

CHAMBRE D'HÔTES RÉFÉRENCE

L'assurance d'être bien accueilli



GUIDE DE L'EXPLOITANT

Janvier 2022

Chambre d'hôtes référence® est une marque d'ADN Tourisme
La Fédération Nationale des acteurs institutionnels du Tourisme • 15 avenue Carnot • 75017 Paris



Sommaire

Préambule	Page 3
Les informations essentielles	Page 4
Les critères	Page 6
L'identité visuelle	Page 10

**Retrouvez tous les documents officiels de demande de qualification
dans la « Demande de visite ».**

Le document « Demande de visite » vous a été remis ou envoyé avec ce guide.

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 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.

***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 vous recherchez, nous vous conseillons de vous tourner vers des labels nationaux qui pourront répondre à vos 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 souhaite.

Qu'est-ce qu'ADN Tourisme ?

ADN Tourisme est née le 11 mars 2020 du **regroupement des trois fédérations historiques des acteurs institutionnels du tourisme**, Offices de Tourisme de France, Tourisme & Territoires et Destination Régions.



Qu'est-ce Chambre d'hôtes référence® ?

Les principes clés de Chambre d'hôtes référence®, sont :

- ◇ un référentiel national
- ◇ une visite de la chambre d'hôtes réalisée par une personne habilitée
- ◇ une mise en place et une gestion territoriale (régionale, départementale ou locale) assurée par le réseau ADN Tourisme

Ce guide vous permettra d'obtenir toutes les informations relatives à Chambre d'hôtes référence®.

Chambre d'hôtes référence® est une marque déposée d'ADN Tourisme.

Les informations essentielles

Chambre d'hôtes : dispositions légales

« 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'hôte 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.

Nous vous conseillons de vous renseigner sur toutes les dispositions législatives et réglementaires concernant cette activité, notamment les réglementations en vigueur dans les domaines de la consommation, de l'hygiène, de la sécurité et salubrité. Si votre activité contient des prestations annexes (table d'hôtes, vente de produits, etc... renseignez-vous également sur leurs réglementations spécifiques).

Chambre d'hôtes référence®

Cette qualification volontaire constate le respect de critères principalement de confort prédéfinis par Offices de tourisme de France au moment de la visite et est octroyée pour cinq 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.

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 acteurs institutionnels du tourisme (Offices de Tourisme, CDT, ADT), 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

Quels types de chambre d'hôtes sont concernés par Chambre d'hôtes référence® ?

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

- ◇ **Chambre double ou familiale** : une pièce unique (hors salle d'eau et WC), permettant d'accueillir jusqu'à 5 personnes (enfants compris hors enfants en bas âge).
- ◇ **Suite** : composée de 2 ou 3 chambres louées à la même famille ou au même groupe et partageant les sanitaires, pour un maximum de 5 personnes par chambre (enfants compris hors enfants en bas âge).
- ◇ Les chambres sont communicantes entre elles, par la salle de bains, ou à défaut par un espace privatif (ex : palier, couloir).

Les informations essentielles

Quels sont les critères du référentiel ?

Vous retrouverez l'ensemble des critères dans les pages de 6 à 9 de ce guide.

Le document « Demande de visites » contient la charte des engagements à respecter

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.

Comment devenir Chambre d'hôtes référence® ?

Il vous suffit de compléter la « demande de visite » et de la retourner accompagnée de votre récépissé de déclaration en mairie à l'organisme mentionné en page 2 de « demande de visite ». Le document « demande de visite » vous aura soit été remis avec ce guide, soit est à demander à votre Office de Tourisme ou à l'organisme gérant le dispositif.

Vous serez ensuite contacté afin de déterminer une date de visite de la ou des chambre(s) d'hôtes.

Une fois la visite effectuée, le dossier de visite complet sera transmis, par la personne ayant effectué la visite, à la commission d'attribution départementale ou régionale, afin que cette dernière décide de l'attribution de la qualification Chambre d'hôtes référence®. Cette procédure permet de garantir la neutralité de la prise de décision.

Si l'avis est favorable, vous recevrez par courrier une attestation à conserver et un certificat de qualification, ainsi que les informations relatives aux moyens de communication liées à Chambre d'hôtes référence®. Le certificat devra être à disposition des clients, dans chaque chambre, soit par l'affichage sur le mur, une porte ; soit par la mise à disposition de celui-ci avec la documentation existante.

A quoi sert la visite ?

