

CHAMBRE D'HÔTES RÉFÉRENCE

L'assurance d'être bien accueilli



Guide de l'exploitant

Chambre d'hôtes référence® est une marque déposée d'Offices de Tourisme de France®
La Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative • 11 rue du Faubourg Poissonnière • 75009 Paris



Octobre 2016

Sommaire

Préambule	Page 3
Les informations essentielles	Page 4
Les critères	Page 6
L'identité visuelle	Page 10

**Retrouvez tous les documents officiels de demande de qualification
dans la « Demande de visite ».**

Le document « Demande de visite » vous a été remis ou envoyé avec ce guide.

Préambule

Il n'existe pas en France pour les chambres d'hôtes de classement mis en place par l'Etat, à la différence des autres types d'hébergements touristiques.

L'objectif de **Chambre d'hôtes référence**[®] est d'apporter la possibilité aux chambres d'hôtes non labellisées de garantir à leurs clients la qualité de leur prestation tout en contribuant à l'amélioration de la qualification de l'offre d'hébergement touristique de la destination. Chambre d'hôtes référence[®] n'a donc pas vocation à remplacer les labels, mais d'être une solution pour les exploitants soucieux de qualifier leur offre mais ne souhaitant pas adhérer à un label.

A 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.

***Important** : Chambre d'hôtes référence[®] n'est pas un label et n'aura de ce fait pas les mêmes objectifs de communication et de commercialisation que des labels. Chambre d'hôtes référence[®] ne disposera donc pas de site internet dédié, de plan marketing, d'une communication grand public, de veille sectorielle et juridique etc.. Si c'est ce service que vous recherchez, nous vous conseillons de vous tourner vers des labels nationaux qui pourront répondre à vos attentes.*

La communication qui sera faite autour de Chambre d'hôtes référence[®] émanera des chambres d'hôtes qualifiées et des organismes en charge de la promotion du tourisme qui le souhaite.

Qu'est-ce qu'Offices de Tourisme de France[®] ?

Offices de tourisme de France[®] est le nom de la Fédération Nationale des Offices de Tourisme et des Syndicats d'Initiative .

Cette Fédération Nationale fédère sous la marque Office de Tourisme de France[®] un réseau constitué de près de 2500 structures à travers toute la France métropolitaine et les Dom-Tom.

Tourisme.fr est le site internet officiel des Offices de Tourisme de France.



Qu'est-ce Chambre d'hôtes référence[®] ?

Les principes clés de Chambre d'hôtes référence[®], sont :

- ◇ un référentiel national
- ◇ une visite de la chambre d'hôtes réalisée par l'Office de Tourisme,
- ◇ une mise en place et une gestion territoriale (régionale, départementale ou locale) assurée par le réseau Offices de Tourisme de France[®]

Ce guide vous permettra d'obtenir toutes les informations relatives à Chambre d'hôtes référence[®].

Chambre d'hôtes référence[®] est une marque déposée d'Offices de Tourisme de France[®]

Les informations essentielles

Chambre d'hôtes : dispositions légales

« Les chambres d'hôtes sont des chambres meublées situées chez l'habitant en vue d'accueillir des touristes, à titre onéreux, pour une ou plusieurs nuitées, assorties de prestations » ; **Article L324-3** du code du tourisme.

De plus, la notion d'activité de location de chambre d'hôtes est définie par l'**Article D324-13** du même code, comme la "fourniture groupée de la nuitée et du petit déjeuner" et est limitée à un nombre maximal de cinq chambres pour une capacité maximale d'accueil de quinze personnes. L'accueil doit être assuré par l'habitant.

« Chaque chambre d'hôte donne accès à une salle d'eau et à un WC. Elle est en conformité avec les réglementations en vigueur dans les domaines de l'hygiène, de la sécurité et de la salubrité. La location est assortie, au minimum, de la fourniture du linge de maison ». **Article D324-14** du code du tourisme.

La déclaration en mairie de chaque chambre d'hôtes est obligatoire Article L324-4 du code du tourisme.

Nous vous conseillons de vous renseigner sur toutes les dispositions législatives et réglementaires concernant cette activité, notamment les réglementations en vigueur dans les domaines de la consommation, de l'hygiène, de la sécurité et salubrité. Si votre activité contient des prestations annexes (table d'hôtes, vente de produits, etc... renseignez-vous également sur leurs réglementations spécifiques).

Chambre d'hôtes référence®

Cette qualification volontaire constate le respect de critères principalement de confort prédéfinis par Offices de tourisme de France au moment de la visite et est octroyée pour cinq ans. Elle ne repose pas sur un examen du respect des normes spécifiques applicables à l'activité qu'elle ne peut donc pas garantir. Cette qualification n'est ni un label mis en place par l'Etat, ni une certification.

