

# ATELIER

## « Comment développer votre clientèle outdoor ? »

29/09/20 à Digne les bains

05/10/20 à Gréoux les bains

06/10/20 à Barcelonnette

# Les points abordés

- Comment améliorer ses prestations et sa mise en marché ?
- Présentation du GR69 La Routo et de la campagne de promotion
- La qualité dans l'accueil des clientèles outdoor :
  - Tour d'horizon des principales marques et labels
  - Action « Outdoor Off » : le dispositif d'accompagnement des professionnels
- Echanges avec les participants

# GR69 – La Routo

- **Création d'itinéraire agritouristique et culturel sur la thématique de la transhumance et du pastoralisme**
- 520 km d'Arles à Cuneo en 33 étapes dont  
250 km dans les AHP en 15 étapes
- 25 communes traversées : Gréoux-les-Bains, Valensole, Riez, Roumoules, Puimoisson, St Jurs, Bras d'Asse, St Jeannet, Le Chaffaut-St Jurson, Digne-les-Bains, Marcoux, Le Brusquet, La Javie, Beaujeu, Le Vernet, Seyne, Méolans-Revel, Les Thuiles, Barcelonnette, Uvernet-Fours, Faucon de Barcelonnette, Jausiers, La Condamine Châtelard, Val d'Oronaye (Larche et Meyronnes)



# La campagne de promotion

- Elaboration du Plan de marketing
- Promotion partagée des offres outdoor (activité b2b)
  - Eductour
  - Mini workshop sur les territoires (Activités de Networking)
- Réalisation d'activités partagées de communication et marketing
  - Voyages de presse
  - Réalisation d'une vidéo et de reportages photos sur la Routo
  - Participation à des salons
  - Réalisation d'une carte de la Routo et organisation de sa diffusion

# Vos contacts



## Conseil Départemental 04

- Itinéraire La Routo

Anne RINJONNEAU  
T 04 92 30 08 77  
anne.rinjonneau@le04.fr



## AD 04

- Campagne de promotion La Routo

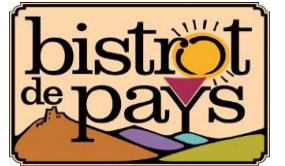
Florence VITI BERTIN / Eric OLIVE  
T 04 92 31 82 06  
florence.viti@ad04.fr



# La qualité dans l'accueil des clientèles outdoor :

- Tour d'horizon des principales marques et labels
- Action « Outdoor Off » : le dispositif d'accompagnement des professionnels

# Tour d'horizon des principales marques et labels



Clef Verte





# Qualité Tourisme



- Qualité Tourisme™ valorise l'engagement des professionnels en faveur d'un accueil et de prestations de qualité.
- Marque nationale, délivrée pour 5 ans par l'Etat, avec contrôle indépendant (visite mystère)
- 1 référentiel par grand type d'activité : hôtellerie, hotel-restaurant, HPA, chambre d'hôte, gîte de groupe, village de vacances, résidence de tourisme, restaurant, restaurant de plage, café/bar/brasserie, lieu de visite dont musée, visite d'entreprise, activités sportives et de loisir, commerce, agences de location saisonnières, palais des congrès, port de plaisance, etc.
- Des clients plus satisfaits par rapport aux moyennes française et euro-méditerranéenne:
  - sur le rapport qualité-prix : 66 % supérieure
  - sur l'accueil du personnel : 50 % supérieure
  - sur la qualité générale : 20 % supérieure
  - sur l'intention de revisite : 12 % supérieure

## Contact

**CCIT04**

**Fabienne PAUL**

**AD 04**

**Bernard CHOUIAL**

# Accueil Vélo

une marque nationale qui garantit un accueil et des services de qualité auprès des cyclistes le long d'itinéraires cyclables balisés et sécurisés.

