

**VENDÉE  
EXPANSION**  
à cœur d'être avec vous



— DÉPARTEMENT INGÉNIERIE  
TOURISTIQUE ET DE PROJETS

CAHIER DE SERVICES





# SOMMAIRE

|                                               |       |
|-----------------------------------------------|-------|
| Formation gîtes et Chambres d'Hôtes           | 04-05 |
| Open System                                   | 06    |
| Audit site Internet                           | 07    |
| Le Scan 360°                                  | 08    |
| Le classement                                 | 09    |
| Destination d'Excellence                      | 10    |
| La valise verte                               | 11    |
| Les labels : Clef Verte et Éco label européen | 12    |
| Accueil des touristes à vélo                  | 13    |
| Label Tourisme & Handicap                     | 14    |
| Chiffres clés à votre disposition             | 15    |

# FORMATION GÎTES ET CHAMBRES D'HÔTES

*Nouveau, Vendée Expansion propose un programme de formation personnalisé, destiné aux porteurs de projets de gîtes et chambres d'hôtes, et aux propriétaires en activité. Ce parcours permet à chacun de réfléchir à son rythme et selon ses besoins à l'émergence ou au développement de son projet.*

## **Pour les porteurs de projet : Une réunion d'information mensuelle, porte d'entrée vers l'accompagnement**

- Une réunion d'information d'une durée de 3 heures, organisée par Vendée Expansion.
- Toutes les thématiques liées à la création ou reprise de gîtes et chambres d'hôtes sont abordées
- Une réunion reconduite tous les mois pour permettre à chacun de s'inscrire selon ses disponibilités.
- Une présentation des modules de formation

### Pré- Requis

Avoir un projet touristique localisé en Vendée

### Coût

L'inscription à cette réunion est gratuite mais obligatoire et se fait en complétant un court questionnaire



# Pour les porteurs de projet et les propriétaires de gîtes et chambre en activité : le parcours de formation personnalisé, pour être accompagné de A à Z

## Informations Pratiques :

- Des modules en présentiel ou à distance, d'une durée variant de 2 heures à une journée.
- Lieu : Vendée Expansion (33 rue de l'Atlantique à La Roche-sur-Yon), sauf indication contraire.
- L'inscription se fait en choisissant les modules

Il est conseillé de télécharger le programme avant de s'inscrire en ligne, le formulaire d'inscription prenant entre 30 et 45 minutes à compléter.

Programme sur demande ou sur le site internet  
([tourisme.vendee-expansion.fr](http://tourisme.vendee-expansion.fr)  
Rubrique Développer votre activité /  
Locations de vacances / Formation)

## Exemples de modules

Le Tourisme en Vendée  
Statuts juridiques et fiscaux  
La communication  
Entrer dans une démarche durable  
Architecture et Paysage  
Rentabilité des hébergements  
Retours d'expériences  
L'accessibilité pour se démarquer  
Classement et labellisation  
Commercialisation  
Relooker son hébergement

## Pré-Requis

Avoir un projet de Gîtes et / ou Chambres d'Hôtes en Vendée

Être propriétaires de meublé(s) de tourisme et / ou de chambre(s) d'hôtes en activité en Vendée

Minimum 5 pers - Maximum 15 pers

## Coût

Tous les modules sont financés par les intervenants. Seuls les frais de déplacements et de repas (pour les modules à la journée) sont à la charge de l'hébergeur ou porteur de projet inscrit