Pourquoi faire qualifier sa chambre d'hôtes ?

Les chambres d'hôtes se multiplient dans l'ensemble des destinations touristiques et il est difficile pour le client de savoir si la prestation qu'il va acheter sera de qualité.

Les Offices de Tourisme et les autres acteurs institutionnels du tourisme, dans un souci de qualité d'offre touristique, mettent en avant les hébergements qui respectent les engagements d'un référentiel et qui ont passé une visite de contrôle.

Chambres d'hôtes référence® répond pleinement à ces exigences

Quels types de chambre d'hôtes sont concernés par Chambre d'hôtes référence® ?

Le référentiel de Chambre d'hôtes référence® fait la distinction entre deux types de chambres d'hôtes :

- ◇ **chambre double** : la chambre double est une pièce unique (hors salle d'eau et WC), permettant d'accueillir jusqu'à 4 personnes.
- ◇ **chambre familiale** : la chambre familiale est une suite composée de 2 ou 3 chambres louées à la même famille et partageant les sanitaires, pour un maximum de 5 personnes. Les chambres doivent être proches l'une de l'autre, non séparées par d'autres pièces, sauf la salle d'eau éventuellement.

A noter, si la chambre d'accompagnant est également proposée en tant que chambre individuelle, celle-ci doit être évaluée selon les critères « chambre double ».

Les informations essentielles

Quels sont les critères du référentiel ?

Vous retrouverez l'ensemble des critères dans les pages de 6 à 9 de ce guide.

Le document « Demande de visites » contient la charte des engagements à respecter

5 ans, c'est la durée de validité de la qualification Chambre d'hôtes référence®

Des visites intermédiaires de contrôle peuvent avoir lieu à la demande de la commission d'attribution, notamment dans le cas de réclamation client.

Comment devenir Chambre d'hôtes référence® ?

Il vous suffit de compléter la « demande de visite » et de la retourner accompagnée de votre récépissé de déclaration en mairie à l'organisme mentionné en page 2 de « demande de visite ». Le document « demande de visite » vous aura soit été remis avec ce guide, soit est à demander à votre Office de Tourisme.

Vous serez ensuite contacté par votre Office de Tourisme afin de déterminer une date de visite de la ou des chambre(s) d'hôtes.

Une fois la visite effectuée, le dossier de visite complet sera transmis, par la personne ayant effectuée la visite, à la commission d'attribution départementale ou régionale, afin que cette dernière décide de l'attribution de la qualification Chambre d'hôtes référence®. Cette procédure permet de garantir la neutralité de la prise de décision.

Si l'avis est favorable, vous recevrez par courrier une attestation à conserver et un certificat de qualification, ainsi que les informations relatives aux moyens de communication liées à Chambre d'hôtes référence®. Le certificat devra être à disposition des clients, dans chaque chambre, soit par l'affichage sur le mur, une porte ; soit par la mise à disposition de celui-ci avec la documentation existante.

A quoi sert la visite ?

La visite est réalisée par une personne habilitée, ayant suivi une formation. Cette personne est salariée de l'Office de Tourisme ou de l'organisme en charge de la gestion de la qualification sur votre territoire. Cette visite a pour but de vérifier si votre ou vos chambre(s) d'hôtes répond(ent) aux critères du référentiel lié, son implantation et les services fournis aux clients. Vous présenterez, lors de cette visite, votre prestation tel que vous le faites pour vos clients : lits faits, petit déjeuner dressé...

Cette visite est également un moment d'échange, de conseil sur votre activité et sur les services fournis par votre Office de Tourisme.

Quel est le coût de Chambre d'hôtes référence® ?

Le coût est uniquement lié à la qualification de votre chambre d'hôtes. Celui-ci comprend l'étude de votre demande, la visite de votre ou vos chambre(s) d'hôtes, le passage en commission et l'envoi des documents liés à l'attribution.

L'achat de la signalétique dédiée est indépendante, vous pourrez vous la procurer suite à l'attribution de la qualification.

Aucune adhésion ou redevance annuelle n'est demandée par rapport à la qualification Chambre d'hôtes référence®.

Retrouver la tarification complète, en fonction du nombre de chambres d'hôtes et leur type, dans la « Demande de visite ».

Les critères

Notice : La majorité des critères sont obligatoires (identifiés par ◇), d'autres sont de l'ordre qualitatif (identifiés par ⇒) et seront pris en compte d'une manière globale dans la décision la commission d'attribution.

