

Les bonnes raisons d'adhérer à Clévacances



Un réseau de notoriété nationale

◆ Une marque reconnue

Le label Clévacances est né en 1995, de la fusion de 3 labels régionaux en France : « Cléconfort », « Nid Vacances » et « Meublés Confiance ».

Le 30 mai 1997, Clévacances devient un des deux labels nationaux à être agréé par le Ministère du Tourisme. C'est la reconnaissance officielle de la charte de qualité Clévacances ainsi que des compétences du réseau de professionnels Clévacances.

Le département des Côtes d'Armor y a adhéré en 1998 pour les meublés et en 1999 pour les chambres.

Aujourd'hui, le label Clévacances est présent dans 92 départements français et 22 régions de métropole et d'Outre-Mer et compte près de 24 000 locations et 5 400 chambres.

◆ Un réseau fortement structuré

✓ *La Fédération Nationale Clévacances est composée :*

- des départements adhérents,
- de la Fédération Nationale des Comités Départementaux du Tourisme (FNCDT),
- de la Fédération Nationale des Comités Régionaux du Tourisme (FNCRT),
- de la Fédération Nationale de l'Immobilier (FNAIM),
- de la Fédération Nationale des Offices de Tourisme (FNOTSI).

Elle a pour missions de :

- faire connaître le réseau par des actions de promotion,
- collecter des informations pratiques, juridiques et fiscales qu'elle diffuse auprès des - antennes départementales,
- déterminer les critères
- s'assurer qu'ils sont respectés pour garantir la qualité et l'homogénéité de l'offre.

✓ *L'antenne Clévacances des Côtes d'Armor*

Le label est géré par le service qualité de Côtes d'Armor Tourisme, en association avec les Offices de Tourisme et Pays Touristiques du département ainsi que 4 agences immobilières référencées FNAIM.

L'antenne Clévacances des Côtes d'Armor a pour missions de :

- contrôler la qualité des hébergements labellisés
- conseiller les propriétaires dans leurs travaux d'amélioration ou d'aménagement de meublés et/ou de chambres d'hôtes
- porter à la connaissance de la clientèle les hébergements labellisés
- animer le réseau départemental des Clévacances.

Au 1^{er} septembre 2011, on recensait 869 locations labellisées Clévacances ainsi que 380 chambres.

Au niveau national, le département des Côtes d'Armor est le 5^{ème} en nombre de meublés et le 1^{er} en nombre de chambres.

✓ *Les offices de tourisme ou syndicats d'initiative*

Ce sont les interlocuteurs de proximité entre le label Clévacances et les propriétaires d'hébergements labellisés.

Ils ont pour missions :

- d'informer la clientèle touristique sur l'offre d'hébergements de qualité de leur territoire,
- de fournir aux propriétaires d'hébergements la documentation touristique et pratique utile à la clientèle.

◆ **Les avantages d'un réseau de notoriété nationale**

✓ *Pour le propriétaire, Clévacances vous permet :*

- d'apporter à votre logement la reconnaissance et la lisibilité d'une marque commerciale et d'en faciliter ainsi la location,
- d'évaluer plus facilement le positionnement de votre bien sur le marché et sa valeur locative,
- de faciliter vos démarches liés à la gestion de votre bien locatif grâce à toute une gamme de services plus : assistance juridique et fiscale, fourniture de documents types (contrat de location, état descriptif, inventaire...) conformes à la réglementation facilitant ainsi les relations avec la clientèle,
- de gérer votre location en toute liberté (tarifs, période de location...) ou d'en confier la gestion à notre service de réservation départemental,
- de percevoir une aide de Conseil Général à la création ou à la rénovation.

✓ *Pour vos locataires, Clévacances c'est la garantie de trouver :*

- un éventail complet de destinations (mer-campagne-ville), de types d'hébergements (maison de caractère-maison contemporaine-appartement), de niveaux de confort (du simple au grand luxe) et ce en toutes saisons,
- un choix facilité par une recherche multicritères sur Internet présentant de manière claire, concise et illustrée toutes les offres de locations et chambres Clévacances,
- la garantie d'un logement de qualité, fidèle à la charte de qualité Clévacances,
- un accueil personnalisé à l'entrée dans le logement par le propriétaire ou son mandataire habilité,
- la possibilité de percevoir une aide (sociale, chèques-vacances, comités d'entreprises...).

Une procédure d'adhésion simple

◆ Nos produits

✓ *La location Clévacances*

La location Clévacances peut être une maison particulière, une demeure de caractère, un chalet, un appartement dans une maison particulière, dans un immeuble collectif ou dans une résidence de tourisme. Ces locations doivent répondre aux conditions minimales de confort et d'habitabilité (décret n°87-149 du 6 mars 1987) dont le respect de la conformité incombe au loueur ou à son mandataire habilité. La marque « location Clévacances » est décernée nominativement par logement de 1 à 5 clés.

✓ *La chambre d'hôtes Clévacances*

La chambre d'hôtes Clévacances est une chambre aménagée chez l'habitant pour l'accueil de la clientèle touristique. La prestation doit garantir l'indépendance du client et comprendre systématiquement le petit déjeuner. La marque « chambre d'hôtes Clévacances » est décernée nominativement par chambre de 1 à 4 clés.

✓ *Les hébergements thématiques*

Afin de répondre au mieux aux attentes spécifiques de certains types de clientèle, Côtes d'Armor Tourisme, ainsi que Clévacances France, ont mis en place des chartes de qualité complémentaires, associant au respect des critères « meublés » ou « chambres » Clévacances, des services liés à ces thèmes. Exemples de thématiques : Tourisme et Handicap, Jardin d'hôtes, hébergement randonnée, environnement, affaires, pêche, insolite... C'est pour votre hébergement une opportunité de communication et de qualification supplémentaire.

◆ Critères de qualité

Les locations ou chambres d'hôtes Clévacances reposent sur l'évaluation de 3 critères essentiels :

✓ *L'environnement*

Il est apprécié en fonction de la mise en valeur extérieure de l'hébergement (bâtiment, abords, site...) et de l'absence totale de nuisances (bruits, odeurs, servitudes...).

