

# TOURISME AVEYRON

Agence de Développement Touristique

VOUS ACCOMPAGNER  
VOUS RÉPONDRE  
VOUS ORIENTER

**Vous avez pour projet de créer, aménager ou rénover un hébergement touristique de type meublé ?**

**Vous êtes propriétaire d'un meublé de tourisme et souhaitez un accompagnement dans sa commercialisation ?**

Ces fiches ont pour objectif de vous accompagner dans les différentes étapes de la mise en œuvre de votre projet, ou pour en faciliter la gestion au quotidien.

En complément de ce document de synthèse, les techniciens de l'Agence de Développement Touristique de l'Aveyron sont à votre disposition pour vous accompagner dans la définition et la réalisation de votre projet, pour répondre à vos questions ou vous orienter, le cas échéant, vers le bon interlocuteur.

Dans un contexte d'évolution rapide et permanente, à la fois des modes de consommation et des attentes des clientèles, les informations proposées dans ces fiches sont susceptibles d'évoluer et ne peuvent être considérées comme exhaustives.

*Document non contractuel. Les informations présentées dans ce document ne sont pas exhaustives et ne sauraient en rien engager la responsabilité de l'Agence de Développement Touristique de l'Aveyron.*

# TOURISME AVEYRON

Agence de Développement Touristique

## VOTRE PROJET DE MEUBLÉ DE TOURISME

### **FICHE 1 : UN MEUBLÉ DE TOURISME, C'EST QUOI ?**

- > Définition et obligations
- > Fiche juridique et fiscale : démarches, statuts et assujettissements...

### **FICHE 2 : CONNAÎTRE LE TOURISME EN AVEYRON**

- > Les profils de la clientèle aveyronnaise
- > Focus sur le parc des meublés en Aveyron : tarifs, fréquentations...
- > Stratégie tarifaire et taux de remplissage observés

### **FICHE 3 : MAÎTRISER LES CLÉS D'UNE BONNE LOCATION**

- > Les qualités essentielles d'un bon meublé de tourisme
- > Les bonnes pratiques avant, pendant et après le séjour

### **FICHE 4 : VALORISER MES ATOUTS FACE À LA CONCURRENCE**

- > Les différentes démarches de qualification
- > Cibler sa clientèle, s'inscrire dans une thématique
- > Focus sur le classement en meublé de tourisme : pourquoi et comment ?

### **FICHE 5 : AMÉLIORER MA COMMERCIALISATION**

- > PANDA : Programme d'Accompagnement Numérique de la Destination Aveyron
- > Mon Office de Tourisme : source d'information et de formation

### **FICHE 6 : LOUER EN TOUTE SÉCURITÉ**

- > Mon contrat de location : mentions légales et précautions
- > Mes équipements : normes et réglementations
- > La fiche individuelle de police pour les touristes étrangers

## UN MEUBLÉ DE TOURISME, C'EST QUOI ?

Définitions et obligations

« Les meublés de tourisme sont des maisons, appartements ou studios meublés, à l'usage exclusif du locataire, offerts en location à une clientèle de passage qui y effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois, et qui n'y élit pas domicile ». (art. D. 324 du Code du Tourisme)

Un logement meublé comporte généralement au minimum	 1 séjour	 1 cuisine équipée	 1 salle d'eau et des WC	 1 ou plusieurs chambres (hormis les studios)
---	---	--	--	---

### Appellations courantes

« Gîte, location saisonnière, location de vacances ou meublé saisonnier... »

### Ne pas confondre avec une chambre d'hôtes

« Logement chez l'habitant qui implique la fourniture groupée de la nuitée, du petit déjeuner et du linge de maison au minimum. »

Destiné aux touristes, le meublé est généralement loué à la semaine et de plus en plus au week-end. La durée maximale de location pour une même personne ne peut pas dépasser 90 jours ou 12 semaines consécutives. (Art 1-1 Loi Hoguet n°70-9 du 2 janvier 1970)

### Les atouts pour la clientèle

- > Autonomie
- > Indépendance
- > Qualité d'accueil
- > Formule prisée des familles

**Attention :** Au-delà d'une capacité d'accueil de 15 personnes, votre hébergement relève de la catégorie des Établissements Recevant du Public (ERP), lesquels sont soumis à une réglementation spécifique et relativement complexe, notamment en termes de sécurité et d'accessibilité.

+ d'infos sur la réglementation des ERP sur [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)  
Pour être accompagné dans votre projet, contactez l'équipe de Tourisme Aveyron ou rendez-vous sur notre espace Pro pour télécharger l'annuaire de tous les organismes utiles.  
[www.pro-aveyron.fr](http://www.pro-aveyron.fr)

### Je souhaite être accompagné dans mon projet de création-rénovation de location touristique ?

Avant de me lancer, je me renseigne sur mes futures clientèles et les taux de remplissage que je peux espérer, les réglementations en termes d'urbanisme, d'architecture et les éventuelles subventions auxquelles je peux prétendre.

