EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DE LA COMMUNAUTE DE COMMUNES DE NOBLAT

Le dix mars deux mille seize, à vingt heures, les conseillers communautaires se sont réunis pour le conseil communautaire à Saint-Léonard de Noblat, sous la présidence de Monsieur Alain DARBON.

Date de convocation du Conseil Communautaire : 03/03/2016

Nombre de conseillers communautaires en exercice : 33

PRESENTS : Alain DARBON, Jean-Pierre ESTRADE, Bernard POUSSIN, Bernard DUMONT, Pierre LANGLADE, Alain FAUCHER, Josiane ROUCHUT, Jean-Pierre NEXON, Franck LETOUX, Sylvette CHADELAUD, Monique BLONDEL, Gérard BEAUBIER, Catherine CELESTIN, Roger CLEDAT, Jean-Claude DECOUT, Arlette DEMAR, Dominique GILLES, Alain GONZALES, Michel LE BRAS, Claudine LAFOREST, Dominique MARQUET, Alexandre MAZIN, Michelle MONDIT, Sébastien MOREAU, Michel PARVY, Christine RIFFAUD.

EXCUSES : Sylvie ALAMARGOT (délégation de vote à Alain FAUCHER), Sylvie AYMARD (délégation de vote à Alexandre MAZIN), Jean-Louis BREGAINT (délégation de vote à Michel LE BRAS), Estelle DELMOND (délégation de vote à Monique BLONDEL), Paul DUCHEZ (délégation de vote à Josiane ROUCHUT), Camille DUDOGNON (délégation de vote à Sylvette CHADELAUD), Xavier NOUHAUD (délégation de vote à Roger CLEDAT).

Alexandre MAZIN a été élu secrétaire de séance.

2016-036 : TOURISME – DISPOSITIF CHAMBRE D'HÔTES DE REFERENCE

Vu le Code général des collectivités territoriale
Vu l'arrêté préfectoral 2004-976 du 04 juin 2004 portant création de la Communauté de Communes de Noblat,
Vu l'arrêté préfectoral 28 janvier 2014 portant modification des statuts de la Communauté de Communes de Noblat,

Monsieur le Président propose au Conseil Communautaire d'approuver la passation d'une convention avec Haute-Vienne Tourisme, pour que l'Office de Tourisme de Noblat puisse s'intégrer dans le dispositif « Chambre d'Hôtes de référence ».

Ce dispositif permet, en l'absence de classement national pour les chambres d'hôtes, de contribuer au développement de la qualification des hébergements touristiques et de garantir une qualité de prestation.

Haute-Vienne Tourisme anime, au niveau départemental ce dispositif, et l'Office de Tourisme de Noblat s'engage à promouvoir localement ce dispositif et à assister les hébergeurs pour qu'ils soient labellisés.

La convention est signée pour une durée de 1 an.

Le Conseil communautaire après en avoir délibéré par 33 voix pour, 0 contre, 0 abstention

Approuve la passation d'une convention avec Haute-Vienne Tourisme,

Autorise Monsieur le Président à signer la convention jointe à la présente délibération,

Fait et délibéré à Saint Léonard de Noblat les jour, mois et an que dessus.
Au registre sont les signatures.
Pour copie conforme.
Le 11 mars 2016

Le Président,

COMMUNAUTE DE COMMUNES DE NOBLAT
SAINT LEONARD DE NOBLAT
HAUTE-VIENNE

Alain DARBON

Certifié exécutoire
Reçu à la Préfecture
le : 17.03.16
Publié ou notifié
Le : 21.03.16

Accusé de réception préfecture

Objet de l'acte :	TOURISME - DISPOSITIF CHAMBRES D'HÔTES DE REFERENCE
Date de transmission de l'acte :	17/03/2016
Date de réception de l'accusé de réception :	17/03/2016
Numéro de l'acte :	2016-036 (voir l'acte associé)
Identifiant unique de l'acte :	087-248719361-20160310-2016-036-DE
Date de décision :	10/03/2016
Acte transmis par :	Alain DARBON
Nature de l'acte :	Délibération
Matière de l'acte :	9. Autres domaines de competences 9.1. Autres domaines de competences des communes

Convention entre un Office de Tourisme et un relais territorial pour la mise en place du dispositif Chambre d'hôtes référence®

Entre d'une part :

Nom de la structure : HAUTE-VIENNE TOURISME.....
Ci-après dénommé « Organisme en charge du dispositif »

représenté par :
Madame / Monsieur : **MONSIEUR STEPHANE VEYRIRAS**.....

Fonction : **PRESIDENT**.....

