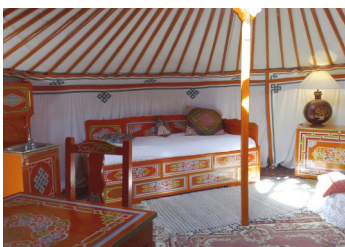
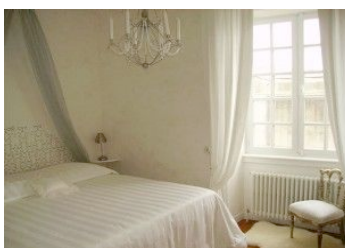
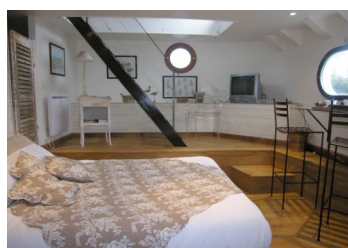
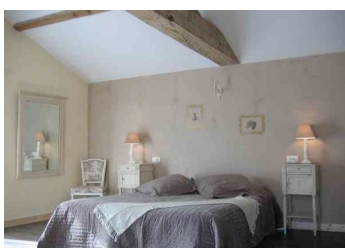


## « LIBÉREZ TOUTES VOS ENVIES DE VACANCES CHEZ CLÉVACANCES ! »



### Agence Précision

précision :

Aurélie Charles / Lucie Mercuzot

Tel: 01.43.38.92.22 / 01.43.38.92.24

E-mail: ac@precision.fr / lm@precision.fr

Directrice et fondatrice de l'agence : Magali Faget

Janvier 2010

# SOMMAIRE

## Présentation générale

15 ans d'évolution ..... page 3

La culture Clévacances ..... page 4

- Une offre labellisée
- Une offre diversifiée
- Une offre accessible

La gamme Clévacances ..... page 7

Les qualifications thématiques Clévacances ..... page 8

## Développements thématiques

Clévacances, la qualité à tout prix ..... page 9

- Mise en œuvre de la qualité
- Missions de la commission qualité

Une offre visible ..... page 11

- Les supports de promotion
- [www.clevacances.com](http://www.clevacances.com)

Clévacances, un outil de développement local ..... page 12

- Clévacances et ses adhérents
- Clévacances et les pouvoirs publics
- Rôle de l'antenne départementale Clévacances
- Clévacances et les agents immobiliers

Nos perspectives de développement à deux, cinq et dix ans ..... page 13

## Annexes

Fiche d'identité ..... page 14

Partenaires institutionnels et professionnels ..... page 15



# LA CULTURE CLÉVACANCES

## Une offre labellisée

En treize ans, sur 100 000 hébergements classés, seuls 29 800 ont été labellisés par Clévacances. Clévacances dispose d'une Charte de Qualité nationale, qui conditionne toute entrée dans le réseau. Les adhérents s'engagent à la respecter et accueillent régulièrement un technicien Clévacances pour les visites de contrôle.

Un exemplaire de la charte est remis au propriétaire à la signature du contrat.

## Une offre diversifiée

Le parc Clévacances se compose de :

- **86% de gîtes et locations**, en majorité des maisons, des appartements et des studios, ou encore des chalets, résidences et habitats de loisirs (niveaux de confort : de 1 à 5 clés),
- **14% de chambres d'hôtes**, dont 10 % proposent la prestation « Table d'Hôtes » (niveaux de confort : de 1 à 4 clés).

Clévacances développe en outre des *qualifications thématiques* telles que les qualifications Bacchus, Pêche, Environnement et Affaires.

### Pour les vacanciers, louer un hébergement Clévacances, c'est :

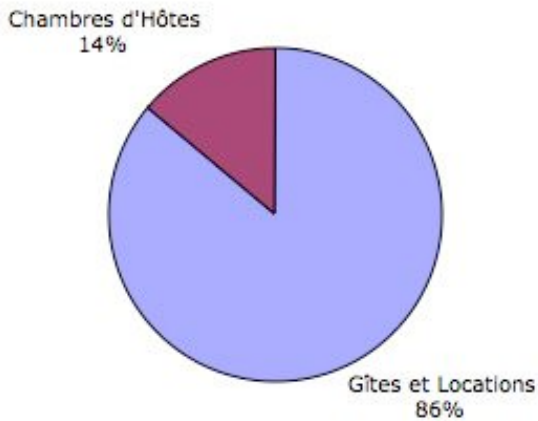
- la garantie d'un logement et d'un accueil de qualité, sans mauvaise surprise,
- un large choix de destinations (mer, montagne, campagne, ville),
- une recherche facile et rapide au sein de catalogues départementaux Clévacances, sur [www.clevacances.com](http://www.clevacances.com), site proposant l'intégralité de l'offre en ligne.

