

## **Dernières publications**

# Table du contenu

<b><u>Dernières publications</u></b> .....	<b>1/34</b>
<b><u>Le "slow interior design"</u></b> .....	<b>2/34</b>
<u>Concrètement</u> .....	2/34
<u>Qu'est ce que le « Slow design » ?</u> .....	2/34
<u>Et pourquoi pas le « Slow interior design » pour votre gîte ou une chambre d'hôtes</u> <u>?</u> .....	3/34
<u>Focus sur un exemple concret: le gîte "Tagadah" à Courrière</u> .....	4/34
<u>Documents et liens utiles</u> .....	5/34
<u>Sources, références</u> .....	5/34
<b><u>L'accès à internet ? le cas WiFi</u></b> .....	<b>7/34</b>
<u>Concrètement</u> .....	7/34
<u>Qu'est-ce que le WiFi ?</u> .....	7/34
<u>Quels sont les avantages à proposer le WiFi à vos hôtes ?</u> .....	7/34
<u>Le WiFi gratuit ou le WiFi payant?</u> .....	8/34
<u>Protection du réseau WiFi</u> .....	9/34
<u>La réglementation</u> .....	10/34
<u>Que faire en cas de problème ?</u> .....	11/34
<u>Les tuyaux et astuces</u> .....	11/34
<u>Sources, références</u> .....	12/34
<b><u>En ce qui concerne l'Agence Fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire</u></b> .....	<b>13/34</b>
<u>Concrètement</u> .....	13/34
<u>Qu'est-ce que l'AFSCA ?</u> .....	13/34
<u>Comment se préparer à leur visite?</u> .....	13/34
<u>Que dois-je entreprendre vis-à-vis de l'AFSCA d'un point de vue administratif?</u> .....	14/34
<u>Liste des points contrôlés</u> .....	15/34
<u>Quelques règles</u> .....	15/34
<u>A combien se porte la contribution annuelle?</u> .....	16/34
<u>TARIFS 2015</u> .....	16/34
<u>A quelles exigences d'hygiène dois-je satisfaire (= le système d'autocontrôle)?</u> .....	17/34
<u>1. Traçabilité</u> .....	17/34
<u>2. Système HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points)</u> .....	18/34
<u>3. Quelle est la notification obligatoire?</u> .....	19/34
<b><u>L'E- réputation</u></b> .....	<b>21/34</b>
<u>Concrètement</u> .....	21/34
<u>Quels sont les sites d'avis en ligne?</u> .....	21/34
<u>Pourquoi s'intéresser aux sites d'avis en ligne? Les avantages et les</u> <u>inconconvénients à vous inscrire sur ces sites</u> .....	21/34
<u>Faut-il répondre aux avis en ligne? Comment vous y prendre?</u> .....	23/34
<u>Quelques conseils pour répondre aux avis</u> .....	23/34
<u>Comment savoir s'il s'agit de faux avis en ligne ?</u> .....	24/34
<u>Comment suivre votre e-réputation ?</u> .....	25/34
<u>Sources, références</u> .....	25/34
<b><u>Créer un site web</u></b> .....	<b>27/34</b>
<u>Concrètement</u> .....	27/34
<u>Quels sont les avantages de créer un site internet pour votre gîte ou chambre</u>	

# Table du contenu

## Créer un site web

<u>d'hôtes?</u> .....	27/34
<u>Techniquement, quelle solution privilégier pour créer votre site internet ?</u> .....	28/34
<u>Les tuyaux et astuces !</u> .....	30/34
<u>Quelles sont les contraintes pratiques et légales ?</u> .....	33/34
<u>Documents et liens utiles</u> .....	33/34
<u>Sources, références</u> .....	33/34
<u>Crédits</u> .....	34/34

# Dernières publications

---



# Le "slow interior design"

## Vers une décoration respectueuse de l'environnement

---

L'aménagement intérieur d'un gîte ou d'une chambre d'hôtes est une chose qui se réfléchit amplement et qui doit s'inscrire dans une réflexion globale en fonction de votre style, de vos préoccupations, des caractéristiques du bâtiment, de votre public cible ou de l'ambiance thématique que vous souhaitez lui donner ! Nous ne le répétons jamais assez : réalisez des aménagements à votre image tout simplement !

A l'ère des préoccupations environnementales que nous connaissons, les aménagements éco-responsables interpellent et font de plus en plus d'adeptes.

Ici, nous parlons d'aménagements intérieurs à travers la récupération et la valorisation d'objets et de matériaux de seconde main qui ont la part belle dans cette démarche durable et qui ne sont certes pas synonymes d'aménagement hétéroclite fait de bric à brac ! Un concept novateur à découvrir et peut-être à tester.

## Concrètement

### Qu'est ce que le « Slow design » ?

Le slow design est issu du mouvement « slow » plus global. Ce mouvement « lent » s'est développé à partir de l'idée de « slowfood », imaginée par Carlo Petrini en réaction à l'ouverture d'un énième fastfood à Rome.

On comprend alors que ce mouvement s'oppose de manière générale à notre rythme de vie « fast » et ce dans tous les domaines. Un mode de vie toujours plus rapide mais qui a tendance parfois à en oublier les dégâts collatéraux qu'il provoque : surconsommation, déchets toujours plus nombreux, production ne tenant pas compte de l'impact social ou écologique, perte du lien social dans une course sans fin à travers nos écrans...

Cette philosophie de vie plus lente valorise le fait de prendre le temps. Prendre le temps de faire les choses bien, de faire les choses mieux... et de les apprécier plus. Mieux cuisiner, plus sainement, mieux voyager, plus respectueusement, mieux consommer, plus intelligemment, mieux créer, plus sincèrement...

**Le slow design s'inscrit donc dans cette optique. Créer oui, mais créer bien ! Il favorise la récupération et la valorisation de matériaux, l'artisanat local avec un revenu juste, la qualité de conception, l'originalité, la durabilité.**



Il s'agit d'un style décoratif moderne alternatif à toute tentative de normalisation et de standardisation de l'art décoratif... le slow-design consiste à diminuer progressivement l'utilisation d'objets de décoration issus de l'industrie de masse.

## **Et pourquoi pas le « Slow interior design » pour votre gîte ou une chambre d'hôtes ?**

Ce mouvement est tout à fait compatible avec l'aménagement de votre hébergement à condition de ne pas oublier les principales qualités de réussite que sont l'équilibre, l'harmonie, la chaleur et l'ambiance à votre image. Il permet tout à fait de faire cohabiter l'ancien revisité et le nouveau.

### **Comment vous y prendre ? Quels sont les éléments à prendre en considération pour ne pas rater vos aménagements éco-responsables dans votre hébergement? Quelques trucs et astuces....**

- Faites appel à la récupération et à la valorisation des objets de seconde main. Si ce n'est matériellement pas possible, tournez-vous vers des matériaux écologiques, éthiques et sains.
- Montrez que la récup' n'est pas ringarde et qu'elle peut être tendance.
- Optez pour un style à votre image loin des intérieurs standardisés des multinationales de l'ameublement et de la décoration.
- N'hésitez pas à faire cohabiter la récupération et le nouveau : le mariage entre ces deux genres peut procurer de belles surprises et créations pour votre gîte ou chambre d'hôtes. Vous surprendrez ainsi vos hôtes.
- Veillez à ne pas tomber dans le « bric à brac »: le « slow interior design » prône l'harmonie. Ne vous éparpillez pas dans des styles et réfléchissez bien à votre projet avant d'entreprendre quoi que ce soit.
- Chinez : dans les traditionnelles brocantes, les sites et magasins de seconde main, les ventes aux enchères... quelques liens utiles ci-dessous.
- Si vous n'êtes pas manuel mais que vous souhaitez vous orienter vers des aménagements éco-responsables et que la restauration de vieilles pièces vous semble impossible, faites-vous encadrer, trouvez des personnes susceptibles de vous aider ou des solutions ne nécessitant pas de mettre la main à la pâte (cf. boutiques de seconde main).



