

PRESENTATION DU DISPOSITIF CHAMBRE D'HÔTES REFERENCE

Définition : (cf argumentaire)

Partant du constat qu'il n'existe **pas en France de classement** pour les chambres d'hôtes, ce dispositif mis en place par Offices de Tourisme de France a pour objectif de référencer des chambres d'hôtes n'ayant **pas de label**, au travers d'une **visite** réalisée par l'**Office de Tourisme** sur la base d'une **grille de critères nationale**.

Objectifs : (cf argumentaire)

Pour le propriétaire :

Etre reconnu pour la qualité de son hébergement
Bénéficier d'une promotion renforcée
Pouvoir s'engager dans des démarches qualifiantes

Pour l'OT :

Mieux connaître son offre
Renforcer la coordination des socio-professionnels
Participer à la qualité de l'offre

Mise en œuvre du dispositif :

Sur le département de l'Hérault, le dispositif est porté par le relais départemental des offices de tourisme Hérault Tourisme.

Une **convention** entre l'Office de Tourisme et Hérault Tourisme définit les engagements de chacune des parties en respectant la méthodologie fixée par Offices de Tourisme de France dans le **guide de mise en place à l'usage du réseau OTF**.

La signature de cette convention est un pré-requis pour déployer le dispositif **sur le territoire de son OT**.

Pour les OT qui ont besoin de faire prendre une délibération, Hérault Tourisme a créé un document reprenant les **éléments nécessaires pour préparer une délibération**.

Les grandes étapes du référencement, les différents documents nécessaires à chacune de ces étapes, ainsi que le rôle de l'OT et de l'ADT sont décrits dans une **procédure**.

Rôle de l'Office de tourisme :

Les offices de tourisme sont notamment en charge de la sensibilisation des professionnels, de la réalisation des visites de référencement, du suivi administratif des dossiers.

Un référent de l'office de tourisme est nommé et formé aux visites.

Il participe à l'animation du dispositif et à la commission départementale d'attribution

Sensibilisation :

L'OT recense l'offre qui pourrait être référencée et sensibilise les propriétaires

Pré-requis obligatoires :

- Déclaration en mairie
- Respect des obligations légales (**cf Memento du loueur de Chambres d'hôtes ADT + Synthèse des obligations ADT + fiche juridique n°39 d'OTF**)
- Paiement de la taxe de séjour
- Référencement de l'ensemble des chambres d'un même hébergement
- Chambres d'hôtes non labellisées

Formation :

Seules les personnes ayant suivi une formation préalable organisée par l'ADT sont habilitées à réaliser les visites. Plusieurs sessions sont organisées par an pour le nouveau personnel ou les besoins de mise à niveau. Cette formation comprend une partie théorique et une partie pratique.

Visite et tarification :

La visite de référencement a lieu tous les 5 ans. Elle est facturée par l'Office de tourisme à l'hébergeur sur la base fixée par la commission du relais des Offices de Tourisme d'Hérault Tourisme. Il est possible d'intervenir sur des territoires voisins après accord de l'ADT et de l'OT du territoire concerné (manque de moyens humains, personnel non encore formé...).

Prix de la visite par maison d'hôtes	Adhérent/ partenaire OT	Non-adhérent/ non partenaire OT
De 1 à 3 chambres	60	160
4 chambres	70	170
5 chambres	80	180

Le tarif est tout compris excepté l'achat de signalétique

Les fiches visites (grilles) :

Offices de Tourisme de France a développé 3 fiches de visite :

- Une pour les **espaces communs**
- Une pour les **chambres doubles** (pièce unique (hors salle d'eau et WC) permettant d'accueillir de 1 à 4 personnes)
- Une pour les **chambres familiales** (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.

Système de notation : Oui/Non, les réponses grisées sont éliminatoires.

Commission d'attribution :

Rôle :

- La commission décide de l'attribution ou du retrait de la qualification
- Elle propose des éventuelles visites de contrôle intermédiaires
- Elle veille à l'uniformisation des décisions
- Elle décide des suites données à certaines réclamations importantes

Composition :

- 1 personne de l'ADT (relais et/ou service hébergement)
- 1 OT par destination (Les OT de chaque destination s'accordant entre eux pour trouver un délégué sur cette mission)
- Les OT ayant un dossier à présenter.

Modalités de vote :

- Présentation uniquement des dossiers pré-validés
- Vote à la majorité (minimum 4 votants).
- L'OT qui présente n'a pas le droit de vote.

Fréquence :

- Possibilité d'organiser des commissions dématérialisées
- 3 commissions d'attribution par an et/ou en fonction du nombre de dossiers

Outils de communication :

L'OT devra informer le consommateur (client) du caractère volontaire de cette qualification et qu'elle ne garantit aucunement du respect de normes spécifiques mais simplement qu'elle constate une qualité au regard de critères prédéfinis. Il est recommandé par OTF de faire figurer ce lien sur vos supports :

<http://www.offices-de-tourisme-de-france.org/les-offices-de-tourisme/chambre-dhotes-reference/les-engagements>

Certificat de qualification (outil obligatoire) :

Le certificat de qualification doit être affiché à l'intérieur de chaque chambre ou à disposition avec la documentation présente dans chaque chambre.



Signalétique (outils facultatifs) :



L'ADT effectue des commandes groupées de signalétique (adhésifs et plaques). L'OT peut commander la signalétique choisie par chaque propriétaire à l'ADT et sera facturé : Adhésif : 4€20 l'unité ou Plaque : 16€50 l'unité. L'OT peut soit les offrir soit les refacturer à ses hébergeurs.

Le logo :

- Sur les éditions/site web du propriétaire
- Sur les éditions/site web de l'OT



Le cartouche explicatif :

Il peut être utilisé pour la présentation des différentes démarches de qualification sur le territoire

Charte graphique :

Dimension minimum à respecter, déclinaison des logos en noir et blanc, logo simplifié pour les éditions... Penser à vous référer à la charte graphique présente sur le site <http://offices-de-tourisme-de-france.org/>



Suivi des réclamations :

L'OT est en charge du traitement et du suivi des réclamations. Il assurera une veille sur les sites d'avis et les principaux sites de réservation des chambres d'hôtes référencées pour ne pas nuire au dispositif. Le Relais est informé de chaque réclamation et tient un listing à jour avec le suivi du traitement pour éviter les « récurrences ».

L'OT veille au retrait de la plaque et des logos en cas de perte du référencement.