LENS TOURISME

LE SENS DE L'ESSENTIEL



QUALITÉ, CLASSEMENT ET LABELS

ATELIER HÉBERGEURS

JEUDI 20 NOVEMBRE 2025

PROGRAMME
DE VOTRE MATINÉE

POURQUOI LE CLASSEMENT ET LES LABELS SONT-ILS IMPORTANTS

COMMENT CHOISIR UN OU DES LABELS ?

LES CLASSEMENT ATOUT FRANCE & CHAMBRES D'HÔTES RÉFÉRENCE

ACCUEIL VÉLO

TOURISME & HANDICAP

CLEF VERTE

GÎTE DE FRANCE ET CLÉVACANCES

IDENTIFIEZ CE QUE REPRÉSENTE POUR VOUS LE CLASSEMENT OU L'ADHÉSION À UN LABEL POUR VOTRE HÉBERGEMENT

DONNEZ-MOI VOTRE VISION DES PRINCIPAUX POINTS FORTS D'UN CLASSEMENT OU DE L'ADHÉSION À UN LABEL ET LES ENJEUX DANS LA COMMUNICATION ET LA COMMERCIALISATION DE VOS BIENS

POURQUOI LE CLASSEMENT ET L'ADHÉSION À DES LABELS SONT IMPORTANTS EN TANT QU'HÉBERGEURS TOURISTIQUES ?

- GAGE DE QUALITÉ ET DE CONFIANCE POUR LES CLIENTÈLES
- ENGAGEMENT DANS UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE
- MEILLEURE VISIBILITÉ
- DIFFÉRENCIATION SUR LE MARCHÉ



POUVOIR SE DISTINGUER

DANS UNE OFFRE CONCURRENTIELLE ACCRUE QUI PERD PARFOIS LES CLIENTÈLES CAR PEU DE REPÈRES SUR LA QUALITÉ DES HÉBERGEMENTS

LES DONNÉES QUALITÉ RÉCENTES

720 000

Meublés de tourisme actifs (+125% depuis 2016)

179 400

Meublés de tourisme classés
De1* à 5* soit 878 600 lits

51 000

Meublés de tourisme
labélisés Gîtes de France

13 000

Hébergements labélisés Clévacances

7 000

Sites labélisés Accueil Vélo

ATOUT FRANCE
L' Agence de développement touristique de la France

LE CLASSEMENT ATOUT FRANCE

POURQUOI CE CLASSEMENT ?

Le classement des meublés de tourisme
comporte **5 catégories** allant de 1 à 5 étoiles
il est **volontaire** et a **une validité de 5 ans**.

GRILLE DE CLASSEMENT

133 CRITÈRES – 3 GRANDS CHAPITRES :
ÉQUIPEMENTS & AMÉNAGEMENTS
SERVICES AUX CLIENTS
ACCESSIBILITÉ & DÉVELOPPEMENT DURABLE

PEUT ÊTRE COMPARÉ AVEC CLASSEMENT HÔTELIER STANDARD NATIONAUX ET INTERNATIONAUX

LA GRILLE DE CLASSEMENT



LA GRILLE DE CLASSEMENT

LES ÉLÉMENTS PEUVENT ÊTRE COMPARÉS AVEC CEUX DU CLASSEMENT HÔTELIER

STANDARD NATIONAUX & INTERNATIONAUX

LES AVANTAGES DU CLASSEMENT

RASSURER VOS CLIENTS
en valorisant la qualité de votre hébergement

ÊTRE RECONNU ET DISTINGUÉ
dans une offre pléthorique et fluctuante

VALEUR DE TAXE DE SÉJOUR FIXE
Et non plus pourcentage

BÉNÉFICIER D'UN RÉGIME FISCAL PLUS INTÉRESSANT
Abattement de 50% des revenus en microbic

ACCEPTER LES CHÈQUES VACANCES
et gagner une nouvelle clientèle

COMMENT SE FAIRE CLASSER

AUDIT DE VOTRE HÉBERGEMENT PAR UN ORGANISE AGRÉÉ

pour constater la qualité et la conformité des prestations.