✓ *L'aménagement intérieur*

Le confort, le mobilier, la décoration, les équipements techniques et sanitaires, la distribution et la définition des pièces en rapport avec la capacité d'accueil du logement, entrent en compte dans la labellisation Clévacances.

✓ *L'accueil*

Qu'il soit effectué par le propriétaire ou son mandataire habilité, il s'agit d'un élément indispensable pour la délivrance du label Clévacances. Un client bien accueilli contribuera à faire votre publicité tout en diffusant l'image Clévacances.

Pour plus d'informations, vous trouverez les critères joints à ce document.

Les informations qui suivent s'appliqueront systématiquement pour toute nouvelle visite et, progressivement sur 3 ans, pour toute visite de renouvellement du label Clévacances.

‣ **Les modalités d'adhésion**

- 1) Afin de recevoir la visite d'un technicien Clévacances, vous devez obligatoirement en faire la demande auprès de votre Office de Tourisme ou Syndicat d'Initiative (ou Pays Touristique si carence d'OTSI). Ce premier contact vous permet de recevoir des informations complémentaires sur le label et sur le fonctionnement de l'Office de Tourisme.
- 2) Si votre hébergement peut prétendre au label (fiche technique de prévisite à remplir et à remettre à votre OTSI), il sera nécessaire de déposer à l'Office de Tourisme la demande d'agrément remplie, accompagnée du règlement des frais de visite.
- 3) Votre Office de Tourisme vous confirme la date et l'heure de passage du technicien Clévacances et vous remet un dossier complet à lire et à remplir avant la visite (éléments préalables à la visite, charte de qualité, formulaire Internet...)
- 4) La visite technique est effectuée par un technicien de Côtes d'Armor Tourisme en présence d'un représentant de votre Office de Tourisme. En cas d'absence, vous pouvez vous faire représenter par votre mandataire.
- 5) Suite à cette visite, un rapport détaillé sur chacun de vos hébergements est établi et présenté à la Commission de labellisation qui statue sur l'attribution d'un label. Elle se réunit une fois par mois de septembre à juin.
- 6) Les résultats sont envoyés dans le mois qui suit la Commission via votre Office de Tourisme.
- 7) Le label est valable 3 ans, sous condition de s'acquitter de la participation financière annuelle qui permet de conserver les bénéfices du label.
- 8) Nous vous recommandons vivement de vous inscrire, chaque année, dans l'Office de Tourisme dont relève votre hébergement. En effet, il s'agit d'un partenaire incontournable de votre activité d'accueil touristique (Cf. plus haut les missions des OTSI).
- 9) Vous devez déclarer votre activité en mairie selon le décret n°2007-1173 du 3 août 2007 (chambre d'hôtes) ou le décret n° 2009-1652 du 23 décembre 2009 (meublé de tourisme).
- 10) Le représentant départemental Clévacances vous rend visite au moins tous les 3 ans pour le renouvellement du label, plus tôt si vous en faites la demande, à la suite de travaux par exemple, ou dans le cas d'une plainte ou d'un litige avec un client.

◆ Le coût de l'adhésion

	1 ^{ère} labellisation		Re-labellisation <i>(Tous les 3 ans)</i>	Participation annuelle forfaitaire
	Frais de visite	Frais de constitution du dossier	Frais de visite	
1 ^{er} meublé	50 €	90 €	50 €	90 €
meublé supplémentaire	50 €	60 €	50 €	60 €
1 ^{ère} chambre d'hôtes	50 €	60 €	50 €	60 €
chambre d'hôtes suppl.	+10 € / chambre	+10 € / chambre	+10 € / chambre	+10 € / chambre

✓ Les frais de visite

Ils seront demandés à chaque visite du technicien Clévacances, à savoir lors de la 1^{ère} visite de labellisation et, tous les 3 ans, dans le cadre du renouvellement du label. Ils sont systématiquement encaissés quelque soit le résultat.

Ils comprennent :

- les frais de déplacement
- le suivi de dossier (pré-visite – commission – suivi de travaux)

✓ Les frais de constitution de dossier

Lors de la 1^{ère} labellisation, des frais de constitution de dossier seront demandés. Ils sont encaissés dans le cas d'une labellisation uniquement.

Ils comprennent :

- l'ouverture du dossier
- le kit de bienvenue (panonceau, certificat d'agrément, contrats de location, états descriptifs, inventaires, états des lieux, documentation touristique départementale et locale)

✓ La participation annuelle forfaitaire

Elle devient obligatoire. Pour le propriétaire, c'est :

- le droit d'utiliser la marque et les supports (la validité du label),
- la parution sur le site Internet départemental,
- la parution sur le site Internet national,
- l'assistance juridique et fiscale
- le conseil en aménagement,
- l'abonnement au magazine Infoclés,
- l'accès à l'extranet propriétaires,
- la possibilité de participer à diverses réunions (réunion d'informations et/ou de formation, marché du tourisme, forum du C.D.T.),
- la cotisation à Clévacances France.

Les avantages et les services Clévacances

◆ Clévacances vous fournit

✓ *Pour votre carte de visite*

- Un panneau à fixer à l'entrée extérieure de la location ou de la maison d'hôtes permettant de vous identifier,
- Un certificat d'agrément millésimé mentionnant le niveau de confort de la location ou de la chambre à apposer à l'intérieur de l'hébergement.

✓ *Pour vos échanges avec vos locataires*

- des contrats de location
- des états descriptifs
- des états des lieux (pour les meublés uniquement)
- des inventaires (pour les meublés uniquement)
- des fiches tarifaires (pour les chambres d'hôtes uniquement)

Ces documents sont légalement obligatoires lorsque vous pratiquez l'activité de loueur et indispensables pour prévenir ou régler une part importante des litiges.

Un kit complet vous est remis après chaque labellisation. Par la suite, il suffit de passer commande auprès du service Clévacances.

