

Séjours à émission C02 réduite

Catégorie

OPTIMISATION
DE L'OFFRE

Date publication

NOVEMBRE 2023



L'Interfaces Chambres D'Hôtes propose à ses clients un concept innovant pour venir découvrir la région d'Epernay en mettant en place des actions permettant de réduire l'empreinte carbone liée au séjour, comme la mise à disposition de voitures électriques pour le déplacement de ses hôtes.

Bénéfices environnementaux et sociaux



Accompagnement à la mobilité plus durable



économisé par nuitée



économisé au total



Mobilisation d'un écosystème sociétal: entreprise, consommateur citoyen, environnement



Modèle de recommandation par l'expérience client



sur Epernay depuis 2014



CA sur les 2 dernières années

Création de valeur



Facteurs de succès



Prise de risques pour un nouveau business model



Persévérance et continuité dans l'action



Investissements associés pour se donner les moyens de ses ambitions

Description de l'initiative

Description synthétique :

- Linterfaces Chambres d'hôtes est une auto-entreprise lancée en juillet 2007. Elle travaille à des actions permettant de réduire l'empreinte carbone associée au séjour de ses hôtes comme la mise à disposition de voitures électriques pour que ces derniers puissent découvrir la région.
- En plus de cela, Linterfaces Chambres D'hôtes a décidé à son échelle de prouver qu'une entreprise pouvait fonctionner et se développer commercialement sans publicité externe mais uniquement avec le bouche à oreille digital en valorisant ses engagements sur l'impact environnemental. Dans ce secteur d'activité où la distribution avec les O.T.A (Online travel Agency, Booking, Expedia et autres Airbnb) devient chaque jour de plus en plus incontournable, la société a choisi de vendre en direct et de s'appuyer uniquement sur les avis clients de TripAdvisor.

Communication auprès des consommateurs :

- Publicité :
 - Dans le sens de l'initiative, cette expérience client n'a fait jusqu'à présent l'objet d'aucun article de presse, ni d'aucune communication dans les médias, seulement des commentaires via les avis clients. La communication auprès des consommateurs a été réalisée par les clients eux mêmes qui ont partagé leur expérience avec leurs pairs et ont recommandé l'établissement pour ses engagements environnementaux.
- Guides touristiques: Depuis 2023 Linterfaces Chambres d'Hôtes est répertorié
 - Dans le guide Tao, voyage éthique et durable,
 - Dans le guide vert Michelin.

Prochaines étapes et objectifs liés à cette initiative :

- Linterfaces Chambres d'Hôtes travaille sur deux projets en continuité de cette initiative:
 - Compteur CO2:
 - Création prochaine d'un site internet avec l'intégration d'un compteur de CO2 sur la page d'accueil afin de sensibiliser les visiteurs aux éco-gestes et rendre publique cette expérience. Le but est de fédérer de nouveaux acteurs de la région autour d'une démarche commune. L'objectif à long terme : Avec un compteur commun, les actions de chacun peuvent être mutualisées et encourager une dynamique de changement dans les critères de sélection pour le choix d'une destination, d'un achat de Champagne ou d'un hébergement.
 - Actions sur le transport:
 - Sollicitation d'un constructeur automobile, d'un fabricant de vélos, d'un fournisseur d'électricité verte et de compagnies de transport en commun alentours pour proposer un service « clé en main » à d'autres hébergements.
- Linterfaces Chambres d'Hôtes est également en cours de certification pour l'obtention en 2024 du Label international "CLEF VERTE agir pour un tourisme durable".

CARACTÈRE INNOVANT

- Le caractère innovant de cette initiative réside dans le fait qu'elle, apporte une solution gratuite aux hôtes et répond à la problématique de leur mobilité concernant leur hébergement touristique.

CRÉATION DE VALEUR

Pour l'entreprise:

- Création d'un nouveau business model : arrêt des campagnes classiques de référencement et de publicité pour réinvestir dans le service apporté aux clients et parier sur la recommandation positive associée à cette expérience.
- Investissement: Un transfert de charges est effectué pour l'entreprise en transférant les coûts de publicité et de distribution en investissement. Ces derniers sont employés afin d'améliorer l'offre de service ou de créer de nouveaux produits en faveur de la lutte contre le dérèglement climatique.

Chiffres clés sur la création de valeur:

- Classements:
 - N°1/18 sur le classement TripAdvisor sur Epernay depuis 2014
 - N°4/725 sur le classement Chambres d'Hôtes Grand Est
- Evolution de Chiffre d'affaire: augmentation de +62% sur les 2 dernières années

IMPACT ENVIRONNEMENTAL

Bénéfice(s) environnemental et/ou social de l'initiative :

- Bénéfice social: De par son business model, Linterfaces Chambres d'Hôtes crée un écosystème sociétal réunissant l'entreprise, le consommateur citoyen et des acteurs de la région
- Bénéfices environnementaux :
 - Linterfaces Chambre d'Hôtes par une série d'actions listée sur sa charte environnementale, réduit la consommation des énergies et limite les rejets de CO2: économie d'eau et d'énergie, limitation et tri des déchets, entretien des espaces verts sans pesticides.
 - En proposant le prêt de voitures électriques, Linterfaces Chambres d'Hôtes encourage à une mobilité plus douce et donc à une préservation de la région, riche en biodiversité et terroirs.

Chiffres clés sur les impacts de l'initiative :

- 1kg de CO2 économisé par nuitée par hôte
- 1kg de CO2 économisé tous les 10km effectués en voiture électrique
- 7,5 T de CO2 économisé depuis l'ouverture de Linterfaces Chambres d'Hôtes

ENSEIGNEMENTS

Difficultés rencontrées et moyens mis en place pour les lever :

- Aléa de la plateforme:
 - Lors du lancement de la mise à disposition des véhicules électriques pour les hôtes en 2017, TripAdvisor a changé son modèle économique. Il est devenu un O.T.A au même titre que BOOKING, EXPÉDIA et consorts. Concrètement, cela s'est traduit par une perte de visibilité immédiate de la page sur leur site, ce qui a donc freiné la croissance attendue par le lancement de l'initiative.
 - En réponse à cela, l'idée a été de d'établir un nouveau système de recommandation pour le lieu et d'inventer un système en cohérence avec les convictions et engagements des propriétaires et l'autofinancer .
- Caractère inhabituel: Cette expérience va à l'encontre de toutes les pratiques établies dans le secteur d'activité. En ce sens, ce projet a été auto-financé par le fondateur de Linterfaces Chambres d'Hôtes.

Clés de réussite d'un projet de marketing durable :

- Accepter de prendre des risques pour construire un nouveau business model
- Persévérance et continuité dans l'action pour installer le nouveau business model
- Investissements associés pour se donner les moyens de ses ambitions