Un **organisme institutionnel agréé**

PAS-DE-CALAIS TOURISME

détient une attestation de conformité
pour réaliser les visites de contrôle depuis 2016

VOTRE CONTACT

Corinne CODRON – Classement des meublés de tourisme
03.21.10.34.47 / 07.88.34.48.59

Chambre d'hôtes référence

CHAMBRES D'HÔTES RÉFÉRENCE

POURQUOI CETTE DÉMARCHE ?

Ce dispositif a été créé par la ADN Tourisme afin de permettre aux institutionnels de tourisme de **promouvoir les chambres d'hôtes**, pour lesquelles il n'existe pas de classement, mais proposant une **offre de qualité**.

À la différence des classements et labels, Chambre d'hôtes référence® n'établit pas une échelle de valeur suivant la prestation fournie, mais une garantie de qualité à minima, une assurance pour le client d'être bien accueilli.

GRILLE DE VISITE ET CRITÈRES

3 GRANDS CHAPITRES :

CRITÈRES LIÉS À L'ENVIRONNEMENT ET AUX ESPACES COMMUNS
(PETIT DÉJEUNER – SERVICES – ÉQUIPEMENTS ANNEXES ET DE LOISIR – PROPRETÉ – RESPECT DE L'ENVIRONEMENT)
CRITÈRES D'UNE CHAMBRE DOUBLE OU FAMILIALE
CRITÈRES D'UNE SUITE

COMMENT ENTRER DANS LA DÉMARCHE ?

AUDIT DE VOTRE HÉBERGEMENT PAR PAS-DE-CALAIS TOURISME

(Porteur de la démarche pour le département)

Constater la qualité et la conformité des prestations.

VOTRE CONTACT

Corinne CODRON – Référente Chambres d'Hôtes Référence
03.21.10.34.47 / 07.88.34.48.59

LA LABELLISATION ACCUEIL VÉLO

POURQUOI CETTE DÉMARCHE ?

Accueil Vélo, avec 7000 offres en France, est une marque nationale qui garantit un accueil et des services de qualité le long des itinéraires cyclables pour les cyclistes en itinérance.

Accueil Vélo, c'est la garantie pour le cycliste d'un établissement :
Situé **à proximité d'un itinéraire vélo**
Disposant d'**équipements adaptés aux cyclistes** : abri vélo sécurisé, kit de réparation
Avec un **accueil chaleureux** (informations pratiques, conseils, itinéraires, météo etc…)
Qui fournit des **services dédiés aux voyageurs à vélo** : transfert de bagages, lessive et séchage, location et lavage vélo

GRILLE DE VISITE ET CRITÈRES

LES SITES ACCUEIL VÉLO SUR LA DESTINATION

COMMENT SE FAIRE LABELLISER

AUDIT DE VOTRE HÉBERGEMENT PAR PAS-DE-CALAIS TOURISME

(Porteur de la démarche pour le département)

Constater la qualité et la conformité des prestations.

VOTRE CONTACT

Sophie BRISSAUD – Référente Cyclotourisme et Randonnée
03.21.10.34.73 / 07.88.89.47.55



LA LABELLISATION TOURISME & HANDICAP

POURQUOI CETTE DÉMARCHE ?

La marque d'état « Tourisme et Handicap » a vu le jour en 2001.
Elle s'inscrit dans la démarche d'intégration des personnes en situation de handicap en termes d'accueil et d'accessibilité

DEUX OBJECTIFS :

TOURISME & HANDICAP

Apporter une information fiable, descriptive et objective de l'accessibilité des sites
et équipements touristiques en tenant compte de tous les types de handicaps (auditif, mental, moteur ou visuel)

Développer une offre touristique adaptée
et intégrée à l'offre généraliste.

POURQUOI CETTE DÉMARCHE ?

Six grilles de labellisation
(une grille correspond à une filière)
encadrent la procédure de labellisation depuis le 1er février 2022

Les critères de la grille de labellisation sont répartis en deux catégories :
Critères obligatoires et Critères confort d'usage.