La visite est réalisée par une personne habilitée, ayant suivi une formation. Cette personne est salariée de l'Office de Tourisme ou de l'organisme en charge de la gestion de la qualification sur votre territoire. Cette visite a pour but de vérifier si votre ou vos chambre(s) d'hôtes répond(ent) aux critères du référentiel lié, son implantation et les services fournis aux clients. Vous présenterez, lors de cette visite, votre prestation tel que vous le faites pour vos clients : lits faits, petit déjeuner dressé...

Cette visite est également un moment d'échange, de conseil sur votre activité et sur les services fournis par votre Office de Tourisme. Ou votre Comité Départementale ou Agence départementale du Tourisme;

Quel est le coût de Chambre d'hôtes référence® ?

Le coût est uniquement lié à la qualification de votre chambre d'hôtes. Celui-ci comprend l'étude de votre demande, la visite de votre ou vos chambre(s) d'hôtes, le passage en commission et l'envoi des documents liés à l'attribution.

L'achat de la signalétique dédiée est indépendante, vous pourrez vous la procurer suite à l'attribution de la qualification.

Aucune adhésion ou redevance annuelle n'est demandée par rapport à la qualification Chambre d'hôtes référence®.

Retrouver la tarification complète, en fonction du nombre de chambres d'hôtes et leur type, dans la « Demande de visite ».

Les critères

Notice : La majorité des critères sont obligatoires (identifiés par ◇), d'autres sont de l'ordre qualitatif (identifiés par ⇒) et seront pris en compte d'une manière globale dans la décision la commission d'attribution.

Les critères liés à l'environnement et aux espaces communs

- ◇ Affichage du prix de la chambre d'hôtes (petit déjeuner inclus) et le cas échéant des prestations annexes, à l'extérieur de la structure et à l'intérieur au lieu de réception des clients
 - ◇ Absence de nuisances environnementales
 - ◇ Moyen de chauffage assurant une température conforme aux normes en vigueur pendant la période de location
- La labellisation Tourisme et Handicap, ainsi que les langues étrangères parlées seront un plus pour votre dossier.

1- Petit déjeuner

- ◇ Petit-déjeuner inclus dans la prestation conformément à la réglementation
- Service : dans la chambre ou chez l'exploitant (cuisine exclue sauf si cuisine-séjour)
- ◇ Une personne est présente au moment du service du petit déjeuner
 - ◇ Sur demande des clients, est mis à disposition un panier petit déjeuner en cas de réveil matinal des clients, ou exceptionnellement en cas d'indisponibilité ponctuelle du loueur.
 - ◇ La pièce où sont servis les petits déjeuners est bien rangée et de taille adaptée à la capacité d'accueil des chambres.
 - ◇ La pièce où sont préparés les petits déjeuners est propre et bon état
 - ◇ Vaisselle harmonisée et en bon état
 - ◇ Linge de table propre et en bon état

⇒ Le type de petit déjeuner ainsi que le type de produit seront également pris en compte.

Petit-déjeuner 'traditionnel' : café, thé, chocolat, lait, pain frais, beurre, confiture, etc.

Petit-déjeuner 'amélioré' : 'classique' + fruits ou jus de fruits, viennoiseries, etc.

Petit-déjeuner 'supérieur' : 'amélioré' + œufs, charcuterie, laitages, céréales, etc

Produits bio / Circuits courts/ Produits du terroir / Produits maison

2- Services

- ◇ Linge de lit et toilette fourni
- ◇ Information des clients sur la possibilité du changement du linge de lit et de toilette pour les séjours de plus d'une nuit
- ◇ Changement du linge de lit et de toilette à la demande des clients pour les séjours de plus d'une nuit
- ◇ Information des clients sur la possibilité de faire le ménage et refaire le(s) lit(s) pour les séjours de plus d'une nuit
- ◇ Ménage et lit(s) refait(s) à la demande des clients pour les séjours de plus d'une nuit
- ◇ Mise à disposition de supports d'informations locales et touristiques en français et en langue étrangère selon la clientèle accueillie (année en cours) (ex dépliant, brochures, application)

⇒ Seront également pris en compte les Gestes d'accueil (ex : boisson, chocolats, spécialités locales, réduction chez les partenaires...)