## Focus sur un exemple concret: le gîte "Tagadah" à Courrière.

**« *Quand Re-spirer, Re-garder et se Re-poser riment avec Re-store, Re-use et Re-think* », voici la philosophie de Anne-Françoise et Fernand, propriétaires du gîte Tagadah.**

Ils ont mis toute leur énergie à restaurer cette vieille maison en gîte dans un esprit durable avec une volonté de non-gaspillage des ressources alliée à l'intérêt des objets racontant le passé et l'histoire. *« Ce qui fait la particularité de l'endroit est que chaque objet « revisité » a trouvé sa place aux côtés d'éléments neufs. A travers notre démarche, notre volonté est de montrer que l'on peut réutiliser les choses dont plus personne ne veut... tout peut trouver une seconde vie pour autant qu'on le remette en état ou que l'on change sa fonction »* .

Certains aménagements font référence à la Belgique, à l'histoire de la famille... donc, si vous séjournez au gîte « Tagadah », voici quelques exemples éloquentes à découvrir.

- Fans de Bandes dessinées, les planches de vieux albums décorent le mobilier... chaises, table, etc.
- De vieux 45 tours ornent les murs.
- La lampe de la cuisine toute simple : un marqueur indélébile et un abat-jour de type plastique, le tout assorti de la liste de prénoms de chacune des personnes qui ont mis la main à la pâte dans la rénovation du gîte.
- Les tables de nuit : d'anciennes caisses de vins.
- En guise de luminaire pour le séjour : les anciens skis de Anne-Françoise lorsqu'elle était enfant.
- L'escalier : prêt à être jeté, ce vieil escalier a été récupéré pour lui donner une nouvelle jeunesse... des vis en bois sculpté par papy, les barreaux de la rampe faits de morceaux de poutre, etc.
- Un vieux carrelage récupéré.
- ... de la vaisselle récupérée et assortie adaptée à la capacité du gîte !



## Documents et liens utiles

- Ravik boutique à Namur (magasin de seconde main)
- La Ressourcerie de Namur (centre de tri innovant)
- Site internet <http://abricadabroc.be/>
- Le salon Récup'ère <http://www.rustinpeace.be/>
- <http://www.espritchabane.com/>
- <http://www.brocantes.be/>

De nombreuses initiatives et bonnes adresses existent certainement près de chez vous, renseignez-vous et vous dénicherez certainement la perle rare pour votre gîte et chambre d'hôtes.

## Sources, références

- <http://perrinethiry.wordpress.com/category/architecture-dinterieur/>
- <http://www.tagadah.com/>
- Illustrations: © Tagadah





*"Les informations diffusées sur ce site sont données à titre purement indicatif et leurs exactitudes doivent impérativement être vérifiées par celui qui a l'intention d'en faire un usage quelconque. La Fédération des Gîtes de Wallonie décline toute responsabilité (contractuelle ou aquilienne) en cas de dommage subi par un utilisateur suite à la diffusion d'informations malencontreusement erronées, même résultant d'une faute lourde".*



# L'accès à internet ? le cas WiFi

## Une plus-value pour votre hébergement

---

*Il y a plusieurs années, proposer l'accès à internet à ses hôtes était un « plus » considérable et faisait partie de la catégorie « Inattendu » dans la hiérarchie des attentes. Aujourd'hui, cela a bien changé... De plus en plus exigeants, les touristes considèrent ce service comme une prestation attendue, fondamentale, élémentaire et systématique. Opter pour le WiFi est une solution pour améliorer et faciliter l'accès à internet.*

## Concrètement

### Qu'est-ce que le WiFi ?

Le WiFi, c'est un réseau de connexion internet sans fil!

Il permet de relier sans fil plusieurs appareils informatiques (ordinateur, routeur, smartphone, décodeur Internet, etc.) au sein d'un réseau informatique afin de permettre la transmission de données entre eux.

La portée atteint plusieurs dizaines de mètres en intérieur (généralement entre une vingtaine et une cinquantaine de mètres). Ainsi, des fournisseurs d'accès à Internet peuvent établir un réseau WiFi connecté à Internet dans une zone où la concentration d'utilisateurs est plus grande (gare, aéroport, hôtel, train mais également gîtes et chambres d'hôtes). Ce système se matérialise à travers des points d'accès qui sont appelés bornes WiFi, points d'accès WiFi ou "hot spots".

L'ensemble de protocoles de communication sans fil est régi par les normes du groupe IEEE 802.11 (ISO/CEI 8802-11). Par ailleurs, la plupart des industriels produisant des appareils compatibles se sont regroupés dans la "Wi-Fi Alliance" qui certifie la compatibilité des équipements. Son logo est souvent présent sur les appareils et fiches techniques.

### Quels sont les avantages à proposer le WiFi à vos hôtes ?

Passer du temps en famille et faire des activités resteront bien entendu la priorité du séjour mais, en vacances, la majorité des touristes restent connectés... ne l'oubliez pas ! Le boom des médias sociaux, des smartphones, des applications facilitant les activités touristiques,... entraîne une consommation exponentielle d'Internet au quotidien mais également en vacances ou en week-end...



La majorité du grand public en est devenu addict où qu'il soit et recherche l'accès le plus rapide.

Face à ce constant, il est pertinent de proposer le réseau Internet sans fil WiFi à vos hôtes pour les raisons suivantes:

- Il apporte une véritable plus-value à votre gîte ou chambre d'hôtes.
- Il est un facteur déterminant dans le choix d'un hébergement surtout si vous visez un public d'hommes d'affaires.
- Il correspond, à ce jour, à un service de base attendu par les touristes.
- Il est devenu une option incontournable et marque le gage d'un accueil de qualité pour les vacanciers.
- Il permet d'optimiser les services de votre établissement.
- Il constitue la solution idéale en termes de flexibilité, de coût intéressant pour le déploiement et l'utilisation au sein de votre gîte ou chambres d'hôtes.

## Le WiFi gratuit ou le WiFi payant?

L'accès au réseau WiFi peut être proposé soit gratuitement, soit de façon payante. Il ne faut pas confondre ce caractère gratuit ou payant avec le fait de mettre en place un dispositif de protection de l'accès au WiFi. A vous de choisir, mais il est conseillé d'opter pour la formule gratuite mais protégée pour votre hébergement.

### La formule gratuite

Rendre le WiFi accessible gratuitement est d'autant plus pertinent au vu des avantages cités ci-dessus mais aussi parce qu'il est le plus simple. La gestion est réduite au minimum et vous facilitez la connexion de vos hôtes qui, pour la majorité, recherchent un accès gratuit. La mise en place d'un mécanisme de protection est cependant fortement recommandée.

### La formule payante

Si, in fine, vous optez pour une formule payante, il est alors toujours indispensable de mettre en place un mécanisme de contrôle des accès afin de réserver la connexion aux visiteurs qui auront acquitté le montant prévu.