RÉFÉRENTIEL HÉBERGEMENT

LES GUIDES PRATIQUES
POUR CHAQUE CATÉGORIE DE HANDICAP

COMMENT SE FAIRE LABELLISER

VISITE DE VOTRE HÉBERGEMENT PAR PAS-DE-CALAIS TOURISME

(Porteur de la démarche pour le département aux côtés de APF France Handicap)

Constater la qualité et la conformité des prestations.

VOTRE CONTACT

Corinne CODRON – Évaluateur de la marque Tourisme et Handicap
03.21.10.34.47 / 07.88.34.48.59

Clef Verte

LA LABELLISATION CLEF VERTE

POURQUOI CETTE DÉMARCHE ?

Le label Clef Verte adopte une approche transversale
des enjeux environnementaux,
articulée autour de sept thématiques clés.

Chacune d'elles répond à des objectifs précis
et s'inscrit dans une dynamique d'amélioration continue.

Les critères du label Clef Verte sont établis au niveau international
par la Foundation for Environmental Education et revus tous les 5 ans pour tenir compte des progrès technologiques et des enjeux environnementaux.

Les critères Clef Verte sont **régulièrement réévalués** afin de conserver l'avant-gardisme et de satisfaire aux nouvelles exigences environnementales de la Fondation pour l'Education à l'Environnement (FEE) à l'international et de Teragir en France.

POURQUOI CETTE DÉMARCHE ?

Chacun des hébergements du label bénéficie d'une visite de labellisation, pour vérifier sa conformité avec la charte qualité Clévacances.

Cette dernière comporte près de 119 critères :

POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE
SENSIBILISATION DES CLIENTS À L'ENVIRONNEMENT
GESTION DE L'ÉNERGIE
GESTION DE L'EAU
GESTION DES DÉCHETS
ACHATS RESPONSABLES
CADRE DE VIE
BONNES PRATIQUES

GRILLE DE CRITÈRES

COMMENT SE FAIRE LABELLISER

AUDIT DE VOTRE HÉBERGEMENT PAR LA CCI ARTOIS

Constater la qualité et la conformité des prestations.

VOTRE CONTACT

Catherine DELPLANQUE-PÉCOUT – Conseillère Entreprise Commerce et TourismeAuditeur Clef Verte
03.21.23.95.50 / 06.19.20.58.71

LA LABELLISATION GÎTES DE FRANCE

POURQUOI CETTE DÉMARCHE ?

Le classement « Gîtes de France » est l'un des plus anciens labels français.

Gîtes de France, label de qualité depuis 1955, est implanté dans chaque département français.
Des équipes d'experts de leur territoire pour aider les vacanciers à trouver la villégiature idéale !

VISIBILITÉ
CRÉDIBILITÉ
FORCE DE COMMERCIALISATION

- Promotion de votre hébergement
- Communication & Webmarketing pour optimiser vos ventes
- Commercialisation de l'hébergement en service de réservation Gîtes de France® (avec ou sans exclusivité)
- Divers services personnalisés et « sur-mesure » adaptés à l'activité de location touristique

POURQUOI CETTE DÉMARCHE ?

Le classement « Gîtes de France »

Il agrée des hébergements en leur accordant un classement en « épis » sur 5 niveaux (de 1 à 5 épis)

RÉFÉRENTIELS HÉBERGEMENTS

COMMENT SE FAIRE LABELLISER

AUDIT DE VOTRE HÉBERGEMENT PAR GÎTES DE FRANCE DU PAS-DE-CALAIS

Constater la qualité et la conformité des prestations.

VOTRE CONTACT

Anne-Julie GHESQUIÈRE – Directrice Gîtes de France du Pas-de-Calais
03.21.10.34.82 / 06.10.40.54.78

CléVacances
LOCATIONS & CHAMBRES D'HÔTES

LA LABELLISATION CLÉVACANCES

POURQUOI CETTE DÉMARCHE ?

