



REFERENTIEL DES HEBERGEMENTS* DU LAC DU DER



1. Le contexte

- le constat
- rappel réglementaire

2. Les objectifs de la démarche

- les avantages
- la mise en œuvre

3. Les exigences du référentiel

- les critères généraux
- l'accueil
- l'usage du logotype

4. La procédure de qualification

* hébergements non classés, non labellisés ou ne faisant pas l'objet de visites de contrôle régulières par un organisme de labellisation

1. LE CONTEXTE

👉 Le constat

30 % des meublés, chambres d'hôtes, campings et hôtels référencés par l'Office de Tourisme du Lac du Der sont non classés et/ou non labellisés. En dehors des obligations réglementaires, l'Office de Tourisme ne dispose d'aucun outil de contrôle qualitatif. Or, l'Office de Tourisme a besoin de donner à ses visiteurs plus de lisibilité sur ces hébergements.

👉 Le contexte réglementaire

Selon le code du tourisme, **chaque hébergement touristique dispose d'une définition légale, d'un classement (sauf pour les chambres d'hôtes) et d'obligations réglementaires. Le classement reste une démarche volontaire.**

- **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 comme les petits déjeuners.
- **Les meublés** sont des villas, appartements ou studios meublés offerts en location à une clientèle de passage qui y effectue un séjour à la journée, à la semaine ou au mois et qui n'y élit pas domicile. L'utilisation de l'appellation « meublé de tourisme » repose sur un classement administratif volontaire des locations concernées selon une procédure présentée sur le site <https://www.classement.atout-france.fr/web/guest>. Autrement dit, les locations de logements meublés pour un usage touristique qui n'ont pas fait l'objet de ce classement administratif ne peuvent pas être dénommées « meublés de tourisme ».

Selon le décret du 3 août 2007, les chambres d'hôtes et les meublés doivent faire l'objet d'une **déclaration de location**. Elle doit être adressée au maire de la commune du lieu de l'hébergement concerné, avant la mise en activité.

- tout changement concernant les éléments d'information que comporte cette déclaration fait l'objet d'une nouvelle déclaration en mairie.
- en cas de non déclaration, l'hébergeur est passible d'une contravention de 3ème classe.

Les chambres d'hôtes et les meublés doivent respecter le **code de la Construction**.

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'informations du consommateur, la délivrance d'une **facture** au client pour toutes les prestations fournies. A la demande, le propriétaire doit fournir un **contrat de réservation**.

Les campings, hôtels, résidences de tourisme, hébergements pour groupe sont des établissements recevant du public (ERP). Ils sont soumis à un contrôle très strict par les services de l'état pour la sécurité et l'accessibilité.

2. LES OBJECTIFS DE LA DEMARCHE

☞ Les objectifs

- développer la **qualification** des hébergements touristiques.
- donner la possibilité aux hébergements non classés/non labellisés de **garantir la qualité** de leur prestation auprès des clients.
- privilégier **une bonne image de la destination touristique** et renforcer la marque « Qualité Tourisme » de l'Office de Tourisme du Lac du Der en Champagne.

☞ Les avantages

- offrir une **reconnaissance** pour les touristes.
- proposer une **alternative** pour les hébergements ne souhaitant pas adhérer à un label ou se faire classer.
- renforcer l'**objectivité** de la qualification de l'offre de l'Office de Tourisme.

☞ La mise en oeuvre

- la mise en œuvre de ce référentiel est **une démarche volontaire** du prestataire qui doit être adhérent à l'Office de Tourisme du Lac du Der en Champagne, à jour de sa cotisation et collecter et reverser la taxe de séjour régulièrement.
- ce référentiel est proposé à tous les hébergements non classés, non labellisés et n'ayant pas fait l'objet de visites de contrôle régulières par un organisme de labellisation.

3. LES EXIGENCES DU REFERENTIEL

☞ Critères généraux de la structure

- La propreté des abords de l'habitation.
- L'absence de nuisances environnementales : Sonores - Visuelles - Olfactives
- Un moyen de chauffage devant assurer une température conforme aux normes en vigueur pendant la période de location.
- Le propriétaire doit veiller au respect de l'environnement. *Il doit valider au moins 2 critères :*
 - Economiseurs d'eau
 - Ampoules basse tension
 - Tri (si mis en place dans la commune)
 - Produits d'entretien respectant l'environnement
 - Régulateur de chauffage
 - Autres (panneaux solaires, électroménager classe A, etc.)

L'hébergement comporte tous les éléments indispensables pour une occupation **confortable**.