## Protection du réseau WiFi

***Protéger le réseau WiFi, c'est d'abord en réserver l'usage aux personnes que vous souhaitez, mais c'est aussi vous protéger vous-même, tant techniquement en évitant que vos visiteurs n'aient accès à vos propres ordinateurs ou autres dispositifs connectés, que juridiquement en étant capable, en cas de comportement litigieux, de prouver que ce comportement est le fait de vos visiteurs.***

La première mesure de protection à prendre consiste à créer un nom de réseau (SSID en jargon technique) distinct de celui de votre réseau privé domestique. Il faut en effet proscrire absolument d'ouvrir l'accès de votre réseau privé à vos visiteurs qui pourraient ainsi très facilement avoir accès à vos ordinateurs personnels. Cela signifie donc aussi que votre réseau domestique doit lui aussi être protégé, typiquement par la mise en place d'une clé d'accès de type WPA ou WPA-2. Il faut absolument proscrire l'usage de l'ancien mécanisme WEP qui peut être assez facilement contourné. De plus, il convient d'utiliser de préférence une clé complexe avec des lettres majuscules et minuscules, des chiffres et des symboles comme des points, virgules, tirets etc. plutôt que d'utiliser des mots du langage courant.

Exemple : "qBzHco2 :TY.7f". S'agissant d'un code que vous allez encoder une (seule) fois dans vos ordinateurs, tablettes ou smartphones, il peut être assez complexe. Pensez-juste à en conserver une copie en lieu sûr.

**Pour protéger et éventuellement collecter le prix d'accès au WiFi payant, vous avez alors plusieurs solutions :**

### **Le WiFi par code d'accès identique pour tout le monde.**

Ce mode d'accès vous permet de réserver l'utilisation du WiFi seulement aux clients en leur distribuant la clé d'accès WPA ou WPA-2 du réseau (SSID) qui leur est spécifiquement destiné. Indiquez par exemple cette clé sur le reçu ou sur une carte avec le nom du réseau. Il leur sera demandé lors de la première connexion et ne sera plus réclamé ensuite. C'est le même code qui est utilisé par tous les clients. Ici, pour le confort de vos clients, il vaut mieux opter pour une clé plus facile à introduire en évitant les symboles parfois difficiles à produire sur les claviers. Gardez toutefois des majuscules, des minuscules et des chiffres (exemple : « LeSeau6SonQ8 »). Ce mode convient parfaitement à l'accès gratuit mais peut aussi convenir pour un accès payant en ne remettant le code que contre rétribution. Vous ne disposez cependant pas de moyens de contrôler l'usage ou le partage du code avec les clients.

### **Le service Wifi par ticket de connexion.**

Pour avoir un contrôle plus fin de l'usage, il convient de pouvoir donner un code d'accès spécifique à chaque client. Cela permettra notamment de contrôler son usage et de le limiter dans le temps. Il faut alors que le système « hot spot » propose un portail d'accès c'est-à-dire essentiellement une page web qui demandera au client de donner son « login » et son « mot de passe ». Ce portail et ses outils d'administration sont déjà inclus dans certains points d'accès WiFi de qualité professionnelle ou peuvent être gérés via un programme tournant sur un ordinateur qui devra rester allumé en permanence.



La plupart des solutions permettent de créer simplement des tickets de connexion, avec des codes d'accès individuels qui pourront être imprimés avec votre imprimante classique. Une durée de validité est alors indiquée, c'est vous qui la déterminez : 1 heure, 2 heures, 1 semaine, 1 mois, ... Ces tickets pourront être offerts aux clients ou vendus. La totalité des recettes vous revient. Certains systèmes permettent même d'accepter des paiements via carte bancaire mais peuvent parfois prélever des frais pour ce service.

L'installation et la configuration d'un système hot spot nécessitent cependant des connaissances informatiques sérieuses et devront bien souvent être confiées à un professionnel.

### **FON : une solution simple et peu coûteuse.**

Une solution extrêmement simple à mettre en oeuvre et très peu coûteuse mérite d'être signalée : c'est le réseau FON qui a par ailleurs été sélectionné par Belgacom/Proximus pour être intégré à tous les routeurs qu'il installe dans les foyers. Il s'agit fondamentalement d'un réseau de partage de ressources : tout utilisateur qui partage sa connexion avec les autres membres de la communauté a de ce fait accès à tous les hot-spots FON du monde soit à plus de 13 millions de points d'accès !

Pour mettre en oeuvre cette solution dans votre hébergement, il convient de commander en ligne le petit routeur/point d'accès FON SPOT qui ne coûte que 49€ en version « entreprise ». Après une configuration élémentaire (définition d'un nom et de la clé WPA) il est prêt à fonctionner. Vous pouvez choisir entre distribuer la clé WPA ou laisser faire le système qui offrira un accès gratuit à tous les « Foneros » et donc à tous les clients Proximus, et proposera aux autres de prendre un ticket pour une heure, un jour ou cinq jours à un tarif très bas de quelques euros. Dans ce cas, vous disposerez aussi de statistiques d'usage et de la certitude que vos clients seront identifiés pour tous leurs usages de la connexion.

## **La réglementation**

La mise en place d'un réseau WiFi à l'extérieur des bâtiments et sur le domaine public n'est pas totalement interdite, mais soumise à des restrictions drastiques et à une procédure d'autorisation préalable. En revanche, à l'intérieur des bâtiments et à l'extérieur tant qu'il s'agit d'une propriété privée et tant que les émetteurs respectent les limites de puissance des équipements domestiques, vous pouvez faire ce que bon vous semble.

**Qu'en est-il pour les gîtes et chambres d'hôtes ?** Vous êtes dans le cadre de la propriété privée et n'êtes donc pas concernés par la loi du 16 juin 2005 (à condition de rester dans le « domaine privé » et de ne pas déborder sur le « domaine public » = voie publique). La loi prévoit aussi que la fourniture de ces services de télécommunication doit rester accessoire à la prestation principale, ce qui est bien le cas pour nos hébergements.

Il est néanmoins préconisé de prévoir un réseau WiFi un minimum sécurisé : pas d'open WiFi, un login et mot de passe. Dans ce contexte, le propriétaire de gîte ou chambres d'hôtes ne doit pas se déclarer comme opérateur WiFi et se plier à la loi du 16 juin 2005.



## Que faire en cas de problème ?

Il est important de veiller à la sécurité.

Vous n'êtes pas à l'abri de recevoir d'éventuels hôtes malintentionnés qui s'adonneraient à du piratage, des propos déplacés et racistes, des actes de pédophilies, etc. à partir de votre gîte ou chambre d'hôtes en utilisant votre réseau WiFi.

En effet, si vous donnez accès à votre réseau WiFi privé, vos hôtes auront un accès aisé à tous vos ordinateurs... En cas d'abus, vous en seriez responsable et le premier désolé des répercussions négatives.

Il est donc conseillé d'ouvrir un réseau spécifique à votre gîte qui sera protégé par l'une des solutions proposées ci-dessus.

## Les tuyaux et astuces

- La qualité apportée à ce service doit faire preuve d'une attention particulière.
- Veillez au confort d'utilisation en proposant un débit suffisant rapide et une connexion rapide.
- Assurez votre sécurité et la sécurité informatique de vos clients.
- N'hésitez pas à éteindre puis rallumer le point d'accès de temps en temps (tous les mois) : l'accumulation de connexions avec des appareils multiples dégrade parfois les performances ou bloque les nouvelles connexions !
- Si votre hébergement est étendu ou que les murs sont fort épais, il est possible qu'il soit nécessaire de prévoir plusieurs points d'accès (AP), de préférence reliés par câble, et qui fourniront le même service.
- Les combinaisons de solutions techniques sont innombrables et les prix associés sont très variables : il ne faut pas hésiter à se faire conseiller par un professionnel pour pouvoir choisir et installer la solution la plus adaptée.

