site Internet Haute Maurienne Vanoise. Les pistes de réflexion sont les suivantes :

réalisation d'un kit communication avec bloc plexiglass, classeur, goodies, autocollants,...

intégration d'un critère spécifique « Les propriétaires qui (r)assurent » dans le widget de réservation du nouveau site HMV

valorisation dans les brochures éditées par l'OT HMV

D'ores et déjà, si vous vous reconnaissez dans cet Engagement et souhaitez-vous inscrire dans cette démarche, faites en part à notre service commercial.

d) Organisation de reportages-photos pour les loueurs de meublés

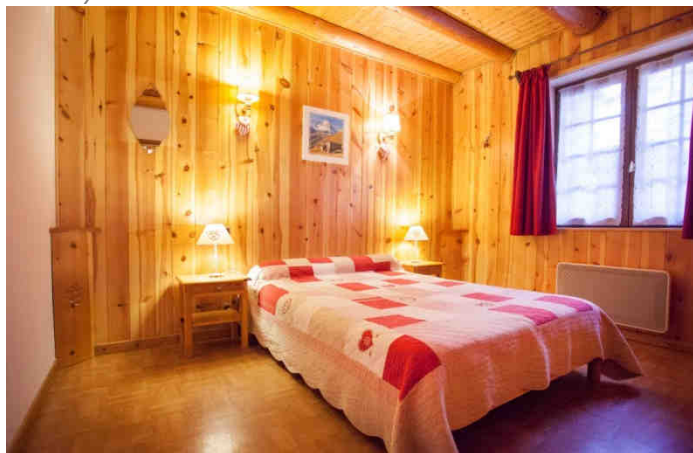
Parmi les premières actions menées dans le cadre de La Démarche Qualité, l'organisation d'une journée « reportages-photos », en partenariat avec Studio Viart, a été réalisée en septembre 2015. Un prix d'appel de 96€ par appartement (en cas de mobilisation supérieure à 25 propriétaires) avait été proposé. 5 propriétaires se sont inscrits et cela n'a pas permis de maintenir le prix d'appel. La satisfaction de nos participants et les résultats obtenus nous encouragent tout de même à poursuivre dans ce sens.

Voici quelques photos réalisées par Studio Viart :

Chez Bernard GENEVRA



chez Myriam GAGNIERE



chez Eric HOSSAY



e) Mutualiser certaines dépenses

L'un des objectifs de cette Démarche Qualité est aussi, comme on l'a fait pour le reportage-photos, de chercher à « mutualiser » des dépenses qui seraient trop importantes pour un loueur seul.

Ainsi, parmi les projets en réflexion, la question d'une mutualisation pour une assurance annulation se pose. Le principe serait de proposer une cotisation négociée aux propriétaires afin qu'ils fassent bénéficier à leurs clients d'une assurance annulation (que ces clients devraient souscrire au moment de la réservation). L'assurance annulation apportera une touche professionnelle à votre activité auprès de vos clients. Certains propriétaires annoncent également la difficulté de la proposer à des clients fidèles.

Si vous êtes intéressé pour disposer d'une assurance annulation, faites en part à notre service commercial.

Parmi les autres pistes envisagées, la mutualisation des visites de classement en partenariat avec Karine DE SIMONE (Le Plaisir en Vanoise). Ainsi, les propriétaires dont le classement prend fin en 2016 (hébergements classés en 2011) peuvent nous en faire part afin que nous recensons et organisons les visites de classement. En 2017, nous le savons, la demande sera très forte et il sera d'autant plus important de nous faire part de votre souhait de reclassement ou non.

3. La taxe de séjour nouvelle formule

La taxe de séjour a évolué depuis les délibérations du 3 septembre et du 1^{er} octobre 2015 du conseil communautaire de Haute Maurienne Vanoise. Un guide pratique de la taxe de séjour va être édité par la Communauté de Communes afin de répondre aux questions des propriétaires.

Pour l'aspect pratique côté Open Pro, 2 options se proposent aux loueurs de meublés :

	Déroulement lors de la réservation	Avantages	Risques
créer un supplément obligatoire « Taxe de séjour pour les personnes de plus de 18 ans »	Le montant de la taxe de séjour va être calculé sur la capacité de l'hébergement	La taxe de séjour est bien intégrée dans le contrat du client	Le montant sera très souvent erroné puisque les personnes mineures sont exonérées de la TDS.
Créer un supplément facultatif « Taxe de séjour obligatoire pour les personnes de plus de 18 ans »	Avant d'enregistrer sa réservation, une ligne taxe de séjour lui suggèrera d'indiquer son nombre d'adultes	La possibilité pour le client d'intégrer son nombre d'adultes permet un calcul + exact de cette taxe de séjour	Le client peut « zapper » l'étape d'enregistrement de la taxe de séjour

Une mention dans les conditions générales de vente : « La taxe de séjour est à régler par les personnes adultes (+ de 18 ans) au départ de l'hébergement. Le montant de la taxe de séjour est fixé par délibération du conseil communautaire de Haute Maurienne et peut être soumise à modification ».

Pour toutes questions ou précisions, la Communauté de Communes et le service commercial de l'Office de Tourisme sont à votre écoute pour y répondre.