

RÉFÉRENTIEL CHAMBRE D'HÔTES OFFICES DE TOURISME DE FRANCE ®



Offices de
Tourisme
de France

ENJEUX

- Près de la moitié des chambres d'hôtes en France n'adhèrent à aucun label (*37 500 chambres d'hôtes labellisées au 01/01/2010 sur un total estimé de 69 700 chambres*)
- Les chambres d'hôtes permettent le maintien d'une offre en hébergement, en particulier en zone rurale
- Les Offices de tourisme ont besoin de donner à leur visiteurs plus de lisibilité sur ce type d'hébergement.



OBJECTIFS

- Développer la qualification des hébergements touristiques
- Donner la possibilité aux chambres d'hôtes non labellisées de garantir la qualité de leur prestation
- Garantir la qualité pour le propriétaire comme pour le client
- Privilégier une bonne image de la destination touristique



AVANTAGES DE LA PROCÉDURE

- Qualification des chambres d'hôtes sur un référentiel unique et une procédure identique en France
- Reconnaissance du logo national par les touristes
- Alternative pour les chambres d'hôtes ne souhaitant pas adhérer à un label
- Objectivité de la qualification de l'offre de l'Office de tourisme



LA COMMISSION HÉBERGEMENTS

- Créée en juillet 2009
- Composée de: FROTSI Bretagne, FDOTSI Drôme, FDOTSI Finistère, UDOTSI Calvados, UDOTSI Savoie, OT de la Rochelle, OT de Sanary sur Mer.
- Travaux:
 - A partir de démarches existantes, création d'un référentiel national et de sa procédure de mise en œuvre.
 - Sondage du réseau sur le référencement des chambres d'hôtes.
 - Test de la grille de visite par la FDOTSI Drôme,



RAPPEL RÉGLEMENTAIRE

○ Une définition légale

Selon le code du tourisme, les chambres d'hôtes sont:

- des chambres meublées
- situées chez l'habitant, dans le même corps de bâtiment ou dans un bâtiment annexe
- en vue d'accueillir des touristes, à titre onéreux, pour une ou plusieurs nuitées, assorties de prestations.



o Le décret du 3 août 2007

Il précise ce qu'est une chambre d'hôtes:

- fourniture groupée de la nuitée, du petit déjeuner et du linge de maison
- 5 chambres maximum pour une capacité maximale d'accueil de 15 personnes
- accueil assuré par l'habitant
- chaque chambre doit donner accès (privatif ou collectif) à une salle d'eau et à un WC
- la chambre respecte la réglementation relative à l'hygiène, la sécurité et la salubrité



- La déclaration de location (cerfa n° 13566*02) doit être adressée au Maire de la commune du lieu de l'habitation concernée, avant la mise en activité de la chambre d'hôtes, par voie électronique, lettre recommandée ou dépôt en Mairie et doit faire l'objet d'un accusé de réception.
- Tout changement concernant les éléments d'information que comporte la déclaration fait l'objet d'une nouvelle déclaration en mairie.
- En cas de non déclaration, le loueur sera passible d'une contravention de 5ème classe.
- Actuellement, seule cette déclaration est obligatoire. Il n'y a pas de classement pour les chambres d'hôtes et donc pas d'étoiles.



○ Réglementations diverses

Les chambres d'hôtes sont soumises aux dispositions de l'article L.113-3 du Code de la consommation sur les règles d'affichage des prix et d'information du consommateur.

Le propriétaire s'engage à délivrer une facture au client pour toutes les prestations fournies. A la demande, le propriétaire doit fournir un contrat de réservation.

La disposition concernant l'obligation d'avoir la licence 1 pour les chambres d'hôtes (pour le petit déjeuner) est supprimée.

La chambre d'hôtes doit respecter le code de la construction.



LE RÉFÉRENTIEL NATIONAL

MATHILDE ROCHON

FDOTSI DE LA DRÔME

- Critères conformes aux exigences réglementaires (réglementation, obligations du propriétaire, droit du locataire...)
- Critères plus qualitatifs (surface minimale des chambres, équipements et services apportés...)