Les critères des espaces communs

- ◇ Affichage du prix de la chambre d'hôtes (petit déjeuner inclus) et le cas échéant des prestations annexes, à l'extérieur de la structure
- ◇ Absence de nuisances environnementales
- ◇ Propreté des abords extérieurs de l'habitation (façade de maison, chemin d'accès)
- ◇ Moyen de chauffage assurant une température conforme aux normes en vigueur pendant la période de location
- ⇒ La labellisation Tourisme et Handicap, ainsi que les langues étrangères parlées seront un plus pour votre dossier.

1- Petit déjeuner

- ◇ Petit-déjeuner inclus dans la prestation
- Service : dans la chambre ou chez l'exploitant (cuisine exclue sauf si cuisine-séjour)

- ◇ La pièce où sont servis les petits déjeuners est propre et bien rangée
- ◇ Une personne est présente au moment du service du petit déjeuner
- ◇ Parfait état de la pièce où sont préparés les petits déjeuners
- ◇ Vaisselle harmonisée et en bon état
- ◇ Linge de table propre et en bon état

⇒ Le type de petit déjeuner ainsi que le type de produit seront également pris en compte.

Petit-déjeuner 'traditionnel' : café, thé, chocolat, lait, pain frais, beurre, confiture, etc.

Petit-déjeuner 'amélioré' : 'classique' + fruits ou jus de fruits, viennoiseries, etc.

Petit-déjeuner 'supérieur' : 'amélioré' + œufs, charcuterie, laitages, céréales, etc

Produits bio / Produits du terroir / Produits maison

2- Services

- ◇ Linge de lit fourni et en parfait état
 - ◇ Linge de toilette fourni et en parfait état (un drap de bain et une serviette par personne)
 - ◇ Pour les séjours : Linge de lit changé tous les 3 jours
 - Linge de toilette changé tous les 2 jours
 - Ménage effectué tous les jours
 - Lit refait tous les jours
- ⇒ Présence de documentations touristiques

Les critères

3- Equipements annexes et de loisirs

⇒ Les divers équipements seront pris en compte par la commission d'attribution dans le cadre de la qualification

Télévision

téléphone

fax

accès internet/wifi

bibliothèque

salon ou coin détente

climatisation

tisanière/bouilloire*

adaptateurs électriques

équipement pour bébés :

**Seuls ces équipements électroménagers sont tolérés dans la chambre*

⇒ Le partage de certains équipements sera également pris en compte

garage

parking

local fermé

jardin

balcon

terrasse

local (ski, vélos, motos, planches à voile...) / salon de jardin / transats / piscine / tennis / table de tennis de table

jeux pour enfants

4- Propreté

◇ Chambre(s)

◇ Salle(s) d'eau

◇ Parties communes

5- Respect De l'environnement

◇ L'exploitant veille au respect de l'environnement : (validation d'au moins 2 critères en plus de la sensibilisation)

Sensibiliser les clients au développement durable

Economiseurs d'eau

Ampoules basse consommation

Tri des déchets (si mis en place dans la commune)

Produits d'entretien respectant l'environnement

Régulateur chauffage

Autres (panneaux solaires, appareils classe A...)

Les critères

Les critères d'une chambre double

- ◇ Surface habitable de la chambre de minimum 10 m² pour 2 personnes (hors salles d'eau et WC)
3m² par personne supplémentaire (Ne sont prises en compte que les superficies existantes sous une hauteur de plafond de 2,20 mètres ou 2 mètres s'il n'y a pas eu division en hauteur du logement depuis le 1er septembre 1948. Calcul des surfaces compensées autorisé pour les chambres mansardées: (surface pour une hauteur de plus de 1,80) + (surface à une hauteur de moins d'1,80m, divisée par 2) Couchage non autorisé dans l'espace inférieur à 1,80m de hauteur)
- ◇ Affichage des prix à l'intérieur de la chambre
- ◇ Bon état d'entretien général
- ◇ Sols, murs, plafonds étanches et en bon état
- ◇ Ouverture sur l'extérieur (fenêtre ou velux)
- ◇ Aération et éclairage suffisant de toutes les pièces
- ◇ Occultation opaque extérieure ou intérieure
- ◇ Revêtement des sols en bon état
- ◇ Absence de toute nuisance sonore (intérieur et extérieur)
- ◇ Minimum une prise de courant libre et une lampe dans chaque pièce
- ◇ Mobilier en bon état et en nombre suffisant pour le nombre d'occupants
- ◇ Éléments de rangement suffisants pour le nombre d'occupants
- ◇ Possibilité de fermer la chambre à clé
- ◇ Les lits pour une personne mesurent au minimum 90 cm X 190 cm
- ◇ Les lits pour deux personnes mesurent au minimum 140 cm X 190 cm
(Maximum 1 lit de 140 cm supplémentaire ou 2 lits de 90 cm supplémentaires par chambre)
- ◇ Matelas propres, en parfait état – protection par housse amovible
- ◇ Sommiers en parfait état (sommiers métalliques proscrits)
- ◇ Traversin et / ou oreillers, en parfait état – protection par housse amovible (minimum 1 oreiller par personne)
- ◇ Une table de chevet avec éclairage pour chaque occupant
- ◇ 2 couvertures + 1 dessus de lit ou 1 couette + 1 couverture par lit, le tout en parfait état
- ◇ Linge de lit en parfait état
- ⇒ Le mobilier et les rangements présents seront inscrits afin que la commission d'attribution puisse apprécier du confort offert.
Mobilier : table / chaise / bureau / fauteuil / autres
Rangements : armoire / placard / étagères / penderie / commode / autres (En nombre suffisant pour les occupants avec un rangement à plat et une penderie à minima)