**Cette fiche a été réalisée avec la précieuse collaboration de [l'Agence Wallonne des Télécommunications](#).**



## Sources, références

- Programme "Wallonie, Destination qualité"
- Site internet Etourisme Info, article "[Comment offrir le WiFi gratuit à ses clients?](#)", 14 juin 2011
- Site internet Comminter, article "Proposer le WiFi dans votre bar, votre commerce, votre gîte"
- Site internet de l'Agence wallonne des Télécommunications, article "[WiFi](#)", 21 octobre 2002
- Site internet Wikipedia
- Site internet [Osmozis](#)
- Site internet de [l'Institut belge des services postaux et des télécommunications](#)

*"Les informations diffusées sur ce site sont données à titre purement indicatif et leurs exactitudes doivent impérativement être vérifiées par celui qui a l'intention d'en faire un usage quelconque. La Fédération des Gîtes de Wallonie décline toute responsabilité (contractuelle ou aquilienne) en cas de dommage subi par un utilisateur suite à la diffusion d'informations malencontreusement erronées, même résultant d'une faute lourde".*



# En ce qui concerne l'Agence Fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire

---

*Vous avez une chambre d'hôtes et servez le petit déjeuner. Certains d'entre vous proposent également la table d'hôtes, ce qui confère un atout supplémentaire à vos chambres. Ces services ne sont pas sans implication car sachez que vous êtes soumis à certaines obligations envers l'AFSCA (l'Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire) qui peuvent vous laisser un goût amer en bouche si vous y dérogez.*

*Alors, restez vigilant car la sécurité alimentaire nous concerne tous !*

## Concrètement

### Qu'est-ce que l'AFSCA ?

L'AFSCA existe depuis 2000 et, en quelques années, elle est devenue une organisation à part entière dans l'ensemble des Services publics belges.

La principale mission de l'AFSCA est de veiller à la sécurité de la chaîne alimentaire et à la qualité de nos aliments afin de protéger la santé des hommes, des animaux et des plantes.

Comme opérateur de la chaîne alimentaire, les chambres d'hôtes sont soumises à l'AFSCA. Les gîtes ne peuvent pas fournir les repas et ne sont donc pas concernés par l'AFSCA.

**Bien que les contrôles de l'AFSCA paraissent contraignants et puissent vous faire peur, ils se veulent au final rassurants sur la qualité des lieux toujours dans une optique de protection de la santé de vos hôtes et de leur bien-être.**

### AFSCA

**(Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire)**

*Centre administratif Botanique*

*Food Safety Center*

*Boulevard du Jardin Botanique 55*

*B-1000 BRUXELLES*

*<http://www.afsca.be/> - Tél: 02/211 82 11*

### Comment se préparer à leur visite?





### **Petit-déjeuner**

Vous offrez seulement le petit-déjeuner

Il s'agit d'un enregistrement

Dans ce cas, il n'y a pas de contrôle de l'AFSCA

### **Table d'hôtes**

Vous offrez plus que le petit-déjeuner

Il s'agit d'une autorisation

Dans ce cas, il y a un contrôle de l'AFSCA

## **Que dois-je entreprendre vis-à-vis de l'AFSCA d'un point de vue administratif?**

### **Si vous offrez uniquement le petit-déjeuner - ENREGISTREMENT**

- **L'enregistrement à l'AFSCA se fait via un formulaire de demande.**
- **Ce formulaire doit être transmis par courrier, par fax ou par voie électronique auprès du chef de l'unité provinciale de contrôle de la province où est située votre chambre d'hôtes. Voir la liste des unités provinciales de contrôle (UPC).**
- **Quel est le coût de l'enregistrement ? Pour connaître le tarif exact de l'enregistrement, nous vous invitons à contacter l'unité provinciale de contrôle de votre province.**

### **Si vous offrez plus que le petit-déjeuner - AUTORISATION**

- **La demande d'autorisation à l'AFSCA se fait via un formulaire de demande.**



- **Ce formulaire doit être transmis par courrier, par fax ou par voie électronique auprès du chef de l'unité provinciale de contrôle de la province où est située votre chambre d'hôtes. Voir la liste des unités provinciales de contrôle (UPC).**
- **Quel est le coût? Vous devez verser une contribution annuelle à l'Afsca. Les montants varient en fonction de l'activité et des éventuels employés à votre service. Nous vous invitons à contacter l'unité provinciale de contrôle de votre province.**
- **Affichage : Vous devez afficher le document d'autorisation de manière visible et accessible de l'extérieur pour le consommateur final.**

#### Où retrouver le formulaire de demande?

Vous trouverez celui-ci sur le site internet [www.afsca.be](http://www.afsca.be) professionnels agréments, autorisations et enregistrements CLIQUEZ sur "**modèle de formulaire de demande pour un enregistrement, une autorisation et/ou un agrément**"

### Liste des points contrôlés

DIS 3299 : hygiène et infrastructure (uniquement lors de l'enregistrement)

DIS 3146 : hygiène et infrastructure (uniquement lors d'une autorisation)

DIS 2439 : autocontrôle

DIS 3000 : réglementation en matière de tabagisme

DIS 3005 : traçabilité

DIS 3229 : notification obligatoire

### Quelques règles

1. Avoir un tablier propre sur soi.
2. Avoir TOUT le dossier de l'AFSCA imprimé et classé à portée de main: tous les documents sont disponibles à la Fédération des Gîtes de Wallonie sur simple demande.
3. Etablir un plan de nettoyage selon leur modèle.
4. Etablir un plan pour les nuisibles (moustiques,..) si il y en a: exemple: montrer les moustiquaires.
5. Préparer la liste des 14 allergènes à mentionner.



**Question de l'agent:** comment procédez-vous à ce sujet?

**Exemple de réponse:** à la confirmation de la réservation par mail, les propriétaires demandent si les hôtes n'ont pas d'allergies particulières ou d'intolérance à un produit particulier.

6. Apposer l'affiche "Se laver les mains" aux toilettes.
7. Savoir exactement comment les produits frais sont transportés. Exemple: dans un frigo-box.
8. Avoir à disposition toutes les factures fournisseurs des produits frais.
9. Avoir la bonne température du frigo (car l'AFSCA la contrôle).
10. Mentionner que tous les déchets sont stockés à l'extérieur et pouvoir montrer les lieux.

## A combien se porte la contribution annuelle?

En cas d'enregistrement: un montant forfaitaire est annuellement imputé comme contribution.

En cas d'autorisation: le montant imputé est une contribution en fonction du nombre de collaborateurs à temps plein (ETP) travaillant avec la nourriture.

## Où peut-on retrouver les montants des contributions ?

Sur le site [www.afsca.be](http://www.afsca.be) - professionnels - financement de l'AFSCA - contributions

Cliquez sur « brochure pour la contribution xxxx (=année) » - Au chapitre « Tarifs xxx » - Au secteur Horeca

Lors de l'enregistrement - regardez dans la colonne: "Uniquement enregistrement (forfaitaire) auprès de l'AFSCA"

Lors d'une autorisation - regardez dans la colonne: "contribution annuelle" ou si vous travaillez avec un SAC (système d'autocontrôle) validé, dans la colonne "contribution réduite (SAC validé)".

