

CR Café de l'OT Spécial hébergeur : retour d'expériences et partage de bonnes pratiques (2/02/23)

Présents : Cindy Bidaux Ducros (*Garenne/Livron*), Sandrine Scott (*Le gîte du haut de Pierron/Espenel*), Marie-Claire Bouttier (*Le Panicaut/Francillon sur Roubion*), Sabine Dekker (*La ferme de Pauroux/Mornans*), Anne Dehaeze (*gîte de la Chaudière/La Chaudière*), Marie-Odile Petiot (*La Benjianne/Chabrilan*), Armelle Michon (*Aux sources de Mirmande/Mirmande*), Lise Prudhomme (*Les Amanins/La Roche sur Grâne*), Office de tourisme : Clémence Gounon, Isabelle Suchier, Carole Marcel, Alexandre Piet, Mariana Tippett, Coralie Boivin.

Excusés : Mylène Gilles (*Les Gîtes du St Thiers/Saoû*), Laura Grivet (*Les Amanins/La Roche sur Grâne*), Anne-Claire Régnier (*Le domaine des Ayasses/Vaunaveys*).

Les thèmes abordés

Accueil, relation client, petit déjeuner et table d'hôtes

- **Ce que vous souhaitez diminuer**
 - La table d'hôtes de 5 jours à 4 jours par semaine (quel jour ?). *Constat : de moins en moins d'hébergeurs proposent la table d'hôte. Parfois c'est problématique car selon la saison beaucoup de restaurants sont fermés. Mais il existe plusieurs alternatives à la table d'hôtes et aux restaurants : les traiteurs, la mise à disposition de micro-onde et de couverts, paniers repas froids.*
 - Réservation à partir de 2 nuits en chambre d'hôtes 3 nuits en gîtes
 - **Ce que vous souhaitez développer**
 - Une meilleure signalétique
 - Une meilleure communication sur les produits consommés lors des repas
 - **Vos nouveautés**
 - Livret d'accueil en cours de rédaction
 - Sensibilisation à l'usage de l'eau et l'énergie
 - Je cherche des alternatives à la table d'hôtes ? (**traiteur**)
 - **Ce que vous allez continuer à faire**
 - Une relation client (hôtel/restaurant) privilégiée
 - Un accueil personnalisé
 - **Ce que vous allez arrêter**
 - Arrêt du partage de la table d'hôte et réduction de cette prestation sur certains jours pour réduire mon activité et avoir plus de temps (La Benjianne) Revoir le terme « table d'hôtes »
- ➔ Un modèle de livret d'accueil (valide handicap visuel) est disponible auprès de l'office de tourisme

Vos outils de réservations et de paiement

- **Vos outils actuels :**
 - [Open system](#) (Référente Drôme : Sylvie LOPEZ slopez@drome-attractivite.com - 04 75 82 19 31)
 - Office de tourisme
 - Cybevasion
 - gîte de France
 - site internet perso
 - gîtes.fr
 - Médiavacances
 - e-domizil
- **Les outils que vous arrêtez :**
 - Airbnb
 - gîte de France
 - Abritel (mauvaise expérience avec délais de remboursement très long)
 - France voyage
 - B and B
 - ANCV (afin de réduire mon activité et ma gestion)
- **Les outils que vous allez tester en 2023 :**
 - grandgite.fr
 - greengo
 - Wegogreen
 - paiement CB sur toutes les offres
 - nouvel outil de réservation lors du nouveau site (*les Amanins*)
- **Vos bons plans/conseils :** la gratuité des outils open system pour les nouveaux adhérents à l'outil

Vos supports de communication

- **Vos supports actuels**
 - Livret d'accueil électronique
 - Site personnel
 - Instagram
 - Facebook
 - LinkedIn
 - Newsletter
 - Presse locale
 - Booking
 - Affichage extérieur
 - plaquette
- **Ce que vous arrêtez**