Adresse du siège social :
17 BIS BOULEVARD GEORGES PERIN
Code postal : **87000**.....Ville : **LIMOGES**.....

et d'autre part :

L'Office de Tourisme de :.....NOBLAT.....
(Ci-après dénommé «Office de Tourisme»),

représenté par :
~~Madame~~ / Monsieur (indiquer les prénom et nom de la personne habilitée à représenter la structure) :
.....Alain DARBON.....

Fonction : .....Président, Communauté de Communes de Noblat

Adresse du siège social :
.....ZA Sourmagne.....
.....

Code postal :...87400.....Ville : St Léonard de Noblat.....

Il est convenu ce qui suit :

Article 1 – Objet de la convention :

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.

Le dispositif Chambre d'hôtes référence® permet de contribuer au développement de la qualification des hébergements touristiques et d'apporter la possibilité aux chambres non labellisées de garantir à leurs clients la qualité de leur prestation.
Le « Guide de mise en place à l'usage du réseau Offices de Tourisme de France®» regroupe l'ensemble des informations sur la mise en place du dispositif. L'ensemble des éléments relatifs à Chambre d'hôtes référence® sont en téléchargement sur le site internet de la Fédération nationale.

Cette convention permet d'encadrer la mise en place du dispositif au niveau local entre l'organisme en charge de la gestion du dispositif sur le territoire et les Offices de Tourisme impliqués dans le référencement.

Article 2 – Engagements de l'organisme en charge du dispositif :

Dans le cadre du dispositif Chambre d'hôtes référence® sur son territoire, l'organisme en charge du dispositif :

- Assure la diffusion des informations nécessaires à la mise en place et à son fonctionnement aux Offices de Tourisme
- Assure l'animation du référencement sur l'ensemble de son territoire
- Assure la gestion de la commission d'attribution, émet les attestations et les certificats de qualification
- Met en place la formation des personnes habilitées qui réaliseront les visites des chambres d'hôtes
- Si c'est lui qui facture les visites, il reverse à l'Office de Tourisme ayant réalisé la visite de qualification un pourcentage de 80 % du montant de la visite
- S'engage à respecter l'ensemble des préconisations prévues par le « Guide de mise en place à l'usage du réseau Offices de Tourisme de France® », annexé à la présente convention

Article 3 – Engagements de l'Office de Tourisme :

L'Office de Tourisme engagé dans le dispositif Chambre d'hôtes référence® s'engage :

- à faire suivre la formation pour la visite de référencement à un ou plusieurs salariés (les personnes non salariées de l'OT ne peuvent pas réaliser les visites)
- à informer les propriétaires de l'existence de ce dispositif
- à informer l'organisme en charge du dispositif des demandes des exploitants, des dysfonctionnements rencontrées et des réclamations reçues

- à promouvoir les chambres d'hôtes qualifiées dans ses brochures et son site internet
- A transmettre les documents liés aux visites de qualification à la commission d'attribution
- S'engage à respecter l'ensemble des préconisations prévues par le « Guide de mise en place à l'usage du réseau Offices de Tourisme de France® », annexé à la présente convention

Article 4 – Durée de la convention :

La présente convention est signée pour une durée de 1 an à partir de sa signature. Il se renouvelle par accord des parties.

Article 5 – Conditions de paiement :

Coût de la visite :
- 60€ la visite en chambre double
- 70€ la visite en chambre familiale
(+ 15€ par chambre supplémentaire)
(La somme est redevable quel que soit l'avis rendu par la commission d'attribution)
Ce prix comprend :
- La réception et l'étude de la demande
- La visite de qualification
- Les frais de déplacements
- La constitution du dossier et l'envoi à la commission d'attribution
- Le certificat d'attribution de la qualification (sauf en cas de réponse négative de la commission d'attribution)

Répartition des recettes : 80 % à l'Office de Tourisme et 20 % à Haute-Vienne Tourisme
Les fonds seront reversés annuellement aux bénéficiaires.

Pour le relais territorial départemental
« Lu et approuvé »
(Nom, qualité, signature et cachet)
Stéphane Veyriras, Président

Pour l'Office de Tourisme
« Lu et approuvé »
(Nom, qualité, signature et cachet)

Lu et approuvé

Le Président, Alain Dragon

COMMUNAUTE DE COMMUNES DE NOBLAT
SAINT LEONARD DE NOBLAT
HAUTE-VIENNE

Annexe : Le « Guide de mise en place à l'usage du réseau Offices de Tourisme de France® » annexé à la présente convention devra être paraphé par les parties.