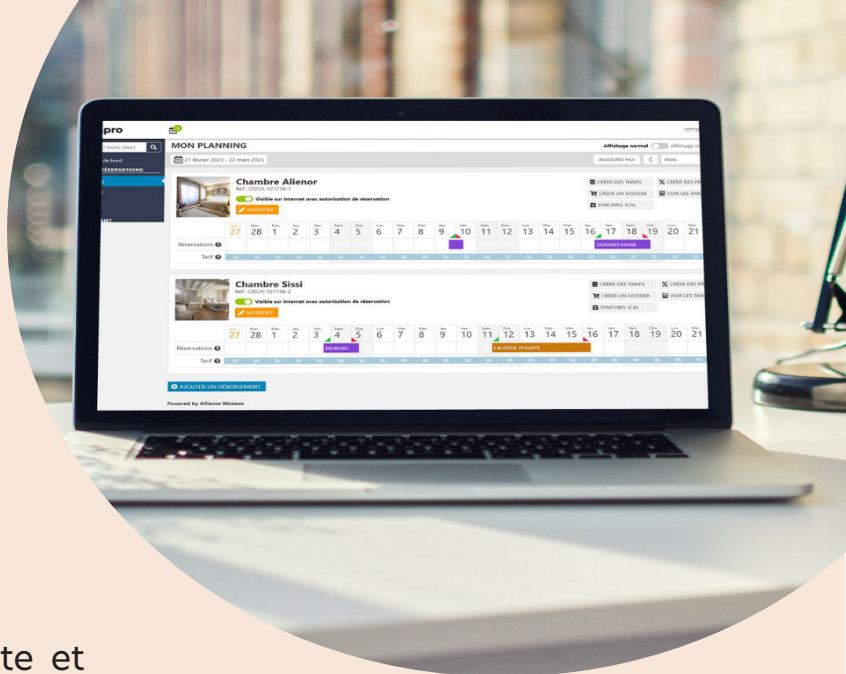
## Votre interlocutrice

**Patricia POTIER**  
Chargée de mission  
[p.potier@vendee-expansion.fr](mailto:p.potier@vendee-expansion.fr)  
02.51.47.61.81 - 07.85.64.41.55

***Vous voulez avoir plus de réservations directes ?***

***Vous voulez intégrer un moteur de réservation sur votre site internet ?***

***Vous souhaitez bénéficier d'un outil de gestion de vos réservations ?***



## **OPEN SYSTEM**

Open System est une solution complète et évolutive pour les hébergeurs qui souhaitent augmenter leurs réservations directes, améliorer leur gestion des réservations et développer leur distribution en ligne. Via l'outil Open Pro, vous pouvez vendre en ligne en toute simplicité et efficacité, tout en offrant une expérience de réservation optimale à vos clients.

### **Les avantages**

- Vendre en ligne 24h/24 et 7j/7 vos prestations touristiques sur votre site internet grâce à un module de réservation performant.
- Développer la distribution en ligne et votre visibilité sur les sites de destination. Notre système de réservation en ligne favorise la mise en relation directe entre le professionnel et le client/internaute.
- Gérer efficacement vos réservations grâce à un outil de gestion complet et intuitif. Vous pouvez facilement suivre les réservations, les paiements et les disponibilités en temps réel.

### **Votre interlocuteur**

**Fabien MARET**  
Chargé de mission  
f.maret@vendee-expansion.fr  
02.51.62.76.85 - 06.48.32.44.39

### **Pré- Requis**

Pour tous les hébergeurs présents dans la base de données touristiques régionale (e-sprit / Tourinsoft).

Deux cas de figure :

- *Vous ne possédez pas de solution de réservation ?*  
Nous vous fournissons l'un des outils Open System adapté à votre activité.
- *Vous êtes déjà équipé d'une solution de réservation ?*  
Vos prestations peuvent être distribuées sur les sites de destination via nos passerelles techniques compatibles avec les principales solutions du marché.

### **Coût**

Vendée Expansion finance le logiciel, la formation et l'assistance.  
Une participation de 3% sur les réservations en ligne est demandée dans le cadre de ce partenariat.

*Vous souhaitez améliorer les performances de votre site internet ?*

*Vous voulez qu'il vous apporte plus de visibilité et plus de ventes ?*

*Vous êtes prêt à vous engager dans une démarche de progrès et à entreprendre des actions correctives ?*



## AUDIT SITE INTERNET

Vendée Expansion réalise pour les professionnels du tourisme des audits de site internet.

Ce diagnostic permet d'évaluer finement les sites internet sur la base de plus de 90 critères, répartis en 5 axes :

- la valorisation de l'offre,
- la relation client,
- l'ergonomie et le graphisme,
- le référencement,
- les médias sociaux et l'e-réputation.

Chaque secteur d'activité (hébergement, restauration, loisirs et institutionnel) dispose d'une grille d'analyse spécifique comprenant des questions détaillées.

Les résultats de chaque étude sont utilisés pour élaborer un rapport détaillé avec radar de notation et recommandations personnalisées.

### Les avantages

- Une analyse approfondie de votre site internet
- Des recommandations personnalisées pour optimiser votre présence en ligne.
- Un accompagnement professionnel sans frais supplémentaires.

Pré-  
Requis

Disposer d'un site internet

Coût

Accompagnement pris en charge par Vendée Expansion

*Pour bénéficier de cet audit, nous vous invitons à faire votre demande directement sur [www.audit-web-vendeeexpansion.fr](http://www.audit-web-vendeeexpansion.fr).*

**Votre interlocuteur**

**Fabien MARET**

Chargé de mission

[f.maret@vendee-expansion.fr](mailto:f.maret@vendee-expansion.fr)

02.51.62.76.85 - 06.48.32.44.39

*Vous souhaitez bénéficier d'un diagnostic complet de votre activité, dans les domaines de la commercialisation, de la promotion, de la décoration, etc. ?*

*Vous avez besoin d'idées pour booster votre activité et rester concurrentiel ?*



## LE SCAN 360°

C'est là que le programme «Scan 360°» de Vendée Expansion entre en jeu. Une visite sur place en compagnie de nos techniciens vous permettra d'obtenir un compte-rendu personnalisé mettant en évidence les atouts et les avantages de votre activité, tout en vous fournissant des pistes de développement pour l'améliorer.