### Pour les propriétaires, labelliser son hébergement Clévacances, c'est :

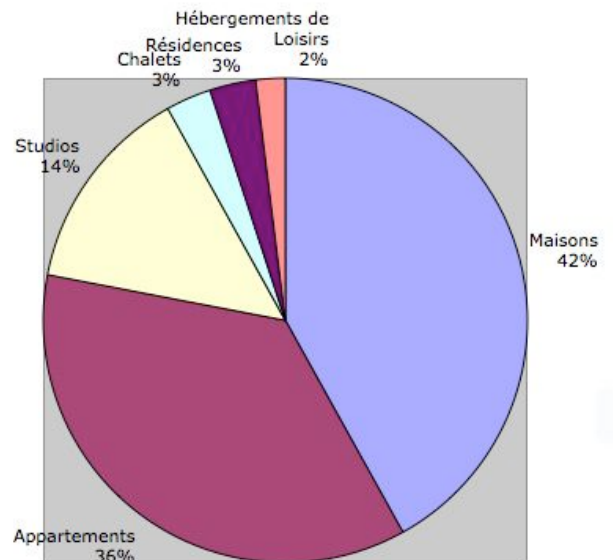
- s'assurer d'un accompagnement professionnel (contrats-types, assistance juridique et fiscale, assurances, informations pratiques ...),
- rendre possible la prise en charge totale du bien locatif par un agent immobilier ou un service de réservation départemental,
- évaluer le positionnement et la valeur de sa location,
- apporter à son logement la lisibilité d'une marque nationale.

# LE PARC CLÉVACANCES : 29 800 HÉBERGEMENTS

L'offre globale



Gîtes et locations



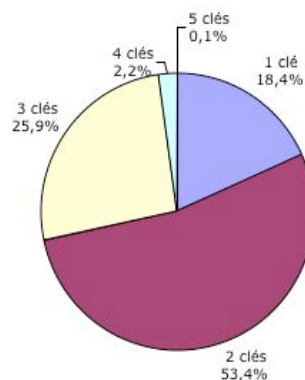
L'exigence qualitative du réseau a commencé dès l'origine de Clévacances, par un « écrémage » des hébergements présents dans les 3 labels fondateurs préexistants.

Ainsi en 15 ans, seuls 29 800 hébergements se sont vus attribuer la marque Clévacances, sur plus de 100 000 visités.

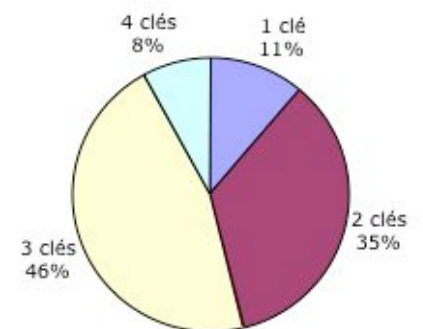
## NIVEAUX DE CONFORT

53% des **Gîtes et locations** Clévacances bénéficient d'un niveau de confort équivalent à 2 clés