L'Agence Tourisme Aveyron et d'autres organismes peuvent m'accompagner dans la définition et la mise en œuvre de mon projet. Le bon réflexe : je contacte mon Office de Tourisme ou l'Agence Tourisme Aveyron pour connaître les interlocuteurs compétents en matières d'urbanisme, d'architecture et de commercialisation.

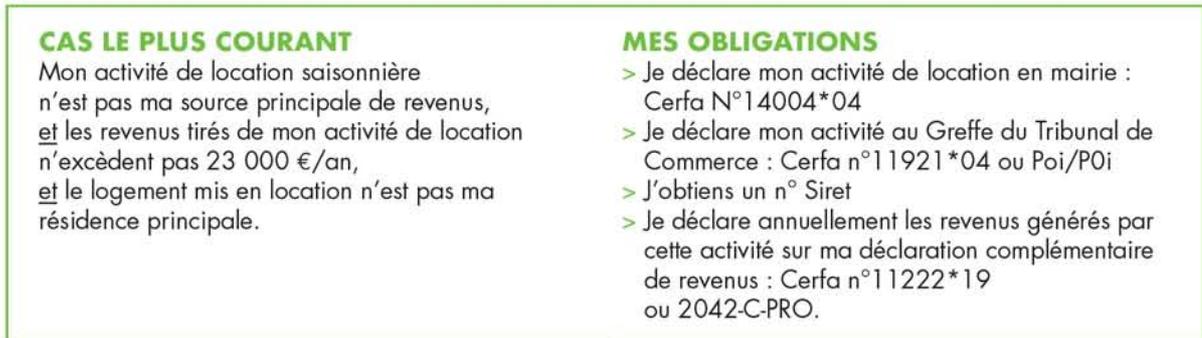
### Je déclare mon activité de location de meublé en mairie

Cerfa N°14004\*04 - La déclaration de location d'un meublé de tourisme, que celui-ci soit classé ou non au sens du présent code, prévu à l'article L. 324-1-1 est obligatoire. Tout changement concernant les éléments déclaratifs doit faire l'objet d'une nouvelle déclaration en mairie. (Code du Tourisme L. 324-1-1 modifié par Décret n°2012-693 du 7 mai 2012 – art.2). Cas particulier : je loue ma résidence principale lorsque je ne l'occupe pas. Cette déclaration en mairie n'est pas obligatoire et je peux louer mon habitation au maximum 4 mois dans l'année.

**Je déclare mon activité de location au Greffe du Tribunal de Commerce**  
Cerfa n°11921\*04 ou Poi/POI

# UN MEUBLÉ DE TOURISME, C'EST QUOI ?

Fiche juridique et fiscale



## MA SITUATION QUANT AUX DIFFÉRENTES TAXES & COTISATIONS ?



Retrouvez toutes les infos et cas particuliers sur : [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)  
Renseignez-vous également auprès de votre Service des Impôts et des Entreprises (SIE) : [www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr)  
Téléchargez le guide Impôts complet des LMNP  
Effectuez une simulation sur [www.service-public.fr / Particuliers / Simulation / Modèle complet](http://www.service-public.fr/Particuliers/Simulation/Modèle-complet)

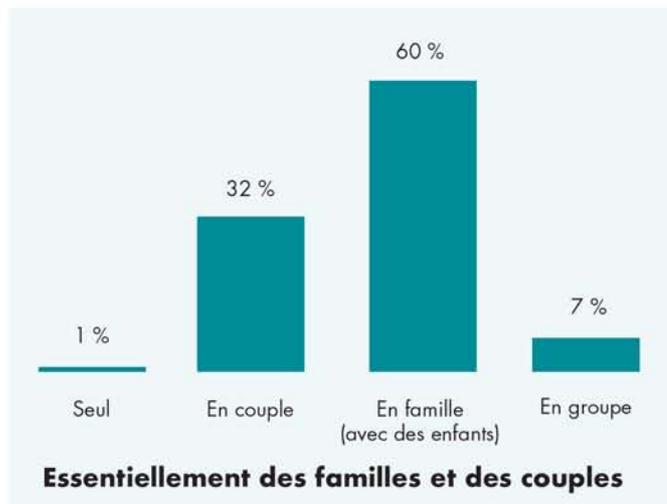
\* D'autres régimes sont envisageables, renseignez-vous auprès du service des impôts  
\*\* TVA applicable si au moins trois des prestations suivantes sont proposées : petit déjeuner, nettoyage régulier des locaux, fourniture du linge de maison et réception, même non personnalisée (franchise si CA < 82 000 €)  
\*\*\* Sauf cas particulier et délibérations des collectivités locales (se renseigner auprès de sa mairie)