Salle d'eau (jusqu'à 5 personnes) (A partir de 6 personnes, 2 salles d'eau avec lavabo + douche ou baignoire, et 2 WC)

Celle-ci ne devra pas être partagée avec les exploitants.

- ◇ Lavabos
- ◇ Douche (minimum 80x80 cm) ou baignoire avec système de douche (minimum 170x75 cm)
- ◇ Pare douche / rideau de douche
- ◇ Patère
- ◇ Éléments de rangement
- ◇ Sèche-cheveux
- ◇ Flexible de douche en bon état
- ◇ 2 éclairages dont 1 sur lavabo
- ◇ Joints du lavabo, douche ou baignoire nets, sans moisissures
- ◇ Miroir non piqué
- ◇ Poubelle fermée
- ◇ Linge de toilette non usé et impeccable
- ◇ Présence d'une aération

WC (En cas de salle de bains commune à au moins 2 chambres les WC doivent être séparés)

Celui-ci ne devra pas être partagé avec les exploitants.

- ◇ Présence d'une aération
- ◇ Absence de mauvaises odeurs
- ◇ WC propre et en bon état

Les critères

Les critères d'une chambre familiale

Rappel : la chambre familiale est une suite composée de 2 ou 3 chambres louées à la même famille et partageant les sanitaires, pour un maximum de 5 personnes. Les chambres doivent être proches l'une de l'autre, non séparées par d'autres pièces, sauf la salle d'eau éventuellement. Si la chambre d'accompagnant est également proposée en tant que chambre individuelle, celle-ci doit être évaluée selon les critères « chambre double ».

Les éléments présentés ci-après sont supplémentaires (ou modifiés) par rapport aux critères de la chambre double (page précédente).

Chambre principale

Mêmes caractéristiques que la chambre double

Première chambre d'accompagnant

Mêmes caractéristiques que la chambre principale sauf :

Surface habitable de la chambre (hors salles d'eau et WC) pour 2 personnes, une pièce d'une surface minimum de $7\text{ m}^2 + 3\text{ m}^2$ par personne supplémentaire

Les lits pour une personne mesurent au minimum 90 cm X 190 cm

Les lits pour deux personnes mesurent au minimum 140 cm X 190 cm

(Maximum 1 lit de 140 cm supplémentaire ou 2 lits de 90 cm)

Seconde chambre d'accompagnant

Mêmes caractéristiques que la chambre principale sauf :

Surface habitable de la chambre (hors salles d'eau et WC) pour 2 personnes, une pièce d'une surface minimum de $7\text{ m}^2 + 3\text{ m}^2$ par personne supplémentaire

Les lits pour une personne mesurent au minimum 90 cm X 190 cm

Les lits pour deux personnes mesurent au minimum 140 cm X 190 cm

(Maximum 1 lit de 140 cm supplémentaire ou 2 lits de 90 cm supplémentaires par chambre)

Salle d'eau n°1 (jusqu'à 5 personnes)

Mêmes caractéristiques que salle d'eau chambre double

Salle d'eau n°2 (à partir de 6 personnes partageant les salles d'eau)

A partir de 6 personnes, 2 salles d'eau avec lavabo + douche ou baignoire, et 2 WC.

Mêmes caractéristiques que salle d'eau chambre double

WC (En cas de salle d'eau commune à au moins 2 chambres les WC doivent être séparés)

Mêmes caractéristiques que WC chambre double

L'identité visuelle

Voici le logotype Chambre d'hôtes référence®



Les éléments de communication tel que le logo, le logo dédié web, ainsi que les modalités d'acquisition de signalétique dédiée vous seront fournis lors de l'attribution de la qualification **Chambre d'hôtes référence®**