

## Nattitude :

la nouvelle façon  
de s'immerger en Auvergne



# LA DEMARCHE NATTITUDE

## En résumé

Il s'agit de favoriser l'émergence d'une gamme d'hébergements touristiques qui traduise, en offre marketée, la tendance à une « Nature Attitude » où l'on consomme responsable et citoyen tout en étant en phase avec des aspirations égocentriques.

Nattitude assume donc un double rôle pour la région: agir comme totem sur l'image de l'Auvergne et comme source d'émulation sur le territoire.

Pour les hébergements, il s'agit d'utiliser les outils mis à leur disposition pour positionner leur offre et de s'intégrer dans un réseau de professionnels aux valeurs communes...

## Le double effet Nattitude

Nattitude est un projet global, initié par le Conseil régional d'Auvergne, dont l'ambition est de contribuer au renforcement de l'attractivité de l'Auvergne.

- **De nouveaux totems : initier la création de complexes touristiques écologiques.**

Avec la formalisation d'un concept scénarisé, chiffré, évalué, dessiné, l'inventaire des disponibilités bâties ou foncières et l'étude de modèles de partenariats public-privé, c'est une offre « témoin » quasi clé en main qui est soumise à une sélection d'opérateurs potentiels. A ce jour, grâce à ce dispositif, sur certains territoires, site, investisseur et

gestionnaire sont réunis et se préparent à lancer le concours d'architecture pour démarrer un programme « Nattitude ».

- **Une image relayée**

En parallèle, l'Auvergne, qui bénéficie d'une excellente image et d'une bonne notoriété, souffre d'une offre d'hébergements trop atomisée, donc difficile d'accès, de l'étranger en particulier. Nattitude cherche donc à fédérer, pour les rendre visibles, 'consommables' et attractifs, tous les hébergements qui souhaitent inscrire leur offre produit dans ces valeurs.

Ces valeurs, réparties en thématiques majeures, sont traduites en quelques **200 idées-ressources réunies dans le recueil « L'Esprit Nattitude »**. Ce « cahier d'idées » permet d'orienter les projets en amont. Il traduit, en idées pratiques, les attentes des clientèles visées.

Plus précisément, le dénominateur commun, illustrant l'image voulue pour l'Auvergne, est la notion de haute qualité (cf

Cette démarche vous est ouverte quelle que soit la nature de votre hébergement (de la chambre d'hôtes au village de vacances, en passant par le camping ou l'hôtel) et sa capacité d'accueil.

détail annexe).

L'ambition de haute qualité implique **une adaptation spécifique de l'offre d'hébergements aux attentes de clientèles prédéfinies**, on privilégie donc l'approche segmentée. L'adaptation des services et aménagements et l'approche commerciale, sont déclinées en **4 segments prioritaires** :



## Nattitude répond à des besoins complémentaires

De professionnels qui ont fréquemment besoin

- de conseil en termes de positionnement dans les phases clés de montage d'un projet d'hébergement (création et rénovation) ou de « crise »
- d'effet réseau avec des prestataires qui partagent les mêmes valeurs
- d'appui commercial et de promotion en période d'activité.



De distributeurs qui ont besoin



- d'offres sécurisantes et d'une capacité suffisante pour figurer sur leur catalogue
- d'offres en phase avec les attentes de leurs clientèles
- de professionnels fiables qui respectent leur méthode de travail

De la destination Auvergne qui, elle, a besoin

- de rajeunir son image.
- de capitaliser sur son positionnement naturel
- d'une plus grande visibilité

## Le développement

La mise en œuvre opérationnelle est rendue concrète par une « boîte à outils », comportant à la fois

- **des financements**
  - o des aides sectorielles pour la rénovation ou la création d'hébergements touristiques
  - o des aides permettant de financer des études préalables (architecturales, décoratives, énergétiques, commerciales ...)
- **des formations**
  - o un schéma régional est élaboré annuellement, fruit notamment d'une consultation des réseaux pour déterminer les thématiques ;  
clic  formation
- **des journées d'échanges et éductours**
  - o des visites de salons spécifiques (type Ecorismo),
  - o une journée pour mutualiser ses fournisseurs et en trouver de nouveaux
  - o un groupe de travail régulier pour accompagner des hébergements motivés jusqu'à l'obtention d'un éco label
- **des guides pratiques** clic  Guides et compte rendus de journées techniques
  - o Manuel de gestion environnementale
  - o CR de la journée sur les équipements aquatiques et de bien être
- **les cahiers d'idées** (sur demande auprès de l'équipe Nattitude)



La démarche repose sur une évaluation personnelle et un accompagnement individualisé. Jouant sur le principe d'une « saine » émulation, elle réunit des établissements déjà parfaitement en phase et d'autres en cours de conversion pour enrichir les échanges de bonnes pratiques.

L'une des vertus du projet est l'accompagnement : chaque établissement candidat est considéré comme pouvant progresser, l'accompagnement individuel est donc développé de manière très personnalisée et prend appui sur une bonne implication des réseaux des CCI\*, des CDT\* et des Parcs régionaux.

Ainsi, en 2009, le réseau Nattitude

- o Exposait à Rendez Vous France (salon professionnel destiné aux acheteurs du monde entier)
- o Exposait au Salon B & B de Bruxelles, spécialisé chambres d'hôtes et très qualitatif
- o Est référencé sur la page d'accueil du site Internet du CRDTA [www.auvergne-tourisme.info](http://www.auvergne-tourisme.info)

Les actions décrites concernent généralement l'ensemble des établissements intéressés par NATTITUDE. Mais seuls les établissements conformes avec les thématiques majeures des cahiers d'idées NATTITUDE et qui ont fait l'objet d'une visite, bénéficient d'un appui commercial.