**LEXIQUE du LMNP**  
CCI : Chambre de Commerce et d'Industrie  
N° Siret : Numéro d'identification au répertoire Sirene  
RCS : Registre du Commerce et des Sociétés  
Micro-BIC : Micro-Bénéfices Industriels et Commerciaux  
TVA : Taxe sur la Valeur Ajoutée  
CFE : Cotisation Foncière des Entreprises  
CSG : Cotisations sociales Généralisées  
CRDS : Contribution au Remboursement de la Dette Sociale  
SACEM : Soc. des Auteurs, Compositeurs et Éditeurs de Musique

J'ai la possibilité de faire classer mon meublé de tourisme et de bénéficier d'un abattement forfaitaire de 71 % sur les revenus de la location. Toutes les infos sur l'espace Pro de [tourisme-aveyron.com](http://tourisme-aveyron.com) / [classement@tourisme-aveyron.com](mailto:classement@tourisme-aveyron.com)

## CONNAÎTRE LE TOURISME EN AVEYRON

### Les profils de vos futurs clients



- > Les couples sont très présents à l'automne et au printemps.
- > L'été, 48 % des touristes sont en famille.
- > Les seniors (+ de 54 ans) représentent près de 40 %.

### L'Aveyron : une destination de séjours de vacances, et de plus en plus un lieu de week-end et courts séjours

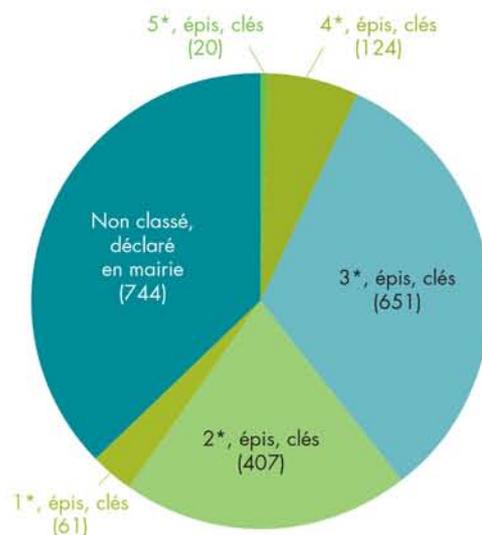


- > Des clients très fidèles :
  - 66 % ont visité l'Aveyron plusieurs fois.
  - Pour pratiquer des activités de plein air,
  - Pour les parents ou amis,
  - Pour découvrir productions locales/savoir-faire,
  - Pour participer à un évènement sportif ou culturel,
  - Pour son environnement naturel, son calme et sa tranquillité.
- > La durée moyenne des longs séjours est supérieure de 30 % à la moyenne française : 12,9 jours contre 9,9 jours (Memo France 2010)

### Le parc des meublés en Aveyron en 2019

- > En 2019, près de 2 000 meublés de tourisme recensés sur nos bases.
- > Près de 50% classés en étoiles.
- > 74 % sont des logements indépendants.
- > 89 % disposent d'un espace extérieur.
- > 50 % ont une capacité d'accueil de 4 à 6 personnes, 26 % de 2 à 3 personnes.
- > Plus de 50 % adhèrent à une marque, un label.
- > 58 % sont ouverts à l'année.
- > 77 % possèdent un site internet.
- > 91 % sont des loueurs non professionnels.

### La proportion des types de classements de logements de tourisme en Aveyron



Plus d'infos et l'enquête 2019 complète sur :  
<http://professionnels.tourisme-aveyron.com/index.php>  
Rubriques Votre projet et Chiffres, Stats  
[obseco@tourisme-aveyron.com](mailto:obseco@tourisme-aveyron.com)

Sources : Enquête clientèle 2011 – Enquête Gîtes et meublés Agence de Développement Touristique de l'Aveyron – 2019

## CONNAÎTRE LE TOURISME EN AVEYRON

### Calendrier tarifaire et taux de remplissage

Les prix de location sont librement fixés par le propriétaire. Il convient généralement de proposer un calendrier tarifaire distinguant quatre types de saisons. Chaque année, l'Agence Tourisme Aveyron établit une proposition de calendrier tarifaire pour vous aider à définir vos prix. Téléchargez-la sur notre site dédié aux Pros !

### Comment mettre en place son calendrier tarifaire ?



### Bon à savoir !

La tendance actuelle fait la part belle aux séjours de courte durée, au week-end voire à la nuitée.

Exemple de calcul pour une tarification adaptée à la demande en moyenne et basse saison :

#### Tarif week-end :

- > Environ 35 % du tarif semaine haute saison.

#### Nuitée supplémentaire :

- > 1/7<sup>e</sup> de la semaine de la saison concernée.