Les thématiques abordées dans le cadre du «Scan 360°» sont entièrement définies par vos besoins spécifiques. Elles peuvent inclure par exemple :

- votre positionnement sur le marché,
- les réglementations en vigueur,
- vos stratégies de communication et de commercialisation,
- l'accessibilité de votre établissement...

### Les avantages

- Bénéficier d'une visite approfondie de son établissement, tant à l'extérieur qu'à l'intérieur, afin de comprendre pleinement l'activité.
- Echanger sur ses problématiques de propriétaires de gîtes ou de chambres d'hôtes (outils de promotion, de communication et de commercialisation)
- Avoir des éclairages quant à la profession
- Bénéficier d'un plan d'actions personnalisé à mettre en œuvre pour booster son activité

### Pré-Requis

Tous les propriétaires de meublé(s) de tourisme et / de chambre(s) d'hôtes en activité en Vendée

### Coût

- Accompagnement pris en charge par Vendée Expansion (déplacement, rédaction d'un compte-rendu et du plan d'actions).
- Déploiement du plan d'action : en fonction des actions à mener définies dans le plan d'actions, l'intervention de professionnels peut être nécessaire et faire l'objet d'une facturation.

### Votre interlocutrice

**Patricia POTIER**

Chargée de mission

p.potier@vendee-expansion.fr

02.51.47.61.81 - 07.85.64.41.55

*Vous avez envie de développer et de fidéliser votre clientèle ?*

*Vous souhaitez garantir un niveau de qualité et de confort de votre hébergement ?*

## LE CLASSEMENT

Le classement de 1 à 5 étoiles des hébergements touristiques est une démarche volontaire mise en oeuvre par Atout France.

Les établissements classés doivent le renouveler tous les cinq ans pour continuer à arborer leurs étoiles.

Afin de vous aider à vous positionner lors d'un premier classement ou d'une montée en gamme, ou simplement confirmer que vous répondez toujours aux critères de votre catégorie, notamment lors des mises à jour de la grille, nous vous accompagnons dans la préparation de l'audit de classement.

### Les avantages

- Un rendez-vous sur site pour analyser les critères et simuler votre niveau de classement.
- Des conseils personnalisés pour répondre aux attentes des grilles officielles, voire corriger les critères pouvant éventuellement faire défaut.

### Votre interlocuteur

**Emmanuel BESSONNET**

Chargé de mission

[e.bessonnet@vendee-expansion.fr](mailto:e.bessonnet@vendee-expansion.fr)

02.51.47.88.29 - 06.88.96.04.34



### Pré-Requis

Exploiter un hébergement touristique (hors meublés gîtes et chambres d'hôtes)

### Coût

Accompagnement pris en charge par Vendée Expansion



***Vous souhaitez améliorer la qualité de votre accueil et de vos services ?***

## **DESTINATION D'EXCELLENCE**

Lancée par l'Etat et portée par Atout France en 2024, le label Destination d'Excellence a pour objectif d'améliorer la qualité de l'accueil et de la visite dans les établissements touristiques Français (hébergements, restauration, lieux de visites ou de loisirs, offices de tourisme, transports). En complément de l'enjeu de qualité de l'accueil et des services, ce label vise à renforcer le niveau d'exigence en matière d'écoresponsabilité.

### **Les avantages**

- Bénéficier d'un regard extérieur sur le fonctionnement de l'établissement.
- Améliorer la satisfaction client.
- Capitaliser sur les points forts et traiter les points faibles.
- Bénéficier d'un outil de management permettant de fédérer les équipes.
- Déterminer des axes de progrès et éventuellement des plans de formation.
- Développer la performance environnementale de l'établissement

### **L'accompagnement**

Cet accompagnement consiste à :

- La réalisation d'un diagnostic du site au regard des critères du label et d'un suivi personnalisé.
- La préparation à l'audit.
- L'accompagnement et le conseil dans la mise en place de mesures correctives.
- La mise à disposition d'outils.



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

#### **Pré- Requis**

Être un site de visite ou de loisirs en Vendée.