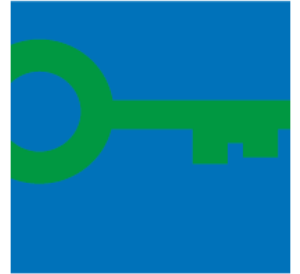


C'est une garantie pour le touriste à vélo de :	C'est une valeur ajoutée pour le professionnel :
Se trouver à moins de 5 kms d'un itinéraire à vélo balisé et sécurisé inscrit soit dans le Schéma régional soit dans le Schéma départemental	Adapter ses équipements et services aux attentes de la clientèle et développer son CA
De disposer d'équipements adaptés : abri à vélos sécurisé, kit de réparation, système de recharge des VAE	Entrer dans un réseau national de prestataires qualifiés et bénéficier des actions de promotion de France Vélo Tourisme
De bénéficier d'un accueil attentionné : informations et conseils utiles (circuits, météo)	Améliorer la visibilité de son établissement sur les sites web institutionnels du tourisme et auprès des Tours Opérateurs
De disposer de services adaptés aux cyclistes : transfert de bagages ...	Renforcer l'attractivité de la région sud PACA et des AHP en tant que destinations touristiques vélo

## Contact

**AD04**  
**Philippe LEOUFFRE**  
**T 04 92 31 82 22**  
**philippe.leouffre@ad04.fr**

# Clef Verte



Clef Verte

- Ecolabel : label environnemental international
- Cible : hébergements touristiques et restaurants
- Critères :
  - Mise en œuvre d'une politique environnementale et d'une démarche socialement responsable,
  - Gestion intelligente des déchets (réduction à la source, collecte et recyclage),
  - Maîtrise des consommations d'énergie et d'eau,
  - Achats responsables (en particulier pour l'alimentation et l'entretien),
  - Sensibilisation active de la clientèle.
- Contrôle par un auditeur

## Contact

**CCIT04**

**Fabienne PAUL**

**T 04 92 30 80 99**

**f.paul@digne.cci.fr**

# Ecolabel européen



- Ecolabel européen : certification environnementale et sociétale
- Cible : hébergements touristiques
- Il conjugue service de qualité et écologie
- Il garantit que l'hébergement contribue activement à :
  - L'utilisation des sources d'énergie renouvelables,
  - L'économie d'énergie et d'eau,
  - La réduction des déchets,
  - L'amélioration de l'environnement local,
  - La lutte active contre le gaspillage alimentaire,
  - Le développement du tissu économique local.
- Contrôle par l'AFNOR tous les 2 ans

## Contact

**CCIT04**

**Fabienne PAUL**

**T 04 92 30 80 99**

**f.paul@digne.cci.fr**

# Esprit Parc National



- Marque destinée aux acteurs économiques des territoires qui se mobilisent autour d'une même stratégie et d'une même ambition pour valoriser leurs produits et/ou services.
- Engagée dans le respect de l'environnement et la protection des territoires, porteuse d'un message de solidarité car privilégiant l'économie locale.
- Elle est pour le consommateur un signe de confiance et d'appartenance.

## Contact

**Parc du Mercantour**

**Sophie POUDOU**

**T 04 93 16 50 86**

**Sophie.poudou@mercantour-  
parcnational.fr**

# Valeurs Parc Naturel Régional



PARC NATUREL RÉGIONAL  
DU VERDON

- Marque ouverte aux : hébergements & prestataires de loisirs/découverte
- Reconnaît leurs engagements intégrant la préservation de l'environnement et la découverte des patrimoines locaux. Ces professionnels sont fortement attachés à leur territoire. En véritables "ambassadeurs", ils transmettent avec plaisir leurs connaissances et font découvrir autrement le Parc naturel régional du Verdon.

## Contact

**PNR du VERDON**

**Gwénael SABY (hébergements)**

**gsaby@parcduverdon.fr**

**Odile GUILLARD (prestataires loisirs)**

**oguillard@parcduverdon.fr**



# Gite de France



- Label de qualité généraliste pour la location saisonnière
- Une charte qualité
- Un accompagnement pour optimiser l'activité

# CléVacances



- Label de qualité généraliste pour la location saisonnière
- Une charte qualité
- Un contrôle tous les 4 ans
- Un accompagnement pour optimiser l'activité

## Contact

**GITE DE FRANCE AHP**  
**T 04 92 31 30 40**  
**delphine@gites-de-france-04.fr**

## Contact

**CLEVACANCES PROVENCE**  
**Kareen PILMANN**  
**T 06 45 60 46 20**  
**kareen@clevacances-sud-est.com**

# La RouTO



- Marque déposée en 2012
- Objectif : mettre en place un réseau de professionnels autour de La RouTO (restaurateurs, hébergeurs, bagagistes, etc.) sur le modèle de l'association Stevenson qui gère le GR70
- Déploiement de la marque : à partir de 2021