Ainsi, sur une stratégie marketing qui combine fidélisation et conquête, Nattitude devient le fer de lance du deuxième volet. La collection d'hébergements Nattitude constitue l'offre vitrine de la destination Auvergne en termes de relations presse, de communication...

- A fait l'objet de communiqués de presse vers les marchés étrangers (Belgique, Suisse, NDL, UK, Allemagne...)
- Fait l'objet de partenariats divers :
  - Avec NA! nouveau produit à base de fruits. Echantillonnage gratuit – lots
  - Avec Voyage pour la Planète, site de référencement d'une offre de voyages éco responsables
  - Avec le Son de l'Auvergne, CD de musiques actuelles produites en Auvergne

...

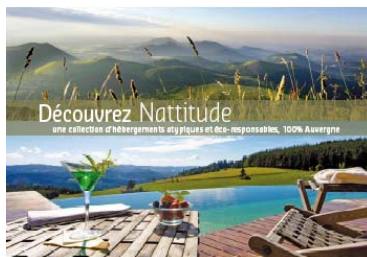
○ etc ...



## Les outils disponibles et le fonctionnement

Vous êtes intéressé par cette démarche ?

Vous pouvez consulter les documentations éditées pour promouvoir Nattitude auprès des TO ou de la presse [ici](#) et du grand public sur certains salons [ici](#)



Vous pouvez vous renseigner en téléchargeant sur le site [www.auvergne-tourisme.info](http://www.auvergne-tourisme.info) dans l'espace partenaires :

- le test d'autoévaluation pour vous situer dans la démarche.
  - [Pour les campings](#)
  - [Pour les autres hébergements](#)

**Pour engager la démarche et organiser une visite, vous pouvez contacter**

\* soit directement la mission d'ingénierie du CRDTA au 04.73.29.49.30  
 En particulier Michèle Pourcher au 04.73.29.49.92 pour les projets en création ou rénovation et Cédric Corre au 04.73.29.49.35 pour les visites d'hébergements existants.

Mail : [prenom.nom@crdt-auvergne.fr](mailto:prenom.nom@crdt-auvergne.fr)

\* soit votre \*CDT (Comité Départemental du Tourisme), ou votre interlocuteur du Parc Naturel Régional le cas échéant

\* soit votre conseiller tourisme à la \* CCI, (Chambre de Commerce et d'Industrie).

## ANNEXE

### *La Haute Qualité d'Implantation*

Parce que les paysages font partie des premières motivations des clientèles venues en Auvergne, les établissements privilégieront comme site d'implantation un cadre naturel à l'écart de toute forme de pollution y compris visuelle, olfactive ou auditive.

### *La Haute Qualité d'Environnement*

Partant du double constat que l'image d'une nature préservée est acquise à l'Auvergne et que cette image est insuffisamment relayée par des comportements concrets, la mise en œuvre d'une politique environnementale significative est encouragée. Elle concerne tous les stades de la vie de l'entreprise et favorise l'émergence d'une offre spécifique « éco labellisée ».

### *La Haute Qualité d'Aménagement*

Élément fondamental de l'identité régionale perçue par les visiteurs, les Nattitude disposent d'un bâti soit en cohérence avec l'architecture traditionnelle locale, soit d'un intérêt patrimonial ou d'un cachet particulier voire atypique. L'essence de leur atmosphère se décline sur le triptyque technologie-écologie-éthique. L'ambiance dégagée par les hébergements Nattitude est primordiale : plénitude, bien être, quiétude, harmonie, confort, chaleur, originalité,...

Autre élément fondamental, l'Auvergne grâce aux volcans, aux stations thermales, à Volvic, Vichy,... reste identifiée comme le "château d'eau" de la France. Capital inestimable et très valorisant, il doit impérativement être relayé dans les hébergements Nattitude.

### *La Haute Qualité d'Intégration au territoire*

Axe important de l'image de l'Auvergne et suscitant des attentes très fortes, il s'agit d'intégrer l'établissement dans le tissu économique et social au niveau local, de manière à donner sens aux principes d'éthique et de « durable ». Cet objectif concernera autant les matériaux utilisés lors d'une construction ou d'une rénovation que le recours à du personnel local, ou encore le fait de privilégier les prestataires d'activités les plus proches et d'apporter un soin particulier aux produits utilisés pour la restauration (identification des producteurs, circuits courts, signes officiels de qualité, bio,...).

Par ailleurs, la réussite d'un séjour est conditionnée à la cohérence de l'hébergement avec son territoire. A un hébergement exemplaire en matière de politique environnementale doit correspondre la politique de sa commune d'implantation ou encore à un établissement adapté aux familles doivent répondre des activités alentours.

### *La Haute Qualité de Service*

L'ensemble des établissements Nattitude est invité à s'engager dans une démarche qualité (Qualité Tourisme). Au-delà du respect des règles de base de la profession garanti par la marque Qualité Tourisme, la Haute Qualité de Service est transversale à l'ensemble du produit Nattitude. Elle suppose une connaissance et une prise en compte des attentes spécifiques des clientèles visées par l'établissement, traduite par la segmentation Nattitude (famille, sportif, écolo et art de vivre).