## TARIFS 2015

Nombre de personnes	Contribution	Tarif	Starter agrément ou	Simple enregistrement
---------------------	--------------	-------	---------------------	-----------------------



occupées (ETP)		réduit	autorisation AFSCA	AFSCA
aucun	143,27 €	35,82 €	71,63 €	40,29 €
1-4	143,27 €	35,82 €	71,63 €	40,29 €
5-9	229,57 €	57,39 €	71,63 €	40,29 €
10-19	405,63 €	101,41 €	71,63 €	40,29 €
20-49	747,67 €	186,92 €	71,63 €	40,29 €
50-99	1520,89 €	380,22 €	71,63 €	40,29 €
=100	2809,60 €	702,40 €	71,63 €	40,29 €

## A quelles exigences d'hygiène dois-je satisfaire (= le système d'autocontrôle)?

Les exigences hygiéniques se traduisent ici par un système d'autocontrôle légalement obligatoire. A appliquer par tous les opérateurs de la chaîne alimentaire. Il se compose de 3 éléments: **traçabilité, le système HACCP et la notification obligatoire.**

L'autocontrôle est totalement indépendant de l'élément: " demander un enregistrement ou une autorisation " et donc ici aussi, il n'est tenu aucun compte de distinction: "est-ce que je sers juste le petit-déjeuner ou plus que cela" comme base de départ mais bien d'autres.

C'est pourquoi la base de départ d'application est prise ci-dessous par item.

### 1. Traçabilité

La traçabilité est la possibilité de vérifier le chemin parcouru par les denrées alimentaires. C'est nécessaire pour savoir où, dans la chaîne alimentaire, se présente un problème éventuel de sécurité alimentaire.

Base de départ: fournissez-vous directement au consommateur ou fournissez-vous à une autre entreprise.

En tant que logement à petite échelle, vous fournissez en général uniquement directement au consommateur et dans ce cas, vous profitez de l'assouplissement.

En cas d'assouplissement, l'obligation d'application se limite au classement chronologique des documents commerciaux (bons de livraison, bons d'achats, factures,...) :

- Les points suivants doivent au moins être mentionnés sur les factures/bons de livraison : la nature du produit, la quantité, le fournisseur, la date d'achat et/ou de livraison et conservez également les numéros de lot de vos emballages ou la date de conservation du produit.
- Lorsque vous faites des achats sur le marché ou dans un commerce de détail, il n'est pas toujours possible de noter les données d'identification des produits. Dans ce cas, il importe de conserver



dans un registre l'identification du fournisseur et la date d'achat ou de réception (par exemple : un agenda).

- Les documents doivent être conservés au moins 6 mois.

## 2. Système HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points)

Le HACCP est un système où (outre la manipulation sûre de denrées alimentaires dans la pratique = GHP) une analyse est faite des dangers, où les points de contrôle critiques sont contrôlés et où ces points critiques concernent surtout les « températures ».

Base de départ du système : la transformation et/ou la préparation ou non de denrées alimentaires et en outre le caractère périssable des denrées alimentaires.

Etant donné que dans la plupart des cas, les logements à petite échelle offrent, en outre des denrées alimentaires préemballées et/ou non périssables, également des denrées alimentaires « préparées ou transformées » (songez notamment au fait de servir un oeuf sur le plat ou un oeuf cuit dur, des crêpes fraîches,...) vous devrez appliquer ce qui suit : GHP avec HACCP assoupli (=HACCP-light).

Si vous n'offrez que des denrées alimentaires préemballées et/ou peu périssables, vous ne devez alors appliquer que les GHP (bonnes pratiques d'hygiène).

Les **GHP** reviennent à respecter des règles d'hygiène élémentaires en ce qui concerne :

- La conception et l'entretien de l'infrastructure et des équipements ;
- Travailler d'une manière correcte avec les denrées alimentaires, y compris l'emballage, le transport et l'entreposage afin d'éviter la contamination physique, chimique et microbiologique ;
- Le traitement et la gestion des déchets des denrées alimentaires ;
- La prévention des animaux nuisibles et savoir que faire si (des traces de) ces animaux sont constatées ainsi que la lutte contre les nuisibles. Le nettoyage et la désinfection les procédures afférentes (dans le cas des logements à petite échelle : y compris un plan de nettoyage simple) ;
- Le contrôle de la chaîne du froid et (ou de la chaîne du chaud si application) l'enregistrement et le traitement des non-conformités ;
- Votre santé pour autant qu'elle ait un impact sur l'alimentation ;
- L'hygiène corporelle de toute personne entrant en contact avec des denrées alimentaires ;



- Formation du personnel éventuel et de vous-mêmes ;
- La qualité de l'eau utilisée (en cas de puits, également conserver les analyses d'eau).

### **Une attention particulière pour les températures lorsque vous préparez ou transformez des denrées alimentaires.**

Dans la plupart des logements à petite échelle, vous achetez vous-mêmes l'alimentation (sans qu'elle ne soit livrée par une firme à domicile) et il convient d'observer ce qui suit en matière de contrôle et/ou de maîtrise de la température :

- **À « l'achat »** : s'il s'agit d'un produit réfrigéré ou surgelé : contrôler l'affichage digital de la température sur ou dans les comptoirs frigorifiques ou les surgélateurs si possible (par exemple : dans les supermarchés). Si la température s'écarte de la norme (voir tableau des températures), n'achetez pas le produit mais achetez, ce jour-là, le produit ailleurs.
- **En cas « d'entreposage » chez vous à la maison** : il peut s'agir d'entreposage réfrigéré ou surgelé : un thermomètre ou un affichage digital externe doit toujours être présent afin de pouvoir lire quotidiennement la température (ce qui est également une obligation) et si la température s'écarte de la norme (=non-conformité), vous devez alors l'enregistrer et le conserver.
- **Dans les deux cas : enregistrement obligatoire en cas de constatation de non-conformités.**

### **Où retrouver le document « formulaire d'enregistrement non-conformités » ?**

Sur le site [www.afsca.be](http://www.afsca.be) - professionnels - autocontrôle - Cliquez en haut à droite sur le carré : « guides d'autocontrôle dans le secteur business to consumer (B2C) - cliquez sur le pictogramme « Horeca » et ouvrez le guide Horeca, rendez-vous à la page 190, annexe 5.

- Enregistrement des contrôls réalisés: conserver 6 mois.

### **3. Quelle est la notification obligatoire?**

Chaque exploitant doit immédiatement informer l'AFSCA s'il pense ou a des raisons de penser qu'un produit qu'il a importé, cultivé, élevé, transformé, fabriqué ou vendu est susceptible de nuire à la santé des hommes, des animaux ou des végétaux. Comment procéder ? Bloquez les produits à risque et prenez contact par téléphone avec votre Unité provinciale de contrôle (UPC).

[www.afsca.be](http://www.afsca.be) - professionnels - notification obligatoire - cliquez sur : données des unités provinciales de contrôle.



*"Les informations diffusées sur ce site sont données à titre purement indicatif et leurs exactitudes doivent impérativement être vérifiées par celui qui a l'intention d'en faire un usage quelconque. La Fédération des Gîtes de Wallonie décline toute responsabilité (contractuelle ou aquilienne) en cas de dommage subi par un utilisateur suite à la diffusion d'informations malencontreusement erronées, même résultant d'une faute lourde".*



# L'E- réputation

## Opportunités et freins des sites d'avis en ligne

---

*Les internautes ont de plus en plus recours aux sites d'avis en ligne pour se forger une idée sur les établissements touristiques de la région où ils souhaitent séjourner ou pour faire part de leur vécu et ressentis... Devez-vous vous inscrire sur ces sites? Que cachent ces avis? Des conseils avisés, véridiques ou des propos tronqués? Comment devez-vous réagir et que devez-vous savoir? Quoi qu'il en soit, ils peuvent se révéler de bons leviers à la promotion de votre hébergement...*

## Concrètement

### Quels sont les sites d'avis en ligne?

De nombreux sites internet permettent aux internautes de s'exprimer, de donner leur opinion sur un produit ou un service. Ce phénomène touche désormais toutes les activités économiques dont le secteur touristique et ses opérateurs comme les gîtes et chambres d'hôtes.