Engagements du propriétaire

- La validité de l'engagement du propriétaire est valable 5 ans sauf cessation d'activité, l'UDOTSI/FDOTSI/FROTSI ou son mandataire (OT ou SI) pourra effectuer une visite intermédiaire.
- Le propriétaire s'engage à signaler tous changements qui pourraient intervenir durant la validité du référencement
- Le propriétaire s'engage à respecter la charte Graphique du référentiel sur tous ses supports de communication

Les Exigences du référentiel : la structure

- La chambre d'hôte comporte tous les éléments meublés indispensables pour une occupation confortable.
- Mobilier : en très bon état et en nombre suffisant pour le nombre d'occupants.
- Sols, murs, plafonds étanches et en très bon état.
 - Pas de papier peint décollé
 - Pas de trace d'humidité
 - Pas de lézardes/ fissures

Mobilier des chambres et pièces à vivre :

- Table et chaises
- Bureau
- Fauteuil
- Lits
- Chevets
- Rangements



Papier peint décollé



Traces d'humidité ou de salpêtre



Fissures

Les Exigences du référentiel : la structure



Types de nuisances:

- Auditives
- Visuelles
- Odorantes

Détail sur l'exigence chauffage

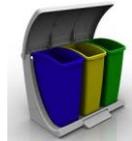
- o Propreté des abords de l'habitation.
- o Absence de nuisances environnementales.
- o Un moyen de chauffage doit assurer une température conforme aux normes en vigueur pendant la période de location.
- o Le propriétaire veille au respect de l'environnement



Les équipements :



Le tri :



Les produits d'entretien:



Les Exigences du référentiel:

Les chambres

2 types de chambres (familiale / individuelle)

- o Chaque chambre doit être identifiée par un numéro ou un nom
- o Possibilité de fermer la chambre à clef
- o Les ouvertures : au moins une fenêtre pouvant être ouverte sur l'extérieur de la chambre et occultable



- o Surface minimum habitable d'au moins **10 m² pour 2 personnes** et **3m² par personne** en plus avec **4 personnes maxi**
7m² pour les chambres d'accompagnant des « chambres familiales »

o **Mobilier:** Placards ou éléments de rangement:

Armoire



Placard



Etagères



Penderie



Commode



Les Exigences du référentiel:

Les chambres

- o Literie :
 - Lits pour 1 personne (Largeur minimum 90 cm / Longueur minimum 190 cm)
 - Lits pour 2 personnes (Largeur minimum 140 cm / Longueur minimum 190 cm)
- O Sommiers en très bon état.
- O Traversin ou oreiller par personne ou par lit, selon le couchage.
- o Une couverture ainsi qu'un dessus de lit par lit ou une couette, plus une couverture.
- O Draps



Les Exigences du référentiel:

Salle d'eau et sanitaires

- o Accès à un WC et une salle d'eau jusqu'à 5 personnes – ces équipements sont doublés à partir de 6 personnes
- o **Partage des salles d'eau et sanitaires:**
En cas de salle de bains commune à au moins 2 chambres les WC doivent être séparés.
- o **Equipements:**
 - Douche / baignoire
 - Lavabo
 - Aération
 - Linge de toilette



Les Exigences du référentiel:

Les services:

- o Le propriétaire s'engage au nettoyage quotidien des locaux
- o Changement du linge

Le petit-déjeuner:

- o Le propriétaire s'engage au service d'un petit déjeuner traditionnel (si possible produits locaux) à l'ensemble des clients.
- o La salle du petit déjeuner ne doit pas être partagée avec d'autres types d'activités commerciales (bar, restaurant.....)
- o Linge de table



MISE EN ŒUVRE

- Mise en place du référentiel sur le territoire pilotée par la FROTSI et/ou l'U(F)DOTSI
- Visite de la chambre d'hôtes par une personne de l'office de tourisme, formée et habilitée par la FROTSI ou l'U(F)DOTSI
- Prise de décision de qualification de la chambre d'hôtes en toute neutralité par une commission régionale ou départementale

la procédure



DES OUTILS À VOTRE DISPOSITION

- Un dossier d'information regroupant les éléments réglementaires, le référentiel, la procédure et les documents nécessaires à la qualification et à l'exploitation de la chambre d'hôtes
- Le site intranet www.offices-de-tourisme-de-france.org , sur lequel sont disponibles tous les outils relatifs à la qualification des chambres d'hôtes



- Le logo national

