



MODE D'EMPLOI



LES BONNES RAISONS D'ADHÉRER À CLÉVACANCES

UNE MARQUE RECONNUE

Le Ministère du Tourisme reconnaît officiellement :

- la **Charte de Qualité Clévacances**, qui fait référence à l'arrêté ministériel de classement des meublés de tourisme du 28 Décembre 1976 modifié notamment par l'arrêté du 8 Janvier 1993 et celui du 1er Avril 1997,
- **les compétences du Réseau de professionnels Clévacances** en matière de visites de classement d'hébergements touristiques, en étroite liaison avec les Préfets des Départements.

Pour être habilités à décerner le classement ministériel, les techniciens du Réseau sont **les garants** de la Charte de Qualité nationale Clévacances France.

Un hébergement Clévacances **respecte** ainsi **les contraintes de confort, de sécurité** et d'homogénéité de l'offre au-delà du minimum requis et suivant trois critères essentiels d'évaluation (**environnement, aménagement intérieur, accueil et assistance**).

Le label Clévavances, synonyme d'évasion, annonce son engagement d'expert en location touristique : **"Louez en toute tranquillité"**.

NOS PRODUITS

La location Clévacances

La location Clévacances peut être une maison indépendante, une demeure de caractère, un chalet, un appartement dans une maison particulière ou dans un immeuble collectif ou une résidence de tourisme. Ces locations doivent répondre aux conditions minimales de confort et d'habitabilité (décret n° 87 - 149 du 6 Mars 1987) dont le respect de la conformité incombe au loueur ou à son mandataire habilité. La marque "Locations de France Clévacances" est décernée nominativement par logement de 1 à 5 clés.

La chambre Clévacances

Destinée à compléter les hébergements touristiques traditionnels (hôtels, meublés, résidences...), elle a pour critères essentiels l'indépendance du client et le petit déjeuner à disposition. La marque "Chambres Clévacances France" est décernée exclusivement pour chaque chambre de 1 à 4 clés, pour une capacité d'accueil maximum de 15 personnes (ou 5 chambres maximum) par structure. Au delà de cette capacité, l'établissement relève d'une réglementation différente. Cette structure ne pourra être en aucun cas considérée comme un établissement accueillant du public.

LES AVANTAGES D'UN RÉSEAU DE NOTORIÉTÉ NATIONALE

Pour le propriétaire ou son mandataire habilité, Clévacances vous permet :

- d'apporter à votre logement la reconnaissance et la lisibilité d'une marque commerciale,
- d'évaluer plus facilement le positionnement de votre bien sur le marché et sa valeur locative,
- de faciliter vos démarches liées à la gestion de votre bien locatif grâce à toute une gamme de services plus : assistance juridique et fiscale, assurances...

La charte Clévacances France propose également :

- des documents types (contrat de location, état descriptif, inventaire, état des lieux...), conformes à la réglementation, qui permettent de faciliter les relations avec la clientèle,
- une prise en charge de la gestion de votre bien locatif, via un agent immobilier ou un service de réservation.
- la possibilité de percevoir une aide pour la création ou la modernisation de votre hébergement

Pour vos clients-locataires, c'est l'assurance de vacances réussies. Clévacances, c'est la garantie de trouver :

- un éventail complet de destinations (mer – montagne – campagne - ville) que ce soit dans les bourgs, villages et stations (thermales, bord de mer, sports d'hiver) ainsi qu'en Outre-Mer, et ce en toutes saisons,
- un choix facilité par l'édition de catalogues départementaux ou d'une recherche multicritères sur Internet présentant de manière claire, concise et illustrée toutes les offres de locations et chambres labellisées Clévacances,
- la garantie d'un logement de qualité, fidèle à la Charte de Qualité Clévacances, correspondant scrupuleusement au descriptif du catalogue,
- un accueil personnalisé à l'entrée dans le logement par le propriétaire ou son mandataire habilité.

Pour les organismes de tourisme, Clévacances est le symbole de la qualité pour :

- nos départements et régions, ainsi que pour les communes qui ont choisi Clévacances, l'atout majeur est de proposer à la clientèle des locations garanties, sans mauvaise surprise et de se prévaloir d'une image de qualité,
- tous ses hébergements sont référencés selon l'arrêté ministériel et la charte Clévacances France. Ils permettent ainsi de créer un Réseau de propriétaires et agents immobiliers qui valorisent l'image de leur terroir.

L'ORGANISATION DU RÉSEAU

- La Fédération Nationale des Locations de France Clévacances est composée des départements adhérents et des représentants de la Fédération Nationale des Comités Départementaux du Tourisme (FNCDT), de la Fédération Nationale des Comités Régionaux du Tourisme (FNCR), de la Fédération Nationale de l'Immobilier (FNAIM) et de la Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative (FNOSI). Elle gère toute l'activité, notamment en faisant connaître le Réseau des locations et chambres par des actions de promotion, en collectant des informations juridiques, fiscales, pratiques qu'elle diffuse auprès de chaque représentant départemental, en déterminant les critères de qualité qui garantissent son sérieux, en s'assurant qu'ils sont respectés ...
- Les collectivités, les organismes de tourisme, les propriétaires et gestionnaires de locations et chambres ainsi que les agents immobiliers sont représentés dans les organismes départementaux Clévacances.
- Les représentants départementaux s'appliquent à suivre la ligne de conduite proposée par Clévacances France et veillent à son respect. Ils sont également l'interlocuteur privilégié local des adhérents auprès du Réseau national.