Les **chambres d'hôtes** ont à 42% un niveau de confort équivalent à 3 clés

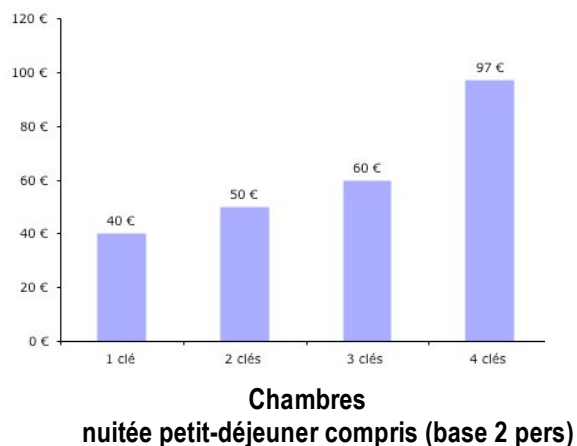
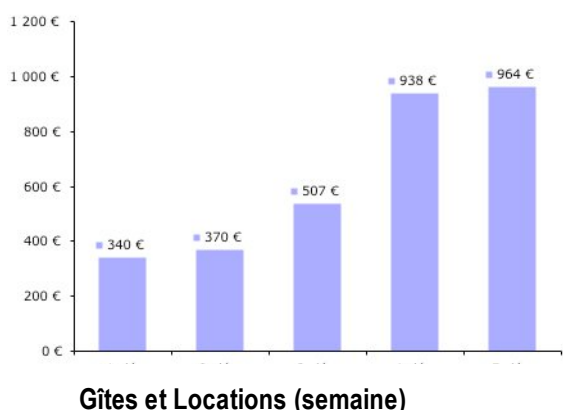


Gîtes et locations



Chambres d'Hôtes

## TARIFS MOYENS



Gîtes et locations : de 340 € à 964 € / semaine  
Chambres d'hôtes : de 40 € à 97 € / nuitée 2 pers

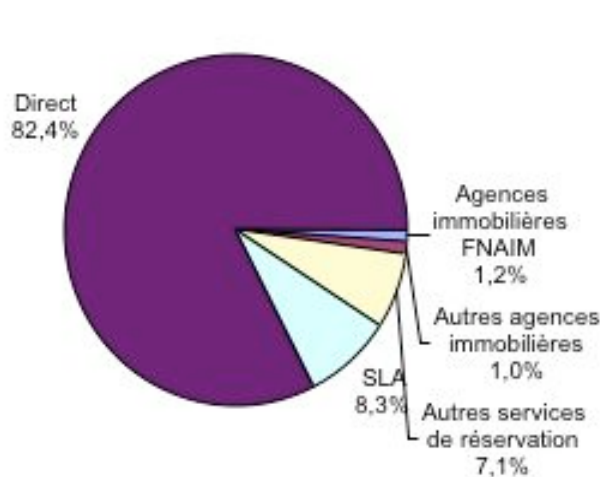
### Une offre accessible

L'accueil est un élément fort de la culture Clévacances.

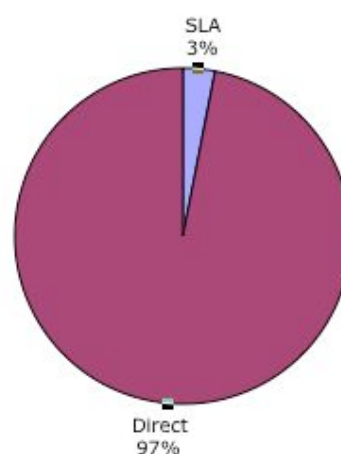
Pour réserver un logement Clévacances, les locataires peuvent :

- contacter directement le propriétaire,
- passer par un service de réservation départemental (type Services Loisirs Accueil),
- s'adresser à l'agent immobilier gestionnaire du bien labellisé

## MODES DE GESTION



Gîtes et Locations



Chambre d'hôtes

# LA GAMME CLÉVACANCES

Toutes destinations confondues (mer, montagne, campagne, ville), Clévacances propose **deux familles de produits**.

## Les gîtes et locations Clévacances

- **Maison** : la maison Clévacances peut correspondre à une construction récente ou à un habitat plus traditionnel. Elle peut être indépendante ou mitoyenne. Niveaux de confort : de 1 à 5 clés
- **Chalet** : maison bardée de bois ou en rondins située principalement à la montagne. Niveaux de confort : de 1 à 5 clés
- **Appartement et studio** : ils sont situés dans un immeuble, une résidence, ou une maison. Niveaux de confort : de 1 à 4 clés
- **Résidence** : ensemble d'appartements et/ou studios et/ou villas avec offre de services. Niveaux de confort : de 1 à 4 clés
- **Habitat de Loisirs** : construction avec ou sans fondation en ossature bois, planches, rondins, bardeaux... située sur des parcs résidentiels de loisirs, campings ou villages de vacances. Niveaux de confort : de 1 à 3 clés