◆ Clévacances vous informe

✓ *Un suivi permanent*

Le représentant départemental Clévacances est à votre écoute et à votre service, pour tous conseils sur l'aménagement et l'amélioration de votre hébergement mais aussi pour tous renseignements sur votre activité de loueur (informations juridiques et fiscales).

Il vous invite à participer à diverses réunions :

- réunions d'informations et/ou de formation pour les hébergeurs Clévacances ou communes aux professionnels du tourisme du département
- marché du tourisme : rencontre annuelle de tous les acteurs du tourisme costarmoricain marquant le début de la saison touristique (échange de documentation...)

✓ *Le magazine Infoclés*

Afin de favoriser un dialogue permanent entre adhérents, représentants départementaux et partenaires, la Fédération Nationale s'est dotée d'un magazine de communication interne baptisé Infoclés.

Il vous est adressé dès sa parution, deux fois par an, en avril et octobre.

Il vous permettra :

- de mieux comprendre le fonctionnement interne du réseau Clévacances,
- d'être régulièrement informé de l'actualité du réseau Clévacances avec des informations pratiques dans divers domaines (fiscalité, assurances, droits et devoirs, conseils, idées...)
- de faire part de vos remarques et expériences personnelles en matière de location et d'obtenir des réponses aux questions qui vous préoccupent.

✓ « Clévacances entre nous », l'extranet propriétaires

Pour ne rien manquer de l'actualité du réseau, tout propriétaire muni d'un accès Internet, pourra se connecter à cet espace de communication réservé aux adhérents Clévacances. Vous y retrouverez des informations juridiques et fiscales, pourrez gérer votre planning de disponibilités, vos photos et télécharger les documents techniques, comme les contrats de location, ainsi que les logos Clévacances.

✓ L'enquête de fréquentation annuelle des hébergements Clévacances

Soucieux de l'évolution de la fréquentation de nos locations, nous vous interrogeons tous les ans afin d'établir un bilan sur la saison touristique. Ces « baromètres » nous sont nécessaires afin de mieux connaître votre clientèle, ses attentes et ses besoins, mieux orienter nos actions de promotion et faire évoluer notre Charte de Qualité pour un meilleur service.

Ces enquêtes vous permettent de positionner votre hébergement par rapport à l'ensemble du parc départemental.

◆ Clévacances vous fait connaître

✓ Des outils de promotion à votre service

○ **www.cotesdarmor.com**

C'est le site officiel de Côtes d'Armor Tourisme. Il permet à l'internaute de préparer son séjour dans notre département (activités touristiques, restauration, hébergement...).

Toutes les locations et chambres d'hôtes Clévacances des Côtes d'Armor y sont répertoriées. L'internaute fait sa sélection à l'aide d'une recherche multicritères ou à partir d'une carte géographique. Sur chacune des fiches, on retrouve un descriptif détaillé, des photos, la grille tarifaire et un lien vers le site Internet personnel de votre hébergement.

En 2009, ce site a reçu 436 000 visites.

○ **www.clevacances.com**

Fort de 2 500 000 connexions annuelles, Clévacances.com est le site national qui assure la promotion de l'ensemble des locations et chambres d'hôtes Clévacances. Comme cotesdarmor.com, c'est une recherche multicritères et une fiche détaillée par hébergement (descriptif, photos, tarifs, calendrier de disponibilités, lien vers site Internet personnel...).

C'est aussi des rubriques spécifiques telles que « coup de cœur » ou « insolite ».

○ **Les relations presse**

Clévacances France s'est doté d'un partenaire spécialisé dans les relations presse et relations publiques afin de promouvoir sa marque auprès de la presse nationale et étrangère, et établir un relais permanent entre les journalistes, Clévacances France et ses adhérents.

Objectifs :

- ✓ asseoir la notoriété de Clévacances auprès du grand public
- ✓ faire ressortir les points forts de l'offre Clévacances qui permettent de le différencier clairement des autres labels.

Côtes d'Armor Tourisme dispose également d'un service presse qui travaille en lien étroit avec de nombreux journalistes et éditeurs de guides touristiques (ex : Guide du Routard, Ma maison, mon jardin...).

- **Les annonces publicitaires et partenariats**

Le réseau Clévacances insère régulièrement des annonces publicitaires dans les revues spécialisées dans la location, la presse régionale, certains guides de comités d'entreprises...

En parallèle, La Fédération Nationale développe des partenariats avec les médias (séjours offerts lors de jeux télévisés sur France 2 et France 3 par exemple) mais aussi avec des leaders du web tels que Mappy et Abritel. Chacun d'entre eux contribue à sa manière au développement et rayonnement du label (cf. ci-dessous).

- **Le logo « Clévacances »**

Le logo est utilisable sur tous vos supports de promotion (carte de visite, vos publicités papier, vos sites et annonces Internet).

✓ *outils de promotion complémentaire*

- **La plateforme de disponibilités cotesdarmorés@**

C'est un outil pour vous aider à commercialiser votre bien. Il permet d'informer l'internaute de la disponibilité de votre hébergement, voire de réserver en ligne.

Pour tous les propriétaires qui choisiront cette option (20 € par an pour un meublé et 15 € par an pour une chambre), un lien sera établi entre leur annonce sur les sites départemental et national et leur planning de disponibilités.

- **Abritel**

Clévacances France et Abritel ont négocié le renouvellement du partenariat pour 2011. Les adhérents peuvent bénéficier de conditions encore plus avantageuses, avec en sus l'ajout du critère Clévacances dans le moteur de recherche d'Abritel. Une belle reconnaissance pour le label, sur un site de grande notoriété.

- **Mappy**

Mappy est aujourd'hui le site leader sur la catégorie Voyages, avec 7,6 millions de visiteurs uniques et 70 millions de pages vues par mois (Nielsen).

Au travers de ce partenariat, Clévacances garantit une visibilité exceptionnelle pour la marque (notoriété), mais aussi, et surtout, pour les hébergements labellisés, au travers de l'intégration du picto sur les cartes Mappy.

