

Suivi par :

Célia Pol Lepenant
Référente hébergeurs

Celia.pol@seine-eure.com

A Louviers, le 29 avril 2025

Objet : Process pour la qualification chambre d'hôtes de référence 2025

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.

La qualification est valable 5 ans. En cas de réclamation, une visite de contrôle peut avoir lieu à la demande de la commission pour s'assurer du respect des engagements. La commission se réserve le droit de retirer la qualification. De plus tout changement d'exploitant rend la qualification caduque.

Une présentation complète de la qualification Chambre d'hôte de référence est disponible dans le guide de l'exploitant fournis à chaque demande.

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

Le coût de la prestation est défini par les offices de tourisme de Normandie comme suit : 100€ TTC la visite d'une chambre et de l'espace commun, et 10€ TTC par chambre supplémentaire. Soit 20€ par an ou 1.6€ par mois pour une chambre.

Le processus de qualification en Seine Eure :

Célia Pol est la personne habilitée au sein de l'office de tourisme Seine Eure (formation suivie le 2 juillet 2021)

- 1) **Prendre contact avec Célia Pol** à l'office de tourisme Seine Eure au 02 32 40 04 41 ou celia.pol@seine-eure.com. L'exploitant recevra le document de « demande de visite » et le « guide de l'exploitant ».
- 2) **Demande de visite** : l'exploitant doit remplir un dossier pour ensuite fixer une date de visite. Le dossier comprend une demande de visite, un état descriptif et une charte d'engagement en deux exemplaires à signer. L'exploitant devra également être en mesure de fournir sa déclaration en mairie.
Tout dossier incomplet ne pourra pas faire l'objet d'une visite.
L'office de tourisme s'engage à fixer une date dans un délai maximum de 2 mois après réception de la demande de visite.
- 3) **Paiement** de la prestation avant la visite, par Chèque, à l'ordre du trésors public, à envoyer à l'office de tourisme Seine Eure 2 a/b boulevard Crosne 27400 Louviers.

- 4) **Réalisation de la visite** : la visite permet de vérifier le niveau de la prestation grâce à des critères détaillés dans le guide de l'exploitant. Des photos (ou vidéos en cas de besoin) doivent être réalisées pour constituer le dossier. Une visite de toutes les pièces accueillant les clients sera réalisée en présence de l'exploitant. Le petit déjeuner devra impérativement être dressé comme pour l'accueil d'un client.
- 5) **Elaboration du dossier** pour le soumettre à la commission. Toutes les pièces doivent être fournies au maximum un mois avant la date de la commission.
- 6) **La commission d'attribution** se réunit en moyenne 4 fois par an. Les dates des commissions sont fixées en janvier de l'année en cours par OTT Normandie. Les dates ne seront pas modifiables.
- 7) **Notification de la décision**. Après étude du dossier par les membres de la commission un avis est donné à l'exploitant par la personne qui est en charge du dossier.
Lorsque l'avis est positif l'exploitant reçoit :
- une attestation de qualification pour l'ensemble des chambres
 - un certificat de qualification par chambre à afficher dans la/les chambre(s),
 - L'exemplaire exploitant de la charte d'engagement signée par OTT Normandie
 - Des outils de communication (logo, une vitrophonie avec le logo de **Chambre d'hôtes référence®** à afficher...) Il peut être demandé en plus une plaque au prix de 16.50€ TTC et d'autres vitrophonies au prix de 4.20€ TTC l'unité.
- Si la commission formule une réserve, l'exploitant recevra les écarts à corriger et disposera d'un délai d'un mois pour faire valoir une correction de l'écart.
- 8) **Suivi des qualifications** : Dans l'année de fin de qualification l'exploitant doit reprendre contact avec les services de l'office de tourisme afin de nous indiquer s'il souhaite renouveler ou arrêter la qualification et donc relancer ou non le processus.