## La chambre d'hôtes Clévacances

Elle est située soit chez l'habitant soit indépendante de l'habitation du propriétaire ou du mandataire. Son tarif inclut la prestation du petit-déjeuner. Un service tables d'hôtes peut compléter l'hébergement. Niveaux de confort : de 1 à 4 clés

## Clévacances Insolites **insOlite**

Découvrir la France d'une manière originale en s'offrant un brin de fantaisie et en se laissant tenter par l'inédit. C'est en réponse à la demande croissante de séjours atypiques que Clévacances France a créé en 2007 son offre « Insolite ». À ce jour, elle englobe 6 types d'hébergement (cabanes dans les arbres, péniches, bateaux, chalet flottant, roulottes et yourtes), réparties dans 14 départements. L'offre insolite permet de redécouvrir la nature en famille.

Le niveau de confort de l'hébergement est clairement identifié sur tous les supports de promotion de l'offre.



1 clé : Confort simple



2 clés : Bon confort



3 clés : Très bon confort



4 clés : Excellent niveau de confort et d'équipements



5 clés : Equipements et environnements exceptionnels

# LES QUALIFICATIONS THÉMATIQUES CLÉVACANCES

## Clévacances Pêche

Afin de répondre aux besoins spécifiques des pêcheurs, le label Clévacances propose depuis 2006, avec la complicité du Club Halieutique, des locations et chambres d'hôtes sur mesure. Ces hébergements sont situés à proximité de cours d'eau ou d'un plan d'eau. Grâce à un accueil personnalisé, le pêcheur dispose d'informations utiles à la pratique de son sport : réglementation, contact possible avec un guide de pêche, location de barques, adresses de détaillants d'articles de pêche, revues et ouvrages techniques. L'hébergement offre également un ensemble de services spécifiques : un local pour le stockage du matériel et le séchage, un lieu pour conserver des appâts vivants. Enfin et pour faciliter l'accès à la pratique, le pêcheur a la possibilité d'obtenir dès son arrivée, sur demande préalable, sa carte de pêche.



## Clévacances Bacchus

En liaison avec les propriétaires vignerons ou bien les syndicats de crus. Une autre façon de découvrir les terroirs ! Lancé en 2002, Clévacances Bacchus compte aujourd'hui 80 hébergements. Ces locations ou chambres d'hôtes appartiennent à des viticulteurs en activité signataires d'une charte d'accueil ou à des non viticulteurs qui ont mis en place un partenariat – illustré par un engagement – avec des viticulteurs signataires d'une charte d'accueil et situés à une distance maximum de 10 km de l'hébergement.



## Clévacances Affaires

La qualification « Affaires » répond aux besoins des professionnels en déplacement, qu'il s'agisse de courts, moyens ou longs séjours. Les critères déterminants concernent notamment la localisation de l'hébergement : situé dans ou à proximité d'une zone d'activités ou d'un bassin d'entreprises, non loin d'un aéroport ou d'une gare SNCF, il est obligatoirement desservi par les transports en commun. L'hébergement doit être équipé d'un coin bureau, d'un équipement permettant la réception de fax, d'un accès Internet haut débit et/ou wifi...



## Clévacances Environnement

La qualification "Environnement" concerne des gîtes, locations et chambres d'hôtes labellisés Clévacances. Ces hébergements réduisent leur impact sur l'environnement sans le dénaturer. La Charte Environnement s'articule autour de quatre exigences : des dépenses énergétiques maîtrisées, un logement économe en eau, le recours à des produits et matériaux sains et recyclables, une meilleure gestion des déchets, un environnement préservé.



# CLÉVACANCES, LA QUALITÉ À TOUT PRIX

## Mise en œuvre de la qualité

La procédure de labellisation Clévacances s'appuie sur une Charte de Qualité nationale, qui repose sur **trois critères principaux** :

- **L'environnement** : il est apprécié en fonction de la mise en valeur extérieure de l'hébergement (bâtiments, abords, site) et l'absence de nuisances (bruits, odeurs, servitudes, etc.)
- **L'aménagement intérieur** : le confort, le mobilier, les équipements (électroménager...), la distribution et la définition des pièces par rapport à la capacité d'accueil du logement, la décoration enfin, sont ici pris en compte.
- **L'accueil** : qu'il soit effectué par le propriétaire en personne ou un professionnel de l'immobilier, c'est un élément incontournable pour la délivrance de la marque Clévacances France.