CHAMBRE D'HÔTES RÉFÉRENCE

L'assurance d'être bien accueilli

Guide de mise en place
à l'usage du réseau Offices de Tourisme de France®

Chambre d'hôtes référence

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

Mai 2014

Sommaire

Préambule ..... Page 3

Glossaire ..... Page 4

Mise en place ..... Page 7

Procédure de qualification ..... Page 10

Promotion ..... Page 14

Documentation utile ..... Page 15

Tous les documents cités dans ce guide sont en téléchargement sur le site internet de la Fédération nationale
www.offices-de-tourisme-de-france.org

AD.

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 d'**Offices de Tourisme de France®**, à travers la mise en place du dispositif **Chambre d'hôtes référence®** est de contribuer au développement de la qualification des hébergements touristiques et d'apporter la possibilité aux chambres d'hôtes non labellisées de garantir à leurs clients la qualité de leur prestation.
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.

Chambre d'hôtes référence® s'inscrit donc en parfaite complémentarité avec les labels existants. Il instaure une garantie de qualité pour l'exploitant comme pour le client et permet l'amélioration de la qualification de l'offre d'hébergement touristique de la destination.
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.

Le dispositif à également pour objectifs de :

- Permettre à l'Office de Tourisme de mieux connaitre l'offre touristique de sa destination
- Permettre d'accroître les contacts entre l'Office de Tourisme et les exploitants
- Permettre à l'Office de Tourisme de mettre en avant ses services
- Accroitre la notoriété et l'image des Offices de Tourisme et du réseau national

Les Offices de Tourisme et les Syndicats d'Initiative possèdent l'expérience et la connaissance du terrain et des prestataires touristiques. Certains sont engagés dans à la qualification de l'offre d'hébergements touristiques via le classement des meublés de tourisme.
Les membres du réseau d'Offices de Tourisme de France® ont donc un rôle charnière à jouer dans la qualification des chambres d'hôtes en tant qu'interlocuteur principal des exploitants de chambres d'hôtes et des touristes.

Ce guide permet d'accompagner les membres du réseau d'Offices de Tourisme de France®, dans la mise en place du dispositif Chambre d'hôtes référence® sur leur territoire de compétence.

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 vos exploitants de chambres d'hôtes recherchent, nous vous conseillons de les orienter vers des labels nationaux qui pourront répondre à leurs 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 souhaitent.

AD

Glossaire

Chambre d'hôtes

« 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'hôtes 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.

Réglementation chambres d'hôtes : voir la fiche juridique n°39 sur l'activité de chambre d'hôtes sur le site internet de la Fédération Nationale : **www.offices-de-tourisme-de-france.org**

Les types de chambre d'hôtes concernés par cette qualification

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

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.

- Relais Territorial

Structure départementale ou régionale appartenant au réseau d'Offices de Tourisme de France® et animant les Offices de Tourisme localement.

- Organisme en charge de la gestion du dispositif sur le territoire

Structure mettant en place le dispositif Chambre d'hôtes référence® sur un territoire. Celle-ci assure la mise en place organisationnelle, la formation des personnes habilitées pour les visites et la communication liée au dispositif. Elle met en place et anime la commission d'attribution et est garant du bon fonctionnement dispositif Chambre d'hôtes référence® sur le territoire.

- Office de Tourisme agréé pour le classement des meublés de tourisme

Office de Tourisme répondant au cahier des charges de l'arrêté du 6 décembre 2010, modifié par l'arrêté du 7 mai 2012 et ayant satisfait à l'audit externe. Anciennement réputé accrédité par la préfecture, c'est dorénavant la Fédération Nationale qui a la compétence de cette délégation d'agrément. L'organisme agréé doit apparaître sur la liste officielle d'Atout France.

Glossaire

- Commission d'attribution

Mise en place par l'organisme en charge de la gestion du dispositif sur son territoire. C'est une commission mixte, composée d'administrateurs et de techniciens du Relais Territorial et d'Offices de Tourisme volontaires, voire de représentants des autres organismes en charge du tourisme. (Les exploitants de chambre d'hôtes demandant la qualification ne peuvent pas participer au vote pour une qualification les concernant).

La commission totalement neutre, évalue les dossiers remis suite aux visites des chambres d'hôtes et décide ou non de l'attribution de la qualification **pour 5 ans.** La commission doit se réunir à minima 2 fois par an.

Elle émet un numéro de qualification pour chaque chambre selon le format suivant :

N°département- Année - N° exploitant - N° de la chambre de l'exploitant (de 1 à 5)

Au niveau local, des champs supplémentaires pourront être ajoutés si nécessaire.