LES AGENTS IMMOBILIERS ADHÉRENTS À CLÉVACANCES

Les spécialistes Locations de Vacances FNAIM sont répartis dans tous les départements en France.

Ces professionnels, spécialisés dans la gestion et la commercialisation des locations meublées de vacances, vous apportent **leur compétence pour louer et gérer au mieux votre bien en toute sécurité et transparence.**

Leur connaissance du marché leur permet de commercialiser les locations de vacances auprès d'une clientèle ciblée.

Leur maîtrise de la réglementation apporte sécurité et conseil à la clientèle.

Les services particuliers proposés sécurisent la location notamment par :

- la bonne information préalable sur le descriptif de la location,
- l'entretien permanent du logement,
- les assurances annulation de séjour et dommages aux biens,
- les services annexes proposés à la clientèle (information générale, loisirs, ménage, linge de maison...),
- l'accueil et l'assistance de la clientèle pendant toute la durée du séjour.

La FNAIM et Clévacances ont signé un protocole d'accord, pour en commun :

- **développer et améliorer l'offre touristique,**
- **offrir un produit labellisé Clévacances,**
- **apporter à la clientèle un service de qualité.**

www.fnaim.fr

UNE PROCÉDURE D'ADHÉSION SIMPLE

CRITÈRES D'ADHÉSION

Les locations ou chambres Clévacances reposent sur l'évaluation de 3 critères essentiels :

l'environnement : apprécié en fonction de la mise en valeur extérieure de l'hébergement (bâtiment, abords, site...) et l'absence de nuisances (bruits, odeurs, servitudes...),

l'aménagement intérieur : le confort, le mobilier, la décoration, les équipements (techniques et sanitaires), la distribution et la définition des pièces en rapport avec la capacité d'accueil du logement,

l'accueil et l'assistance : qu'ils soient effectués par le propriétaire ou son mandataire habilité, éléments indispensables pour la délivrance de la marque Clévacances France. Un client bien accueilli contribuera à faire votre publicité.

MODALITÉS D'ADHÉSION

- Demander la visite d'un technicien Clévacances auprès du représentant départemental Clévacances.
- Suite à cette visite initiale qui s'effectue en votre présence ou celle du mandataire (ainsi qu'éventuellement, celle d'un représentant de l'Office de Tourisme), un rapport détaillé sur chacun de vos logements est établi.
- Si ces différentes étapes ont été menées avec succès, votre hébergement recevra l'agrément Clévacances allant de 1 à 5 clés (pour les locations) et de 1 à 4 clés (pour les chambres), correspondant aux critères de la Charte de Qualité Nationale.
- Pour être membre du Réseau Clévacances France, une contribution financière est demandée.
- En signant la Charte de Qualité Clévacances France, le propriétaire ou son mandataire habilité s'engage à en respecter les termes tant sur le plan qualitatif que moral.

VOS OUTILS

Pour votre carte de visite

- Un **panonceau** à fixer à l'**entrée** extérieure de la location ou chambre permettant de vous identifier.
- Un **certificat** millésimé mentionnant le niveau de confort à apposer à l'**intérieur** du logement.

Pour vos échanges avec vos locataires, des documents obligatoires

Documents contractuels obligatoires :

- le **contrat de location** permet de définir précisément les conditions de location. Il est établi en deux exemplaires et comporte au verso les conditions générales de location Clévacances,
- l'**état descriptif** complète le contrat et présente les caractéristiques de la location. Il est envoyé obligatoirement avec le contrat.

Documents communs à la location et à la chambre :

- l'**inventaire** permet de comptabiliser l'ensemble des équipements et ustensiles mis à la disposition

du client pendant le séjour, tout en vérifiant au moment de la restitution des clés par le locataire les manques éventuels,

- l'**accusé de réception** atteste des arrhes reçus,

Document supplémentaire à la location :

- l'**état des lieux** permet de vous prémunir contre toutes contestations à l'expiration du séjour sur l'état du logement ainsi que sur le relevé des compteurs au moment de l'entrée dans les lieux. Ce document doit être rempli par les deux parties lors des visites d'entrée et de sortie des lieux. Il est établi en deux exemplaires.

Document supplémentaire à la chambre :

- la **fiche tarifaire** indique le prix de la chambre et, le cas échéant, des prestations annexes.

Pour votre information : Infoclés

Afin de favoriser un dialogue permanent, Clévacances France s'est doté d'un magazine de communication interne et d'une newsletter trimestrielle baptisés Infoclés.

