



Référentiel Villages de Gîtes

SOMMAIRE

01 – INFORMATION/CONTACT PREALABLE

02 - ACCUEIL DU CLIENT

03 – EQUIPEMENTS INTERIEUR/EXTERIEUR

04 – SERVICES

05 – DEMARCHE ECO-RESPONSABLE

06 – DEMARCHE slow-tourisme

PRE REQUIS (critères initiaux obligatoires)

A. Nombre de locatifs

- Minimum de 5 hébergements - Maximum de 40 hébergements

B. Type de locatifs

- Locations indépendantes ou mitoyennes avec accès individuel et espace extérieur privatif d'une surface minimum de 200 m² par hébergement.
- Habitat neuf ou ancien
- Hébergement atypique accepté sous le contrôle du bureau
- Possibilité d'avoir un complément d'hébergements en chambre d'hôtes ou chambre chez l'habitant.

Sont exclues

- Les locations intégrées à un camping, hôtel ou tout autre établissement.
- La location de mobil-homes est interdite.

C. Période d'ouverture

- Le village présente une amplitude d'ouverture d'un minimum de 6 mois par an.
- Les périodes d'ouverture sont cohérentes avec les périodes de fréquentation touristique.

D. Enregistrement RCS

- L'activité doit être inscrite au Registre de commerce et des sociétés
- Elle peut être exercée à titre principal ou secondaire.

E. Classement

- Classement ministériel Atout France exigé (nombre d'étoiles indifférent).
- L'activité peut être déclarée sous différentes formes :
 - locations de meublés avec ou sans fourniture de prestations hôtelières
 - village de vacances
 - parc résidentiel de loisirs (de type hôtelier)
 - résidence de tourisme

01 – INFORMATION/CONTACT PREALABLE

1. Informations préalables

Le prestataire présente sur son site internet (ou à minima sur celui de VDG) l'ensemble des informations nécessaires aux clients : types de locatifs, activités et services proposés, tarifs, contacts, plan d'accès....

✓ *Démarche de progrès*

- Les données du site Internet sont actualisées en permanence pour permettre aux clients d'organiser au mieux leurs séjours.
- Elles sont traduites à minima en anglais.

2. Demandes d'informations

Le prestataire doit être joignable facilement par téléphone ou par mail, et être disponible pour répondre aux questions des clients.

✓ *Démarche de progrès*

- En saison touristique le prestataire doit répondre et donner les informations au client dans les meilleurs délais (sous 24h maximum) afin de permettre à ce dernier d'organiser son séjour.

3. Réservation

Le prestataire doit proposer un planning de réservation sur son site Internet (ou à minima sur celui de VDG) pour permettre au client d'être informé en temps réel des disponibilités.

✓ *Démarche de progrès*

- Une plateforme de réservation permet aux clients de réserver et payer sa prestation en ligne.

4. Annulation

- Le Village de Gîtes doit obligatoirement proposer une assurance annulation/interruption de séjour avec un lien sur son site Internet.
- En cas d'annulation de la location le client est prévenu suffisamment tôt. Une autre date est proposée au client, dans un délai convenable, pour réaliser la prestation.

✓ *Démarche de progrès*

- Le prestataire peut fournir les coordonnées d'une structure similaire, située à proximité, pour satisfaire la demande du client. Il doit en connaître les caractéristiques et peut faire lui-même la demande

02 - ACCUEIL DU CLIENT

5. Accès à la structure

- L'accès à la structure est facilité par une signalétique claire et efficace.
- Un parking privé est à disposition à moins de 5 minutes à pied de l'accueil.

6. Espace accueil

- L'espace accueil est clairement indiqué et agencé de manière agréable.
- En cas d'attente le client peut s'asseoir et prendre connaissance des informations touristiques mises à disposition (brochures, cartes touristiques, guides...).
- Les informations relatives aux prestations proposées par le Village de Gîtes (conditions, horaires, dates, tarifs...) sont affichées clairement dans un endroit visible sur un support adéquat, propre et en bon état.

✓ Démarche de progrès

- Le prestataire veillera à présenter (quand les documents existent) des versions traduites dans les langues de sa clientèle (anglais, allemand, néerlandais...)

7. Accueil professionnel

- Le prestataire est attentif et disponible. Il est à l'écoute des attentes du client et répond à leurs demandes.
- Le prestataire va au-devant des besoins de ses clients en lui prodiguant des conseils destinés à optimiser son séjour. Il est en mesure de conseiller le client sur les itinéraires de randonnées proches, les activités de sports de pleine nature, les visites de sites, les producteurs locaux...

