

Convention de partenariat pour la mise en place du dispositif Chambre d'hôtes Référence®

Entre d'une part :

Organisme en charge de la gestion du dispositif à l'échelle départementale :
**L'Agence de Développement Touristique Hérault Tourisme, ci-après dénommé Hérault
Tourisme**

Dont le siège social est situé :

Maison du tourisme, Avenue des Moulins, 34184 Montpellier Cedex 4,

Représenté par :

en sa qualité de :

et d'autre part :

L'Office de Tourisme de :
ci-après dénommé l'Office de tourisme

Dont le siège social est situé :

Code postal : Ville :

représenté par : Madame / Monsieur :

En sa qualité de :

Il est convenu ce qui suit :

Article 1 – Objet de la convention :

Il n'existe pas de classement pour les chambres d'hôtes, mis en place par l'Etat en France, à la différence des autres types d'hébergements touristiques.

Le dispositif Chambre d'hôtes référence®, mis en place par le réseau Offices de Tourisme de France®, permet de contribuer au développement de la qualification des hébergements touristiques et d'apporter la possibilité aux chambres non labellisées de garantir à leurs clients la qualité de leur prestation.

Le « Guide de mise en place à l'usage du réseau Offices de Tourisme de France® » regroupe l'ensemble des informations nécessaires à la mise en oeuvre du dispositif. Les outils complémentaires déployés par Hérault Tourisme sont en téléchargement sur le site internet du relais Hérault Tourisme.

La présente convention permet d'encadrer la mise en place du dispositif sur le département de l'Hérault entre Hérault Tourisme et les Offices de Tourisme impliqués dans le référencement.

Article 2 – Engagements de l'organisme en charge du dispositif :

Dans le cadre de la gestion du dispositif Chambre d'hôtes référence® sur son territoire,
Hérault Tourisme :

- Assure la diffusion aux Offices de Tourisme, des informations nécessaires à la mise en place et au fonctionnement du dispositif.
- Assure l'animation du dispositif sur l'ensemble de son territoire.
- Créé des outils partagés pour le déploiement du dispositif (dossiers types, procédure...)
- Met en place la formation des personnes habilitées au sein des OT qui réaliseront les visites des chambres d'hôtes
- Organise et anime les commissions d'attribution. Communique les modalités de présentation des dossiers et l'ensemble des informations aux offices de tourisme.
- Emet les attestations et les certificats de qualification à l'issue de chaque commission
- Organise des commandes groupées des supports de communication (refacturés aux Offices de Tourisme)
- Informe les OT des dates d'échéances de renouvellement, recense et assure le suivi des dysfonctionnements, fait le lien avec Offices de Tourisme de France® et lui transmet régulièrement la liste des nouveaux référencés et des personnes habilitées à réaliser les visites.
- S'engage à respecter l'ensemble des préconisations prévues par le « Guide de mise en place à l'usage du réseau Offices de Tourisme de France® », annexé à la présente convention

Article 3 – Engagements de l'Office de Tourisme :

L'Office de Tourisme partenaire du dispositif Chambre d'hôtes référence :

- Nomme un référent en charge de ce dispositif.
- Fait suivre la formation organisée par Hérault Tourisme pour la visite de référencement à un (ou plusieurs) salarié(s) dont le référent.
- Sensibilise les propriétaires non labellisés à ce dispositif.
- Fait réaliser les visites de référencement des chambres d'hôtes candidates par la (ou les) personne(s) formé(es). La visite devra être effectuée tous les 5 ans et organisée par le référent. (Des visites de contrôle pourront être effectuées par une personne formée au cours des 5 ans).

Cas particuliers : L'Office de Tourisme pourra être sollicité par Hérault Tourisme à la demande d'un Office de Tourisme voisin pour intervenir sur son territoire si ce dernier n'est pas engagé dans le dispositif par manque de moyens humains ou dans l'attente de formation de son personnel. Cette visite sera réalisée en lien avec l'Office de Tourisme dont dépend la chambre d'hôtes, il aura préalablement donné son accord et sera invité à y participer.

- Assure le suivi administratif des dossiers (facturation des visites, saisie des informations liées à l'hébergement et au référencement dans le Système d'Information touristique Départemental, rédaction des rapports de visites, constitution des dossiers...), et fait parvenir à Hérault Tourisme les documents constitutifs du dossier

de candidature dans les délais impartis pour être présentés en commission d'attribution.