### À titre indicatif, en catégorie 3\*/clés/épis (sans piscine), les tarifs moyens observés en Aveyron en 2019 sont les suivants :

	2/3 pers.	4/6 pers.	7/8 pers.	9/12 pers.	12 pers. et +
Très haute saison	427 €	588 €	798 €	1 070 €	1 482 €
Haute saison	393 €	526 €	711 €	897 €	1 287 €
Moyenne saison	327 €	400 €	549 €	663 €	1 048 €
Basse saison	279 €	328 €	464 €	517 €	823 €

### Taux de remplissage moyens observés

- > Meublés 1-2\* : env. 9,6 semaines
- > Meublés 3\* : env. 12,4 semaines
- > Meublés 4-5\* : env. 14 semaines

Ces chiffres sont donnés à titre indicatif et reflètent une moyenne. Certains meublés atteignent des taux bien supérieurs ! Les performances de location dépendent d'une multitude de facteurs (qualité de l'accueil, rapport qualité-prix, emplacement, services proposés, méthodes de commercialisation...) et peuvent varier de façon

considérable d'un propriétaire à l'autre.

L'Agence Tourisme Aveyron et les Offices de Tourisme vous accompagnent dans la réussite de votre activité.

- > Rendez-vous en Fiche 5 pour en savoir plus ! Exemple de calendrier tarifaire téléchargeable sur notre espace Pro.

Source : Enquête Gîtes/Meublés Agence de Développement Touristique de l'Aveyron – 2019.

## MAÎTRISER LES CLÉS D'UNE BONNE LOCATION

Les bonnes pratiques avant, pendant et après le séjour

*Un accueil serviable, chaleureux et multilingue, une liste des informations de base sont autant d'atouts qui feront de votre activité de location une réussite.*

### Préparer au mieux l'arrivée de votre hôte

L'arrivée de vos locataires est toute proche, pourquoi ne pas lui adresser un petit message par mail ou téléphone, lui confirmant qu'il est bien attendu et que tout sera prêt pour l'accueillir. C'est aussi l'occasion de lui glisser l'agenda local ou encore la météo des jours à venir, afin qu'il puisse organiser au mieux son séjour.

### Personnaliser un livret d'accueil et de bienvenue, numérique ou sur papier

Les visiteurs pourront à tout moment y consulter les éventuels services et tarifs que vous proposez, mais aussi les règles à respecter dans le cadre de votre location (ménage, utilisation et sécurité des équipements éventuels...).

Ce support est aussi l'occasion pour le propriétaire de conseiller ses hôtes sur les loisirs et activités qu'il recommande, ses bonnes adresses gastronomiques à proximité ou encore les numéros pratiques et d'urgence utiles à tout visiteur (centres de santé les plus proches, premières nécessités, poste à essence, transports en commun...). Pour aller plus loin et en fonction de sa clientèle, proposer ce support dans une ou plusieurs langues étrangères constitue une réelle valeur ajoutée.

### Faire bonne impression

Un petit cadeau de bienvenue à l'arrivée est toujours un plus !

Idéalement une boisson ou une spécialité locale, cette attention vous permettra de faire connaissance avec votre hôte, tout en lui faisant découvrir une première facette de l'Aveyron.

### Recueillir, analyser et valoriser vos avis clients

> **Dans le logement** : L'indémontable « Livre d'or »

À disposition dans votre logement, c'est un moyen simple pour créer un climat d'échanges et de proximité entre vous et votre hôte, mais aussi entre les différents visiteurs qui seront ravis de partager les « bons plans » et expériences de leurs prédécesseurs.

> **Sur internet** : Les avis clients ou le « bouche à oreille » moderne.

Que vous ayez choisi de commercialiser votre location sur votre propre site ou sur une ou plusieurs plateformes externes, ne négligez pas l'importance de transparence vis-à-vis de vos futurs clients. Les touristes actuels sont en effet très sensibles aux commentaires et appréciations laissés par leurs pairs. N'hésitez donc pas à leur suggérer de vous laisser un commentaire à l'issue de leur séjour.

> **Questionnaire de satisfaction** :

Enfin et notamment pour vos premières années d'activité de location, n'hésitez pas à soumettre à vos locataires un questionnaire de satisfaction sur leur séjour chez vous. Ils sont les mieux placés pour être à même de formuler leur satisfaction ou au contraire leur mécontentement et suggestions sur vos prestations et services, ce qui vous permettra d'adapter et améliorer votre offre.

*RDV dans notre espace Pro pour télécharger la « Boîte à idées pour votre Livret de Bienvenue ».*



## MAÎTRISER LES CLÉS D'UNE BONNE LOCATION

Les qualités essentielles d'un bon meublé de tourisme

### Propre et parfaitement entretenu (à l'intérieur comme à l'extérieur)

Veillez à l'entretien et au rafraîchissement régulier des sols, murs et plafonds. Les espaces extérieurs constituent la première et dernière impression du locataire... il est donc essentiel d'en prendre soin. Encouragez les locataires à laisser le meublé propre après leur départ. Même si vous proposez une prestation de ménage, dédiez un espace réservé aux produits et ustensiles d'entretien courants.



