



Finistère

LOCATIONS DE VACANCES
ET
CHAMBRES D'HÔTES

CLÉVACANCES



Les Guides techniques
du Comité départemental du tourisme





SOMMAIRE

04 ■ Le réseau Clévacances

■ Les caractéristiques du label

- Les garanties Clévacances
- La procédure de labellisation Clévacances
- Les services Clévacances
 - Un dossier complet
 - Des bulletins d'informations
 - Un suivi des litiges
 - Des aides à la création
 - Les chèques Vacances

05

- La promotion Clévacances
- Les tarifs Clévacances
 - Pour les locations
 - Pour les chambres

06 ■ Conseils pratiques

- La relation avec les clients
 - Le premier contact
 - La concrétisation
 - L'entrée dans les lieux
 - L'entretien de la location

07

- Les assurances
 - Se garantir
 - En cas de sinistre
 - Vérifier son assurance



Le réseau national Clévacances

Le label de qualité Clévacances concerne principalement les locations de vacances et chambres chez l'habitant. Présent dans **91 départements** et **22 régions**, Clévacances compte en 2006 **23500 locations** et **3500 chambres**.

Les caractéristiques du label

Les garanties Clévacances

Le label Clévacances atteste que la location ou chambre labellisée répond aux critères définis par arrêté ministériel (Avril 1997), relatifs notamment :

- aux normes d'habitabilité (hauteurs sous plafond, surface des pièces...).
- aux normes sanitaires définies par le règlement sanitaire départemental.

Il certifie de plus :

- qu'elle n'est pas soumise à des nuisances importantes et régulières (auditive, olfactive, visuelle),
- qu'elle correspond à un niveau de confort et à une capacité attribués en référence à la charte de qualité Clévacances.

La procédure de labellisation Clévacances

Pour faire procéder à la labellisation d'une location ou chambre, il suffit de prendre contact avec votre office de Tourisme pour demander une visite de la location.

Un questionnaire très simple fourni par l'office de tourisme vous permettra d'évaluer la conformité de votre hébergement avec les normes en vigueur.

La visite est effectuée par une représentante départementale Clévacances en présence d'un représentant de l'office de tourisme et du propriétaire.

À l'issue de la visite, un rapport est présenté à une commission départementale qui attribue le label.

Les services Clévacances

■ Un dossier complet

Pour chaque location labellisée, le propriétaire reçoit un dossier comprenant :

- des contrats autocopiants
- des états des lieux
- des états descriptifs
- un panneau de signalisation
- du papier à lettre Clévacances

■ Un suivi des litiges

Le label Clévacances prévoit les documents qui doivent vous mettre à l'abri de litiges. Si le cas devait se produire, le service départemental Clévacances peut intervenir pour contribuer à régler les problèmes, en partenariat avec votre office de tourisme.

■ Des bulletins d'informations

Chaque propriétaire de location ou chambre labellisée reçoit deux fois l'an "Infoclés", un bulletin d'informations générales sur les actions mises en oeuvre au niveau national. Ce bulletin comporte également un cahier spécifique abordant les questions essentielles qui peuvent se poser en termes de législation, d'assurances, de normes... Il est complété par une lettre d'information départementale. Par ailleurs, le service départemental Clévacances peut vous renseigner sur tout point particulier.

■ Des aides à la création

Le label Clévacances permet d'ouvrir le droit à l'obtention d'aides par le département, sous certaines conditions (rénovation de bâti ancien, en espace rural). Ces aides concernent la modernisation et la création de locations.

