
	Association des Maisons d'Amis en France	
	Journal d'informations des adhérents	
	LE BOUQUET	
	Juin 2010 numéro 90	

Ce journal et les numéros antérieurs sont consultables à tout instant sur l'Espace Adhérents du site.

L'été démarre sous de bons offices

Dans ce *Bouquet* : deux informations importantes dont vous devez absolument prendre connaissance.

- Le parlement vient de **supprimer** de façon définitive l'éventualité d'un système de **classement des chambres d'hôtes**, tel que ceux mis en œuvre pour d'autres catégories d'hébergement, notamment les **hôtels**.
- Notre réseau entreprend cet été sa première « **campagne** » **publicitaire** afin de faire connaître son nom et son concept.

Bonne lecture, en vous souhaitant un été chaleureux.

Hervé BOUVANT, président

PAS DE CLASSEMENT POUR LES CHAMBRES D'HÔTES

Un article de loi d'une grande importance

Le Parlement vient de voter une loi dont un article **annule la possibilité de classement** prévue par la loi tourisme de l'an dernier.

Ainsi il est définitivement acquis que l'accueil en chambres d'hôtes ne puisse s'accommoder d'un classement, contrairement aux hôtels, meublés de tourisme ou résidences de loisirs.

C'est une grande victoire pour notre réseau qui défend, depuis sa création en 1997, une pratique et une éthique de l'accueil en chambres d'hôtes chez l'habitant. C'est une suite logique de la reconnaissance de la spécificité de cette activité et des dispositifs législatifs et réglementaires qui ont pris en compte cette spécificité.

Bref rappel chronologique

Lors de son bref passage au Secrétariat au Tourisme, Luc CHATEL avait lancé, en fin d'année 1997, une réflexion sur la problématique du classement des hébergements touristiques et constitué des groupes de travail.

Celui consacré aux chambres d'hôtes avait démontré la non pertinence de classement pour ce type d'accueil (les 4 fédérations Gîtes de France, Fleurs de Soleil, Clévacances et Accueil Paysan étant unanimes sur ce point).

Aucune suite concrète n'avait été donnée à l'ensemble des travaux.

La réforme des classements (loi de juillet 2009)

La loi sur le tourisme de juillet 2010, voulue par Hervé NOVELLI, a remis à plat les systèmes de classement de **tous** les modes d'hébergement, à commencer par celui de l'hôtellerie dont l'obsolescence et l'inadéquation étaient devenues par trop criantes.

Dans une logique cartésienne bien française, les textes ont été établis sur le même schéma pour tous les hébergements : établissement d'un **référentiel** propre à chaque type d'hébergement, classement de **1 à 5 étoiles** d'après une **grille de cotation** prenant en compte tous les points du référentiel, établi par un **audit privé** agréé par le **COFRAC**, organisme accrédité par le Ministère.

La chambre d'hôtes qui n'avait jamais fait l'objet de classement se voyait ainsi attribuer le même dispositif, par simple souci d'égalité devant la loi, pourrait-on dire. Les explications que nous avons données aux Parlementaires (chacun des 577 députés), à la Commission des Lois et au Gouvernement, ont conduit à un amendement qui, s'il gardait le principe d'un *classement* auquel tenaient certains députés se faisant les porte paroles de l'hôtellerie, conditionnait sa mise en œuvre à l'élaboration d'un décret établi avec les organisations représentatives de l'activité.

Voici le texte exact (qui devait être inscrit dans le Code du Tourisme) :

L'Etat détermine les procédures de classement des chambres d'hôtes dans des conditions fixées par décret.

La mise en œuvre de la loi de 2009

Précisons d'abord que les articles, tel que le notre, nécessitant un décret d'application, doivent entrer en vigueur *un an au plus tard* après la publication de la loi (soit 24 juillet 2010). Un référentiel spécifique a donc été établi pour chaque catégorie d'hébergement qui disposait déjà d'un classement (tous hormis la chambre d'hôtes).

La Commission Nationale de l'hébergement touristique créée par la même loi s'est saisie des référentiels au fur et à mesure de leur constitution pour leur donner force de loi. Ce groupe, au sein duquel je suis le représentant unique de notre activité, a ainsi entériné les processus de classement pour cinq catégories d'hébergement touristique.