Clévacances est un label de qualité 100% français, spécialisé dans la location d'hébergements de vacances. Depuis 1995, Clévacances des logements vérifiés et contrôlés répondant à une Charte Qualité,

Depuis sa création, le label Clévacances s'engage à offrir aux voyageurs une expérience de séjour inoubliable en misant sur la qualité irréprochable de ses hébergements. La qualité est bien plus qu'une promesse, c'est une exigence qui se traduit par une sélection rigoureuse de chaque hébergement et un suivi constant pour maintenir des standards élevés. Que ce soit pour des vacances en famille, entre amis ou en couple, chaque lieu certifié Clévacances garantit confort, sécurité et fiabilité.

Pour le client, choisir Clévacances, c'est avoir la liberté de **réserver et payer en ligne** ou **en direct** en prenant contact avec le propriétaire.

POURQUOI CETTE DÉMARCHE ?

Chacun des hébergements du label bénéficie d'une visite de labellisation,
pour vérifier sa conformité avec la charte qualité Clévacances et la communication d'un classement d 1 à 5 clefs



Cette dernière comporte près de 300 critères :

CONFORT ET ÉQUIPEMENTS

SITUATION ET ENVIRONNEMENT
(découverte des régions, conseils personnalisés de visites et activités)

ASSISTANCE ET ACCUEIL DE LOCATION TOURISTIQUE

GRILLE DE CRITÈRES

COMMENT SE FAIRE LABELLISER

AUDIT DE VOTRE HÉBERGEMENT PAR PAS-DE-CALAIS TOURISME

constater la qualité et la conformité des prestations.

VOTRE CONTACT

Corinne CODRON – Référente Tourisme & Handicap
03.21.10.34.47 / 07.88.34.48.59



COMMENT CHOISIR UN OU DES LABELS ?

COMMENT ORIENTER SES CHOIX ?

CONSEIL PRATIQUE

COMBINEZ
UN LABEL QUALITÉ
ET UN LABEL THÉMATIQUE
POUR MAXIMISER VOTRE ATTRACTIVITÉ

DANS UN CONTEXTE CONCURRENTIEL FORT
AVEC DES NIVEAUX DE QUALITÉ VARIABLES
LA RASSURANCE ENTRAÎNE PLUS DE VENTES

LE COÛT ET VALIDITÉ DES DÉMARCHES

	CLASSEMENT ATOUT France	CHAMBRES D'HÔTES RÉFÉRENCE	ACCUEIL VÉLO	TOURISME & HANDICAP	GÎTES DE FRANCE	CLÉVACANCES	CLERF VERTE
DURÉE DE VALIDITÉ	5 ANS	5 ANS	3 ANS	5 ANS	5 ANS	5 ANS	5 ANS
COÛT	180,00 €	200,00 €	200,00 €	120,00 €	240,00 €	180,00 €	510,00 €
					adhésion annuelle	adhésion annuelle	cotisation annuelle

DES COÛTS SONT APPLICABLES POUR LES VISITES OU AUDIT DE CLASSEMENT OU DE LABELLISATON

LA VALIDITÉ EST EN GÉNÉRAL DE 5 ANS

PARFOIS DES COTISATIONS OU ADHÉSIONS ANNUELLES POUR LA COMMERCIALISATION

COMMENT ORIENTER SES CHOIX ?

SELON LA NATURE DE VOTRE HÉBERGEMENT

MEUBLÉS DE TOURISME

privilégiez Clévacances ou Gîtes de France pour confort et authenticité

CHAMBRES D'HÔTES

Privilégiez Gîtes de France et Chambres d'hôtes Référence pour l'accueil personnalisé

COMMENT ORIENTER SES CHOIX ?