- Personne habilitée

Il s'agit d'une personne réalisant les visites des chambres d'hôtes, suite à une demande faite par un exploitant. Celle-ci est formée en amont, à la réalisation de visite et à une familiarisation avec le référentiel. Cette personne est salariée d'un Office de Tourisme ou d'un syndicat d'initiative. Si la personne habilitée est salariée de l'organisme en charge de la gestion du dispositif sur le territoire, une personne de l'Office de Tourisme du territoire devra être invitée lors de la visite.

Le nombre de personne habilitée n'est pas limité. Une personne habilitée, salariée dans un Office de Tourisme pourra intervenir en dehors de la zone d'intervention de son Office de Tourisme, sous réserve de l'accord de l'Office de Tourisme du territoire concerné quand il y en a un.

La rémunération de la personne habilitée ou de n'importe quel autre salarié des structures concernées ne pourra dépendre du nombre de visites ou du nombre de chambres d'hôtes qualifiées

- Formation

La formation des personnes habilitées réalisant les visites comporte 2 parties :

Une partie théorique

Elle devra être dispensée de préférence par l'organisme en charge du dispositif sur le territoire ou par une personne du réseau ayant des compétences et de l'expérience dans ce domaine.

Une partie pratique

Cette mise en pratique sera faite via l'accompagnement d'une personne déjà habilitée aux visites de chambres d'hôtes ou de meublés de tourisme. Cette mise en pratique ne sera pas obligatoire si la personne est par ailleurs habilitée à réaliser les visites de classement des meublés de tourisme.

Lors de carence d'une de ces personnes, nous conseillons vivement à l'organisme en charge du dispositif sur le territoire d'accompagner les personnes sur leur première visite.

- L'exploitant

Propriétaire de la chambre d'hôtes et qui l'exploite ou uniquement la personne qui exploite celle-ci sans en être le propriétaire.

Glossaire

- Visite de référencement

La visite de référencement est réalisée par la personne habilitée. Elle a pour but de vérifier que la ou les chambre(s) d'hôtes répondent aux critères du référentiel Chambre d'hôtes référence®, ainsi que son implantation et les services fournis aux clients.

Cette visite peut également être un moment d'échange, de conseil sur l'activité de chambre d'hôtes et sur les services fournis par l'Office de Tourisme.

Si la visite est réalisée par l'organisme en charge de la gestion du dispositif ou par un autre Office de Tourisme, l'Office de Tourisme du territoire de la chambre d'hôte devra être invité à cette visite (même si celui-ci ne dispose pas de personne habilitée).

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 ».

- Tarification

Celle-ci est décidée par l'organisme en charge du dispositif et doit être appliquée à tout son territoire.

Vous devez reporter la tarification et les détails en page 2 de la « Demande de visite ». Le document est prévue pour être modifié en page 2 et 3.

Remarques

1.

Nous vous conseillons un prix global prenant en compte l'ensemble de la qualification :

- La réception et l'étude de votre demande
- La visite de qualification
- Les frais de déplacements
- La constitution du dossier et l'envoi à la commission d'attribution
- Le certificat d'attribution de la qualification (sauf en cas de réponse négative de la commission d'attribution)

Concernant la signalétique, il sera opportun de ne pas l'inclure dedans pour éviter tout litige et réclamation lorsque la commission émet un avis négatif.

2.

Penser dans la fixation de vos tarifs à prendre en compte les différents cas de visites :

1 chambre double / 1 chambre familiale / Plusieurs chambres doubles, exploitant adhérents ou non à l'Office de Tourisme etc.....

- Répartition des sommes encaissées

Lors de la mise en place du dispositif sur le territoire est déterminé le pourcentage ou la somme revenant à l'organisme en charge de la gestion du dispositif et la part ou la somme revenant à l'Office de Tourisme ayant effectué la visite.

A noter. L'exploitant joint le règlement lors de la demande de visite : penser à inscrire l'ordre du règlement en page 3 de « Demande de visite »

> 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.*

Chambre d'hôtes référence

AD

Mise en place

I - Principes de mise en place

Il ne peut y avoir qu'une seule structure par département chargée de la mise en place et de la gestion du dispositif Chambre d'hôtes référence®

La mise en place sur un territoire doit être faite par le relais territorial départemental ou régional afin de :

- permettre à Offices de Tourisme de France® d'avoir un interlocuteur unique sur le territoire
- garantir un niveau de formation aux personnes habilitées réalisant les visites
- avoir une gestion cohérente du dispositif au niveau d'un département / d'une région
- ne pas être accusé de manque d'impartialité au regard de la relation Office de Tourisme / chambre d'hôtes

Afin de garder une cohérence nationale et d'éviter la création d'inégalité d'accès des chambres d'hôtes à cette qualification selon la destination, l'ensemble du référentiel lié ne pourra être modifié dans le fond.
Seuls les éléments propres à votre territoire pourront être modifiés en page 2 et 3 du document « Demande de visite »

II - Organisme en charge de la gestion du dispositif sur le territoire

Relais territoriaux adhérents à Offices de tourisme de France®

Départemental

La mise en place du dispositif par un Relais Territorial départemental adhérent à Offices de Tourisme de France® est soumise à la signature d'une convention tri-partite, avec le relais territorial régional et la Fédération Nationale. Celle-ci régira les conditions minimales à respecter afin que la mise en place du dispositif soit possible, ainsi que l'articulation entre les structures.