Les critères

3- Equipements annexes et de loisirs

⇒ Les divers équipements seront pris en compte par la commission d'attribution dans le cadre de la qualification

Télévision

Accès à des chaînes supplémentaires à l'offre de la TNT et à des chaînes internationales ou thématiques

Mise à disposition d'un système de lecture de vidéos

téléphone

accès internet/wifi

bibliothèque

salon ou coin détente

climatisation

tisanière/bouilloire* **Seuls ces équipements électroménagers sont tolérés dans la chambre*

adaptateurs électriques

équipement pour bébés :

⇒ Le partage de certains équipements sera également pris en compte

garage

parking

Borne de recharge véhicule électrique

jardin

balcon

terrasse

Existence de local ou rangement(s) pour équipement sportifs

/ salon de jardin / transats / piscine / tennis / table de tennis de table / Jeux d'extérieur pour enfants / Prêt de matériel / Terrain de pétanque / Mini-ferme pédagogique / Espace ou équipement de remise en forme / Espace ou équipement de bien être / Prêt de jeux de société / Billard, baby-foot

4- Propreté

◇ Les abords extérieurs privatifs de l'habitation si existants (façade de maison, terrasse, jardin, chemin d'accès) sont propres et en bon état

◇ Les espaces communs intérieurs (salle du petit déjeuner, espace salon ou détente..) sont propres et en bon état

5- Respect De l'environnement

L'exploitant :

◇ Sensibilise les clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser lors de leur séjour en matière de respect de l'environnement

◇ veille au respect de l'environnement : Mise en œuvre à minima d'une mesure de réduction de consommation d'eau et à minima d'une mesure de réduction de consommation d'énergie

◇ Tri des déchets (si mis en place dans la commune), composteur, poulailler...

◇ Produits d'entretien respectant l'environnement

⇒ Sera pris en compte l'obtention d'un label environnemental reconnu par l'ADEME

Les critères

Les critères d'une chambre double ou familiale

◇ Surface habitable de la chambre de minimum 10 m² pour 2 personnes (hors salles d'eau et WC)
3m² par personne supplémentaire pour un maximum de 5 personnes par chambre (enfants compris hors enfants en bas âge)
(Ne sont prises en compte que les superficies existantes sous une hauteur de plafond de 2,20 mètres ou 2 mètres s'il n'y a pas eu division en hauteur du logement depuis le 1er septembre 1948. Calcul des surfaces compensées autorisé pour les chambres mansardées: (surface pour une hauteur de plus de 1,80) + (surface à une hauteur de moins d'1,80m, divisée par 2) Couchage non autorisé dans l'espace inférieur à 1,80m de hauteur)

- ◇ Affichage des prix à l'intérieur de la chambre
- ◇ Ouverture sur l'extérieur (fenêtre ou velux)
- ◇ Aération et éclairage suffisant de toutes les pièces
- ◇ Occultation opaque extérieure ou intérieure
- ◇ Absence de toute nuisance sonore (intérieur et extérieur)
- ◇ Minimum une prise de courant libre et une lampe dans chaque pièce
- ◇ Possibilité de fermer la chambre à clé
- ◇ Sols, murs et plafonds propres et en bon état
- ◇ Literie propre et en bon état
- ◇ Linge de lit propre et en parfait état
- ◇ Mobilier propre et en bon état
- ◇ Cohérence d'ensemble de la décoration et l'ameublement
- ◇ Les lits pour une personne mesurent au minimum 90 cm X 190 cm
- ◇ Les lits pour deux personnes mesurent au minimum 140 cm X 190 cm
- (Maximum 5 couchages par chambre). Tolérance pour une chambre double avec des lits superposés en 80x190 minimum et pour les lits jumelés joints permettant un couchage en 160X190 minimum.*
- ◇ Matelas en parfait état protégé(s) par alaise ou housse amovible
- ◇ Sommier(s) en parfait état (sommiers métalliques proscrits)
- ◇ Minimum 2 oreillers par personne en parfait état protégés par housse amovible (Traversin possible en complément)
- ◇ Une table de chevet ou équivalent avec éclairage pour chaque occupant
- ◇ Deux couvertures ou une couette par lit en parfait état
- ◇ Mobilier et Éléments de rangement en nombre suffisant pour le nombre d'occupants

⇒ Le mobilier et les rangements présents seront inscrits afin que la commission d'attribution puisse apprécier du confort offert.