- **Mobilier : en très bon état et en nombre suffisant** pour le nombre d'occupants. Une harmonie sera apportée dans la décoration.
- **Sols, murs, plafonds** : étanches et en très bon état
 - Pas de papier peint décollé ou défraîchi
 - Pas de trace d'humidité
 - Pas de lézardes/ pas de fissures/ pas de plâtre brut
- **Literie** :
 - Lit pour 1 personne (minimum Largeur 90 cm / Longueur 190 cm)
 - Lit pour 2 personnes (minimum Largeur 140 cm / Longueur 190 cm)
 - Sommier en très bon état.
 - Traversin ou oreiller par personne ou par lit, selon le couchage.Une couverture ainsi qu'un dessus de lit par lit ou une couette, plus une couverture.
- **Salle d'eau** : une attention particulière sera portée à la propreté des sanitaires (joints, rideaux de douche, tartre...) et au bon fonctionnement de la robinetterie.
- Accès à un WC et une salle d'eau jusqu'à 5 personnes. Ces équipements sont **doublés à partir de 6 personnes**
- **Partage des salles d'eau et toilettes** :
 - En cas de salle de bain ou d'eau commune à au moins 2 chambres, les WC devront être séparés.
- **Equipements** :
 - Douche ou baignoire
 - Lavabo
 - Aération

Lors de la visite, l'Office de Tourisme effectuera un état des lieux selon des critères objectifs définis dans un référentiel national d'Offices de Tourisme de France et Atout France.

👉 L'Accueil

- Le propriétaire s'engage à :
 - mettre à disposition de ses clients l'information touristique proposée par l'Office de Tourisme du Lac du Der en Champagne et leur fournir les renseignements permettant de faciliter le séjour et la découverte de la région.
 - communiquer à l'Office de Tourisme du Lac du Der ses disponibilités soit en utilisant le tableau mis à sa disposition sur le site internet du Lac du Der, soit par un courriel ou un appel notamment lors des week-ends importants liés à un évènement ou un jour férié.
 - lorsqu'il ne peut donner une réponse favorable à la demande d'un client, le propriétaire renvoie systématiquement le client vers un collègue du référentiel ou vers l'Office de Tourisme du Lac du Der en Champagne (communication du n° de téléphone ou du site internet notamment pour les réponses par courriel).
 - communiquer à ses clients les informations transmises par l'Office de Tourisme du Lac du Der en Champagne (affiche des animations, ouvertures des restaurants, application pour smartphones...)
 - participer à au moins deux rencontres organisées par l'Office de Tourisme
 - offrir les « Chèqu'avantages » de l'Office de Tourisme
 - répondre par écrit aux réclamations reçues par l'Office de Tourisme dans un délai de 7 jours.

👉 L'usage du logotype lié au référentiel

- L'Office de Tourisme du Lac du Der valorisera les hébergements référencés par l'affichage d'un logotype et communiquera sur la démarche afin de sensibiliser le client.
- Seul l'hébergeur référencé pourra user du logotype ; il devra le mettre en avant sur ces supports de communication uniquement pendant la durée de son engagement.

4. La procédure de qualification

☞ L'engagement du propriétaire

- L'engagement du propriétaire est **valable 3 ans** sauf cessation d'activité. L'Office de Tourisme du Lac du Der pourra effectuer une visite intermédiaire.
- L'engagement du propriétaire se concrétise par la signature de l'annexe 2 « les engagements au «référentiel ».
- L'adhésion à la démarche implique un coût d'entrée de **10 euros** par hébergement (valable pour la durée de l'engagement).

☞ La demande de visite

- Le propriétaire effectue sa demande de visite par l'annexe 1 du Référentiel
- Il signe « l'Engagement du Propriétaire » annexe 2
- Il adresse ces documents à l'Office de Tourisme

☞ La visite

- Elle est réalisée par la commission **habilitée** de l'Office de Tourisme, selon la procédure suivante :
 - Visite approfondie basée selon des critères objectifs définis par Offices de Tourisme de France et Atout France.
 - Prise de photos
 - Recueil des documents (déclaration en mairie, formation tables d'hôtes...)
 - Conseils
- **La chambre ou le meublé doit être libre de tout occupant le jour de la visite.**

☞ La décision

- Elle est prise par la Commission composée de membres socio-professionnels du conseil d'administration et de techniciens de l'Office de Tourisme.
- En cas de litige, le conseil d'administration de l'Office de Tourisme prendra la décision finale.
- La Commission de validation adresse au propriétaire :
 - Une attestation de qualification prononcée pour **3 ans** avec un **numéro de qualification** (type d'hébergement, date et n° d'ordre) sous réserve du règlement préalable de 10 euros.