Leur lecture vous permet :

- d'être régulièrement informé de l'actualité de Clévacances avec des informations pratiques (fiscalité, assurances, conseils, idées...),
- de faire part de vos remarques et expériences personnelles en matière de location, d'obtenir des réponses aux questions qui vous préoccupent.

Pour vos plannings : un extranet dédié

D'utilisation simple et intuitive, il vous permet :

- de mettre à jour les plannings de votre hébergement
- de déposer et réactualiser régulièrement jusqu'à 6 photos en plus des 4 gérées par Clévacances
- de télécharger les documents contractuels, les infos juridiques et fiscales
- d'accéder aux offres spécifiques Clévacances.

UN SUIVI PERMANENT

Le représentant départemental Clévacances est à votre écoute et à votre service.

Il vous rend visite au moins tous les 3 ans pour la validité du label initial ; plus tôt si vous en faites la demande, à la suite de travaux par exemple, ou dans le cas d'un litige avec un client.

L'adhésion à la charte Clévacances France est volontaire et s'entend pour chaque location ou chambre.

Les représentants départementaux Clévacances définissent les montants du droit d'entrée et de la cotisation Clévacances.

L'adhésion au label Clévacances ne détermine pas les tarifs de location, le propriétaire communique les prix qu'il souhaite voir appliqués dans le respect des limites du marché.

CLÉVACANCES VOUS FAIT CONNAÎTRE

Les catalogues par département ou région

Sont mentionnés :

- la situation en référence à une carte, la commune, la catégorie de confort, la capacité d'accueil, le descriptif et une photo de la location
- les tarifs à la semaine, au week-end
- les loisirs et activités sur place et à proximité,
- l'appartenance au Réseau des Chèques-Vacances, au label Bienvenue à la Ferme ou Tourisme et Handicap...
- les coordonnées du contact pour effectuer la réservation de la location : propriétaire, agent immobilier ou service de réservation.

Chaque catalogue informe la clientèle des principaux attraits touristiques du département. Ils sont édités et réactualisés tous les ans.

www.clevacances.com : à chacun sa clé d'entrée

Le site Clévacances, c'est la promotion de votre hébergement : une recherche multicritères et / ou la consultation de l'ensemble des locations et chambres Clévacances, une rubrique coups de cœur représentant une sélection de locations et chambres Clévacances.

C'est également un accès par département / région. C'est aussi une sélection d'hébergements selon certaines **qualification** : pêche, environnement, affaires, insolite...

Le touriste peut trouver en quelques pages ou en 3 clics l'hébergement de ses rêves avec Clévacances. Toutefois, les démarches individuelles de promotion touristique sont essentielles.

Ainsi, il est vivement conseillé de créer son propre site Internet car la multiplication des liens Internet avec Clévacances et d'autres partenaires touristiques renforcera votre visibilité et votre présence sur Internet.

Loin d'être seulement un phénomène de mode, Internet est devenu aujourd'hui un formidable enjeu de promotion et un puissant « accélérateur » de notoriété.

Les annonces publicitaires

Le Réseau Clévacances insère régulièrement des annonces publicitaires dans les revues spécialisées dans la location, dans la presse régionale, dans certains guides de comités d'entreprise...

Les plaquettes d'information

Une plaquette destinée à faire connaître le Réseau Clévacances France auprès du grand public est éditée en 6 langues (français, anglais, allemand, espagnol, italien, hollandais) et diffusée en France et à l'étranger (Grande-Bretagne, Allemagne, Espagne, Belgique, Suisse, États-Unis, Pays-Bas, Pologne...) par Maison de la France.

Les relations avec la presse

Clévacances France s'est doté d'un partenaire spécialisé dans les Relations Presse et Relations Publiques afin de promouvoir sa marque auprès de la presse nationale et étrangère, et établir un relais permanent entre les journalistes, Clévacances France et ses adhérents pour :

- asseoir la notoriété de Clévacances auprès du grand public,
- valoriser les différentes destinations touristiques de Clévacances (campagne, mer, montagne, ville, station thermale, outre-mer...),
- faire ressortir les points forts de l'offre Clévacances et la différencier clairement des autres labels.

Les salons de tourisme

En France, pour le tourisme de proximité et à l'étranger, les catalogues Clévacances sont diffusés sur de nombreuses manifestations promotionnelles, par l'intermédiaire de votre représentant départemental, du Comité Départemental du Tourisme et du Comité Régional du Tourisme.

Les objets publicitaires

Pour agrémenter votre location et accueillir vos locataires, des objets publicitaires Clévacances (autocollants, porte-clés, articles de bain, etc.) sont disponibles auprès de votre interlocuteur départemental.

EN REJOIGNANT LE RÉSEAU **CLÉVACANCES FRANCE**,
VOUS ADHÉREZ À UNE MARQUE DE QUALITÉ RECONNUE

Votre antenne départementale

	<p>CLÉVACANCES CANTAL CANTAL TOURISME 36, rue de Sistrières - 15000 AURILLAC Tél. 04 71 63 85 00 – Fax : 04 71 63 85 10 15@clevacances.com - www.clevacances-cantal.com</p>
---	---