Régional

La mise en place du référentiel par un Relais Territorial régional adhérent à Offices de Tourisme de France® est soumise à la signature d'une convention avec la Fédération Nationale. Celle-ci régira les conditions minimales à respecter afin que la mise en place du dispositif soit possible, ainsi que l'articulation entre les structures.

CDT/ADT non adhérents à Offices de tourisme de France®

Lorsque le Relais Territorial départemental et le CDT/ADT sont distincts, et donc que ce dernier n'est pas adhérent à la Fédération Nationale d'Offices de Tourisme de France®, une convention quadri partite devra être signée entre le CDT/ADT, le Relais Territorial départemental, le Relais Territorial régional et la Fédération Nationale. Celle-ci régira les conditions minimales à respecter afin que la mise en place du dispositif soit possible.
Les membres du réseau (Relais Territorial + Offices de Tourisme) devront être engagés dans ce projet au niveau de la commission d'attribution et des visites de qualifications.

Mise en place

Cas particulier lors d'une carence

Lorsqu'il y a carence départementale et régionale de mise en place par un Relai Territorial ou un CDT/ADT sur un territoire, les Offices de Tourisme avec un agrément à jour pour le classement des meublés de tourisme pourront mettre en place le dispositif sur leur territoire de compétence et éventuellement les territoires limitrophes avec accord préalable des Offices de Tourisme concernés.
Si une mise en place est réalisée par le Relais Territorial départemental ou régional par la suite, l'Office de Tourisme devra entrer dans le nouveau dispositif.
Une convention quadri-partite devra être préalablement signée, entre l'Office de Tourisme, le Relais Territorial départemental, le Relais Territorial régional et la Fédération Nationale.

A noter. Il ne pourra y avoir qu'une seule commission d'attribution par département. Si plusieurs Offices de Tourisme agréés mettent en place la qualification, à charge pour eux de mettre en place et réunir une commission d'attribution unique.

AD

Mise en place

III - Procédure de mise en place

Il est impératif de réfléchir en amont à la stratégie et aux implications de la création d'un tel service au sein de sa structure. Il conviendra afin de définir l'organisation prévisionnelle d'informer les Offices de Tourisme, de les inciter à participer et de définir de manière prévisionnelle les rôles et missions de chacun , etc....

Une fois le projet validé en interne, voici les différentes étapes de mise en place du dispositif.

⇒ Signature de la « Convention de mise en place du dispositif Chambre d'hôtes référence® » avec les différentes parties. La Fédération Nationale sera le dernier signataire.

⇒ Mise en place de l'organisation, avec les Offices de Tourisme souhaitant entrer dans le projet (réaliser une communication en amont). Les structures sont libres dans la rédaction ou non de conventions entre elles sur le territoire. Un exemple de convention est à votre disposition sur le site internet de la Fédération Nationale.

⇒ Création d'une commission d'attribution (départementale ou régionale).

⇒ Formation des différentes personnes habilitées qui réaliseront les visites.

⇒ Communication officielle à minima à l'ensemble des Offices de Tourisme du territoire, afin de leur permettre de communiquer auprès de leurs exploitants de chambre d'hôtes.

⇒ Sensibilisation des Offices de Tourisme et Syndicats d'initiative à la promotion de Chambre d'hôtes référence® via le logo officiel

A noter. Les réclamations relatives aux chambres d'hôtes qualifiées pourront remonter à la commission d'attribution, soit via les Offices de Tourisme soit directement via les clients. Il sera nécessaire de prévoir une procédure de remontée et de traitement.