La marque Clévacances est décernée (ou non) par un technicien du réseau à l'issue d'une visite, en présence du propriétaire ou de l'agent immobilier. Une inspection minutieuse de l'hébergement, permet en outre de lui attribuer de 1 à 5 clés, en fonction du confort et du niveau de prestations proposés. Tout hébergement labellisé fait l'objet d'un **contrôle triennal** attestant la conformité de l'hébergement à la Charte de Qualité nationale.

**La Charte de Qualité Clévacances garantit le confort et la sécurité du logement labellisé, ainsi que l'homogénéité de l'offre, quelle que soit la destination choisie.**

## La Commission Qualité : une équipe de spécialistes

Cette Commission réunit des membres de Clévacances France et des techniciens départementaux. Les missions essentielles de cette commission sont :

- L'évolution de la Charte de Qualité nationale grâce à **l'harmonisation des procédures de labellisation**. Les techniciens Clévacances doivent avoir une appréciation équivalente des critères de labellisation, une appréciation égale du niveau de confort d'un hébergement qu'il soit situé en bord de mer, en ville, à la campagne ou à la montagne et ce, indépendamment des contraintes spécifiques liées à chaque type de destination. Cette évolution suppose, en outre **le contrôle permanent de sa conformité aux réglementations existantes**.
- **L'évolution de notre gamme de produits et qualifications**, par la définition des critères applicables à l'évolution et à la création de nouveaux produits et qualifications.
- **Carnet de bord** : élaboration d'un "Carnet de Bord Clévacances", qui reprend tous les principes et toutes les procédures Clévacances, et permet ainsi de disposer d'un outil de travail complet sur l'activité du label, les procédures techniques et la culture Clévacances.

- **La formation :**

- 1/ Formation initiale pour les néo-arrivants dans le Réseau**

Garantir une cohérence dans l'esprit du réseau, les missions, la manière de travailler pour les nouveaux techniciens qui viennent assurer de nouvelles missions au sein de leurs antennes départementales.

- 2/ Formation de perfectionnement pour les techniciens**

Garantir la cohérence des actions et des méthodes au fil du temps

Apporter de nouvelles compétences adaptées aux nouvelles attentes

Faire remonter des idées ou des remarques dans l'intérêt du Réseau

- **Litiges en Réseau** : mise en place d'une procédure de règlement des litiges et d'outils à destination du Réseau, afin de répondre et traiter les litiges de manière homogène, rapide, claire et efficace, et de mettre en valeur le "SAV Clévacances".

# UNE OFFRE VISIBLE

## Les supports de promotion

Le catalogue départemental est l'outil de diffusion historique de Clévacances. Edité par département, il recense et détaille les prestations de tous les gîtes-locations et chambres d'hôtes Clévacances du département.

Ces éditions sont régulièrement complétées par des éditions régionales ou interrégionales portant plus spécifiquement sur les chambres d'hôtes et destinées à une clientèle itinérante.

700 000

C'est le nombre total de catalogues édités par les 92 départements adhérents à Clévacances.

## [www.clevacances.com](http://www.clevacances.com)

**Sur [www.clevacances.com](http://www.clevacances.com) un programme de recherche multi-critères unique en France.**

Le site Internet de Clévacances France a été conçu comme un outil pratique pour préparer ses vacances.

S'il présente la fédération et recense ses antennes départementales, il permet également de consulter une sélection de « coups de cœur » et de chercher la location de ses prochaines vacances en fonction de différents critères.

Destination, prix, capacité d'accueil... Mais aussi ville et nombre de clés, autant de critères pour chercher le lieu de ses vacances. Au fil du temps, la rubrique de recherche s'améliore : depuis peu, il est également possible de sélectionner les gîtes et locations qui acceptent les chèques vacances, celles qui sont accessibles aux personnes handicapées et enfin celles bénéficiant des qualifications thématiques.

Vous recherchez une location de vacances ou une chambre d'hôte? Clévacances, c'est plus de 23 500 locations de vacances et 3 400 chambres d'hôtes dans 92 départements. Avec 700 000 pas à consulter gratuitement notre catalogue en ligne, découvrez les départements dans la rubrique Destinations.

Visitez également nos rubriques de présentation du label Clévacances. Propriétaires, consultez la rubrique Adhérer au Réseau et découvrez les avantages du label Clévacances pour vos locations de vacances et chambres d'hôtes.