Le plus connu est certainement [Tripadvisor](#) qui couvre environ 2.500.000 entreprises à travers le monde.

Nous pouvons également citer:

- [vinivi](#)
- [zoover](#)
- [Google Local](#)
- [Bing](#)

### **Pourquoi s'intéresser aux sites d'avis en ligne? Les avantages et les inconvénients à vous inscrire sur ces sites.**

Le voyageur veut connaître l'opinion d'autres utilisateurs avant d'acheter et de s'engager. C'est





devenu un besoin légitime d'être un meilleur consommateur et d'éviter les mauvaises expériences.

Les avis en ligne fondent donc votre e-réputation qui est la vitrine de votre gîte ou chambre d'hôtes sur le net. Elle se forge à travers les commentaires laissés qu'ils soient positifs, négatifs, exacts ou erronés.

Les avis traitent de toutes les caractéristiques telles que la qualité de l'accueil, des services, des infrastructures ou du rapport qualité/prix, etc.

Les avis des voyageurs s'avèrent positifs comme négatifs. D'un côté, les bons avis qui sont la récompense publique de services de qualité. De l'autre, les avis négatifs soit fondés (personne n'est à l'abri d'une faiblesse dans l'accueil des touristes), soit infondés car ils relèvent de la mauvaise foi ou sont rédigés pour nuire gratuitement ou pour promouvoir un de votre concurrent.

Peu importe au final ce que vous pensez des avis et des critiques. Le phénomène existe et de façon durable...ce qui nécessite votre vigilance.

### **Les avantages de l'inscription sur les sites d'avis en ligne.**

- Une visibilité supplémentaire à l'échelle mondiale.
- Un levier dans la promotion de votre hébergement.
- Un outil devenu incontournable dans le choix des vacances.
- Une meilleure maîtrise de ce que l'on dit sur vous sur le net.
- Un outil supplémentaire dans la gestion des réclamations.
- Un moyen d'attirer de nouveaux clients.
- Une meilleure optimisation dans les moteurs de recherche pour le site internet de votre hébergement.

### **Les inconvénients de l'inscription sur les sites d'avis en ligne.**

- Les avis négatifs font malheureusement chuter le classement de l'établissement en pondérant sa note vers le bas. D'autant plus frustrant lorsque le commentaire est infondé.
- Il est très difficile de supprimer les avis négatifs. Certains sites ont des formulaires de contestation mais très pointilleux en terme d'argumentation.

***N'oubliez pas que votre gîte ou chambre d'hôtes peut se retrouver sur un site d'avis en ligne sans que vous le sachiez.***



## Faut-il répondre aux avis en ligne? Comment vous y prendre?

Dans le processus décisionnel, à titre d'information, parmi les voyageurs:

- 53% écartent les établissements sans commentaires.
- 59% écartent les commentaires extrêmes.
- 71% regardent le profil de la personne qui a laissé un commentaire.
- 67% des personnes comparent les photos laissées par le commentateur et les photos officielles de l'établissement.

**Seulement 5% des voyageurs ne retiennent que le négatif, mais il est crucial et essentiel de répondre aux avis laissés en ligne qu'ils soient positifs ou négatifs. Malheureusement, moins de 30% des propriétaires le font!**

En effet, une fois de plus, les chiffres prouvent la nécessité de réagir :

- 87% se forment une opinion favorable d'un établissement qui prend le temps de répondre aux commentaires.
- 57% préfèrent réserver un établissement qui répond aux commentaires plutôt qu'un établissement qui n'y répond pas.
- 64% optent pour un autre établissement si les réponses à un commentaire négatif sont perçues comme étant agressives.

## Quelques conseils pour répondre aux avis

- Montrez de l'empathie
- Soyez professionnel: pas de fautes d'orthographe, pas de jargon, pas de MAJUSCULES souvent associées à un cri, tenez-vous en aux faits, et respectez la vie privée.
- Répondez rapidement: laisser un commentaire en attente n'est pas conseillé. Sachez qu'en 7 jours, on compte en moyenne 2000 lecteurs
- Répondez à tous les commentaires qu'ils soient négatifs ou positifs.



- Les commentaires négatifs

Remerciez le client d'avoir choisi votre hébergement

Excusez-vous du problème qui a eu lieu

Identifiez les mesures correctives que vous prendrez

Invitez le client à nouveau pour lui donner une seconde chance de faire bonne impression

Tournez ce mauvais commentaire en quelque chose de positif.

- Les commentaires positifs

Remerciez le client

Rappelez vos valeurs et montrez-lui de l'enthousiasme

Ré invitez le chez vous!

- Soyez original et pensez à changer vos réponses
- Personnalisez vos réponses qui montrent que vous savez qui il est et que vous prêtez attention à ses goûts, sans révéler de détails personnels.
- Les réponses venant directement du propriétaire donnent confiance
- Évitez les références à votre politique d'entreprise ou à des commentaires d'autres clients.
- N'offrez pas de compensations publiquement, car une telle initiative pourrait encourager d'autres clients à publier des critiques.
- Restez authentique et honnête.

## Comment savoir s'il s'agit de faux avis en ligne ?

Les faux avis, ce sont des avis négatifs (émanant de personnes mal intentionnées ou de concurrents jaloux) ou les avis trop élogieux pour être vrais qui sont automatiquement rédigés par des sociétés souvent basées à l'étranger (ces sociétés sont payées pour apporter une augmentation de commentaires positifs, une augmentation de fan sur Facebook, etc.).

Certains programmes et logiciels permettent de lutter contre ce phénomène et d'assainir le secteur. Citons la norme AFNOR qui propose de réguler et de contrôler les avis. Par exemple : en appliquant la norme AFNOR, le site est autorisé à demander une preuve de la consommation du produit ou du service. L'internaute ne peut donner qu'un seul avis par produit ou par expérience. Pour en savoir plus, consultez le site <http://www.afnor.org/>

A ce jour, très peu de site d'avis en ligne applique la norme AFNOR (le site le plus connu Tripadvisor n'adhère pas à cette norme).

S'ils le font, ils peuvent avoir recours à des moyens pour vérifier et identifier le commentateur.



## Comment suivre votre e-réputation ?

Les opérateurs touristiques en sont désormais conscients... il est indispensable de suivre ce qui se dit sur son établissement !

### Comment savoir ce que l'on dit de vous sur le web ?

- Vous pouvez vous procurer un logiciel de gestion de l'e-réputation. Ces logiciels sont nombreux et ont un coût financier.
- Vous pouvez organiser votre propre veille.
- Si vous êtes inscrits sur des sites d'avis en ligne : vous recevez systématiquement un mail qui vous prévient d'un nouveau message.
- Sur le reste du net, pas évident ! Vous pouvez toutefois créer gratuitement des alertes avec un compte Google (en inscrivant le nom de votre hébergement, la localité). Vous recevrez ensuite les informations repérées par les moteurs de recherche sur le net.
- N'hésitez pas à consacrer un peu de temps, ponctuellement, à la recherche de ce qui est écrit sur vous et que vous auriez pu manquer via un autre biais.