Important

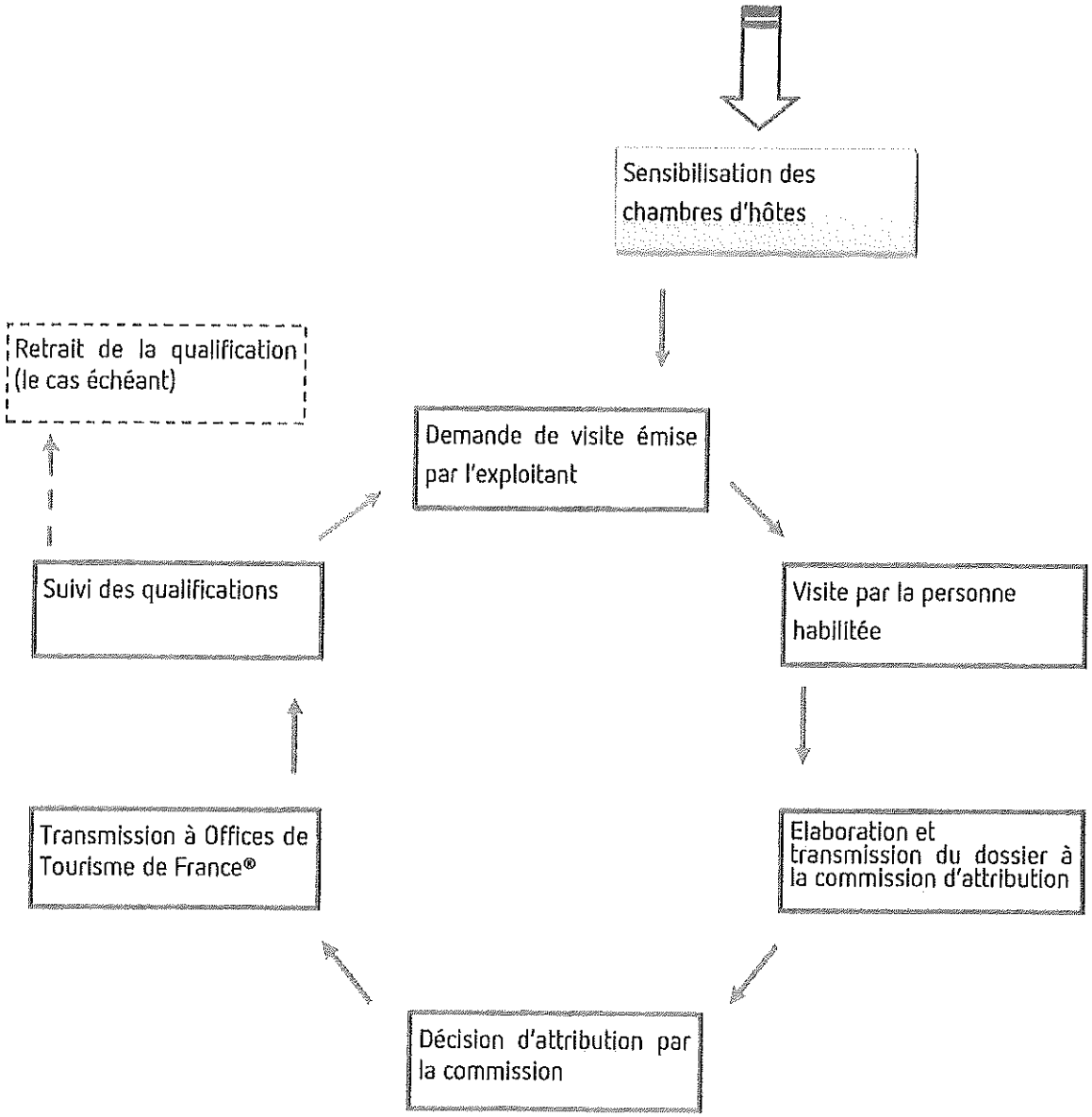
La Fédération Nationale d'Offices de Tourisme de France® met à disposition cette qualification à l'ensemble de son réseau, mais n'est pas responsable de sa mise en place au niveau local. C'est à l'organisme en charge de la gestion du dispositif sur le territoire d'en assumer l'entière responsabilité. En cas de grave dysfonctionnements constatés, la Fédération Nationale se réserve le droit de lui en retirer la gestion, suivant les dispositions établies par la convention.

Procédure de qualification

Préambule :

L'adhésion de la chambre d'hôtes à un Office de Tourisme ou à tout autre organisme du tourisme n'est pas un prérequis et ne devra pas être discriminant lors de la visite. Cependant, il pourra être conseillé à l'exploitant suite à la qualification de la chambre d'hôtes de se rapprocher de son Office de Tourisme.

La tarification de la visite pourra également variée en fonction de l'adhésion ou non à l'Office de Tourisme.