# UN OUTIL DE DÉVELOPPEMENT LOCAL

## Clévacances et ses adhérents

Clévacances France agit comme une tête de pont pour ses adhérents. La fédération nationale fixe les critères de labellisation, assure l'homogénéité du réseau et en fait la promotion.

Coordinatrice des actions des relais départementaux, la fédération permet l'organisation de journées de formation et l'assistance permanente des adhérents dans tous les domaines de leur activité de loueurs (administratif, juridique, fiscal...).

## Clévacances et les pouvoirs publics

En 1997, Clévacances était le premier label national agréé par le Ministère du Tourisme. L'État reconnaissait ainsi la Charte de Qualité Clévacances et les compétences de son réseau. L'agrément, renouvelé en 2001 et 2004, est un gage de qualité toujours d'actualité.

Au niveau local, l'action de Clévacances est relayée par un partenaire historique, le Comité Départemental de Tourisme. Le CDT assure la promotion du label, à travers les actions de communication dédiées à sa destination.

En contrepartie, Clévacances apporte ses conseils en matière de développement de l'offre d'hébergement touristique et porte des projets d'information et de sensibilisation de la population et des élus.

## Rôle de l'antenne départementale

Une antenne départementale Clévacances peut être un service du Comité Départemental du Tourisme ou exister sous forme d'association loi 1901. Elle est pilotée par un élu et gérée par un technicien Clévacances, spécialement formé par la fédération. Il se charge des visites, classements et labellisation des locations, à la demande des propriétaires. Il met à la disposition des adhérents les documents utiles (contrat de location, inventaire, mode d'emploi, charte, certificat de labellisation, panneau...). Il gère également la publication du catalogue.

**Clévacances compte plus de 120 techniciens répartis sur le territoire et six salariés permanents au siège.**

## Clévacances et les agents immobiliers

Partenaire depuis 2001, la FNAIM apporte son expertise aux adhérents Clévacances. Ce partenariat inscrit Clévacances dans une volonté de professionnaliser les acteurs de la gestion du parc locatif. La tendance est particulièrement forte dans les stations, thermales, de ski et de bord de mer.

## NOS PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT

**Clévacances est le seul label en France à se donner des objectifs européens :**

- Clévacances doit poursuivre ses actions de communication pour atteindre un bon niveau de notoriété et accéder au rang de marque. Pour cela, le label doit capitaliser sur l'outil internet. Faciliter l'accès à l'offre Clévacances est un défi qu'il convient de relever en s'appuyant notamment sur la multiplication de liens, une mise en ligne des disponibilités, la traduction du site national en langues étrangères.

- À l'**horizon 2011**, Clévacances devra être reconnu comme la référence Qualité en France. Le réseau doit donc poursuivre le travail actuellement réalisé par la Commission qui a la charge de ce dossier : harmonisation des procédures de labellisation, rédaction d'un guide pour l'assurance qualité, étape préalable à la candidature du label auprès d'un organisme certificateur et enfin, participation au Plan Qualité France.

- À l'**horizon 2015**, la marque Clévacances doit pouvoir s'exporter à l'étranger et jouer le rôle qui l'attend, pour le moins, sur la scène européenne, voire internationale.

Pour atteindre ces objectifs, Clévacances s'appuie sur trois groupes de travail : la Commission Qualité, la Commission Communication / E-Tourisme ainsi que la Commission Communication Interne.