Restent à ce jour deux types d'hébergement non dotés de procédure réglementaire: celui des **meublés de tourisme**, malgré un certain nombre de difficultés liées aux difficultés de codifier les caractéristiques de maisons particulières, sera opérationnel dans les prochains jours, il rentrera donc dans le délai imposé. Quant aux chambres d'hôte, il faudrait une démarche d'une toute autre nature pour bâtir un référentiel dont l'esprit et le contenu sont à imaginer.

Il est impossible de satisfaire à la condition de délai de mise en œuvre. Mais surtout, et plus fondamentalement, l'idée est maintenant partagée par l'ensemble des partenaires **qu'aucun schéma réaliste de classement n'est envisageable.**

Vote de la loi au Sénat

Face à cette situation, un amendement proposé au Sénat qui a ainsi voté dans sa séance du 10 juin 2010 un texte abrogeant purement et simplement le dispositif de classement instauré pour les chambres d'hôtes. Voici le texte explicatif communiqué en séance, il se passe de commentaires.

Il a été inséré dans la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques le principe d'un classement des chambres d'hôtes déterminé par l'Etat.

La définition de normes standardisées de qualité rencontre, pour ce qui concerne les chambres d'hôtes, des difficultés techniques particulières en raison de la grande variété des modes et des conditions d'hébergement offerte par celles-ci. Ainsi, le système d'accréditation conduirait à des coûts de visite, indispensables pour constater les équipements proposés, tels que le classement ne serait pas demandé. Ce classement peut donc être considéré comme prohibitif, instaurant des exigences non compatibles avec la directive Services que le titre 2 du projet de loi a vocation à transposer.

Enfin, la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques a rendu obligatoire la déclaration en mairie des chambres d'hôtes concourant ainsi à la connaissance et à la lisibilité de cette offre. Il n'apparaît donc pas souhaitable, tant pour la lisibilité de l'offre que pour son développement, que soit mis en place un nouveau classement défini par l'Etat.

Vote de l'Assemblée Nationale

Dès le vote du Sénat, nous sommes intervenus auprès des Députés membres de la Commission des Affaires Economiques devant présenter le rapport de loi lors de son passage à l'assemblée nationale, pour les sensibiliser sur les enjeux de ce texte et leur fournir toutes données complémentaires utiles.

Dans la séance de nuit ce mardi 22 juin, les députés ont voté à l'unanimité la suppression du classement prévu par la précédente loi.

Antinomie entre classement et chambres d'hôtes

Nous avons régulièrement traité et débattu sur ce sujet, notamment en un certain nombre de bulletins du Bouquet, en dénonçant l'inanité évidente des classements variés en étoiles, épis, sardines, mouettes, clés ou oreillers (je n'invente rien).

Un document de synthèse est toujours disponible sur **l'espace adhérent**, rubrique « actualités nationales, argumentaire...année 2007 »

référence www.fleurs-soleil.com/pdf/opportunit%C3%A9-classement.pdf

La proposition émise en conclusion de ce texte est, presque mot pour mot, celle du Gouvernement dans la présentation au Sénat reproduite ci-dessus.

La position de Fleurs de soleil

Depuis 2007 (mais nous n'avions jamais cessé auparavant d'évoquer ce sujet) nous avons mis en garde tous les intervenants politiques et institutionnels sur l'inadéquation de classement de type hôtelier pour les chambres d'hôtes.

Nos efforts n'ont pas été vains puisque nos interlocuteurs sont venus progressivement à partager ce point de vue. Nous avons toujours bien entendu assorti celui-ci de propositions, qui restent toujours à débattre, pour ce que j'appelle faute de mieux la *qualification* de l'activité d'accueil en chambres d'hôtes.

Nous restons donc plus que jamais prêts à continuer d'être une force de propositions sur l'ensemble de dispositifs de qualification des chambres d'hôtes. Je m'attacherai donc à poursuivre les investigations avec deux axes de réflexion :

1) Dans la lignée de l'argumentaire développé au sénat par le Gouvernement, mettre en avant **la lisibilité des offres d'hébergement en chambres d'hôtes** : les descriptifs sur internet, que Fleurs de soleil a inaugurés en mettant en place son site dès sa création en 1997, correspondent parfaitement à cet objectif.

La généralisation des sites personnels pour chaque maison et la multiplication des portails déclinent cette lisibilité de multiples façons.