- Moins de contact par téléphone (*La ferme de Pauroux*)
- Le partenariat avec l'office de tourisme de Montélimar (*Garenne*)
- **Ce que vous allez tester en 2023**
 - Road book version hébergeur (*Le Panicaut*)
 - Obtenir l'agrément sur le site Vallée de la gastronomie (*Garenne, Les Amanins et le gîte du haut de Pierron*) : [Info sur la Vallée de la gastronomie](#)
 - Nouveau site internet et refonte de la plaquette généraliste (*Les Amanins*)
- **Vos bons plans/conseils**
 - Le livret électronique (*Le Panicaut*)
 - La page facebook [Vallée de la Drôme](#) et le compte [instagram](#)
 - Poster des publications sur la page facebook du SI de Grâne (*Les Amanins*).
 - Possibilité de communiquer également via les pages facebook suivantes :
 - [Acteurs du Tourisme Vallée de la Drôme et Drôme Provençale](#)
 - [bons plans loisirs&infos randonnées Drôme &Vercors](#)
 - [Agenda des festivités en Vallée de la Drôme](#)
 - [Vallée de la Gervanne](#)
 - [ActiVallée Drôme Info](#)
 - [L'info ! en Drôme Ardèche](#)
 - [Activités, sorties et Événements en Rhone Alpes](#)

Sensibiliser vos clients (Eco gestes, eau, énergie, environnement, biodiversité...)

- **Ce que vous faites :**
 - Recyclage des savons individuels qui sont ensuite remis dans les chambres
 - Compost, tri, maison écologique, produits écologiques, produits locaux
 - Ne change pas le linge de bain& de lit tous les jours (sur demande)
 - Pas de TV en chambre, sensibilisation à la lecture, l'observation des paysages
 - Système de clé en chambre qui stop le chauffage/clim dès que l'on quitte la pièce
 - Potager, LED, robinet et chasse d'eau (économiseur), détecteur WC
 - Adaptation de la tonte (pas de tonte mécanique entre février et juillet)
 - **Ce dont vous auriez besoin :**
 - Sensibiliser mes clients à l'usage de l'eau, piscine (restrictions...)
 - Poubelle à compost: [Veohome](#), [Mathon](#)
 - Des poubelles pour trier les déchets
 - Fournisseurs : [Mathon](#) à St Marcellin petite poubelle autour de 15€ environ
 - Système de [poubelle de tri empilables](#) sur [Zodio](#) (comme chez les Vergers de la Bouligaire)
- ➔ Des affichettes sur les éco-gestes sont à votre disposition auprès de l'office de tourisme (Isabelle)

Votre organisation pour le ménage

- **Tout roule car :**
 - j'ai une personne disponible sur le village
 - j'ai une petite structure et je gère avec les bons produits
 - je fais tout moi-même
 - j'ai une personne pour le ménage à proximité qui est flexible.
- **C'est compliqué car :**
 - je n'ai pas de femme de ménage efficace et disponible surtout le samedi et dimanche
 - certains clients sont trop exigeants
 - j'ai besoin d'une personne entre 2 et 3h le samedi dans mon hébergement isolé.
- **Solution évoquée :**
 - proposer les locations en décalées
 - monter un groupement à plusieurs hébergeurs pour embaucher une personne à temps plein qui travaillerait sur plusieurs structures dans la semaine (*besoin au Domaine des Ayasses à Vaunaveys la Rochette de 4h le lundi et 4h le vendredi matin*)
- Contact de personnes ressources dans le fichier Excel

Vos bonnes adresses à partager :

- Listing de coordonnées sur le fichier Excel
- Les Amanins sont en recherche de contacts concernant l'ameublement, le linge de maison...
- Echange sur le produit « savon d'invité » format individuel par rapport aux avantages des savons liquide en pompe (plus écologique)
- Programmer un atelier de fabrication maison de savons à la lavande (Sandrine Scott) → prévoir cela via l'OT

Vos retours sur la saison 2022

- **Ce qui a fonctionné :** diminuer le contact par téléphone, optimisation des réservations (*La ferme de Pauroux*)
- **Vos nouveautés 2023 :** Nouveau site internet pour les Amanins
- **Nouveautés OT :** Lundi 13 mars : rencontre du tourisme et lancement de saison pour échanger et se rencontrer entre pros. [Lien d'inscription](#)
- **Vos besoins pour 2023 :**
 - Formation Instagram niveau avancée (*le Panicaut*)
 - Conseils pour utiliser CANVA (*La ferme de Pauroux*)
 - Améliorer la gestion des plannings de réservation de dernières minutes : Le secteur de Crest Saillans ne dispose plus de cet outil, à l'échelle Val de Drôme un saisonnier appelle les hébergeurs plusieurs fois en saison pour connaître leurs disponibilités

- Vos astuces pour demander les avis clients en ligne : le demander sur place, envoyer un mail de remerciement après séjour en incluant les liens google
- Contact pour les aides de l'[ADEME](#) : Bénédicte SEGURET : bseguret@drome-attractivite.com - tél:04 75 82 19 20. / [Guide pratique à l'attention des hébergeurs pour engager des actions environnementales](#)