Cette visibilité constitue une opportunité exceptionnelle pour les propriétaires dans la mesure où elle est proposée dans un contexte où les propriétaires ne peuvent pas s'inscrire sur le site Mappy à titre individuel. Mappy n'accorde de visibilité qu'aux annonceurs adhérant à des réseaux ou marques avec lesquels un partenariat a été négocié.

Pour tous renseignements complémentaires, vous pouvez contacter :

Côtes d'Armor Tourisme / Service Clévacances

7 rue Saint Benoît

B.P. 4620

22046 SAINT BRIEUC CEDEX 2

02.96.62.72.01

dbertrand.cdt@cotesdarmor.com - www.cotesdarmor.com

Nom ou raison sociale
Domicilié(e) à
Propriétaire des chambres (N° Agrément(s))
Adresse des chambres
Les conditions d'adhésion sont les suivantes :

ARTICLE 1 : DÉFINITION

Conformément à la loi 2006-437 du 14 Avril 2006 et son décret d'application n° 2007-1173 la chambre d'hôtes Clévacances est un hébergement destiné à compléter les hébergements touristiques traditionnels (hôtels, locations, résidences, ...).

Elle est située chez l'habitant.

Un service tables d'hôtes peut compléter l'hébergement.

Dans tous les cas, le propriétaire en assure la gestion et réside sur place.

La marque « Chambres d'hôtes Clévacances France » est décernée exclusivement pour chaque chambre.

Le nombre maximum de chambres par structure est égal à 5, pour une capacité d'accueil maximum de 15 personnes.

La prestation « Chambres d'Hôtes Clévacances » comprend la nuitée et le petit déjeuner.

En cas de non-respect de ces obligations, Clévacances se réserve la faculté de lui retirer la labellisation, dans les conditions fixées à l'article 6 de la charte de qualité.

ARTICLE 2 : ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE

Un accueil personnalisé est assuré par le propriétaire.

Tout sera mis en œuvre pour faciliter le séjour, les démarches et les besoins d'information touristique de la clientèle.

Un soin particulier sera apporté à l'élaboration et au service du petit déjeuner (produits maison, régionaux..., en quantité suffisante).

ARTICLE 3 : ADHÉSION À LA CHARTRE

L'adhésion à la charte est volontaire.

L'engagement est renouvelable tacitement d'année en année, sauf s'il est dénoncé, soit par le propriétaire au moment de l'appel de cotisation, soit par l'Organisme Départemental. Dans le cas où il y a une aide financière, le propriétaire s'engage à adhérer à Clévacances pour une durée minimum fixée par les collectivités territoriales.

Le propriétaire qui bénéficie de la marque de qualité Clévacances France contribuera à la valorisation de ce label.

Les modalités financières de l'adhésion sont déterminées annuellement par l'Organisme Départemental Clévacances.

Les conditions d'adhésion à Clévacances sont contenues dans le règlement intérieur de chaque département.

Procédure d'adhésion à la charte :

- Sur demande du propriétaire, la visite de la(ou des) chambre(s) est effectuée par l'animateur de l'Organisme Départemental Clévacances, pouvant être accompagné d'un représentant de l'Office de Tourisme ou du Syndicat d'Initiative local.
- Toutes les chambres doivent être présentées à la visite de labellisation.
- Par la suite, le propriétaire se voit notifier l'agrément Clévacances par écrit.
- A défaut pour le propriétaire de former un recours à l'encontre de la décision d'agrément ou de refus d'agrément par lettre recommandée dans un délai d'un mois à compter de la réception de cette décision, aucune contestation n'est plus recevable et l'agrément est valable jusqu'à la prochaine visite de maintenance.
- Après avoir signé la présente charte en double exemplaires, le propriétaire recevra les documents justifiant son appartenance à la marque Clévacances France.

ARTICLE 4 : LA QUALITÉ CLÉVACANCES

La qualité Clévacances est matérialisée par deux documents obligatoires :

- Un panneau à fixer à l'entrée extérieure de l'habitation.
- Un certificat justifiant le niveau de confort et la validité attribués, à mettre dans chaque chambre.

Ces documents demeurent la propriété de l'Organisme Départemental Clévacances.

Ce label est décerné pour 3 ans à tous les propriétaires signataires de la charte de qualité, sous réserve du respect de cette dernière et du paiement de la cotisation, jusqu'à la visite de contrôle suivante.

Toute modification apportée à la(ou aux) chambre(s) par le propriétaire, susceptible d'entraîner un changement de niveau de confort, devra être signalée à l'Organisme Départemental Clévacances.

Après une visite de contrôle, l'Organisme Départemental Clévacances se réserve le droit de maintenir, de modifier le niveau de confort, ou de radier la(ou les) chambre(s) pour défaut de conformité.

En cas de modification du niveau de confort, le propriétaire recevra de l'Organisme Départemental un(ou de) nouveau(x) certificat(s) qu'il sera tenu d'afficher en lieu et place de l'(ou des) ancien(s) document(s).

ARTICLE 5 : LOCATION - PRIX

Les tarifs (nuitée, petit déjeuner, taxe de séjour si existante, ...) doivent être affichés pour chaque chambre et détaillés, à l'extérieur de la structure et à l'intérieur de la chambre conformément à la réglementation en vigueur. Une quittance est obligatoirement remise au locataire. Le propriétaire utilisera des documents types Clévacances : contrat de location, facture, fiche tarifaire, ...

Les prix sont communiqués tous les ans à l'Organisme Départemental agréé Clévacances chargé d'éditer le catalogue.

En cas de litiges, le propriétaire et le locataire auront la possibilité d'avoir recours à l'arbitrage de l'Organisme Départemental Clévacances, dans la mesure où le propriétaire sera en règle avec la présente charte et que le locataire sera en possession d'un contrat de location et d'un état descriptif Clévacances.

