

Qualification Chambre d'hôtes référence®

Note d'information aux propriétaires et conditions générales de vente

Définition d'une chambre d'hôtes :

Selon le 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 L324-3).
- 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'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 D324-14).
- La déclaration en mairie de chaque chambre d'hôtes est obligatoire (Article L324-4).

La demande de visite pour une ou plusieurs chambres dont la superficie habitable est inférieure à 10m² pour 2 personnes et 3m² par personne supplémentaire, pour un maximum de 5 personnes par chambre (enfants compris, hors enfants en bas âge), hors salles d'eau et WC, ne pourra pas être acceptée.

Pour bénéficier de la qualification, les salles d'eau ou salles de bain, ainsi que les toilettes ne peuvent pas être partagées avec les exploitants ni avec d'autres hôtes et l'ensemble des chambres de la chambre d'hôtes doivent répondre aux critères.

Les grands principes de la qualification

- 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'a, de ce fait, pas les mêmes objectifs de communication et de commercialisation que des labels. Chambre d'hôtes référence® ne dispose 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 est faite autour de Chambre d'hôtes référence® émane des chambres d'hôtes qualifiées et des organismes en charge de la promotion du tourisme qui le souhaitent.
- Elle constate le respect de critères principalement de confort prédéfinis par Offices de tourisme de France 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.
- Les critères présents dans le Guide de l'exploitant sont d'ordre obligatoire ou qualitatif et sont liés à l'environnement et aux espaces communs, aux chambres doubles ou familiales et/ou aux suite.

Coût d'une visite de contrôle effectuée par Côte-d'Or Attractivité au 01/01/2024 :

- 100 euros net payables à la commande et encaissables avant la visite de contrôle.

Avantages liés à la qualification :

- Rassurer sa clientèle en lui certifiant une qualité d'accueil, de services et d'équipements. La qualification est un gage de qualité et de transparence pour le client.
- Une qualification basée sur un référentiel unique sur toute la France, le respect de critères nationaux...
- Se démarquer de la concurrence par une reconnaissance de la qualité des prestations, une alternative pour les chambres d'hôtes ne souhaitant pas adhérer à un label.
- Promouvoir son hébergement et gagner en visibilité par une meilleure mise en valeur sur les sites internet des institutionnels du tourisme.
- Un prérequis pour accéder à des marques telles que Vignobles et découvertes et Accueil Vélo pour les chambres d'hôtes ne souhaitant pas adhérer à un label

Procédure de qualification :

Si vous souhaitez commander une visite de contrôle à Côte-d'Or Attractivité :

- Prenez connaissance du Guide de l'Exploitant disponible sur notre site pour les professionnels : <https://www.cotedor-attractivite.com/>
- Faites une demande écrite à : Côte-d'Or Attractivité - A l'attention de Mme Isabelle MANCEAU – CS 13501 - 21035 DIJON CEDEX - Tél. 03 80 63 64 05 – i.manceau@lacotedorjadore.com

Pour cela, vous devez compléter, signer et nous retourner le document joint (Demande de visite, Etat descriptif et Charte d'Engagement en 2 exemplaires), accompagné de votre récépissé de déclaration en mairie ainsi que de votre règlement par chèque à l'ordre de Côte-d'Or Attractivité

- La personne habilitée à effectuer les visites prendra alors rendez-vous avec vous pour la visite.

La visite et la commission d'attribution :

- La qualification est subordonnée à une visite d'inspection qui sera réalisée par l'organisme en charge de la gestion de la qualification sur le territoire. Pour cette visite, le logement devra être propre, rangé, équipé, lit fait, petit déjeuner dressé, et vide de tout occupant.
- A la suite de la visite, un dossier sera réalisé par la personne habilitée, pour ensuite être transmis à la commission d'attribution. Ce dossier comporte les pièces suivantes :
 - Le descriptif renseigné par l'exploitant ;
 - Les fiches de visite remplies par la personne ayant réalisé la visite ;
 - Une sélection de photos prises pendant la visite ;
 - La Charte d'engagement ;
 - Une copie du récépissé de la déclaration en mairie.
- La commission d'attribution, lors de sa prochaine réunion, étudiera le dossier et décidera de l'attribution ou non de la qualification pour 5 ans.
- Lorsque l'avis est positif, la commission d'attribution adresse à l'exploitant :
 - Une attestation de qualification pour l'ensemble des chambres d'hôtes qualifiées ;
 - Un certificat de qualification par chambre d'hôtes qualifiée ;
 - L'exemplaire « exploitant » de la charte d'engagements signée ;
 - Les informations nécessaires pour l'acquisition des outils de communication : plaque extérieure, logo au format numérique etc.
- Si une réserve est formulée, la commission d'attribution adressera à l'exploitant un courrier lui signifiant les écarts à corriger. Celui-ci dispose d'un délai d'un mois pour faire valoir une correction de l'écart.

Après la qualification :

- A l'intérieur de la chambre, un certificat de qualification remis par la commission d'attribution permet à l'exploitant de signifier aux clients qu'ils se trouvent dans une Chambre d'hôtes référence®. Cet affichage est obligatoire. Il peut se faire soit par l'affichage du certificat sur le mur, une porte, soit par la mise à disposition de celui-ci dans la chambre d'hôtes avec la documentation.

Transmission à ADN Tourisme :

Tous les 6 mois l'organisme en charge de la gestion du référentiel transmet à ADN Tourisme, selon un modèle préétabli, un état des nouvelles qualifications.