AD

Procédure de qualification

1. Sensibilisation des exploitants

L'Office de Tourisme et/ou l'organisme en charge de la gestion du dispositif diffuse(nt) aux exploitants de chambre d'hôtes le « Guide de l'exploitant » et la « demande de visite » (sur laquelle les informations locales auront été inscrites en page 2 et 3)

2. Demande de visite

L'exploitant complète l'ensemble de la demande de visite et envoie celle-ci avec son récépissé de déclaration en mairie et le règlement lié à la qualification à l'Office de Tourisme ou à l'organisme en charge de la gestion du dispositif (à déterminer localement).

La personne habilitée à effectuer les visites prend alors rendez-vous avec l'exploitant pour la visite.

A noter. Si les demandes arrivent directement à l'Office de Tourisme, il sera essentiel que la structure gérant le dispositif en soit tenu informé par l'Office de Tourisme.

3. Visite

La visite s'attachera à recueillir le maximum d'informations utiles, qui serviront à la commission d'attribution à prendre une décision sur la qualification de la chambre d'hôtes.

Cette visite est réalisée par une personne habilitée, qui réalisera :

- une visite approfondie des lieux à l'aide des critères du référentiel
- des photos : de l'environnement extérieur ; du bâtiment recevant les clients ; de chaque chambre ; de chaque salle d'eau; de chaque sanitaire ; de la pièce « petit-déjeuner » avec le petit déjeuner dressé ; des autres pièces communes si existantes ; de l'affichage des prix, des éléments contestables (points de vétusté, d'humidité, décoration particulière...)

Cette visite pourra être l'occasion également de donner des conseils sur l'accueil, la mise en valeur, la communication etc.. de la chambre d'hôtes.

L'exploitant devant être en conformité avec les normes en vigueur, la personne habilitée effectuant la visite n'est pas compétente pour contrôler leur bonne application (sauf la déclaration en mairie).

4. Elaboration du dossier complet

Ce dossier est réalisé par la personne habilitée suite à la visite, pour ensuite être transmis à la commission d'attribution.

Le dossier comporte les pièces suivantes :

- Le descriptif renseigné par l'exploitant
- Les fiches de visite remplies par la personne habilitée ayant réalisée la visite
- Une sélection de photos prises durant la visite
- La Charte d'engagements
- Le règlement financier (le cas échéant, en fonction de l'encaissement réalisé)
- Une copie du récépissé de la déclaration en mairie

Procédure de qualification

5. Décision d'attribution

La commission d'attribution, lors de sa prochaine réunion étudiera le dossier complet de demande.
Celle-ci décidera de l'attribution ou non de la qualification à la chambre d'hôte pour 5 ans.
Un numéro de qualification est attribué pour chaque chambre selon le format suivant :

N°département- Année - N° exploitant - N° de la chambre de l'exploitant (de 1 à 5)

Lorsque l'avis est positif, la commission d'attribution adresse à l'exploitant :
- une attestation de qualification pour l'ensemble des chambres d'hôtes qualifiées
- un certificat de qualification par chambre d'hôtes qualifiées (PDF remplissable téléchargeable sur le site internet de la Fédération nationale) : une impression sur du papier épais est recommandé
- l' « exemplaire exploitant » signé de la charte d'engagements
- les informations nécessaires pour l'acquisition des outils de communication : plaque extérieure, autocollants, logo au format numérique etc..

L'Office de Tourisme du territoire devra être prévenu, par tout moyen approprié, de la qualification de la chambre d'hôtes.

Si une réserve est formulée, la commission d'attribution adressera à l'exploitant un courrier lui signifiant les écarts à corriger. Celui-ci dispose d'un délai d'un mois pour faire valoir une correction de l'écart.

La commission doit se réunir à minima 2 fois par ans, afin d'éviter des délais trop long entre la visite et la prise de décision.

6. Transmission à Offices de Tourisme de France®

Tous les 6 mois l'organisme en charge de la gestion du référentiel, transmet à Offices de Tourisme de France® selon un modèle pré-établi (en téléchargement sur le site internet de la fédération nationale), un état des nouvelles qualifications.
Les périodes d'envoi sont : mai/juin et novembre/décembre

Cette remontée d'information permettra à la Fédération Nationale d'avoir une vision nationale du nombre de chambres d'hôtes qualifiées, permettant ainsi une meilleure communication sur ce dispositif.

La commission signalera à Offices de Tourisme de France® tout dysfonctionnement important dès que celui-ci se produit, par tout moyen approprié.

AD

Procédure de qualification

7. Suivi des qualifications

C'est à la commission d'attribution de décider si une visite de contrôle doit être réalisée durant les 5 ans, en fonction des réclamations reçues. Dans ce cas, celle-ci sera effectuée par la personne habilitée et le compte rendu de la visite intermédiaire sera transmis à la commission.