ARTICLE 6 : RADIATION

L'Organisme Départemental agréé Clévacances se réserve le droit de prononcer la radiation pour tous motifs de nature à nuire aux intérêts moraux et matériels du réseau, notamment :

- le non-respect des prix communiqués à l'Organisme Départemental agréé Clévacances.
- la non-parution de l'établissement dans les supports de communication Clévacances, du fait de l'adhérent.
- le non-paiement des cotisations annuelles et autres participations financières.
- une ou plusieurs réclamations de la part de la clientèle (selon gravité).
- la fausse déclaration dans les renseignements fournis.
- la cession de l'hébergement à un tiers.
- le non-respect des engagements, ainsi que des règles en vigueur au sein de la fédération nationale.

Dès notification de sa radiation par l'Organisme Départemental agréé Clévacances, le signataire, sous peine de poursuites, a interdiction d'utiliser, sous quelque forme que ce soit, toute référence au label « Clévacances France ».

ARTICLE 7 : ENGAGEMENT

Je soussigné(e)

- déclare avoir pris connaissance de la charte de qualité des « Chambres d'Hôtes Clévacances France », et en accepter librement les termes.
- m'engage à utiliser le logo et faire état de mon appartenance ainsi que mon niveau de confort, sur tous supports de promotion complémentaires à ceux réalisés par Clévacances, conformément à la charte de qualité nationale Clévacances.
- autorise Clévacances France à collecter et utiliser mes données personnelles dans le cadre de la base de données propriétaires.
- accepte de fournir tous renseignements utiles à l'Organisme Départemental agréé Clévacances sur la saison écoulée (taux de remplissage, origine de la clientèle, ...).
- m'engage (sauf cas de force majeure) à mettre chaque année à disposition des locataires les locaux prévus à cet effet.
- m'engage à maintenir les lieux loués à un niveau de confort toujours conforme à la charte de qualité Clévacances.

La présente charte est établie en deux exemplaires.

Tout manquement aux conditions générales de la présente charte entraînera automatiquement la perte de la marque Clévacances France, et de tous les avantages qui y sont attachés. Pour sa part l'Organisme Départemental Clévacances s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires au développement de la marque « Chambres d'Hôtes Clévacances France », et à défendre les intérêts de ses adhérents.

"Lu et Approuvé" (mention manuscrite)

A, le

Signature du propriétaire

**Côtes d'Armor Tourisme
7 rue Saint Benoit - B.P. 4620
22046 Saint-Brieuc Cédex 2
Tél. 02 96 62 72 01 – Fax. 02 96 33 59 10**

N.B. : Le présent texte de la charte de qualité des « Chambres d'Hôtes Clévacances » a été adopté par le Conseil d'Administration de Clévacances France en date du 8 Novembre 2006 et fait référence à la nouvelle définition du Code du Tourisme et son décret d'application.

-La présente charte s'applique à tous les propriétaires de chambres d'hôtes agréées Clévacances (particuliers, groupement, communes...) qui seront informés de toute éventuelle modification.

-L'utilisation frauduleuse de la marque Clévacances par le biais des documents portant le logo pour une chambre non labellisée ou radiée entraînera la poursuite du propriétaire, passible des sanctions légales.

Service Clévacances – Septembre 2010

Conformément au décret n°2007-1173 du 3 août 2007, un propriétaire de chambres d'hôtes doit obligatoirement déclarer son activité en mairie.

Critères minimaux pour le label

Les règles d'urbanisme

➤ *Le permis de construire* : doit être délivré pour toute construction neuve ou travaux sur un bâtiment existant ayant pour objet :

- de changer la destination du bâtiment,
- de changer l'aspect extérieur,
- de créer des niveaux ou surfaces supplémentaires.

➤ *La déclaration de travaux* : pour les autres travaux (ravalement, modification mineure de l'aspect extérieur, édification de clôture...) une déclaration de travaux doit être effectuée.

➤ *Où s'adresser ?* La demande de permis de construire et la déclaration de travaux se font à la mairie du site d'implantation.

➤ *Zones de nuisances*

Les chambres doivent se situer en dehors des zones de nuisances résultant :

- des installations classées agricoles définies par la Direction Départementale de l'Agriculture (DDA)
- des installations classées industrielles, définies par la Direction Régionale de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement (DRIRE)
- des routes à grande circulation, des voies ferrées, des aéroports définis par la Direction Départementale de l'Équipement (DDE).

Si votre meublé se situe sur ou à proximité de ces installations, vous devrez fournir un plan de masse et un plan de situation, indiquant la localisation de votre meublé et celle de l'installation.

Les normes d'habitabilité

Le texte de référence en matière d'habitabilité des locaux mis en location, est le décret n°87-149 du 6 mars 1987 dont vous trouverez quelques extraits ci-dessous concernant la mise aux normes des chambres. Votre chambre doit avoir été initialement identifiée comme habitable au sens du décret.

➤ *Hauteur sous plafond* :

La hauteur sous plafond doit être au minimum de 2,20 m. Dans certains cas (travaux antérieurs à 1948), une hauteur sous plafond de 2 m peut être acceptée.

La superficie d'une chambre sous rampants est calculée à partir de 1,80 m.

➤ *Ouverture et ventilation* :

Toute pièce d'habitation doit être pourvue d'un ouvrant donnant sur l'extérieur permettant une aération et un éclairage suffisant. Les pièces de service sont au moins équipées d'un système d'évacuation débouchant sur l'extérieur.

Les pièces sans ouvrant sur l'extérieur et les pièces en-sous sol ou en rez-de-chaussée enterré ne sont pas prises en compte.

➤ *Chauffage :*

Chaque pièce de l'habitation doit comporter un chauffage fixe. Les appareils de chauffage de l'habitation doivent permettre de maintenir une température intérieure de 18°C minimum.

Les normes de sécurité

➤ *Aires de jeux :*

Les aires de jeux pour les enfants sont soumises à des obligations de sécurité, conformément aux décrets n°94-699 (exigences de sécurité des équipements des aires collectives de jeux) et n°96-1136 (exigences de sécurité relatives aux aires collectives de jeux).