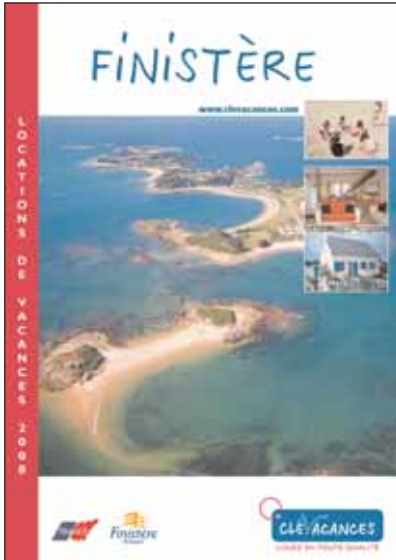
■ Les Chèques Vacances

Clévacances étant agréé par le Ministère du Tourisme, le label permet d'adhérer à l'Association Nationale des Chèques Vacances, forme de paiement de plus en plus répandue.



BULLETIN D'INFORMATIONS - INFOCLÉS





CATALOGUE DES LOCATIONS CLÉVACANCES

La promotion Clévacances

Chaque location Clévacances bénéficie de plusieurs supports de promotion :

- Deux catalogues avec photos diffusés respectivement à 15 000 et 12 500 exemplaires par le Comité départemental du tourisme pour les locations et les chambres d'hôtes.
- Une présentation (descriptif + 3 photos) sur le site internet du Comité départemental du tourisme www.finisteretourisme.com, et une présentation (descriptif + photo) sur le site internet de la fédération nationale Clévacances www.clevacances.com.

Les tarifs Clévacances

■ Pour les locations

Pour chaque nouvelle location, la première visite de labellisation coûte 50 €. La visite suivante (au bout de 3 ans) sera facturée 15 €.

La participation annuelle est de 130 € pour une location. Pour plusieurs locations appartenant au même propriétaire le tarif est dégressif :

- 110 € pour la 2eme location,
- 100 € pour la 3eme,
- 90 € pour la 4eme,
- 80 € pour la 5eme.

Cette promotion est complétée par des opérations ponctuelles (coups de coeur, presse, radio...)

■ La réservation en ligne

La présentation des disponibilités et la possibilité de réservation en ligne des locations et chambres d'hôtes est proposée sur une plate-forme internet gérée par le Comité départemental du tourisme

www.finistere-resa.com.

■ Pour les chambres

Pour chaque nouvel ensemble (d'une à cinq chambres), la première visite de labellisation coûte 50 €. La visite suivante (au bout de 3 ans) sera facturée 15 €.

La participation annuelle est de :

- 130 € pour 5 chambres,
- 110 € pour 4 chambres,
- 100 € pour 3 chambres,
- 90 € pour 2 chambres,
- 80 € pour une chambre.

La participation annuelle est sollicitée chaque année en juin.

CATALOGUE DES CHAMBRES D'HÔTES CLÉVACANCES





Conseils pratiques

La relation avec les clients

■ Le premier contact

- *Être joignable en permanence*

La forte majorité des premiers contacts s'effectuent par téléphone. Il est absolument indispensable de pouvoir être joint en permanence. En effet, un client qui n'obtient pas de réponse immédiate se reporte sur une autre location. L'utilisation d'un téléphone portable est très appréciée pour ne rater aucun contact.

- *Se montrer cordial*

La qualité du contact est déterminante sur la décision du client. Il est important de se montrer avenant et d'être attentif aux questions du client. Cette bonne impression en fera un client immédiat ou potentiel (si la location n'est pas libre le contact sera utile ultérieurement)

- *Être précis*

Pour préciser les caractéristiques de la location et prendre la réservation il faut avoir les éléments (planning) disponibles. Un récapitulatif en fin de conversation permet de s'assurer qu'on a été bien compris.

■ La concrétisation

L'acte de location ne sera validé qu'après signature du **contrat** par les deux parties. Vous devez donc adresser le contrat signé en deux feuillets autocopiants au client en lui demandant de vous retourner un feuillet signé de sa main.

Le contrat de location signé par les deux parties constitue un engagement.

Pour matérialiser cet engagement le client doit vous adresser en retour, un chèque d'**arrhes** qui représentent un droit à annulation (généralement 25% du loyer).

N'hésitez pas à préciser une date limite de retour pour éviter de bloquer la location en cas de décision tardive du client.