ANNEXE 1

DEMANDE DE VISITE DE QUALIFICATION



LE PROPRIETAIRE :

Nom et Prénom :

.....

Adresse :

CP: Ville:

Téléphone Portable

E-mail :

Site Internet :

L' HEBERGEMENT :

Nom

Adresse de l'hébergement.....

Type:.....

Capacité d'accueil :..... personnes (*Adultes et enfants*)

FICHE A RETOURNER à

Office de Tourisme du Lac du Der en Champagne

Station Nautique 51290 Giffaumont Champaubert

Ou par fax 03 26 72 64 69

ou par mail à tourisme@lacduder.com



ANNEXE 2



ENGAGEMENTS DE L'HEBERGEUR AU REFERENTIEL

A remplir et signer lors de la demande de l'hébergement candidat au référencement

DUREE DE VALIDITE : 3 ANS (sauf cessation d'activité), **soumis à une visite de l'Office de Tourisme** .

NOM PRENOM (ci-après nommé « L'Hébergeur »)

NOM de l'HEBERGEMENT
ADRESSE

TEL PORTABLE
EMAIL
SITE INTERNET

ENGAGEMENTS DE L'HEBERGEUR

- L'hébergeur s'engage à se conformer à la réglementation en vigueur (déclaration en mairie, commission de sécurité, affichage des tarifs...)
- L'hébergeur s'engage sur l'ensemble du référentiel dont les critères relatifs à l'accueil rappelés ci-après :
 - mettre à disposition de ses clients l'information touristique proposée par l'Office de Tourisme du Lac du Der et leur fournir les renseignements permettant de faciliter le séjour et la découverte de la région.
 - communiquer à l'Office de Tourisme du Lac du Der ses disponibilités soit en utilisant le tableau mis à sa disposition sur le site internet du Lac du Der, soit par un courriel ou par un appel notamment lors des week-ends importants liés à un événement ou un jour férié.
 - lorsqu'il ne peut donner une réponse favorable à la demande d'un client, le propriétaire renvoie systématiquement le client vers un collègue du référentiel ou vers l'Office de Tourisme du Lac du Der (communication du n° de téléphone ou du site internet notamment pour les réponses par courriel).
 - communiquer à ses clients les informations transmises par l'Office de Tourisme du Lac du Der (affiche des animations, ouvertures des restaurants, application pour smartphones...)
 - participer à au moins deux rencontres organisées par l'Office de Tourisme du Lac du Der.
 - offrir les « Chèque' Avantages » de l'Office de Tourisme du Lac du Der
 - répondre par écrit aux réclamations reçues par l'Office de Tourisme dans un délai de 7 jours.

- L'hébergeur référencé pourra utiliser le logotype ; il devra le mettre en avant sur ces supports de communication uniquement pendant la durée de son engagement.
- L'hébergeur s'engage à délivrer une facture au consommateur pour toutes les prestations fournies.
- L'hébergeur s'engage à adhérer à l'Office de Tourisme du Lac du Der pendant la validité de son référencement. Le non renouvellement de l'adhésion à l'Office de Tourisme du Lac du Der entraîne la suspension du référencement et la suppression de tout signe d'appartenance au référentiel.
- L'hébergeur s'engage à collecter la taxe de séjour et à la reverser régulièrement au Syndicat du Der.
- L'hébergeur s'engage à fournir les renseignements qui pourront lui être demandés par l'Office de Tourisme du Lac du Der.
- L'hébergeur s'engage à signaler toute modification survenant à la suite de l'engagement au référentiel et à signaler tout changement de propriétaire qui impliquerait une nouvelle démarche.
- L'hébergeur s'engage à s'acquitter auprès de l'Office de Tourisme du Lac du Der son droit d'entrée d'un montant de **10 euros** pour la durée de son engagement (3 ans).

En cas de manquement du propriétaire à ces engagements, l'Office de Tourisme du Lac du Der se réserve le droit de le radier du référentiel.

A partir de la date de réception du courrier de radiation, l'hébergeur dispose d'un délai d'un mois pour faire part de ses remarques à l'Office de Tourisme du Lac du Der, s'il conteste la décision de la commission.

ENGAGEMENTS DE L'OFFICE DE TOURISME DU LAC DU DER

- L'Office de Tourisme du Lac du Der s'engage à accompagner les hébergeurs qui se lancent dans la démarche par des conseils, des informations pratiques...
- L'Office de Tourisme du Lac du Der s'engage à communiquer sur la démarche afin de sensibiliser les clients et à valoriser les hébergements référencés.

Fait à ,le

Signature du Propriétaire
de l'Hébergement

Signature du Président de l'Office
de Tourisme du Lac du Der