➤ *Piscines :*

- Déclaration auprès de la Mairie.

- Respect des règles d'hygiène et de sécurité liées à la qualité de l'eau conformément au décret du 7 avril 1981 :

- l'eau des bassins doit être filtrée, désinfectée et désinfectante,
- l'alimentation des bassins doit être assurée à partir du réseau de distribution publique.

- Depuis le 1^{er} janvier 2006, selon la loi n° 2003-9 du 3 janvier 2003 relative à la sécurité des piscines, toutes les piscines privatives, neuves ou existantes, situées en plein air ou sous abri (type structure légère et/ou véranda hors habitat), dont le bassin est partiellement ou totalement enterré, doivent être équipées d'un dispositif de sécurité conforme aux normes. Ces dispositifs doivent empêcher les enfants de moins de 5 ans d'accéder seuls au bassin. A ce jour, tous les loueurs de meublés avec piscine doivent donc avoir mis leur équipement en conformité avec les normes de sécurité.

Différents types de matériel normalisé pour équiper votre piscine existent :

- une barrière (NF P90-306) souple ou rigide d'une hauteur d'au moins 1,10 m entre deux points d'appui, munie d'un portillon, à fermeture et verrouillage automatique. En cas d'utilisation d'un filet ou d'un grillage, celui-ci devra avoir des mailles maximales de 5mm X5mm
- une alarme sonore de piscine (NF P90-307) à détection périmétrique et/ou d'immersion
- une couverture (norme NF P90-308) souple ou rigide fermant le bassin : volet roulant automatique, couverture à barres, couverture tendue à l'extérieur des margelles, fond de piscine remontant. (Attention : une bâche à bulles n'est pas un dispositif de sécurité).
- Un abri de piscine (norme NF P90-309) entièrement et convenablement fermé.

Il est utile de rappeler qu'un dispositif de sécurité ne remplace pas la surveillance constante et active des adultes. Quelques principes de précaution peuvent être appliqués : mettez à disposition des locataires un téléphone pour alerter les secours le plus rapidement possible et, à côté de la piscine, une perche, une bouée. Stockez les produits de traitement de l'eau hors de portée des enfants...

➤ *Plans d'eau, bassins décoratifs, piscines hors-sol et/ou situées dans des bâtiments d'habitat*

Il existe une obligation générale de sécurité. Celle-ci peut consister en l'installation soit d'une barrière avec barreaux verticaux (barreaux horizontaux à exclure car pourraient créer un escalier pour les enfants les plus intrépides), soit d'un grillage à maille soudée, soit d'un système d'alarme sonore.

Il existe 2 types d'alarmes sonores :

* alarme immergée (qui se déclenche à la moindre risée de l'eau, ce qui peut être très embêtant si le bassin contient des poissons qui peuvent déclencher l'alarme de part leurs mouvements)

* alarme périphérique (qui se déclenche dès lors que quelqu'un ou quelque chose passe dans le champ du faisceau)

L'installation d'une barrière ou d'un grillage semble donc la plus conseillée. Le bailleur pourra utilement se référer à la norme NF-P90-306 (Cf. ci-dessus).

➤ *Amiante :*

La recherche d'amiante est obligatoire pour tous les logements collectifs construits avant 1997. Cette recherche est effectuée par des techniciens habilités. (décret du 13/09/2001).

➤ *Electricité et gaz :*

Les installations d'électricité et de gaz doivent répondre aux normes de sécurité en vigueur et doivent être contrôlées par un organisme habilité et régulièrement entretenues.

➤ *Garde-corps et rampes :*

Le texte de loi de référence en la matière est l'article R 111-15 du code de la construction qui stipule que les garde-corps des balcons, terrasses, galeries, loggias doivent avoir une hauteur d'au moins 1 m (0.80 si le garde-corps fait plus de 50 cm d'épaisseur).

Que les fenêtres autres que celles donnant sur un balcon, une terrasse ou une galerie et dont les parties basses sont situées à moins de 90 cm du plancher, doivent être pourvues d'une barre d'appui et d'un élément de protection s'élevant à au moins 1 m du plancher de la pièce.

La norme AFNOR N° NFP.01-012 fixe les indications techniques pour répondre à l'exigence légale.

On distingue les éléments de protection verticaux (de type barreaux) : ils doivent être distants entre eux de 11 cm maximum.

Les éléments horizontaux (barres parallèles) doivent être distants entre eux d'au moins 18 cm (perpendiculairement à la pente de l'escalier).

Pour ce qui est des rampes d'escalier, la hauteur totale de protection requise est de 90 cm minimum. L'écartement requis entre les barreaux verticaux ou horizontaux est identique à celui des garde-corps.

Ces normes ne s'appliquent pas au garde-corps des édifices classés monuments historiques ou inscrits à l'inventaire des monuments historiques.

➤ *Cheminée :*

Si votre logement comporte une cheminée vous êtes dans l'obligation de procéder au ramonage au moins deux fois par an (Code Général des Collectivités Territoriale article L2213-26). Pour mémoire, le ramonage est une action mécanique, l'emploi de produits ou d'une « buche pour ramonage » est insuffisant (Cf. Article 36-1 du Règlementa sanitaire départemental).

➤ *Lits superposés :*

- Ils doivent être conformes aux normes françaises.

- Le lit supérieur doit être encadré de 4 barrières de sécurité fixées au lit et débordant au minimum de 160 mm au-dessus du matelas.

- L'espace libre entre les sommiers ou les fonds de lit est de 750 mm minimum.

- Exigences mécaniques : rigidité des structures, configuration et stabilité de l'échelle.

- Vous avez un devoir d'information vis à vis des locataires : le lit doit porter la mention « conforme aux exigences de sécurité » et indiquer que « le couchage en hauteur ne convient pas aux enfants de moins de 6 ans ». Les références du fabricant doivent aussi être lisibles.