A cette lisibilité on doit ajouter une dimension supplémentaire qui **doit** qualifier la chambre d'hôtes : celle de la **qualité d'accueil**. Nous avons mis en œuvre un système performant et réaliste d'appréciation de celle-ci, authentifié par la certification ISO 9001.

2) Rapprocher des démarches qualité très lourdes et complètement redondantes. Il y a en premier lieu celle du Ministère du Tourisme connue maintenant sous le nom de Qualité Tourisme pour laquelle nous sommes intervenus dès la naissance du projet il y a plus de 6 années, mais qui n'a jamais débouché pour notre activité.

Pire, elle est battue en brèche par des démarches parallèles officielles sur le plan local (j'en connais bien deux d'entre elles, faites par la région Auvergne et la CCI de Nice) qui conduisent à des débauches de séances de travail et mises au point, à des labels différents mais au contenu voisin, tout cela dans l'inefficacité.

Le plan qualité tourisme est, de plus, dévié de son esprit initial en suscitant des initiatives privées non contrôlées qui, à partir de mise en place d'audits coûteux, peuvent se prévaloir du « label » officiel qualité tourisme. Là aussi comme pour le classement de type hôtelier, de telles démarches conduisent à mettre en avant des établissements professionnels ayant des moyens importants pour financer leur promotion par des labels relativement élitistes et coûteux. A l'encontre de l'esprit de la chambre d'hôte transcrit dans la loi et ses décrets.

Et personne n'a pu m'expliquer à ce jour ce qui différencie ces **grilles comportant de nombreux critères** (chaque label qualité en développe entre 150 et 200 pour qualifier la chambre d'hôtes) et ceux qui sont établis sous forme de **référentiels** dans les systèmes de classement auquel nous venons d'échapper.

Première campagne de publicité des Fleurs de Soleil

Les raisons

La notoriété de notre réseau n'a pu se développer qu'à la « force des poignets » de tous les adhérents qui ont bien voulu s'investir bénévolement. Ne perdons jamais de vue que nous sommes une association 1901 sans aucune subvention, dans laquelle chaque adhérent doit apporter sa contribution pour augmenter la visibilité et la notoriété du réseau, ce qui en retour a aussi des conséquences heureuses pour son propre hébergement.

Ce contrat moral animait clairement les fondateurs et anime toujours un grand nombre d'adhérents. Mais il devient évident que cet esprit s'est grandement estompé, ce qui est recherché avant tout par une majorité d'hôtes susceptibles de choisir notre label, est une publicité par internet et le guide.

Avec le développement du net, sont apparues des formes de commercialisation de plus en plus agressives, on a vu une multiplication d'offres de services. Ainsi l'activité d'accueil en chambres d'hôtes a pris un caractère marchand beaucoup plus marqué, nombre d'ouvertures sont faites par de véritables professionnels de cette activité, qui est pour eux principale.

En d'autres termes le **bénévolat** se perd.

Si l'une des qualités reconnues du réseau est son aptitude à renseigner, à conseiller et aider ses adhérents dans l'ensemble de leur activité y compris les aspects juridiques et fiscaux, la tendance est pour nombre d'entre eux de se comporter en simples assistés et tout attendre du réseau. A commencer par des rentrées financières par un remplissage de leur maison.

Le réseau Fleurs de soleil a acquis une grande réputation auprès des instances du tourisme au point d'être devenu LE représentant de la chambre d'hôtes.

Les maisons agréées sont valorisées par la certification label de qualité certifié ISO qui garantit la qualité de l'accueil.

Le gros problème reste le manque de pénétration auprès du public le plus large.

Il est donc nécessaire de mettre en œuvre des moyens externes pour se faire connaître. Seulement le nerf de la guerre est absent, et il n'y a jamais eu de « budget » publicité.

Nous avons cependant obtenu de grandes publicités gratuites sur d'importants médias nationaux.

La publicité sur Radio Classique

Depuis plusieurs années nous examinons les propositions dites « alléchantes » de régie publicitaires pour médias papier, radio ou télévision, qui sont toutefois nettement hors de portée de nos moyens.

Nombreux sont les adhérents qui nous interpellent voire reprochent de ne rien tenter.

Aussi avons-nous jugé intéressante une proposition que nous avons négociée avec Radio Classique, compte tenu de son coût, de la nature et du profil de ses auditeurs.