✓ Démarche de progrès

- Le prestataire peut fournir des informations utiles : coordonnées des points d'informations touristiques, prévisions météo, services de transports en commun (horaires, tarifs....)

8. Documentation touristique

Mettre à disposition des clients dans l'espace accueil et dans les locatifs des *brochures et documents actualisés* (documents des offices de tourisme, de l'ADT, des Parcs naturels régionaux...)

✓ Démarche de progrès

- Le prestataire peut présenter des fiches personnelles rassemblées dans un classeur, pour présenter ses propres activités et ses coups de cœur sur la région.

9. Livret d'accueil

Un livret d'accueil est disponible dans chaque hébergement.

- Il présente les principales informations pratiques (adresses prestataires, numéro utiles...), les différentes consignes d'utilisation des équipements du locatif...

10. Pot d'accueil

Le prestataire s'engage à organiser un pot d'accueil pour ses nouveaux clients (à minima), moment de convivialité qui permet aux différents hôtes de se rencontrer.

✓ Démarche de progrès

- Le pot d'accueil peut être l'occasion d'inviter des producteurs locaux et de présenter leurs produits.

11. Espace cuisine

Chaque locatif possède **une cuisine en gestion libre** qui comprend au minimum :

- une table de cuisson
- un plan de travail pour la préparation des repas
- un réfrigérateur
- de la vaisselle en quantité suffisante
- l'équipement électroménager de base (cafetière, bouilloire...)
- un espace de rangement (réserve, placards...)
- un espace lavage et séchage vaisselle

12. Espace salon

Le locatif dispose d'une pièce faisant office de salon et/ou salle à manger.

Celle-ci est équipée **en quantité suffisante** (tables, chaises, bancs...) en fonction de la capacité d'accueil du locatif.

13. Espace nuit

Chaque lit **est en bon état et correctement équipé** de :

- sommier et matelas confortables
- protège matelas et drap housse
- oreiller ou traversin avec taie de protection
- couverture ou couette
- une tablette et une lumière individuelle

Si le linge de lit et le linge de toilette ne sont pas fournis automatiquement, l'hébergeur est en mesure de satisfaire ce service sur demande préalable.

Le mobilier permet de ranger les effets personnels et les sacs. Il est adapté à la capacité de la chambre.

14. Espace sanitaire et salle d'eau

Les salles d'eau sont équipées **au minimum** :

- pour les douches : sas de déshabillage, patères, tablettes, porte-savon
- pour les lavabos : miroir, tablette, porte-serviette, prise électrique

Les équipements **sont en nombre suffisant** pour répondre à une occupation maximum du locatif.

La quantité d'eau chaude correspond aux besoins d'une occupation maximum du locatif (capacité de production à minima de 50 litres par jour et par personne)

15. Piscine ou plan d'eau

- Le village de gîte dispose à minima d'une piscine aux normes DDASS.
- Le prestataire doit respecter la réglementation en vigueur concernant la sécurité.

16. Aire de jeux

- Le village de gîte dispose à minima d'une aire de jeux.
- Le prestataire propose du matériel répondant aux normes en vigueur et offrant toute sécurité aux utilisateurs.

04 – SERVICES

17. Restauration

L'établissement propose au moins l'une de ces formules :

- dîner assuré par l'établissement
- dîner préparé par un tiers (traiteur)
- réservation de table dans un restaurant
- mise à disposition d'une cuisine en gestion libre

Ce Service est proposé sur demande

18. Petit déjeuner

L'établissement propose au moins l'une de ces formules :

- petit déjeuner préparé par l'établissement
- petit déjeuner livré par un tiers
- mise à disposition d'une cuisine en gestion libre

Service proposé sur demande

19. Location de draps

- le Village de gîtes propose une formule pour la location de draps (payante ou inclus dans le tarif de la nuitée)

Service proposé sur demande

20. Laverie

- Un lave-linge (à minima) doit être mis à disposition des clients (dans le locatif ou dans une buanderie commune).

21. Ménage

- le Village de gîtes propose une formule pour le ménage en fin de séjour.