Si lors de cette visite, un non-respect des engagements est mis en évidence ou si une réserve est formulée, l'exploitant disposera d'un délai d'un mois pour corriger les écarts. L'exploitant devra alors fournir des justificatifs (factures, photos). Le dossier sera alors réexaminé lors de la réunion de la commission d'attribution la plus proche. Si cela n'est pas fait ou ne correspond pas, l'exploitant s'expose au retrait de la qualification.

8. Retrait de la qualification

La commission d'attribution se réserve le droit de retirer la qualification pour le non-respect des engagements par l'exploitant ou pour des réclamations justifiées n'ayant fait l'objet de mesures correctives de la part de ce dernier.

La commission d'attribution adressera à l'exploitant un courrier recommandé avec accusé de réception lui signifiant le retrait de la qualification. A partir de la réception du courrier, celui-ci dispose d'un délai un mois pour faire valoir une explication.

Lorsqu'il y a changement d'exploitant, la qualification est automatiquement perdue.

Dans les deux cas, l'exploitant aura l'obligation de retirer tout signe distinctif de promotion et de communication se rapportant à Chambre d'hôtes référence® de la ou les chambre(s) d'hôtes, sous peine de poursuites.

Promotion de la qualification

La promotion et la communication réalisée autour de Chambre d'hôtes référence® émaneront :
- de la Fédération Nationale vers le réseau Offices de Tourisme de France et vers les acteurs institutionnels nationaux du tourisme
- des Offices de Tourisme et Syndicats d'initiative volontaires à travers leur sites internet et leurs guides
- des Relais territoriaux vers les acteurs institutionnels locaux du tourisme et vers les pouvoirs publics
- des Comité départementaux du Tourisme, Agence de développement touristique, comité régionaux du tourisme volontaires
- des exploitants de chambres d'hôtes Chambre d'hôtes référence® , à travers leurs site internet, brochures et signalétiques intérieure et extérieure

Un logo dédié

Un logo et une charte graphique sont disponibles afin de permettre à ces structures de se servir de celui-ci.
Ce logo est décliné dans un aplat pour une meilleure visibilité en petit format sur des sites web.
Un cartouche explicatif, afin que chacun puisse clairement, simplement et de manière lisible expliquer la qualification Chambre d'hôtes référence® est également à disposition.

Signalétique

A l'intérieur de la chambre, un certificat de qualification remis par la commission d'attribution permet à l'exploitant de signifier aux clients qu'ils se trouvent dans une Chambre d'hôtes référence® . Cet affichage est obligatoire.
Il peut se faire soit par l'affichage du certificat sur le mur, une porte, soit par la mise à disposition de celui-ci dans la chambre d'hôtes avec la documentation.
A l'extérieur, l'exploitant aura la possibilité d'afficher un panonceau ou un autocollant. L'affichage ou non de cette signalétique reste à l'appréciation de l'exploitant.

A noter . La boutique de la Fédération Nationale commercialise la signalétique Chambre d'hôtes référence® , afin que les organismes en charge du dispositif puisse commander en quantité et profiter de tarifs avantageux.

AD

Documentation utile

Tous les documents sont en téléchargement sur le site internet de la Fédération nationale
www.offices-de-tourisme-de-france.org

Informations générales sur les chambres d'hôtes
Fiche juridique n°39

Documents sur la gestion du dispositif Chambre d'hôtes référence®
Guide de mise en place à l'usage du réseau Offices de Tourisme de France®
Les différentes conventions de mise en place
Un exemple de convention type entre l'organisme assurant la gestion et un Offices de Tourisme assurant les visites
Les fiches de visites comprenant les critères du référentiel :

- fiche de visite espaces communs
- fiche de visite chambre double
- fiche de visite chambre familiale

L'outil excel d'aide à la visite Chambre d'hôtes référence®
Le modèle pour la transmission des informations à la Fédération Nationale

Documents à destination des exploitants
(Avant la qualification)
Le guide de l'exploitant
Demande de visite , en Word modifiable pour les pages 2 et 3

(Après la qualification)
L'attestation d'attribution de la qualification Chambre d'hôtes référence® (une attestation par exploitant)
Le certificat de qualification Chambre d'hôtes référence® , en PDF remplissable (une attestation par chambre d'hôtes)

L'identité visuelle
La charte graphique
Le logo
Le logo Aplat pour le web (lorsque petite taille sur le web)
Le cartouche récapitulatif Chambre d'hôtes référence®
La signalétique Chambre d'hôtes référence® en commande auprès de la boutique signalétique de la Fédération Nationale

Contact Offices de Tourisme de France®
Romain Le Pemp
romain.lepemp@offices-de-tourisme-de-france.org
01.44.11.10.35