### Bien équipé et accessoirisé

Chaque pièce doit être suffisamment équipée en mobilier et rangements à la fois harmonieux et fonctionnels.

- > Table, chaises et fauteuils ou canapé, correspondant à la capacité d'accueil.
- > Table ou tablette et lampe de chevet pour chaque personne.
- > Penderie et étagères dans chaque espace de couchage.
- > Rangements libres et suffisants dédiés aux effets personnels dans chaque pièce (denrées alimentaires, trousse de toilette...).
- > Mobilier de jardin et de détente pour les espaces extérieurs.

Le touriste d'aujourd'hui recherche pendant son séjour, le même niveau de confort dont il jouit au quotidien. Ne négligez donc pas les petits équipements tels que bouilloires, planches à découper, miroirs, poubelles dans les sanitaires... Qu'elle soit moderne ou plus rustique, une décoration soignée est un facteur déterminant dans le choix d'une location. Veillez donc à offrir un environnement harmonieux et chaleureux pour une clientèle de plus en plus exigeante et sensible aux photos lors de son choix d'hébergement.

### LES EFFORTS ENVIRONNEMENTAUX, GAGE D'ATTRACTIVITÉ

L'Aveyron dispose d'une grande diversité de paysages et d'environnements qui en font sa renommée en tant que destination nature. Afin de continuer à en jouir et partager cette richesse avec nos visiteurs, nous vous encourageons à inciter vos locataires à la respecter grâce à quelques petits gestes simples :

- Mettre à disposition des poubelles de tri sélectif, un bac pour le verre usagé, un composteur...
- Informer sur le tri sélectif de votre localité et les points de collecte à proximité.
- Privilégier des produits d'entretien écologiques.
- Afficher dans le meublé la fiche sur les Écogestes pour l'environnement.

### Des économies en eau :

Favorisez de façon générale les mesures de réduction de consommation d'eau (robinets éco-mousseurs, mitigeurs thermostatiques, chasses d'eau double flux...) et d'électricité (ampoules basse consommation, matériaux de construction et d'isolation performants et respectueux de l'environnement, électroménager peu énergivore...) Les clientèles actuelles sont par ailleurs de plus en plus sensibles à ces efforts environnementaux, qui deviennent même un argument de choix pour certains. Elles permettent donc à la fois de booster vos ventes, tout en réduisant votre consommation !

RDV dans notre espace Pro pour télécharger le « Petit Mémo de bonnes pratiques à l'attention de visiteurs responsables »

## VALORISER MES ATOUTS FACE À LA CONCURRENCE

### Les différentes démarches de qualification

Des labels ou classements « généralistes » permettent de qualifier l'offre par rapport à un niveau de prestations et de confort allant généralement de 1 à 5. C'est par exemple le cas du classement en étoiles, des épis Gîtes de France ou encore des « clés » Clévacances.

Des qualifications « thématiques » permettant de valoriser une spécificité liée au lieu d'implantation, à la nature du logement ou encore aux activités. C'est par exemple le cas des labels « Accueil Paysan » ou encore « Bienvenue à la Ferme », valorisant les locations situées dans le cadre d'une activité agricole, ou encore de la « Clef Verte » ou « L'Ecolabel européen » qui eux, s'attachent à la qualité environnementale de l'hébergement. Comme son nom l'indique, le label Tourisme et Handicap veille lui à favoriser l'accessibilité pour tous. Les marques et labels fournissent pour la plupart les services de conseil et d'accompagnement, la promotion de votre établissement et bien sûr la démarche de labellisation. Certains vont plus loin en proposant à leurs

adhérents des services de réservation et de vente en ligne, ainsi que diverses formations liées à l'activité de location meublée. Bien que volontaires et non obligatoires, ces démarches constituent une réelle valeur ajoutée à votre activité de location. Gage de qualité pour des locataires de plus en plus exigeants, elles présentent donc également d'importants avantages pour les propriétaires : visibilité accrue et ciblée, accompagnement professionnel, et parfois avantages fiscaux et/ou commerciaux...



### L'Aveyron, une destination nature et campagne qui valorise des thématiques phares !

Vous êtes sensible à une activité ou un loisir en particulier ? Vous êtes situé à proximité d'un lieu de pêche ou d'un parcours VTT/VTAE ?

Ou vous souhaitez simplement en savoir plus sur les services et équipements liés à l'accueil de ces clientèles ?

De nouvelles reconnaissances se développent et valorisent vos spécificités auprès de ces publics cibles.

Ces nouveaux réseaux sont l'opportunité pour vous de gagner en compétences et en visibilité dans l'accueil de ces clientèles, tout en s'inscrivant dans un collectif d'hébergeurs partageant les mêmes valeurs et attentes que vous (Vignobles et Découvertes, Accueil Pêche, Accueil Chemin de Compostelle, Territoire Vélo...).