Le contrat sera accompagné d'un **état descriptif** (obligatoire par la loi) présentant précisément les caractéristiques de la location. Il est recommandé d'y joindre un plan précisant l'accès à la location.

■ L'entrée dans les lieux

Lors de l'entrée dans les lieux, il est important d'effectuer un **état des lieux** à partir du document Clévacances. La même opération sera effectuée à la sortie. Cet état des lieux permet d'éviter tout litige par la suite. Ce document peut avantageusement être complété par un inventaire des équipements de la location. Le règlement du loyer s'effectue à ce moment.

Une **caution** peut également être demandée pour prévenir tout risque de dégradation.

Elle est en général restituée lors de l'état des lieux de sortie.

■ L'entretien de la location

Même si le ménage est effectué par le locataire à la sortie des lieux, il est indispensable de le compléter pour présenter une location vraiment propre. Ce point est absolument déterminant car il constitue la première source de litiges.

CONTRAT DE LOCATION CLÉVACANCES

ÉTAT DES LIEUX CLÉVACANCES



Les assurances

■ Se garantir

Comme pour une résidence principale, vous devez faire assurer la location.

De plus, il sera nécessaire de vérifier que le futur locataire bénéficie également d'une assurance. Il s'agit généralement d'une extension de garantie de sa résidence principale.

En cas de doute, vous pouvez demander à votre assureur une clause de renonciation à recours.

La responsabilité du loueur en cas de sinistre étant fortement engagée, il est nécessaire de souscrire une assurance de Responsabilité Civile Professionnelle.

En cas d'accident, il n'est pas exclu que l'assureur du plaignant cherche à établir une responsabilité du propriétaire et à obtenir des dommages et intérêts.

Il convient donc de se renseigner auprès de son assurance pour vérifier si les risques liés à l'occupation de la location sont bien pris en compte : dommages corporels (intoxication, électrocution...) et dommages matériels aux biens du locataire.

■ En cas de sinistre

Déclarez immédiatement le sinistre à votre assureur et faites procéder à une expertise.

Si vous ne pouvez pas obtenir très rapidement une expertise, faites rédiger un état des lieux précis avec le locataire. À défaut, faites établir un constat d'huissier.

■ Vérifier son assurance

La pratique de l'activité locative présente des risques supérieurs à ceux que présente une maison d'habitation personnelle. En effet, il est impossible de prévoir l'utilisation qui sera faite des équipements (piscine, jeux, voire équipements ménagers...) et donc le risque d'accident.

*PRESTATAIRES DU FINISTÈRE...
OFFREZ À VOTRE ÉQUIPEMENT OU À VOTRE HÉBERGEMENT
LA RÉSERVATION EN LIGNE !*

*OFFICES DE TOURISME, PAYS, ASSOCIATIONS DE PROFESSIONNELS...
OFFREZ À VOS ADHÉRENTS
LA RÉSERVATION EN LIGNE SUR VOTRE SITE WEB !*

30%

En 2006, les achats en ligne ont augmenté de 30 % en France et parmi les catégories de produits en hausse, les voyages augmentent de 36 %.
(Source: Etude Mediascope Europe 2006 de l'EIAA, European Interactiv Advertising Association)

Le Comité départemental du tourisme du Finistère vous propose de participer au déploiement de sa plate-forme de réservation en ligne.

Votre contact :

Jeanne Vandewattyne - assistante plate-forme de réservation - 02 98 76 25 59
jeanne.vandewattyne@finisteretourisme.com

TOUTE L'INFORMATION TOURISTIQUE SUR www.finisteretourisme.com
RÉSERVEZ EN TOUTE SIMPLICITÉ SUR www.finistere-resa.com



Comité Départemental du Tourisme du Finistère
4 rue du 19 mars 1962, 29018 Quimper Cedex
tél 02 98 76 24 77, fax 02 98 52 19 19
clevacances@finisteretourisme.com