# FICHE D'IDENTITÉ

<b>SIÈGE</b>	<b>FÉDÉRATION NATIONALE DES LOCATIONS DE FRANCE CLÉVACANCES</b> 54 boulevard de l'embouchure BP 52166 31022 Toulouse cedex 2 Tél. 05 61 13 55 66 – Fax : 05 61 13 55 94 Web : <a href="http://www.clevacances.com">www.clevacances.com</a> email : <a href="mailto:infos@clevacances.com">infos@clevacances.com</a>
<b>CRÉATION</b>	25 septembre 1995
<b>TYPOLOGIE DES LOCATIONS</b>	Chambres d'hôtes, Gîtes et Locations (maisons, appartements, studios, chalets, résidences et habitats de loisirs)
<b>DESTINATIONS</b>	Mer, ville, campagne et montagne
<b>STATUT</b>	Association loi 1901
<b>ÉQUIPE</b>	Plus de 120 collaborateurs répartis sur le territoire, 6 permanents au siège national.
<b>CONSTITUTION</b>	<b>Membres de l'Assemblée Générale</b> Départements adhérents <b>Membres de droit au Conseil d'Administration</b> Fédération Nationale des CDT (FNCDT) Fédération Nationale des CRT (FNCRT) Fédération Nationale de l'Immobilier (FNAIM) Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative (FNOTSI)
<b>BUREAU</b>	<b>Président par intérim</b> : Patrick Gineste, ancien agent immobilier, loueur dans les Pyrénées-Atlantiques <b>Vice-Président</b> : Claude Rezza, Directeur du CDT du Gard <b>Vice-Président</b> : Jean-Louis Camus, Président de Clévacances Creuse, loueur <b>Trésorier</b> : Raymond Massip, Président du CDT du Tarn-et-Garonne représentant du RN2D <b>Secrétaire Générale</b> : Nathalie Batelli, Directrice du CDT de la Vendée, loueur <b>Secrétaire Générale Adjointe</b> : Sylvie Lahuna, Directrice du CDT des Yvelines <b>Président de la Commission E-Tourisme</b> : changement en cours <b>Président de la Commission Communication</b> : changement en cours <b>Présidente de la Commission Qualité</b> : Nathalie Batelli, Directrice du CDT de la Vendée, loueur <b>Responsable de la publication Infoclés et de la Commission Communication Interne</b> : Marie-Lyse Zielinski, loueur de chambres d'hôtes dans le Gard <b>Directeur</b> : Jean Boyer

# PARTENAIRES INSTITUTIONNELS ET PROFESSIONNELS

Depuis sa création, Clévacances France a signé plusieurs partenariats qui ont contribué à l'essor de la marque.

**Quatre fédérations nationales ont rejoint le Conseil d'Administration de Clévacances France en qualité de membres de droit :**

- **La Fédération Nationale des Comités Départementaux du Tourisme**

La FNCDT constitue un réseau de 97 CDT qui fédèrent les acteurs du tourisme et coordonnent leurs initiatives.

- **La Fédération Nationale des Comités Régionaux du Tourisme**

La FNCRT représente les 26 CRT et coordonne leurs actions.

- **La Fédération Nationale de l'Immobilier**

La FNAIM est la première organisation professionnelle de l'immobilier. Ses agents immobiliers adhérents sont spécialisés dans la commercialisation et la gestion de biens immobiliers.

- **La Fédération Nationale des Offices du Tourisme et Syndicats d'Initiatives**

La FNOTSI fédère les 3 600 offices de tourisme de métropole et des DOM

**En outre, Clévacances France a noué des partenariats de renom en termes de promotion, de tourisme social et d'aide aux vacances.**

- **La Fédération Nationale des Services Loisirs Accueil**

La FNSLA regroupe 62 centrales de réservation, qui exercent leurs activités au niveau départemental.

- **Tourisme & Handicaps**

Afin de développer l'accessibilité de son offre auprès des personnes à mobilité réduite, Clévacances France a souhaité s'engager auprès de cette association, dont le label couvre plusieurs familles de handicaps.

- **Agence Nationale pour les Chèques Vacances**

L'ANCV cherche, depuis 1982 à développer l'accès aux vacances et aux loisirs pour tous en commercialisant les chèques-vacances auprès des entreprises publiques et privées. Pour les propriétaires Clévacances, cela permet de leur assurer un paiement garanti et sécurisé.

- **Club Halieutique Interdépartemental (C.H.I)**

Afin de favoriser le développement du "Tourisme de Pêche", les fédérations départementales de pêche en milieu aquatique participent localement à la labellisation des hébergements qualifiés "Clévacances Pêche".

- **Bienvenue à la Ferme**

Les agriculteurs membres de ce réseau et loueurs de gîtes ou chambres d'hôtes ont désormais la possibilité de labelliser leurs hébergements via Clévacances France.

- **Tables & Auberges de France**

Clévacances et Tables & Auberges de France s'associent pour parrainer les émissions des "Z'Amours", "Questions pour un Champion", "Motus" et "Des Chiffres et Des Lettres" en offrant des week-ends gastronomiques pour 2 ou 4 personnes.