Suivi des qualifications

- C'est à la commission d'attribution de décider si une visite de contrôle doit être réalisée au cours des 5 ans, en fonction des réclamations reçues. Dans ce cas, celle-ci sera effectuée par la personne habilitée et le compte rendu de la visite intermédiaire sera transmis à la commission.
- Si, lors de cette visite, un non-respect des engagements est mis en évidence ou si une réserve est formulée, l'exploitant disposera d'un délai d'un mois pour corriger les écarts. L'exploitant devra alors fournir des justificatifs (factures, photos). Le dossier sera alors réexaminé lors de la réunion de la commission d'attribution la plus proche. Si cela n'est pas fait ou ne correspond pas, l'exploitant s'expose au retrait de la qualification.
- La commission d'attribution se réserve le droit de retirer la qualification pour le non-respect des engagements par l'exploitant ou pour des réclamations justifiées n'ayant fait l'objet de mesures correctives de la part de ce dernier.
- La commission d'attribution adressera à l'exploitant un courrier recommandé avec accusé de réception lui signifiant le retrait de la qualification. A partir de la réception du courrier, celui-ci dispose d'un délai un mois pour faire valoir une explication.
- Lorsqu'il y a changement d'exploitant, la qualification est automatiquement perdue.
- Dans les deux cas, l'exploitant aura l'obligation de retirer tout signe distinctif de promotion et de communication se rapportant à Chambre d'hôtes référence® de la ou les chambre(s) d'hôtes, sous peine de poursuites.

Engagement de non-subordination

- Côte-d'Or Attractivité s'engage à ne pas subordonner la demande de qualification à une adhésion ou à une offre de commercialisation.

Responsabilité de Côte-d'Or Attractivité

- 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.
- Côte-d'Or Attractivité s'oblige à apporter le meilleur soin dans le respect des règles indispensables à l'accomplissement de ses prestations, pour l'exécution desquelles il s'engage à consacrer les moyens nécessaires. Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas d'erreur ou de négligence, dont il appartient au propriétaire de faire la preuve.
- L'exploitant devant 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).

Confidentialité

- Côte-d'Or Attractivité et les membres de la Commission d'attribution s'engagent à ne pas communiquer à des tiers, même partiellement, des renseignements dont ils ont pris connaissance au cours de l'exécution de la présente prestation.
- Toutes les personnes, prestataires de services ou salariés, impliquées dans le processus de contrôle de la/ou des chambre(s) d'hôtes, sont tenues par un engagement de confidentialité professionnelle.

Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Le Règlement (EU) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des données, (ci-après RGPD) fixe le cadre juridique applicable aux traitements de données à caractère personnel. Ce texte renforce les droits et les obligations des responsables de traitements, des sous-traitants, des personnes concernées et des destinataires des données.

Par la suite, et pour implémenter les modifications du RGPD, la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et libertés a fait l'objet d'une modification par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 par l'ordonnance n°2018-1125 du 12 décembre 2018 relatives à la protection des données.

Au titre du contrat, les parties agissent en qualité de responsables de traitement distincts.

Les propriétaires de chambres d'hôtes sont informés que leurs données personnelles (civilité, prénom, nom, adresse postale, téléphone, téléphone portable, fax, adresse mél, site internet) ainsi que les informations relatives à leur hébergement font l'objet d'un traitement informatisé à l'occasion de la qualification Chambre d'hôtes référence®.

Celles-ci sont enregistrées :

1/dans la base GLAM (Gestion Logiciel Application Meublé), outil de scoring permettant de réaliser les visites d'évaluation.

La durée de conservation de ces données est de 6 ans. Les destinataires de ces informations sont les personnels de Côte-d'Or Attractivité habilités à la qualification et à la gestion administrative de

Chambre d'hôtes référence®, les membres de la Commission d'attribution de la qualification et la Fédération nationale ADN Tourisme.

2/dans la base de données régionale <https://pros-decibelles-data.espacepro.tourinsoft.com/> afin d'assurer la gestion administrative (civilité, prénom, nom, adresse postale, téléphone, téléphone portable, fax, adresse mél, site internet) et la promotion de l'hébergement sur les différents supports de communication de Côte-d'Or Attractivité et de ses partenaires. L'utilisateur du site <https://pros-decibelles-data.espacepro.tourinsoft.com/> accepte les conditions d'utilisation en ligne avant de saisir les informations concernées. Elles sont également utilisées à des fins statistiques. Les destinataires des informations administratives sont les personnels de Côte-d'Or Attractivité, de l'office de tourisme concerné et du Comité Régional de Tourisme.

L'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression desdites données auprès de Côte-d'Or Attractivité, à l'adresse électronique informatiqueetlibertes@lacotedorjadore.com ou à l'adresse postale : Côte-d'Or Attractivité - CS 13501 - 21035 DIJON CEDEX France.

Pour en savoir plus sur le traitement de leurs données personnelles, les propriétaires de chambres d'hôtes peuvent prendre connaissance de la politique RGPD de Côte-d'Or Attractivité sur le lien suivant : <https://www.cotedor-attractivite.com/politique-rgpd>

En cas de litige portant sur l'application ou l'interprétation du présent document, les deux parties conviennent de rechercher dans un premier temps un accord amiable, puis le cas échéant de s'en remettre au tribunal compétent du ressort du siège social de Côte-d'Or Attractivité.