- Fait participer le référent (physiquement ou à distance) aux commissions d'attribution.
- Promeut en priorité les chambres d'hôtes qualifiées (labellisées ou référencées) dans ses brochures et/ou son site internet.
- Informe Hérault Tourisme des demandes des propriétaires, des dysfonctionnements rencontrés et des réclamations reçues, et traite ces dernières.
- Remet les supports de communication aux hébergeurs (plaques, adhésifs, logos) et veiller à leur retrait en cas de perte du référencement (vente, non renouvellement, réclamations importantes...).
- S'engage à respecter l'ensemble des préconisations prévues par le « Guide de mise en place à l'usage du réseau Offices de Tourisme de France® », annexé à la présente convention

Article 4 – Tarification de la visite de référencement :

La visite de référencement a lieu tous les 5 ans.

Elle est facturée par l'Office de tourisme à l'hébergeur selon les conditions tarifaires fixées par la commission du relais des Offices de Tourisme d'Hérault Tourisme.

L'Office de tourisme qui réalise la visite, sur son territoire ou sur le territoire d'un OT voisin (en cas de carence et avec l'accord de l'OT), encaisse la totalité du montant.

Hérault Tourisme ne prend pas de pourcentage sur ce tarif.

Le tarif non partenaire est appliqué si l'Office de Tourisme intervient hors de son territoire.

La grille tarifaire en vigueur est disponible sur le site du relais Hérault Tourisme.

Le tarif comprend :

- Les frais de déplacement de l'Office de Tourisme
- L'accompagnement du propriétaire pour l'obtention du référencement (pré-diagnostic, expertise, conseils et suivi)
- La visite de contrôle et la contre-visite (si nécessaire)
- Le contrôle des critères
- La production d'un rapport de visite détaillé sous format papier ou numérique
- La gestion du dossier de qualification (commission incluse)

Article 5 - Règlement des litiges liés au référencement d'un hébergeur

La commission départementale d'attribution se réserve le droit de prononcer la radiation d'un propriétaire pour tous motifs de nature à nuire aux intérêts moraux et matériels du réseau des offices de tourisme, notamment :

- le non-paiement de la taxe de séjour,
- le non-paiement de la contribution financière liée à la visite,
- la fausse déclaration dans les renseignements fournis par le propriétaire,
- la cession de l'hébergement à un tiers ou sa fermeture,
- la non-conformité des chambres d'hôtes aux critères exigés par le référentiel,
- la non-production de justificatifs attestant du respect de la réglementation et des règles de sécurité,
- la transmission d'une ou plusieurs réclamations de la part de la clientèle, selon gravité...

Dès notification de sa radiation par lettre recommandée avec accusé de réception, il sera précisé au propriétaire l'interdiction d'utiliser, sous quelque forme que ce soit, tout élément de reconnaissance lié au référentiel.

La gestion des réclamations émanant de la clientèle touristique se traitera au niveau local, par les offices de tourisme en premier lieu, puis au niveau départemental, par Hérault Tourisme si le problème n'a pu être résolu au niveau local.

Toute réclamation, même traitée au niveau local, devra être signalée à Hérault Tourisme qui tiendra un listing à jour.

Article 6 – Durée de la convention

La présente convention est signée pour une durée de 5 ans à partir de sa signature. Elle se renouvelle tacitement sauf dénonciation express trois mois avant le terme. Toute modification de la présente convention fera l'objet d'un avenant.

Article 7 – Résiliation

Si l'une des deux parties ne respecte pas une de ses obligations, la présente convention sera automatiquement résiliée.

La convention pourra également être résiliée à tout moment avec l'accord de l'ensemble des parties.

En cas de changement significatif intervenant au niveau de l'Office de tourisme (fusion, dissolution, absorption...) la présente convention sera résiliée de plein droit.

Fait en deux exemplaires

Pour l'Organisme en charge de la gestion du dispositif :
L'Agence de Développement Touristique Hérault Tourisme,

« Lu et approuvé »

(Nom, qualité, signature et cachet)

Pour l'Office de Tourisme

« Lu et approuvé »

(Nom, qualité, signature et cachet)

Annexe : Le « Guide de mise en place à l'usage du réseau Offices de Tourisme de France® » annexé à la présente convention devra être paraphé par les parties.