Contactez votre Office de Tourisme ou l'Agence Tourisme Aveyron pour en savoir plus !

Votre Office de Tourisme et l'Agence Tourisme Aveyron vous accompagnent dans la thématisation de votre offre.



## VALORISER MES ATOUTS FACE À LA CONCURRENCE

Focus sur le classement en meublé de tourisme

### Le classement, c'est quoi ?

Le classement en meublé de tourisme est une procédure contrôlée et coordonnée par « Atout France », groupement d'intérêt économique sous tutelle du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Emploi. Cette démarche volontaire permet l'attribution de 1 à 5 étoiles, suivant un référentiel de 112 critères précis de confort, d'équipements et de services.

### Bon à savoir

L'inspection portant uniquement sur les critères du classement Meublés de Tourisme, il incombe au propriétaire de respecter toute autre réglementation (obligations légales et fiscales, normes d'hygiène et de sécurité...)

### Pourquoi faire classer son meublé ?

- > Le classement vous permet de bénéficier d'un abattement fiscal de 71 % sur les revenus de la location (pour les LMNP en micro-BIC), au lieu de 50 % pour les meublés non classés.
- > En tant que certification officielle, le classement d'un meublé constitue un réel gage de qualité et de reconnaissance tant en France qu'à l'international, ainsi qu'une visibilité augmentée.
- > Simplifie le calcul de la taxe de séjour.



De façon générale, le classement de sa location saisonnière en meublé de tourisme augmente sa visibilité sur le marché, grâce notamment à une meilleure visibilité sur les supports de communication. Vous aurez également la possibilité de mettre en place une signalétique différenciatrice sur vos supports papiers, numériques, ainsi que directement sur votre location.

### Comment effectuer cette démarche ?

Le propriétaire désirant faire classer son meublé commande une visite de contrôle auprès d'un organisme agréé par le Comité Français d'Accréditation (COFRAC) ou d'un organisme agréé qu'il aura choisi(\*).

L'Agence Tourisme Aveyron est habilitée pour réaliser ces visites. Certains Offices de Tourisme proposent également un accompagnement et des pré-visites de conseil en amont... N'hésitez pas à nous contacter pour en savoir plus !

### Les étapes clés de la procédure de classement

- > Le propriétaire ou son mandataire commande la visite de contrôle auprès de l'organisme de son choix.
- > À réception du dossier de demande complet, l'organisme dispose d'un délai de trois mois pour effectuer la visite de contrôle.
- > L'organisme de contrôle dispose d'un délai d'un mois maximum à compter de la visite pour transmettre au propriétaire le certificat de visite comprenant : le rapport de contrôle, la grille de contrôle et une proposition de décision de classement.
- > Le propriétaire dispose alors d'un délai de 15 jours pour refuser la proposition de classement. À l'expiration de ce délai, et en l'absence de refus, le classement est acquis pour une durée de 5 ans.

(\*) Consultez la liste des organismes agréés et accrédités sur le site d'Atout France : [www.classement.atout-france.fr](http://www.classement.atout-france.fr)  
Les techniciens de l'Agence répondent à vos questions :  
05 65 75 40 12 / [classement@tourisme-aveyron.com](mailto:classement@tourisme-aveyron.com)

## AMÉLIORER MA COMMERCIALISATION

PANDA : Programme d'Accompagnement  
Numérique de la Destination Aveyron



FICHE  
N°5

Internet est aujourd'hui l'outil incontournable pour effectuer la promotion de votre meublé. Véritable ressource d'informations disponible 7j/7 et 24h/24, il permet de se documenter, comparer et réserver à tout moment via les nombreuses plateformes existantes : sites de destination, d'avis clients, réseaux sociaux, et de plus en plus, plateformes de réservation.

Consciente de la nécessité pour les acteurs touristiques aveyronnais d'améliorer leur visibilité numérique, leur distribution et leur commercialisation sur internet, l'Agence Tourisme Aveyron a mis en place en 2019 un Programme d'Accompagnement Numérique de la Destination Aveyron (PANDA). En partenariat avec la plupart des Offices de Tourisme de l'Aveyron, ce programme de formation à l'échelle départementale a vocation à vous accompagner, depuis les fondamentaux, incontournables, jusqu'à la définition et la mise en œuvre d'une stratégie marketing.

