

Quelle est la procédure ?

- Une première sensibilisation de l'hôtelier au produit "Hôtellerie de Charme et de Caractère" est réalisée par les partenaires départementaux.
 - Si l'hôtelier souhaite s'engager dans la démarche, il constitue un dossier de candidature.
- Le Groupe de Travail Technique départemental réalise un diagnostic commercial, économique et d'aménagement qui permet à l'hôtelier de se positionner par rapport au concept et qui est soumis au Comité Départemental de Pilotage (CDP) qui rassemble des techniciens et décideurs institutionnels.
 - Si l'avis du CDP est favorable, le jury départemental visite l'hôtel, à l'aide de la grille de critères de qualification. Pour compléter l'avis du jury, l'intervention d'un client mystère peut être sollicitée.
 - Sur la base du compte rendu de visite du jury, le Comité Départemental de Pilotage attribue ou non la qualification.
- S'il n'y a pas unanimité lors du CDP, le dossier est alors présenté au Comité de Pilotage Régional qui prend la décision finale afin de veiller à une cohérence et une harmonisation de la démarche au niveau régional.
- Concernant les créations, les candidatures sont étudiées au cas par cas au regard du concept HCC. Le candidat suit la procédure. Il constitue un dossier de candidature et bénéficie de l'accompagnement du Groupe de Travail Technique jusqu'au jury de qualification. Le financement HCC (aides spécifiques) n'est acquis qu'après l'obtention de la qualification.

Que faire si des travaux sont nécessaires pour obtenir la qualification ?

Si, à l'issue du diagnostic, il s'avère que des travaux sont nécessaires, le Groupe de Travail Technique accompagne l'hôtelier dans la définition de son projet d'aménagement et dans le montage des dossiers de demande de financement. Dans ce cas l'hôtelier doit :

- Se conformer à la procédure d'accompagnement de projet et notamment respecter le cahier des charges d'aménagement.
 - Faire appel à un maître d'œuvre qualifié.
 - Respecter les engagements inhérents à chaque financeur.
- La procédure de qualification sera mise en œuvre une fois les travaux terminés.

Quels sont les engagements de l'hôtelier ?

En contrepartie de l'ensemble des mesures d'accompagnement mises en œuvre dans le cadre de cette démarche, l'hôtelier doit :

- Se conformer à la procédure de sélection et de contrôle qualité et fournir les pièces nécessaires, en particulier pour la réalisation du diagnostic.
 - Maintenir son établissement dans le respect des critères de la grille de qualification.
 - Informer le Comité Départemental de Pilotage en cas de changement dans l'aménagement de l'hôtel ou dans le concept d'accueil, en cas de vente ou en cas de changement d'enseigne.
 - Donner des chambres en allotement au service de réservation départemental et respecter les conditions établies dans la convention de mandat entre l'hôtelier et le service de réservation.
 - Participer aux sessions de formation proposées dans le cadre de cette démarche.
- Participer à l'évaluation de la politique en fournissant régulièrement des résultats aux observatoires économiques départementaux et régionaux.
 - S'impliquer activement dans le réseau des hôteliers.
 - Favoriser la promotion de l'"Hôtellerie de Charme et de Caractère" auprès de la clientèle.

POUR EN SAVOIR PLUS... VOS CONTACTS

Chambres de Commerce et d'Industrie

- | | | |
|------|---------------------------------|----------------|
| • 09 | Didier Peloffi | 05 61 02 03 26 |
| • 12 | Emmanuelle Vidal (Rodez) | 05 65 77 77 00 |
| | Corinne Mercier (Millau) | 05 65 59 59 00 |
| • 31 | Alain Artéro | 05 61 33 65 00 |
| • 32 | Martine Sabathier | 05 62 61 62 54 |
| • 46 | Stéphanie Nédelec | 05 65 20 35 33 |
| • 65 | François Boutiares | 05 62 51 88 82 |
| • 81 | Jean Rousseau (Albi) | 05 63 49 48 47 |
| | Claude Salvan (Castres-Mazamet) | 05 63 51 46 46 |
| • 82 | Jean Garroca | 05 63 22 26 08 |

Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie

- | | | |
|---|--------------------|----------------|
| • | Alexandre Béringué | 05 62 74 20 09 |
|---|--------------------|----------------|

Comités Départementaux du Tourisme

- | | | |
|------|----------------------------------|----------------|
| • 09 | Valérie Crouineau | 05 61 02 30 70 |
| • 12 | Vincent Prudhomme | 05 65 75 55 69 |
| • 31 | Serge Villaume - Monique Gibert | 05 61 99 44 00 |
| • 32 | Thierry Blanchard | 05 62 05 95 95 |
| • 46 | Claudie Ramière | 05 65 35 07 09 |
| • 65 | Christine Almendros | 05 62 56 70 65 |
| • 81 | Jean-Paul Jougla - Franck Sicard | 05 63 77 32 10 |
| • 82 | Lucien Goergen | 05 63 21 79 09 |