Service proposé sur demande

05 – DEMARCHE ECO-RESPONSABLE

22. Maîtrise de l'énergie

Avoir une action sur les choix énergétiques et la maîtrise de l'énergie en mettant en place au minimum 2 types d'actions figurant dans la liste suivante :

- Suivi des consommations énergétiques, si possible installer des compteurs divisionnaires par chalets
- Equipements électriques et électroménagers basse consommations (classes énergétiques A++ et A+++)
- Dispositifs d'économie d'énergie : système de chauffage à moyenne ou haute performances énergétiques, ampoules à basse consommations, temporisateurs ; cellules photovoltaïques
- Utilisation d'énergie renouvelable (panneaux solaires thermiques ou photovoltaïque, choix d'un fournisseur d'énergie verte...
- Chauffage de l'eau de la piscine par une pompe à chaleur ou un système écologique (solaire, bâche...)

23. Gestion de l'eau

Avoir une action sur la limitation des quantités utilisées dans les locatifs en mettant en place au minimum 2 types d'actions figurant dans la liste suivante :

- Suivi de la consommation en eau (repérage des fuites)
- Choix de lave-linge et lave-vaisselle à faible consommation d'eau
- Equipements pour limiter les quantités utilisées : chasse d'eau à double flux, limiteur de volume de la chasse des WC...
- Réducteur de débit et de pression sur les robinets

24. Tri et recyclage des déchets

L'établissement encourage le tri et la valorisation des déchets ménagers. Il est équipé en conséquence (bacs, composteurs...) et affiche des consignes concernant le tri.

Cette démarche s'inscrit en cohérence avec les politiques locales mises en place dans ce domaine (tri sélectif, déchetterie...).

25. Eco Produits

Favoriser l'utilisation (ou la mise à disposition) de produits éco-labellisés ou naturels et biodégradable afin de prévenir contre les risques d'intoxication ou d'émanation de polluants dans les locatifs.

Au minimum pour 2 de ces usages : Vaisselle, lessive, produits d'entretien, douche et bain, cosmétiques...

26. Espaces verts et jardin

Maintenir un cadre extérieur agréable et entretenu tout en favorisant la biodiversité et en limitant une consommation excessive en eau en mettant en place au minimum 2 types d'actions figurant dans la liste suivante :

- Proposer un « jardin partagé » composées d'aromatiques, légumes, fruits... à disposition des hôtes
- Favoriser la biodiversité en associant des espèces végétales qui fournissent abri et nourriture à la faune et constituent des haies variées.
- Privilégier des essences d'arbres et arbustes locaux, des variétés de pelouses rustiques, qui sont parfaitement adaptés au climat local et au besoin en eau.
- Eviter de tondre les espaces verts trop souvent pour avoir une pelouse rase et laisser la place à des espaces naturels.

06 – DEMARCHE slow-tourisme

27. Découverte du territoire

Faciliter la découverte du patrimoine naturel, historique, culturel du territoire sur lequel le Village de Gîtes est implanté.

Faire la promotion des principaux lieux touristiques, activités et manifestations locales organisées pendant le séjour des clients.

✓ Démarche de progrès

- Mise à disposition de cartes, de guides, d'itinéraires pour les visites touristiques à pied ou à vélo
- Encadrer ou organiser des sorties (visite de patrimoine, marchés...) des balades ou randonnées.

28. Produits de terroir

Faire découvrir la gastronomie, l'authenticité des produits du terroir et la valorisation les circuits courts.

Faire la promotion des marchés de pays, la vente en direct, la visite d'exploitation...

✓ Démarche de progrès

- Proposer la vente de produits régionaux ou la dégustation chez des producteurs locaux.
- Intégrer dans les formules de restaurations proposées par le Village de Gîtes, une part significative de produits provenant de producteurs ou d'artisans locaux

29. Réseau de prestataires locaux

Privilégier le travail en réseau avec les partenaires locaux (producteurs, artisans, guides...) et organiser leur rencontre avec vos hôtes.

✓ Démarche de progrès

- Créer des produits ou activités communes avec des partenaires touristiques locaux

30. Mobilité douce

Proposer des modes de transport alternatif à la voiture individuelle pour l'arrivée dans votre établissement et pendant le séjour de vos hôtes.

✓ Démarche de progrès

- Indiquer dans l'établissement (et/ou sur votre site Internet) les horaires des transports en commun.
- Si votre territoire ne propose pas de service de transport en commun, proposez un service de récupération/dépose de vos clientèles aux gares les plus proches.
- Mettre à disposition de vélos (vous ou en partenariat avec un loueur) pour faciliter les déplacements et les visites pendant le séjour de vos hôtes.
