

ARGUMENTAIRE

CHAMBRE D'HOTES REFERENCE

Objectifs :

Pour le propriétaire :

Etre reconnu pour la qualité de son hébergement

- Une assurance pour le client d'être bien accueilli
- Un engagement Qualité affiché, attesté par une visite de l'OT et le respect de critères nationaux...

Bénéficiaire d'une promotion renforcée

- Un affichage prioritaire dans les outils de communication de l'OT (si partenaire/adhérent de l'OT)
- Une présence sur les sites internet et supports de promotion de l'ADT Hérault Tourisme (réservés jusqu'à présent aux hébergements labellisés ou classés)

Pouvoir s'engager dans des démarches qualifiantes

- Un pré-requis pour accéder à des marques territoriales (Vignobles et découvertes, Accueil Vélo...) pour les chambres d'hôtes non labellisées
- Une reconnaissance de la qualité des prestations pour ceux qui ne souhaitent pas ou ne peuvent pas prétendre à un label

Pour l'OT :

Mieux connaître son offre

- Une meilleure connaissance de son offre hébergement
- Une porte d'entrée pour identifier la multitude d'offres peu connues et les faire participer au développement touristique et économique du territoire (taxe de séjour, adhésion à l'OT...)

Renforcer la coordination des socio-professionnels

- Un accompagnement et une animation des propriétaires pour une qualité d'accueil et d'information sur l'ensemble de son territoire : contact renforcé, mise en avant de l'ensemble des services de l'OT...

Participer à la qualité de l'offre

- Une garantie pour les visiteurs de disposer d'un bon niveau de qualité dans les chambres référencées avec un référentiel unique et une procédure identique en France.
- Une solution, en l'absence de classement, pour intégrer des propriétaires (qui ne souhaitent pas ou ne peuvent pas être labellisés) dans des démarches territoriales (Vignobles et découvertes...)
- Une première étape, pour les propriétaires sensibilisés, vers une démarche qualité plus poussée attestée par un label.

~~Label~~

~~Certification~~

~~Contrôle réglementaire~~

C'est un référencement volontaire des chambres d'hôtes respectant une qualité au regard de critères prédéfinis. (cf fiche juridique OTF n°63 d'oct 16)

Ce n'est pas un label : le référencement ne doit pas concurrencer les labels, c'est davantage un dispositif de référencement volontaire des chambres d'hôtes respectant une qualité au regard de critères prédéfinis.

Chambres d'hôtes référence

5 ans
1 seul niveau minimal de qualité
Pas de promotion indépendante
Non éligible pour des subventions

Gîtes de France, Clévacances, ...

3 ans le plus souvent
Echelle de valeur (épis ou clés)
Reconnaissance (inter)nationale
Promotion par les sites nationaux
Un réseau
Des outils de gestion voire de commercialisation
Un accompagnement dans le temps
Parfois éligibles pour des subventions

Ce n'est pas une certification de services :

Seuls les organismes accrédités (par le Coffrac) peuvent attribuer une certification au sens de l'article L.433-3 du code de la consommation.

Ce n'est pas un contrôle des normes réglementaires :

L'exploitant doit 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).

Néanmoins, si lors d'une visite, elle constate une anomalie flagrante, elle invite le loueur à justifier la conformité de ses installations à la réglementation. La qualification ne devra pas lui être attribuée avant qu'il n'ait dûment justifié être en règle.

Il est donc demandé par OTF de mentionner dans les documents présentant la démarche aux loueurs :

« Cette qualification volontaire constate le respect de critères principalement de confort prédéfinis par OTF au moment de la visite et est octroyée pour 5 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. »