#### **Coût**

Accompagnement pris en charge par Vendée Expansion

Coût de l'intervention d'un cabinet externe pour la réalisation de l'audit final - Tarif sur demande

### **Votre interlocutrice**

**Florence MESLET**

Chargée de mission

f.meslet@vendee-expansion.fr

02.51.47.61.82 - 06.83.24.65.76

***Vous avez envie d'engager une démarche environnementale ?***

***Vous souhaitez participer à la transformation du tourisme de demain ?***

## **LA VALISE VERTE**



La Valise Verte s'adresse à tous les hébergements touristiques vendéens (campings, gîtes et chambres d'hôtes, hôtels, villages vacances, résidences de tourisme...). Elle se démarque par son adaptabilité. Chaque Valise Verte est unique et personnalisée en fonction de la volonté de l'hébergeur et du fonctionnement de l'établissement.

### **Les avantages**

- Un accompagnement global et personnalisé en plusieurs étapes :
  - Un état de lieux de la situation environnementale
  - Un rapport d'analyse
  - Un plan d'actions
  - Un suivi
- Un état des lieux à l'instant T pour visualiser la situation d'un établissement vis-à-vis de labels environnementaux.

### **Votre interlocutrice**

**Manon MÉTAIREAU**

Chargée de mission

m.metaireau@vendee-expansion.fr

02.44.40.16.43 - 07.89.04.68.75

### **Pré-Requis**

Exploiter un hébergement touristique

### **Coût**

Accompagnement pris en charge par Vendée Expansion



*Vous souhaitez confirmer votre engagement environnemental par un label ?*

# LES LABELS : CLEF VERTE ET ECO LABEL EUROPÉEN

## La Clef Verte

La Clef Verte est le premier label de tourisme durable international pour les hébergements touristiques et les restaurants. Les établissements labellisés s'engagent dans une démarche environnementale performante avec pour objectif d'évoluer en permanence vers les meilleures pratiques recommandées par l'ecolabel Clef Verte.

## Ecolabel Européen

L'Ecolabel Européen Hébergement touristique, est le seul label écologique officiel commun à l'ensemble des pays de l'Union européenne. Il permet de valoriser l'engagement des hébergeurs et d'être repéré par les voyageurs en quête de vacances écoresponsables.

## Les avantages de ces labels

- Mise en oeuvre d'une politique environnementale
- Gestion intelligente des déchets et maîtrise des consommations d'énergie et d'eau
- Sensibilisation de la clientèle
- Différenciation de la concurrence



### Pré- Requis

Tous les types d'hébergements touristiques (de la chambre d'hôtes au village vacances)

### Coût

- Accompagnement pris en charge par Vendée Expansion
- Clef Verte et Ecolabel Européen : variable selon la capacité d'accueil de l'hébergement



## Votre interlocuteur

**Emmanuel BESSONNET**

Chargé de mission

e.bessonnet@vendee-expansion.fr  
02.51.47.88.29 - 06.88.96.04.34

***Vous souhaitez diversifier votre clientèle et valoriser votre établissement en accueillant des cyclotouristes ?***

# ACCUEIL DES TOURISTES À VÉLO

« Accueil Vélo » est une marque nationale dont l'objectif est de valoriser les prestataires touristiques et de loisirs proposant un accueil et des services adaptés aux attentes des touristes à vélo et se situant à moins de 5km d'un itinéraire cyclable.

## Les avantages

- Se faire connaître auprès d'une nouvelle clientèle : le tourisme à vélo est une tendance en plein essor et répondant aux enjeux d'un tourisme plus durable.
- Bénéficier d'une communication spécifique : en étant labellisés «Accueil Vélo» vous êtes référencés sur des supports de promotion spécifique dédiés au vélo (carte Vendée Vélo, site <https://vendeevelo.vendee-tourisme.com/>, site de France Vélo Tourisme, site de la Vélodyssée, de la Vélo Francette...)
- Faire partie d'un réseau départemental et national : la Vendée compte plus de 200 prestataires «Accueil Vélo».

## Votre interlocutrice

**Florence MESLET**  
Chargée de mission  
f.meslet@vendee-expansion.fr  
02.51.47.61.82 - 06.83.24.65.76

### Pré- Requis

- Vérifiez au préalable que vous répondez bien aux critères de la marque en téléchargeant le guide pratique «Accueil Vélo» sur <https://tourisme.vendee-expansion.fr/>
- Faites une demande de labellisation auprès de Vendée Expansion sur <https://tourisme.vendee-expansion.fr/>

### Coût

- Accompagnement pris en charge par Vendée Expansion
- Adhésion à la marque Accueil Vélo : 200 € pour 3 années de labellisation.