➤ *Articles de literie :*

- L'article n° 2000-164 du 23 février 2000 s'applique pour les traversins, oreillers, couettes, édredons et couvertures matelassées.

- Il vise à garantir l'hygiène de ces articles et à protéger les personnes contre les risques d'incendie.

- Ces articles doivent donc porter la mention « conforme aux exigences du décret n° 2000-164 du 23 février 2000 », une indication du nom ou de la raison sociale du vendeur et être accompagné des modalités d'entretien.

Les normes d'hygiène

➤ *Alimentation en eau potable :*

Pour alimenter le logement en eau, vous devez utiliser le réseau public (l'utilisation de l'eau du puits est interdite). Les règles applicables figurent dans le code de la santé publique aux articles 11321-1 et suivants R1321-1 et suivants.

➤ *Assainissement des eaux usées :*

Les installations septiques doivent être aux normes. Les sanibroyeurs sont interdits.

➤ *Accès des WC :*

Les WC ne doivent pas avoir d'accès direct sur le coin cuisine.

➤ **Etanchéité :**

Les murs, sols, plafonds et la toiture doivent être étanches et ne présenter aucune infiltration ni remontée d'eau.

Les causes d'humidité doivent être recherchées et il doit y être remédié dans les moindres détails.

➤ **Réfrigérateur (décret 2002-478 du 3 avril 2002) :**

Obligation d'un marquage de la zone la plus froide (0 à 4 ° C pour l'entreposage des denrées très périssables. L'appareil doit être doté d'un système de contrôle de la température dans cette zone spécifique (thermomètre à mercure exclu).

Important : ces normes évoluent très vite. Il faut donc se tenir au courant d'éventuels changements auprès des organismes compétents.

➤ **L'activité de table d'hôtes doit répondre à la réglementation en vigueur :**

- Nécessité d'obtenir la Petite Licence Restaurant qui permet de vendre les boissons des 2 premiers groupes (groupe 1 : boissons non alcoolisées et groupe 2 : vins, bières, cidres et vins doux naturels) pour les consommer sur place, seulement à l'occasion des principaux repas et comme accessoires à la nourriture. Souscription gratuite.

Ceux qui le souhaitent peuvent même souscrire une Grande Licence Restaurant. Elle permet de vendre les boissons de tous les groupes (du 1^{er} au 5^{ème}) pour les consommer sur place, mais seulement à l'occasion des repas et comme accessoires à la nourriture. Taxe annuelle.

- Déclaration d'ouverture en mairie et auprès des services fiscaux

- Application de l'arrêté du 9 mai 1995 réglementant l'hygiène des aliments remis au consommateur qui impose le respect de règles comme :

- Le raccordement au réseau public d'adduction d'eau potable
- La propreté et le bon entretien des locaux, la mise en œuvre de bonnes pratiques d'hygiène, un traitement des déchets régulier de manière à prévenir la contamination des denrées alimentaires
- L'interdiction de servir des denrées alimentaires congelées par les propriétaires eux-mêmes, la stérilisation des conserves à base de viande avec un autoclave agréé et l'abattage des petits animaux dans un abattoir agréé
- L'affichage du menu comportant des informations sur sa composition.

Extérieur

- Accès à la location aisément praticable et totalement indépendant.
- Bon état du bâtiment (façades et toitures).
- Bonne exposition et luminosité naturelle des pièces principales.
- Stationnement à proximité.

Intérieur

- Revêtements des murs, sols, plafonds en parfait état dans toutes les pièces.
- Bonne insonorisation.
- L'ensemble doit être propre et très bien entretenu, et en bon état.
- Le mobilier doit être assorti et harmonieux.

Pièce de vie

- Espace d'accueil.
- Equipement : table, chaises en bon état, prise télévision.
- Si cuisine à disposition : réfrigérateur, cafetière électrique, casseroles.

Petit déjeuner

- Prestation obligatoire et de qualité.
- La clientèle a la liberté de le préparer.
- Les ustensiles et produits sont fournis par le propriétaire.
- Vaisselle du petit déjeuner en bon état (non dépareillée et non ébréchée).

Chambre

- Aération naturelle (par fenêtre ou fenêtre de toit genre « vélux »).
- Sommier et matelas de bonne qualité (sommier métallique exclu), en 140 pour 2 personnes et en 90 pour 1 personne. Tolérance pour les lits en 80 si lits superposés.
- Armoire penderie (en rapport avec la capacité d'accueil).
- Un chevet accessible par occupant ou un chevet entre deux lits jumeaux.
- Occultation totale lorsque les stores, volets ou rideaux fermés.
- Alèses de protection sur matelas, oreillers et traversins.
- Jeté de lit ou couvre-lit.
- Quand location hors été, 2 couvertures par couchage.

Salle d'eau/bains

- Au même étage et exclusivement réservé à la chambre et fermée par une cloison entière.
- Eau chaude (50L / personne / jour minimum) – ex : chauffe-eau de 200 litres pour 4 personnes.
- Système d'aération (minimum ventilation haute et basse).
- Equipements : douche ou baignoire, lavabo avec mélangeur, porte savon fixe dans la douche, porte serviette mural, miroir, tablette ou plan, étagère ou autre meuble de rangement, porte manteau ou patère, prise de courant pour rasoir électrique, point lumineux au dessus du lavabo, poubelle.

WC

- Brosse, couvercle et dévidoir.
- Système d'aération (minimum haute et basse).

Services

- Les lits sont faits à l'arrivée.
- Draps et linge de toilette (serviettes de bain, draps de bain, gant de toilette / par personne) doivent être changés entre chaque locataire.
- Répertoire (mis à jour régulièrement) avec informations touristiques, pratiques et les services d'urgence, à la disposition des locataires.
- Service ménage obligatoire.
- Geste d'accueil.

1 clé

Critères minimum pour le label + ensemble de l'établissement est décoré +

Pièce de vie

➤ Petit déjeuner classique : café, thé, chocolat, lait, pain, beurre, confiture ... pris dans la pièce de vie ou dans la chambre.