## Sources, références

- Technofutur
- Accueillir magazine n° 44 Mars/Avril 2013 « *E-réputation, opportunités et dérives* »
- Accueillir magazine n° 52 Juillet/Août 2014 « *Les avis des voyageurs sont partout* »
- Publication "Répondre aux avis en ligne" sur le site internet <http://veilletourisme.ca>, 30/10/12
- Publication "Les faux avis, peut-on les détecter?" sur le site internet <http://veilletourisme.ca>, 18/04/12



*"Les informations diffusées sur ce site sont données à titre purement indicatif et leurs exactitudes doivent impérativement être vérifiées par celui qui a l'intention d'en faire un usage quelconque. La Fédération des Gîtes de Wallonie décline toute responsabilité (contractuelle ou aquilienne) en cas de dommage subi par un utilisateur suite à la diffusion d'informations malencontreusement erronées, même résultant d'une faute lourde".*



# Créer un site web

## La pierre angulaire de votre stratégie de communication

---

***La création d'un site internet pour votre gîte ou chambre d'hôtes est devenue indispensable à cette époque où la préparation des vacances via le web est prépondérante puisqu'il s'agit du premier mode de recherche d'informations. Outre cette réalité, être présent sur la toile est une évidence pour promouvoir votre hébergement et vous faire connaître!***

## Concrètement

### Quels sont les avantages de créer un site internet pour votre gîte ou chambre d'hôtes?

Téléphone, emailing, bouche-à-oreille, réseautage : la liste des outils disponibles pour toucher de nouveaux clients est longue. Un site Internet, lui, est la pierre angulaire de votre stratégie marketing et renforce énormément l'efficacité de vos actions de promotion et de vos autres outils (ex: réseaux sociaux, blog, etc.).

Un site internet bien pensé est essentiel pour plusieurs raisons :

- Il constitue la "vitrine" de votre hébergement en terme de promotion et améliore sa notoriété.
- Il est le reflet de l'image que vous souhaitez donner à votre hébergement.
- C'est un investissement à long terme et profitable à votre activité.
- Il permet à vos clients de trouver de l'information sur votre hébergement et vos services 24h/24 et 7j/7.
- Il est accessible partout dans le monde.
- Il permet de vous démarquer et de vous mettre en avant.
- Il participe à l'augmentation de votre taux d'occupation.



## **Techniquement, quelle solution privilégier pour créer votre site internet ?**

Différentes solutions existent selon votre budget, vos compétences, vos objectifs.

### **Vous pouvez travailler avec un Webmaster professionnel**

De nombreuses sociétés vous offrent la possibilité de réaliser votre site Internet. Cependant, avant de confier ce travail à une société spécialisée, faites jouer la concurrence et comparez les prix en fonction des prestations offertes (conception, outil de gestion de contenu, référencement, hébergement). Il faudra prévoir un coût de maintenance et/ou la possibilité de faire vous-même des modifications.

L'importance d'avoir un site internet optimal n'est plus à démontrer et avoir recours à un webmaster professionnel ne peut que vous assurer un résultat de qualité mais les coûts sont certes plus élevés. Si vous ne disposez pas du budget suffisant pour faire appel à des experts, les éditeurs en ligne constituent une alternative intéressante. Vous pouvez tout à fait envisager d'utiliser cet éditeur dans un premier temps seulement, pour ensuite faire appel à des professionnels une fois que vous aurez un budget à allouer à ce poste.

### **Vous pouvez gérer vous-même votre site internet et opter pour des outils de création de site en ligne**

#### **• Qu'est-ce qu'un éditeur de site en ligne ?**

Un éditeur de site Internet en ligne est également appelé outil de création de site en ligne et consiste en un type spécial de système de gestion de contenu (CMS, Content Management System en anglais).

A l'inverse des systèmes de gestion de contenu traditionnels, qui sont conçus pour administrer des sites Internet volumineux, les éditeurs en ligne sont destinés à des projets de moindre envergure.

En d'autres termes, vous n'aurez besoin d'aucune compétence en programmation ou autres connaissances techniques telles que savoir installer un CMS, appliquer un modèle ou créer une base de données. Ce système est approprié aux propriétaires de gîtes et chambres d'hôtes.

#### **• Quels sont les avantages et les inconvénients de cette solution ?**



### **Les avantages des éditeurs en ligne.**

- Vous restez autonome dans la modification des données puisque vous pouvez le faire vous-même où que vous soyez.
- Vous ne devez pas acheter de logiciel et vous préoccuper de sa mise à jour.
- Vous vous simplifiez la vie car l'éditeur et l'hébergement sont proposés par le même prestataire.
- Vous bénéficiez de mise à jour de systèmes de sécurité, et ce, régulièrement.
- Vous payez moins.

### **Les inconvénients des éditeurs en ligne.**

- Vous êtes dépendant du prestataire. Imaginez la catastrophe si le prestataire cesse son activité... votre site internet disparaîtrait automatiquement avec lui ! D'où l'importance de faire le bon choix dès le départ en comparant.
- Vous avez accès à beaucoup moins d'extensions (création de sondage, lecteurs vidéo, ...) et la flexibilité de ces outils est limitée.

#### **• Quelques exemples d'éditeurs en ligne.**

- La plateforme open source WordPress.org : elle est largement utilisée car elle est relativement simple à l'usage une fois que vous l'avez installée et que vous avez choisi un modèle de design. Ceci dit, WordPress est davantage adapté à un blog qu'un site Internet professionnel. Pour le faire fonctionner comme un site web, vous devrez installer toute une série d'extensions appelées "plug-ins". Et pour garantir la sécurité du site, il faudra faire régulièrement des mises à jour sur le serveur.

Nous pouvons également citer :

- Jimdo : il propose un outil très simple à utiliser et qui fournit de très bons résultats. Pour un faible budget, vous avez un site web avec nom de domaine et compte de messagerie inclus.
- 11 Mywebsite : il propose des solutions relativement similaires à Jimdo mais pour un tarif plus élevé.

Ces deux éditeurs ne sont pas avares en fonctionnalités : belle quantité de designs, galeries photo, widgets vidéo, boutiques en ligne, blogs, protection par mot de passe et espace mémoire généreux.

Si vous cherchez des solutions plus avancées, il en existe bien entendu. Citons

- Webnode
- e-monsite
- wix

**Un conseil: nous vous invitons à bien comparer toutes ces solutions avant de faire votre choix. N'hésitez pas à consulter le site comparateur suivant <http://www.websitetooltester.com/fr/tests/>**

Notez qu'il existe des éditeurs hors ligne qui sont installés localement (ex: Rapidweaver). Cette solution est préconisée si vous avez des difficultés de connexion puisqu'elle permet de travailler sur votre site sans accès à internet. Ceci dit, les connexions à Internet devenant toujours plus fiables et plus rapides, les éditeurs en ligne sont de plus en plus utilisés.





## Les tuyaux et astuces !

### La première étape est de bien réfléchir à votre projet: posez-vous les bonnes questions!

La conception d'un site internet se mûrit longtemps à l'avance et nécessite de se poser des questions "clés". Ne négligez jamais cette étape, cela vous évitera des soucis futurs et ne sera que positif en terme de communication de votre gîte ou chambre d'hôtes.

- Quel est l'objectif de votre site internet? Vendre ? Informer ?
- Quel est votre public cible ?
- Qu'est-ce qui intéressent vos clients sur le Web ?
- Que font vos concurrents ?
- Quel budget avez-vous à consacrer pour la création de votre site internet ?

### Votre site doit être visible des internautes: veillez à bien le référencer!

Améliorer son positionnement dans les moteurs de recherche est aujourd'hui devenu trop important pour être relégué au second plan. Le référencement doit être pensé dès la conception du site. Pour plus d'informations, découvrez la fiche pratique "[Comment référencer naturellement votre site internet?](#)"

### Un site clair, convivial et riche en informations: pensez à l'ergonomie!

Votre site doit donner envie aux visiteurs de poursuivre leur visite. Les informations doivent être trouvées rapidement. En effet, les internautes zappent de plus en plus vite d'un site à l'autre lors d'une recherche. Un site a moins d'une minute pour capter l'intérêt. Il est donc nécessaire que l'information se trouvant sur votre page d'accueil soit très claire afin que l'internaute ne passe son temps à rechercher l'information. Pour ce faire, créez des rubriques spécifiques (telles que Accueil, chambres, Activités/Région, Tarifs et Réservations, Accès et Contacts,...).