Comité Régional du Tourisme

- | | | |
|---|-----------------|----------------|
| • | Richard Crispel | 05 61 13 55 55 |
|---|-----------------|----------------|

Délégation Régionale au Tourisme

- | | | |
|---|--------------|----------------|
| • | Charles Tosi | 05 61 52 00 37 |
|---|--------------|----------------|



Hôtellerie de charme et de caractère en Midi-Pyrénées

Une démarche destinée aux hôteliers indépendants

Organiser et valoriser une production et un accueil touristique de qualité

Afin de différencier ses produits touristiques de ceux des autres régions françaises, la région Midi-Pyrénées s'appuie sur des lignes de produits identifiées, qui contribuent à la valorisation du patrimoine naturel et bâti, qui sont à l'image de la région, de son histoire, de ses traditions, de ses paysages, de ses entreprises, de ses habitants, de ses savoir-faire et de ses ambitions,...

Satisfaire une clientèle en quête d'hébergements de charme et de caractère

Cette hôtellerie répond avant tout à la demande d'une nombreuse clientèle, française et étrangère, de plus en plus exigeante, avide de découverte, en recherche d'environnement préservé, de beauté des sites, d'architecture traditionnelle, d'authenticité, de convivialité, de personnalisation, ... et sensible à l'accueil qui lui est réservé.

Accompagner l'adaptation de l'hôtellerie indépendante et revitaliser les zones rurales

Pour répondre aux nouvelles demandes des clientèles et pour se démarquer d'autres formes d'hôtellerie, les professionnels indépendants de Midi-Pyrénées ont souhaité s'investir dans une démarche de qualification en complément des investissements qu'ils réalisent dans leurs établissements. Ils espèrent par ce biais, conforter leur activité, élargir les périodes de fréquentation, attirer une nouvelle clientèle et la fidéliser, et ainsi participer à l'activité socio-économique des territoires de Midi-Pyrénées.



Qui peut prétendre à la qualification ?

- Les hôtels indépendants non franchisés avec ou sans restaurant d'une capacité de 30 chambres maximum sauf dérogation accordée à l'échelon régional.
- Les hôtels homologués, classés au moins 1* en zone rurale ou en montagne, et 2** en ville et station.
- Les hôtels situés dans les villes de plus de 10 000 habitants et localisés dans le périmètre historique et patrimonial et/ou dans un espace environnemental remarquable sans nuisance.
- Les hôtels en conformité avec les normes administratives et réglementaires en vigueur.

UN CONCEPT RÉPONDANT AUX ATTENTES DE LA CLIENTÈLE

■ Site et environnement immédiat

Identité, qualité du site

■ L'environnement est caractéristique des espaces ruraux, des villages ou des villes de Midi-Pyrénées dans leur diversité.

Qualité de l'environnement immédiat

■ Aucune nuisance sonore, visuelle, olfactive n'est perceptible directement.

Potentiel touristique

■ Tout au long de l'année, le site offre aux visiteurs, soit l'accès à un pôle touristique reconnu, soit la possibilité de pratiquer une ou plusieurs activités touristiques.



■ Bâtiment et espaces associés

Un bâtiment et des espaces associés intégrés à leur environnement immédiat

■ L'aménagement des espaces associés et le bâtiment sont cohérents avec leur environnement immédiat.

Des espaces associés de qualité

■ Les espaces associés sont cohérents avec le bâtiment et entretenus en permanence.

Un bâtiment présentant un intérêt patrimonial ou ayant un cachet particulier

■ Les caractéristiques de la construction permettent d'identifier un intérêt architectural particulier ou une originalité particulière non altérés par les modifications ou extensions réalisées.

Un bâtiment à échelle humaine

■ Les proportions ou l'aménagement du bâtiment sont cohérents avec la vocation d'accueil d'une clientèle individuelle tournée vers le repos, la détente et la découverte.

Les attentes de la clientèle ont été identifiées dans une étude de marché réalisée en avril 2000

■ Aménagements intérieurs

Un patrimoine valorisé

■ Les aménagements intérieurs sont cohérents avec le caractère architectural du bâtiment.

Un lieu offrant une générosité des espaces

■ L'hôtel dispose d'espaces de convivialité diversifiés, en cohérence avec sa capacité d'accueil et les profils de clientèle accueillis.

Une ambiance et une décoration personnalisée

■ La décoration est harmonieuse et cohérente, l'éclairage est étudié ; une ambiance chaleureuse et conviviale transparaît.

Des éléments de confort modernes

■ Une isolation phonique, des sanitaires complets, une literie et du mobilier de qualité et diversifiés et des équipements en bon état de fonctionnement, sont indispensables.