Chambre

- Superficie au minimum de 10 m² pour 2 personnes, hors sanitaires.
- 3 m² par personne supplémentaire.
- 4 personnes maximum par chambre.

WC

➤ Peut être communs à 3 chambres (6 personnes maximum). Dans ce cas, ils doivent être indépendants de la salle d'eau et au même étage que les chambres.

Services

➤ Les draps et linge de toilette doivent être changés deux fois par semaine en cas de séjour prolongé.

2 clés

Critères minimum 1 clé + ensemble de l'établissement et la décoration agréable +

Pièce de vie

- Coin salon à disposition des locataires.
- Bouilloire électrique.

Chambre

- Superficie au minimum de 12 m² pour 2 personnes, hors sanitaires.
- 3 m² par personne supplémentaire.
- Table de travail ou bureau avec éclairage.
- Doubles rideaux (si vis-à-vis).

Salle d'eau/bains

- Communicante à la chambre (fortement recommandé) et cloisonnée.
- Douche avec rideau.

WC

- Exclusivement réservé à la chambre.

3 clés

Critères minimum 2 clés + ensemble de l'établissement et la décoration conçus avec goût +

Extérieur

- Quelques places de parking obligatoire.
- Balcon/terrasse ou espace extérieur aménagé (salon de jardin) privatif à la chambre.

Pièce de vie

- Petit déjeuner amélioré (classique + jus de fruit + viennoiseries, etc ...).
- Vaisselle et couverts de très bonne qualité.
- Télévision couleur.
- Service téléphone.
- Si espace cuisine, micro-ondes.

Chambre

- Superficie au minimum de 14 m² pour 2 personnes, hors sanitaires.
- 3 m² par personne supplémentaire.
- 3 personnes maximum par chambre.
- Sommier et matelas neufs ou d'excellente qualité.
- Double rideaux.
- Commode, porte bagages.

Salle d'eau/bains

- Chauffage possible en toute saison.
- Eclairage par plafonnier.
- Savonnettes et shampoing renouvelés entre chaque client.

WC

- Communicants à la chambre.

Services

- Les draps et linge de toilette doivent être de très bonne qualité et changés tous les deux jours.
- Documentation touristique dans la chambre.
- Matériel bébé mis à disposition (lit, chaise, baignoire, table à langer ...)
- Jeux de société.
- Bibliothèque ou ouvrages régionaux.

4 clés

Critères minimum 3 clés + ensemble de l'établissement luxueux et raffiné +

Extérieur

- Parking privé par chambre.
- Espace extérieur de qualité.
- Salon de jardin de qualité (teck, fer forgé), chaises longues et autre mobilier.
- Equipements de loisirs (tennis, piscine, ...) – *vu au cas par cas*.

Pièce de vie

- Petit déjeuner supérieur (amélioré + œufs, charcuterie, laitages, céréales, etc...).
- Produits mis à disposition renouvelés chaque jour.
- Produits régionaux de qualité.

Chambre

- 2 personnes maximum dans la chambre (sauf suite).
- Superficie au minimum de 18 m² pour 2 personnes, hors sanitaires.
- Lits de grandes dimensions (au min. 160 x 200).
- Sommiers et matelas neufs ou d'excellente qualité.
- Prise T.V.

Salle d'eau/bains

- Spacieuse.
- Si douche, elle doit être de grande dimension.
- Vasque sur plan ou meuble, baignoire avec pare douche, robinets mitigeurs, sèche-cheveux, peignoirs de bain.

WC

- indépendants de la salle d'eau (il ne faut pas passer par la salle d'eau pour aller aux WC).

Services

- Draps et linge de toilette d'excellente qualité, changés tous les jours.
- Ménage tous les jours.

Conseils

Des services complémentaires peuvent apporter un plus à votre location, par exemple :

- message et/ou geste d'accueil,
- magnétoscope, parabole, satellite, DVD, canal +,
- matériel bébé (lit, chaise, parc, baignoire, table à langer..),
- baby-sitting,
- portique, allée de boules, table de ping-pong,....
- table d'hôtes : elle est réservée aux clients hébergés dans la structure, dans la limite de 15 personnes. Les repas doivent se dérouler à la table familiale, en compagnie des propriétaires, sur la base d'un menu unique, composé d'ingrédients du terroir de qualité, vendu à un prix forfaitaire (obligation d'affichage des prix).

Toute labellisation Clévacances se fait obligatoirement en partenariat avec les O.T.S.I. et/ou Pays Touristique.

	1 ^{ère} labellisation		Re-labellisation <i>(Tous les 3 ans)</i>	Participation annuelle Forfaitaire ⁽³⁾
	Frais de visite ⁽¹⁾	Frais de constitution du dossier ⁽²⁾	Frais de visite ⁽¹⁾	
1 ^{er} meublé	50 €	90 €	50 €	90 €
meublé supplémentaire	50 €	60 €	50 €	60 €
1 ^{ère} chambre d'hôtes	50 €	60 €	50 €	60 €
chambre d'hôtes suppl.	+10 € / chambre	+10 € / chambre	+10 € / chambre	+10 € / chambre

⁽¹⁾ comprend les frais de déplacement et le suivi de dossier (pré-visite – commission – suivi de travaux)

⁽²⁾ comprend l'ouverture du dossier et le kit de bienvenue

⁽³⁾ comprend le droit d'utiliser la marque et les supports (la validité du label), la parution sur les sites Internet départemental et national, l'assistance juridique et fiscale, le conseil en aménagement, l'abonnement au magazine Infoclés, l'accès à l'extranet propriétaires, la possibilité de participer à diverses réunions (réunion d'informations et/ou de formation, marché du tourisme, forum du C.D.T.).

Visite projet / visite conseil	25 €
--------------------------------	------

Les frais de visite sont à remettre à votre Office de Tourisme (ou Pays touristique) avec la demande d'agrément, au titre d'ouverture du dossier (chèque à libeller à l'ordre de Côtes d'Armor Tourisme)