- > **Quelle plateforme de vente en ligne choisir ?**
- > **Est-ce utile de créer un site Web/une page Facebook pour mon activité ?**
- > **Surveiller ma e-réputation et bien répondre à un avis client négatif ?**
- > **Comment mettre en valeur mon meublé dans mes visuels ?**
- > **Gérer ma relation client et fidéliser mes visiteurs.**
- > **Quels outils pour vendre en ligne en direct ?**

### *Le PANDA, c'est quoi ?*

- > Des conférences d'experts, des « Apéros Tourisme » et des « Cafés numériques » : « Pourquoi un client viendrait chez moi ? », « Les clés de la visibilité sur Google »...
- > Un autodiagnostic en ligne gratuit vous permettant de dresser un état des lieux de vos atouts, et vos faiblesses en termes de commercialisation en ligne.
- > Des ateliers fondamentaux : GoogleMybusiness, TripAdvisor, gestion des avis clients, soigner ses visuels, rédiger pour le web, créer son site web, veille...
- > Des parcours de formation déclinés spécifiquement par filière : stratégie marketing, SEO, GRC, réseaux sociaux...
- > Un centre de ressources mutualisé en ligne : agenda des conférences et manifestations, supports techniques, outil de diagnostic... pour les prestataires des territoires partenaires.

Les techniciens de l'Agence Tourisme Aveyron ainsi que la plupart des Offices de Tourisme aveyronnais ont été formés par des experts afin de vous proposer, à leur tour, un accompagnement sur-mesure dans cette professionnalisation au quotidien.

Plus d'infos sur  
[www.panda-aveyron.fr](http://www.panda-aveyron.fr)

## AMÉLIORER MA COMMERCIALISATION

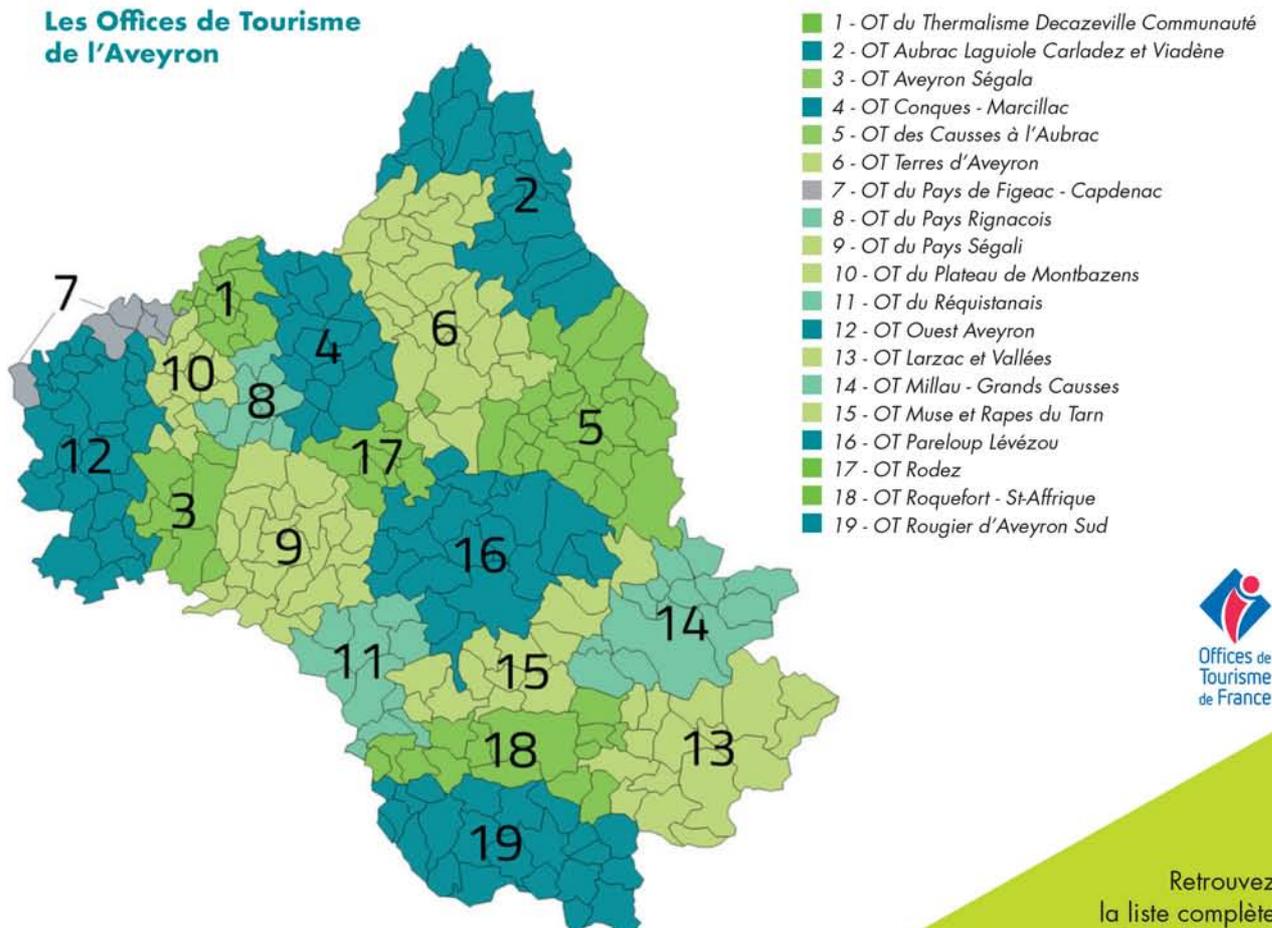
Au niveau local :  
le relais des Offices de Tourisme