■ Services

Une restauration traditionnelle de qualité

■ Le type de cuisine, à base de produits de qualité, est en cohérence avec la catégorie de l'hôtel et valorise les produits et recettes du terroir. Le restaurant doit être classé « Restaurant de Tourisme ».

Le moment du petit-déjeuner privilégié

■ Un soin particulier est apporté au petit-déjeuner : lieu, horaires de service, présentation, qualité et quantité des produits.

Des activités de loisirs

■ Un équipement de loisirs existe à proximité de l'hôtel et des loisirs simples sont intégrés à l'hôtel.

Ce concept est formalisé dans une grille de critères qui sert de référence pour la sélection des hôtels

■ Accueil

Un accueil professionnel

■ L'hôtelier et l'ensemble du personnel sont sensibilisés à l'accueil. Ils sont disponibles, serviables et disposent de toute l'information nécessaire au client.

Un accueil naturel et personnalisé

■ Les exigences des différentes clientèles sont prises en compte et satisfaites de manière individuelle par un personnel ayant un sens naturel de l'accueil.

Une implication particulière du propriétaire, gérant ou autre personnel identifié comme responsable

■ Le responsable de l'établissement est disponible pour la clientèle, il connaît parfaitement les richesses de sa région et s'implique dans le conseil au client.

UNE DÉMARCHE PERMANENTE D'ACCOMPAGNEMENT TECHNIQUE ET DE VALORISATION PROMOTIONNELLE ET COMMERCIALE

Une assistance technique

Les partenaires techniques départementaux (Comités Départementaux du Tourisme, Chambres de Commerce et d'Industrie, Conseils d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement, Services Loisirs Accueil) assurent une sensibilisation de l'hôtelier à la politique "Hôtellerie de Charme et de Caractère" et sont à son écoute tout au long de la procédure.

Ils réalisent un diagnostic commercial, économique et d'aménagement de l'hôtel.

Ils apportent une aide à la programmation du projet et au montage de dossier dans le cas où des investissements sont nécessaires pour obtenir la qualification.

Ces partenaires départementaux travaillent en relation avec les partenaires régionaux : organisations professionnelles, Délégation Régionale au Tourisme, Comité Régional du Tourisme, Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie, Union Régionale des CAUE.

Des financements publics

Pour aider les hôteliers à effectuer les aménagements nécessaires à cette qualification, les principaux partenaires financiers ont mis en place des aides spécifiques, en particulier le Conseil Régional et l'Union Européenne.

Une procédure d'obtention de l'appellation et un suivi qualité

Une évaluation de l'hôtel, à l'aide de la grille de critères, permet à l'hôtelier de connaître ses points forts et ses points faibles au regard du concept. Cette évaluation est réalisée par un jury départemental et éventuellement un client mystère. Un suivi qualité régulier est effectué par le jury et/ou le client mystère.

Des outils de promotion

Les Hôtels de Charme et de Caractère bénéficieront d'une politique de promotion et de communication en France et à l'étranger. Des outils spécifiques sont prévus : brochure régionale, mise en valeur dans les brochures départementales, publicité, relations presse, éditions spécifiques sur les marchés étrangers. Ces outils seront mis en oeuvre au niveau régional par le CRT et au niveau départemental par les CDT.

Un appui à la commercialisation

Ces établissements bénéficieront d'un appui à la commercialisation par les services de réservation départementaux (Services Loisirs Accueil), le service de réservation régional (Midi-Pyrénées Vacances Loisirs), par le biais d'une brochure spécifique et du service national de réservation RésinFrance.

Des actions de formation spécifiques

Afin de professionnaliser les hôteliers inscrits dans cette ligne de produit et leurs salariés, des formations spécifiques leur seront proposées.

Une évaluation des résultats commerciaux

Pour mesurer les retombées de cette ligne de produit, mais aussi pour que chaque hôtelier puisse comparer sa situation par rapport à la ligne de produit dans son ensemble, une observation économique des résultats sera effectuée.

La mise en place de cette nouvelle ligne de produits a été soutenue financièrement par l'Union Européenne, l'État et le Conseil Régional et animée par la Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie en liaison avec le Comité Régional du Tourisme, la Délégation Régionale au Tourisme et les organisations professionnelles dans le cadre d'un Comité de Pilotage Régional composé de : État/DRT, Conseil Régional, Syndicats hôteliers, CRCI, CRT, Union Régionale des CAUE, Préfectures, Conseils Généraux, CDT, CCI, CAUE, SLA

Une animation régionale

Elle a pour mission, de coordonner l'ensemble de la démarche, d'animer le réseau des institutionnels, d'animer le réseau des hôteliers et d'assurer la cohérence d'ensemble de cette politique

Un réseau des hôteliers

Les hôteliers qui bénéficient de l'appellation "Hôtellerie de Charme et de Caractère" constituent un réseau qui a pour but de faciliter les échanges et la réflexion autour du concept lui-même et de ses actions d'accompagnement