

NOTE D'INFORMATION

EXPLOITANTS



UDOTSI Allier

CHAMBRE D'HOTES REFERENCE®

Démarche de qualification des chambres d'hôtes

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.

PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE

La Fédération Nationale des Offices de Tourisme (Offices de Tourisme de France®) a mis en place un dispositif intitulé **Chambre d'hôtes référence®**

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.**

Un guide de l'exploitant Chambres d'hôtes Référence® est à disposition des propriétaires (sur demande à l'UDOTSI)

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

- La **chambre double** (pièce unique [hors salle d'eau et WC] permettant d'accueillir jusqu'à 4 personnes)
- La **chambre familiale** (suite composée de 2 ou 3 chambres louées à la même famille et partageant les sanitaires, pour un maximum de 5 personnes).

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 dispose donc pas pour l'instant de site internet dédié, de plan marketing, d'une communication grand public, de veille sectorielle et juridique etc...

La communication qui sera faite autour de **Chambre d'hôtes référence®** émanera des **chambres d'hôtes qualifiées elles-mêmes et des organismes en charge de la promotion du tourisme tels que les OT, le CDT Allier et le CRDT Auvergne** notamment par l'insertion du logo CHR sur leurs brochures et sites respectifs pour les chambres qualifiées.



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.

Faire qualifier sa chambre d'hôtes permet de bénéficier d'une meilleure visibilité sur les supports promotionnels (sites internet, brochures) et accéder à certains services.

COMMENT PROCÉDER ?

Le propriétaire :

- Prend contact avec l'UDOTSI Allier qui lui procure les informations et les documents nécessaires pour la demande de qualification **Chambre d'hôtes référence®**.
- Retourne les documents complétés et signés : Demande de visite, Etat descriptif, Charte d'engagements, Récépissé de déclaration en mairie de location de chambre d'hôtes, le règlement à l'ordre de l'UDOTSI Allier.

La visite :

Elle est réalisée par la référente chambres d'hôtes de l'UDOTSI, accompagnée par un représentant de l'OT du secteur, selon la procédure définie par OTF® :

Visite complète - Prise de photos - Vérification des documents – Conseils.

N.B. : la chambre doit être libre de tout occupant le jour de la visite et présentée telle qu'elle le sera au client (petit-déjeuner dressé, lits faits, chauffage).

Tarifification :

Il s'agit d'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)
- L'exploitant joint le règlement lors de la demande de visite

Tarifs de visite (validés par le CA de l'UDOTSI du 10/12/2014)

- **80€ la chambre + 10€ par chambre supplémentaire** soit par exemple : 90€ pour 2 chambres doubles ou 100€ pour une chambre familiale composée de 3 chambres
- **Tarif de la Contre-visite** (en cas de réclamation durant les 5 ans ou non-conformité nécessitant visite) : Tarif identique à visite initiale

Décision d'attribution :

Elle est prise par la **commission départementale** qui se réunit aussi souvent que de besoin.

Membres de la commission : elle est composée de 7 membres (nombre impair) :

- Le **Président de l'UDOTSI** en tant que Président de la Commission d'attribution
- Le **Technicien UD** ayant réalisé la visite
- **2 membres du Conseil d'Administration de l'UDOTSI**
- **1 technicien du CDT 03**
- **2 techniciens** des labels existants

Rôle de la commission :

Elle valide les candidatures selon le référentiel - arbitre les éventuels désaccords - peut radier une structure

Eléments de validation :

L'UDOTSI 03, au nom de la commission de validation, adresse au propriétaire (+ copie à l'Office de Tourisme) :
- une attestation et un certificat de qualification.

La décision de qualification est prononcée pour 5 ans.

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

VOUS SOUHAITEZ QUALIFIER VOTRE CHAMBRES D'HÔTES ?

Contactez l'**UDOTSI Allier**, cet organisme vous apportera les informations et les documents relatifs à **Chambre d'hôtes Référence®** :

- Contact : Martine MASSON - Tel **04 70 45 94 30** – Email : **udotsi03@orange.fr**

QUELQUES RAPPELS

Définition légale d'une chambre d'hôtes

Article L324-3 du code du tourisme

« 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 D324-13 du Code du Tourisme

La notion d'**activité de location de chambre d'hôtes** est définie 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.

Article D324-14 du code du tourisme

« 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 L324-4 du code du tourisme

La déclaration en mairie de chaque chambre d'hôtes est obligatoire.