***Vous souhaitez afficher au grand public les aménagements réalisés en faveur de l'accessibilité de votre hébergement aux personnes en situation de handicap ?***

## **LABEL TOURISME & HANDICAP**

Tourisme & Handicap® (T&H) est la seule marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme qui s'engagent dans une démarche de qualité ciblée sur l'accessibilité aux loisirs et aux vacances pour tous.

La marque a deux objectifs :

- Répondre le mieux possible aux attentes et besoins des personnes en situation de handicaps (auditif, mental, moteur et visuel)
- Afficher visiblement les aménagements réalisés pour répondre au mieux aux critères réglementaires de l'accessibilité

### **Les avantages**

- Bénéficier d'une visite conseil visant à évaluer les degrés d'accessibilité de votre établissement.
- Échanger sur les problématiques d'accessibilité pour mieux connaître les besoins des touristes concernés.
- Bénéficier d'une visite d'évaluation permettant d'obtenir la marque nationale «Tourisme & Handicap» pour 5 ans.
- Obtenir un logo assurant la promotion de la marque et de l'accessibilité de votre hébergement.
- Profiter des outils de communication assurant la promotion de la marque (site internet).



### **Pré-Requis**

Tous les propriétaires d'un hébergement touristique, conforme avec la réglementation en vigueur (déclaration/ classement et réglementation des établissements recevant du public le cas échéant) en activité en Vendée.

### **Coût**

- Accompagnement pris en charge par Vendée Expansion (déplacement, rédaction d'un compte-rendu et du plan d'actions)
- Visite d'évaluation ou de renouvellement facturée de 260 à 320€ selon le type d'hébergement (nous consulter)

### **Votre interlocutrice**

**Patricia POTIER**

Chargée de mission

p.potier@vendee-expansion.fr

02.51.47.61.81 - 07.85.64.41.55

*Vous avez besoin de chiffres-clés pour développer votre activité ?*

*Vous recherchez des données sur votre secteur d'activité ou sur votre territoire pour mettre en place des plans d'actions qui serviront votre stratégie ?*

# CHIFFRES-CLÉS À VOTRE DISPOSITION

Le Service Observation de Vendée Expansion a pour objectif de produire et diffuser des données à vocation territoriale et touristique afin de développer et orienter votre activité.

## Nos missions

- Recueil, traitement et exploitation de bases de données
- Production et publication de travaux d'analyse et de recherche
- Partenariat sur des projets mutualisés d'observation

## A votre disposition

- L'accès aux données départementales via nos différentes études présentes sur notre site internet Vendée Expansion:
  - Chiffres-clés du tourisme,
  - Capacité d'accueil,
  - Fréquentation touristique,
  - Conjoncture touristique,
  - Etudes thématiques (vélo ; hébergement ; clientèle...).
- L'analyse de votre demande via la mise à disposition de données touristiques actualisées et personnalisées (selon disponibilité)



### Pré-Requis

Avoir un projet touristique localisé en Vendée

### Coût

L'ensemble de ces études et notes d'informations sont disponibles gratuitement

## Vos interlocuteurs

### Mélina MOREAU

Chargée d'études statistiques  
m.moreau@vendee-expansion.fr  
02.51.44.91.05

### Jordan TUFFIER

Chargé d'études statistiques  
j.tuffier@vendee-expansion.fr  
02.51.44.99.32



# **VENDÉE EXPANSION**

*à cœur d'être avec vous*

33, rue de l'Atlantique - CS 80206 -  
85005 LA ROCHE SUR YON CEDEX  
Tél : 02 51 44 90 00

**Retrouvez tous nos services et  
nos actualités sur notre site Espace Pro**

[www.tourisme.vendee-expansion.com](http://www.tourisme.vendee-expansion.com)



Réalisation Octobre 2024

Brochure réalisée par Vendée Expansion-SEM - 33 rue de l'Atlantique - CS 80206 - 85005 LA ROCHE SUR YON Cedex - Tél. 02 51 44 90 00 - Fax 02 51 62 36 73 - Au capital de 3 037 045 € - Rcs La Roche sur Yon 546 650 169B - N° d'immatriculation : IM085100007  
info@vendee-expansion.fr - www.vendee-expansion.fr. Tous droits réservés, marque déposée, reproduction interdite. Malgré tout le soin apporté à sa réalisation, ce document peut contenir des erreurs d'impression dont Vendée Expansion ne saurait être tenu pour responsable. Ce document n'est pas contractuel.

Crédits photos : Vendée Expansion - S.BOURCIER - Shutterstock

Conception : Service Ingénierie Touristique et de Projets - Vendée Expansion.



Séparez les éléments avant de trier