Petit conseil: évitez de faire réaliser un site Internet en flash. Même si les sites en flash sont visuellement très beaux et peuvent capter l'attention de l'internaute, ils sont malheureusement pénalisés par Google et sont moins bien référencés que les sites en html.



## **Le contenu de votre site internet: n'oubliez pas de le penser et de le faire vivre! Quelles sont les informations à diffuser?**

- **Des contenus intéressants et originaux liés à votre gîte ou chambre d'hôtes.** Mettez en avant votre hébergement et présentez vos forces, particularités (services, labels, etc.), la région, vos partenaires, les activités et événements, vos coups de coeur, vos conseils, etc. Racontez votre histoire, présentez-vous et expliquez votre philosophie.
- **Des photos de qualité.** Les photos que vous mettrez sur votre site ont un rôle prépondérant et obtiennent sans aucun doute le meilleur taux d'engagement de la part de vos futurs clients. Sélectionnez-les méthodiquement et veillez à leur qualité. N'hésitez pas à alimenter votre fonds photographique régulièrement selon les actualités, les saisons et les informations que vous diffusez. Ciblez les endroits suivants: les extérieurs du gîte (façade, alentours, jardin, terrasse), l'intérieur (les chambres, la salle de bains et les pièces de vie).
- **Les tarifs.** Le budget alloué aux vacances est un facteur important dans le choix des touristes, il est donc important qu'ils puissent trouver cette information sur votre site internet... dans le cas contraire, ils zapperont plus facilement!
- **Les coordonnées.** Indiquez votre nom, mail, téléphone, adresse et plan d'accès. Vous pouvez également intégrer un formulaire de contact. Ces informations peuvent être complétées par une photo de vous... reflet d'un accueil convivial.
- **La capacité de l'hébergement.** Il est essentiel que vous renseigniez le nombre de chambres et la capacité d'accueil car c'est un facteur de choix.
- **Les statistiques.** Analysez continuellement les statistiques de fréquentation de votre site internet pour vous forger une idée de la visibilité
- **La réactualisation des informations.** Pour une question de crédibilité, votre site ne peut pas rester statique, il doit "vivre"!
- **Un site multilingue.** Internet est un média mondial, votre site devra nécessairement être traduit en plusieurs langues, et prioritairement en néerlandais et en anglais. En effet, un touriste étranger préférera consulter un site dans sa langue maternelle que dans une langue qui n'est pas la sienne où il ne comprendra pas tout. Le changement de langue doit donc être facilité.
- **Les réservations en ligne.**
- **Le calendrier de disponibilités.** Disposer d'un calendrier mis à jour en temps réel est essentiel pour satisfaire vos "futurs" hôtes et constitue un bon comportement relationnel vis-à-vis de ces derniers avant leur arrivée. Découvrez la fiche [« Le calendrier des disponibilités »](#).



## **Un nom de domaine pertinent: proche de votre thématique!**

Le nom de domaine est l'adresse de votre gîte ou chambre d'hôtes sur le web.

### **Comment choisir votre nom de domaine?**

- Il doit être pérenne et bien pensé dès le début : en effet, lorsque votre adresse internet sera diffusée à travers vos outils et que le référencement sera effectif, il sera très difficile de le changer.
- Votre nom de domaine doit être le reflet de votre accueil: le nom de votre hébergement peut être un bon choix car il indique directement aux internautes qu'ils vous ont trouvé.
- Une fois défini, vérifiez qu'il soit libre d'achat et envisagez des extensions telles que .be, .com, .eu, .net
- Veillez à rester propriétaire de votre nom de domaine: si vous passez par un tiers, vérifiez à ce que votre nom figure sur le titre de propriété. Si vous le faites vous-même, restez attentifs aux délais de renouvellement du nom de domaine.

### **Faites connaître votre site internet : outils et liens**

- Un des conseils que nous vous donnons est de diffuser un maximum l'adresse de votre site internet. Différents canaux sont pertinents: les réseaux sociaux, les outils papiers (cartes de visite, flyers,etc.) ou les interactions avec d'autres sites web à travers des liens.
- Intégrez des liens vers d'autres sites internet. Quels liens devez-vous privilégier?
  - Optez pour des liens pertinents en terme de référencement qui ont un lien avec votre activité et qui peuvent susciter de l'intérêt à vos hôtes.
  - Privilégiez les liens qui ont une valeur ajoutée pour l'internaute afin de le convaincre à venir chez vous.
  - Les échanges avec d'autres structures: vérifier régulièrement que ces liens soient encore actifs,
  - N'oubliez pas de faire des liens qui ouvrent une nouvelle page du navigateur quand on clique dessus... il serait dommage de perdre l'internaute qu'il n'est pas capable de retrouver votre site

### **Améliorez vos connaissances: n'hésitez pas à vous former!**

Si vous souhaitez vous former dans les technologies de l'information et de la communication, divers organismes organisent des formations dans ce domaine.

A ce titre, citons Technofutur TIC (Gosselies), les centres de compétences, etc.



## Quelles sont les contraintes pratiques et légales ?

Nous nous devons d'attirer votre attention sur l'existence de certaines contraintes au regard de vos objectifs liés à la gestion de votre gîte ou chambre d'hôtes. Des contraintes qui ne sont pas insurmontables, certes, mais dont vous devez avoir pleine conscience avant de vous lancer dans l'aventure.

### Les contraintes pratiques

L'investissement en temps : gérer votre site internet va vous demander du temps et de l'investissement personnel. Vous devez y être présent et le faire vivre régulièrement, ce qui constitue votre principale mission. La première question à vous poser est donc de savoir si vous avez du temps à y consacrer.

L'investissement financier : même si des solutions à moindre coûts existent, vous devez prévoir un poste budgétaire pour la création de votre site internet, pour le nom de domaine, l'hébergement ou pour la maintenance si vous passez par un tiers.

### Les contraintes légales

Les droits de marques de tiers, et notamment le droit à l'image des personnes reconnaissables et les droits d'auteurs sur les photos publiées. Avant de publier des photos d'autrui, assurez-vous d'avoir leur autorisation! (un formulaire type d'autorisation est disponible pour les membres de la Fédération des Gîtes de Wallonie sur demande ou dans la [zone membre du site www.gitesdewallonie.be](#)).

## Documents et liens utiles

- [Comparateur d'éditeur en ligne](#)

## Sources, références



- Site internet <http://www.astuces-web.be/>
- Site internet <http://www.websitetoolltester.com/fr/editeur-de-site-internet/>
- Accueillir magazine n° 51/Mai-juin 2014
- Accueillir magazine n° 49/janvier-février 2014

*"Les informations diffusées sur ce site sont données à titre purement indicatif et leurs exactitudes doivent impérativement être vérifiées par celui qui a l'intention d'en faire un usage quelconque. La Fédération des Gîtes de Wallonie décline toute responsabilité (contractuelle ou aquilienne) en cas de dommage subi par un utilisateur suite à la diffusion d'informations malencontreusement erronées, même résultant d'une faute lourde".*

## Crédits

### FEDER PROGRAMMATION 2007-2013

Axe prioritaire 3: Développement territorial équilibré et durable  
Mesure 3.03 : Redynamisation urbaine et attractivité du territoire

Le Fonds Européen de Développement Régional et la Région wallonne investissent dans votre avenir.