SELON LA NATURE DE VOS CLIENTÈLES ET LES LES THÉMATIQUES TOURISTIQUES

CLIENTÈLE FAMILIALE

labels garantissant sécurité et équipements adaptés

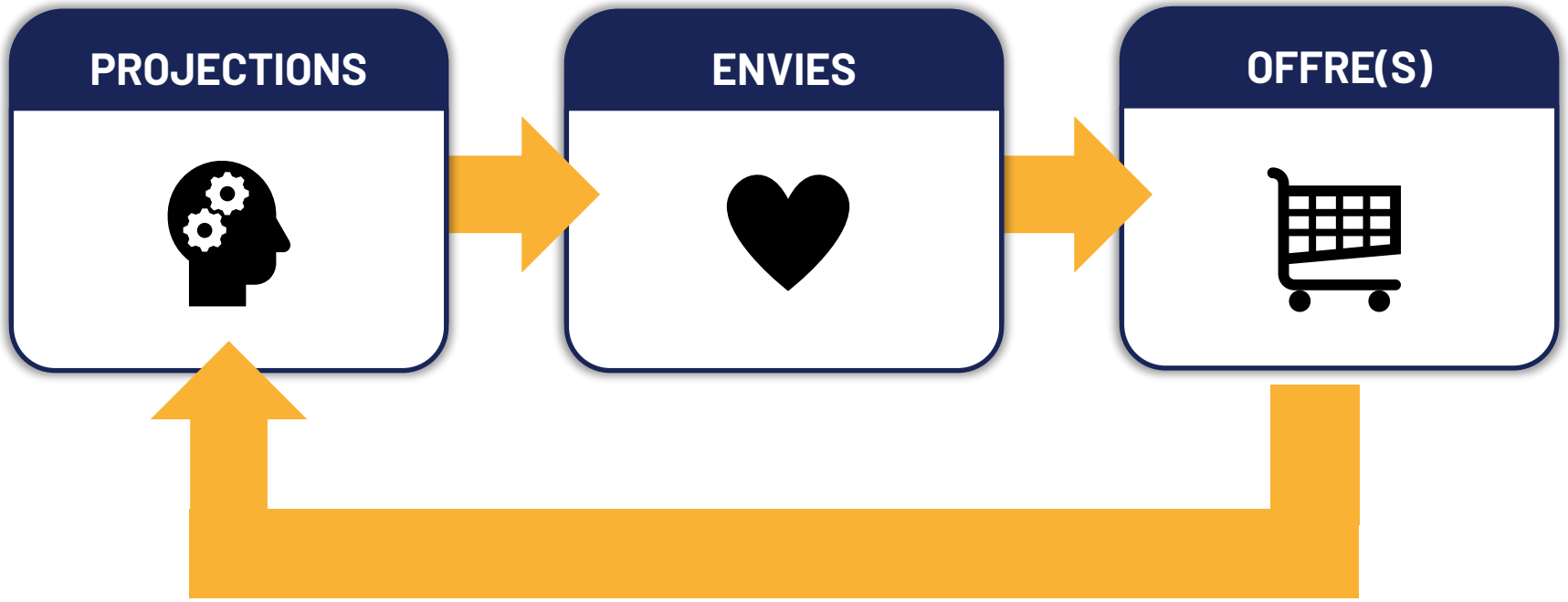
CYCLOTOURISTES

optez pour Accueil Vélo (proximité pistes, services vélo)

ÉCOTOURISTES

Clef Verte pour valoriser votre engagement environnemental

RÉSUMÉ DES BESOINS CLIENTS



LES FRUSTRATIONS, LA NON-CORRESPONDANCE DES PROJECTIONS FREINE LE CLIENT

LENS TOURISME
LE SENS DE L'ESSENTIEL

VISITES
PRIVÉES
PARTENAIRES

SOUTIEN
VISIBILITÉ
PRINT ET WEB

OUTILS
DÉVELOPPEMENT
À DISPOSITION

ACCOMPAGEMENT
TAXE DE SÉJOUR
POUR PLUS DE SÉRÉNITÉ

OLIVIER DUHAMEL
CHARGÉ DE MARKETING ET DES PARTENARIATS / RÉFÉRENT TAXE DE SÉJOUR
03 21 67 66 60
OLIVIER.DUHAMEL@TOURISME-LENS.FR

HTTPS://TOURISME-LENS.FR/ESPACE-PARTENAIRES/

À BIENTÔT