## Contact

**Maison de la Transhumance**  
**Patrick FABRE**  
**T 06 30 51 44 63**  
**[patrick.fabre2@aliceadsl.fr](mailto:patrick.fabre2@aliceadsl.fr)**

# Bistrot de Pays



- Le Bistrot de Pays a pour but, à travers un réseau local d'animation, de contribuer à la conservation et à l'animation du tissu économique et social en milieu rural par le maintien – ou recreation – du café de village multiservices de proximité.
- Cible : cafés, bistrot et autres débits de boissons
- Marque nationale, obtenue pour 5 ans
- Respect de la Charte Bistrot de Pays :
  - Critères généraux adossé au référentiel Qualité Tourisme
  - Critères spécifiques aux Bistrot de Pays
- L'établissement bénéficie de la dynamique d'un réseau et d'actions de promotion

## Contact

**CCIT04**

**Fabienne PAUL**

**T 04 92 30 80 99**

**[f.paul@digne.cci.fr](mailto:f.paul@digne.cci.fr)**

# Maitre Restaurateur



- Seul titre délivré par l'Etat pour la restauration
- Il reconnaît les compétences et le professionnalisme du restaurateur de métier, contribue à l'amélioration de la satisfaction de la clientèle
- Attribué pour 4 ans après un audit de contrôle
- Public concerné : restaurant (tout type de cuisine)
- Les 3 engagements :
  - Réaliser une cuisine faite maison à partir de produits bruts, majoritairement frais.
  - Etre un professionnel diplômé et/ou ayant une expérience professionnelle significative.
  - Offrir un accueil et un service de qualité.

## Contact

**CCIT04**  
**Fabienne PAUL**  
**T 04 92 30 80 99**  
**f.paul@digne.cci.fr**

# Dispositif d'accompagnement des professionnels

- Objectif
  - **Renforcement des compétences des acteurs et professionnels du tourisme**
- Activités ciblées :
  - **Hébergement, restauration, café/bar/brasserie**
  - **Activités de pleine nature**
  - **Lieu de visite** (hors visite d'entreprise)
- Dispositif commun CCIT 04 / AD 04
  - **Une même méthodologie**
  - Axée sur
    - **Des ateliers de sensibilisation, formations**
    - **Qualité Tourisme**
- **Dispositif gratuit, places limitées**
- **Mise en œuvre : 2020-2022**

# Dispositif d'accompagnement des professionnels

- Ateliers de sensibilisation (2020)
- Orientation vers des marques/labels Qualité (2020-2022)
- Accompagnement spécifique vers la marque Qualité Tourisme (2020-2022)
- Ateliers de formation (2021-2022)



# Dispositif d'accompagnement des professionnels



- **Déploiement de la marque Qualité Tourisme** auprès des professionnels qui sont situés sur l'itinéraire La ROUTO (3 kms maxi)
- Les étapes du dispositif :
  - Pré-audit avec remise d'un rapport et d'un plan d'action
  - Suivi du plan d'action
  - Accompagnement individuel ou collectif (information, formation, coaching)
  - Visite du client mystère
  - Accompagnement aux levées des non conformités sur les critères rattrapables
  - Accompagnement individuel ou collectif (information, formation, coaching)
  - Présentation au Comité de Gestion de la Marque & labellisation
  - Suivi intermédiaire (à 3 ans)

# Vos contacts

**CCIT 04**



- Hébergements

Hotel, Hotel-Restaurant, Camping, Chambre d'hôte, Gite d'étape et de groupe

- Restaurants

- Cafés/Bars/Brasseries

Fabienne PAUL  
T 04 92 30 80 99  
f.paul@digne.cci.fr

**AD 04**



- Activités de pleine nature

Centre équestres, sports d'eau vive et aériens, accompagnateur VTT, guide de haute montagne, etc.

- Lieux de visite

Bernard CHOUIAL  
T 04 92 31 82 19  
bernard.chouial@ad04.fr

Merci pour votre attention !