Mobilier : table / chaise / bureau / fauteuil / autres

Rangements : armoire / placard / étagères / penderie / commode /

autres (Obligatoire vertical (ex : penderie, patère avec cintre, portant, valet) et horizontal (ex : commode, étagère))

◇ Cintres de qualité en harmonie en nombre suffisant pour le nombre d'occupants

Salle d'eau ou Salle de bains (jusqu'à 5 personnes)

Celle-ci ne devra pas être partagée avec les exploitants ni avec d'autres hôtes

- ◇ Si les toilettes sont intégrées à la salle d'eau ou à la salle de bain, la salle d'eau ou SDB sont indépendantes de l'espace couchage et cloisonnées jusqu'en haut
- ◇ Présence d'une aération
- ◇ Absence de mauvaises odeurs
- ◇ Sols, murs et plafonds sont propres et en bon état
- ◇ Mobilier propre et en bon état
- ◇ Joints du lavabo, douche ou baignoire nets, sans moisissures
- ◇ Linge de toilette propre et en bon état minimum un drap de bain et une serviette par personne
- ◇ Lavabos
- ◇ Douche (minimum 80x80 cm) ou baignoire avec système de douche (minimum 170x75 cm)
- ◇ Pare douche / rideau de douche (sauf baignoires d'angles ou baignoires anciennes, ou douches confortables).
- ◇ Patère ou porte serviette
- ◇ Éléments de rangement
- ◇ Sèche-cheveux
- ◇ Flexible de douche en bon état
- ◇ 2 éclairages dont 1 sur lavabo
- ◇ Miroir

WC (jusqu'à 5 personnes)

Celui-ci ne devra pas être partagé avec les Exploitants ni avec d'autres hôtes

- ◇ Présence d'une aération
- ◇ Absence de mauvaises odeurs
- ◇ Toilettes propres et en bon état (WC, Sols, murs et plafonds)
- ◇ Poubelle fermée

Les critères

Les critères d'une suite

Rappel : Une suite est composée de 2 ou 3 chambres louées à la même famille ou au même groupe et partageant les sanitaires, pour un maximum de 5 personnes par chambre (enfants compris hors enfants en bas âge).

Les chambres sont communicantes entre elles, par la salle de bains, ou à défaut par un espace privatif (ex : pallier, couloir).

Les éléments présentés ci-après sont supplémentaires (ou modifiés) par rapport aux critères de la chambre double ou familiale (page précédente).

Chambre principale

Mêmes caractéristiques que la chambre double ou familiale

Première chambre de la suite

Mêmes caractéristiques que la chambre principale sauf :

Surface habitable de la chambre (hors salles d'eau et WC) pour 2 personnes, une pièce d'une surface minimum de $7\text{ m}^2 + 3\text{ m}^2$ par personne supplémentaire pour un maximum de 5 personnes par chambre (enfants compris hors enfants en bas âge).

Les lits pour une personne mesurent au minimum 90 cm X 190 cm

Les lits pour deux personnes mesurent au minimum 140 cm X 190 cm *Tolérance pour une chambre double avec des lits superposés en 80x190 minimum et pour les lits jumelés joints permettant un couchage en 160X190 minimum.*

Seconde chambre de la suite

Mêmes caractéristiques que la chambre principale sauf :

Surface habitable de la chambre (hors salles d'eau et WC) pour 2 personnes, une pièce d'une surface minimum de $7\text{ m}^2 + 3\text{ m}^2$ par personne supplémentaire pour un maximum de 5 personnes par chambre (enfants compris hors enfants en bas âge).

Les lits pour une personne mesurent au minimum 90 cm X 190 cm

Les lits pour deux personnes mesurent au minimum 140 cm X 190 cm

Tolérance pour une chambre double avec des lits superposés en 80x190 minimum et pour les lits jumelés joints permettant un couchage en 160X190 minimum.

Salle d'eau ou Salle de bain n°1 (Jusqu'à 5 personnes pouvant être accueillies dans la suite)

Mêmes caractéristiques que salle d'eau ou SDB chambre double ou familiale

Salle d'eau ou Salle de bain n°2 (A partir de 6 personnes pouvant être accueillies dans la suite)

2 salles d'eau ou SDB avec lavabo + douche ou baignoire, et 2 WC.

Mêmes caractéristiques que salle d'eau ou SDB chambre double

WC n°1 (Jusqu'à 5 personnes pouvant être accueillies dans la suite)

Mêmes caractéristiques que WC chambre double

WC n°2 (A partir de 6 personnes pouvant être accueillies dans la suite,)

Mêmes caractéristiques que WC chambre double

L'identité visuelle

Voici le logotype Chambre d'hôtes référence®



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