Nous avons donc engagé une campagne de spots en début de vacances pour un coût de 3700 € ttc avec la chaîne de radio Radio Classique présentée brièvement :

Sa couverture géographique : depuis une douzaine d'années d'existence, elle s'est bien développée, principalement en secteurs urbanisés qui sont les plus porteurs en termes de visiteurs potentiels.

Son audience, sans atteindre France Inter, a dépassé celle de la France Musique (1 million d'auditeurs, un quart en Ile de France).

La thème est la musique classique « light » (pas de diffusion intégrales mais des extraits à durée limitée) avec quelques séquences d'économie.

Le public présente trois caractéristiques favorables à la fréquentation des chambres d'hôtes, soit une majorité de CSP (catégorie socio professionnelle) élevée (72%) urbains (68%) plus de 50 ans (75%)

Sur une durée imposée (20 secondes) nous avons bâti un message mettant en avant les (bonnes) caractéristiques des maisons Fleurs de soleil.

**Vous pouvez l'écouter sur la page
d'accueil du site <http://www.fleursdesoleil.fr>**

45 spots seront diffusés, branchez vos récepteurs dans les créneaux horaires suivants : du 5 au 9 juillet, puis du 12 au 16 juillet, entre 7heures 30 et 10 heures 30, puis entre 16 heures et 20 heures.

Si vous ne connaissez pas la fréquence d'émission dans votre secteur géographique, allez sur le site radioclassique.fr

Un label pour l'accueil des familles

Les familles avec enfants choisissent traditionnellement le mode d'hébergement en meublés de tourisme pour des raisons évidentes de mode de vie et surtout de cout. On constate cependant un développement certain de la pratique du logement en chambre d'hôte en famille.

Nous vous signalons l'existence d'un nouveau label qualifiant les maisons qui peuvent accueillir des familles.

Il s'agit du label qualité *Famille Family* pour lequel le site famillefamily.com vous apportera les renseignements utiles. Il tient compte de critères d'équipement, de confort, de sécurité et de loisirs orientés vers de jeunes enfants.

Les promoteurs de ce label nous indiquent que les adhérents FdS bénéficieront de conditions réduites d'inscription au label.

Fleurs de Soleil sur Wikipédia

Vous connaissez tous ce site très fréquenté et consulté (il ressort très souvent en première page lors d'une requête sur quelque sujet que ce soit).

C'est une encyclopédie écrite par la « communauté » au sens large du mot. Chacun est libre d'initier une rubrique et son texte est alors reproduit sur la toile.

Un premier problème est que chacun est aussi libre de modifier une rubrique dont il n'est pas l'auteur. Un « modérateur » appartenant à l'organisation wikipédia peut intervenir à tout moment : lors de la mise en service ou lors des modifications, et là, deuxième problème, sa décision est souveraine pour le maintien ou la suppression.

Nous en avons fait l'expérience. Sur l'espace consacré aux « chambres d'hôtes » de wikipédia, où les 4 labels agréés sont cités, nous avons mis en place une présentation de Fleurs de soleil. Celle-ci a été supprimée sans autre forme de procès.

Comme vous pouvez le constater, sur la page principale de la rubrique chambres d'hôtes, on peut accéder aux présentations de Gîtes de France, Clévacances, Accueil Paysan, en cliquant sur leur nom. Celui de Fleurs de soleil (en rouge) donne accès à une page dans laquelle on vous explique que la rubrique Fleurs de soleil a été supprimée par le modérateur Maurilbert parce que c'était une « publicité ». En cliquant sur son nom, vous obtenez la présentation du modérateur Lillois exilé au Québec se nourrissant de Nutella (sic). Plus intéressant, l'onglet « discussion » donne accès à une possibilité de lui écrire et la liste de ses interventions. Deux concernent notre réseau :

31 - échanges lors de notre intervention, demandant une explication, notre site n'ayant aucune publicité (ce n'est pas le cas de celui de GdF) un collègue du modérateur nous répond qu'il est et bienveillant, donc qu'il ne faut pas le critiquer.

191 - message posté le 25 juin par notre ami Robert LAUTH, que je vous laisse lire.

Vous pouvez très bien poster comme lui un message informant du caractère à but non lucratif de notre association 1901, la multiplicité des noms et lieux d'émission aura certainement un impact.