*L'Office de Tourisme de votre territoire est en contact direct avec des touristes potentiels ou en séjour. C'est sa mission historique.*

*Aujourd'hui, il est également compétent pour vous conseiller et vous accompagner dans l'amélioration de votre commercialisation en ligne.*

*Participer à un atelier, une conférence ou un événement organisé par votre Office de Tourisme, c'est non seulement gagner en compétence, mais également rencontrer et échanger avec d'autres prestataires sur des problématiques souvent communes, afin d'envisager des réponses collectives.*

### Les Offices de Tourisme de l'Aveyron



Source : ADT Aveyron – Pôle Système d'informations  
et d'Observations – Janvier 2018

Retrouvez  
la liste complète  
des Offices de  
Tourisme aveyronnais  
engagés et les informations  
détaillées sur le site dédié :  
[www.panda-aveyron.fr](http://www.panda-aveyron.fr)

## LOUER EN TOUTE SÉCURITÉ

### Le contrat de location

- > Obligatoire et sécurisant à la fois pour le locataire et le propriétaire, le contrat de location précise obligatoirement certaines clauses et mentions légales.
- > L'Agence Tourisme Aveyron met à votre disposition un exemple type téléchargeable sur l'espace Pro Tourisme-Aveyron.
- > Obligatoirement accompagné d'un état descriptif exhaustif, celui-ci peut-être personnalisé selon votre type de logement.

### Sécuriser mon hébergement et ses équipements

#### > Sécurité Incendie

Depuis le 8 mars 2015, un détecteur de fumée normalisé EN14604 avec marquage CE doit être obligatoirement installé dans tout lieu d'habitation.

Celui-ci doit permettre de :

- détecter les fumées émises dès le début de l'incendie,
- émettre immédiatement un signal sonore suffisant pour réveiller une personne endormie.

### À noter !

Le cas des ERP (capacité d'accueil supérieure à 15 personnes) sont soumis à une réglementation spécifique concernant la sécurité incendie et l'accessibilité.

Renseignez-vous auprès de la Direction Départementale des Territoires et du Service départemental d'Incendie et de Secours.

#### > Sécurité des équipements

Considérés comme des habitations personnelles, les meublés et chambres d'hôtes sont soumis aux normes NF en vigueur, ainsi qu'au bon entretien de l'ensemble des équipements et matériels mis à disposition dans le cadre de la location (aires de jeux, garde-corps, lits superposés...).

La mention « conforme aux exigences de sécurité » doit être mentionnée sur chaque équipement.

#### > Sécurité des piscines

Tout propriétaire d'une piscine privée, ouverte ou non à la location, a l'obligation d'équiper son bassin d'un système de sécurité certifié NF.

Depuis le 1<sup>er</sup> mai 2004, le propriétaire peut choisir entre un ou plusieurs de ces quatre dispositifs :

- une barrière de protection (homologuée selon la norme NF P.90-308),
- un système d'alarme (norme NF P.90-307),
- une couverture ou bâche de sécurité (norme NF P.90 -308),
- un abri pouvant être fermé à clé (norme NF P.90-309).

Le propriétaire se doit de vérifier régulièrement les installations et d'informer le locataire sur leur fonctionnement.

### Vigilance piscines

Il est recommandé de remettre à votre client une lettre de décharge de responsabilité relative à la mise à disposition de la piscine durant son séjour.

Le dispositif de sécurité peut être installé par vous-même, ou par le vendeur ou l'installateur de votre choix.

Le vendeur ou l'installateur doit vous fournir une note technique d'information indiquant :

- les caractéristiques, les conditions de fonctionnement et d'entretien du dispositif de sécurité choisi,
- les mesures générales de prévention et de recommandation pour éviter les risques de noyade.

Le non-respect de cette obligation de sécurité vous expose à une amende.

### La Fiche individuelle de police pour les clientèles étrangères

En application de l'article R. 611-42 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile, les loueurs de meublés de tourisme et de chambres d'hôtes sont tenus de faire remplir et signer par le locataire étranger, dès son arrivée, une fiche individuelle de police, dont le modèle est fixé par arrêté ministériel. (Téléchargez un modèle sur le site Pro)

Plus d'info. Sur : [www.afnor.org](http://www.afnor.org) et [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)

Documents téléchargeables sur l'espace Pro : [tourisme-aveyron.com](http://tourisme-aveyron.com)