

Référentiel

Hébergement en Chambre d'Hôtes et Auberge d'Hôtes Clair de Lune



Demandeur	Organisme Certificateur
Association des chambres d'hôtes en Périgord Noir Mairie de Sarlat Place de la Liberté 24 200 SARLAT LA CANEDA Tél/Fax : 05 53 59 07 69	CERTISUD 70,avenue Louis salenave 64 000 PAU Tél : 05 59 02 35 52 Fax : 05 59 84 23 06 e-mail : accueil@certisud.fr
Le Président, Alain LEBON	Le Président du Comité de Certification services, Jean-Pierre FAUCOUNAU

SOMMAIRE

I – CHAMP D’APPLICATION	3
1.1 - DEFINITION DE LA CHAMBRE D’HOTES CLAIR DE LUNE ET DE L’AUBERGE D’HOTES CLAIR DE LUNE	3
1.2 – PROCESSUS D’AGREMENT	3
1.3 - CLASSEMENT EN LUNES (HORS SERVICE DE RESTAURATION)	4
II – ASPECT REGLEMENTAIRE	4
2.1 - OBLIGATIONS LEGALES ET SECURITE	4
2.2 - COMMUNICATION CLIENTS	5
2.2.1 - <i>Utilisation du logo, affichage et communication clients</i>	5
2.2.2 - <i>Réglementation autour du prix</i> :	5
III – CARACTERISTIQUES DE L’ HEBERGEMENT	5
3.1 – ENVIRONNEMENT	5
3.2 – ACCUEIL	6
3.3 – EQUIPEMENT DE LA CHAMBRE	6
3.4 - SANITAIRES	6
3.5 - SERVICES	7
IV – CARACTERISTIQUES DE LA RESTAURATION	7
4.1 - EQUIPEMENT ET SALLE DE RESTAURATION	7
4.2 - SERVICE	7
4.3 - QUALITE DES REPAS	7
V – AGREMENT ET CLASSEMENT DES CHAMBRES ET AUBERGES D’HOTES	8
5.1 – DEFINITION DU SYSTEME DE NOTATION	8
5.1.1 - <i>Les objectifs du système de notation</i>	8
5.1.2 - <i>La notation de l’hébergement</i>	9
5.1.3 - <i>Le calcul pour l’attribution des lunes</i>	9
5.2 – MODALITES RETENUES POUR LE CLASSEMENT	11
5.3.- MODALITES POUR LA NOTATION DE LA RESTAURATION	15
VI – CARACTERISTIQUES CERTIFIEES COMMUNICANTES	16
VII – PLAN DE CONTROLE	17
7.1 - METHODE DE L’EVALUATION DES CARACTERISTIQUES	17
7.2. – MODALITE DE CONTROLE	17
7.2.1 – <i>Evaluation des sites</i>	17
7.2.2 – <i>Surveillance des sites agréés</i>	17
7.3 – PLAN DE CORRECTION	17

I – CHAMP D'APPLICATION

1.1 - Définition de la Chambre d'Hôtes Clair de Lune et de l'Auberge d'Hôtes Clair de Lune

L'activité chambre ou auberge d'hôtes consiste en la mise en location, pour une courte durée, de chambres meublées situées chez l'habitant, dans sa résidence principale ou dans un bâtiment immédiatement attenant, en vue d'accueillir les touristes pour une ou plusieurs nuitées à titre onéreux et assorties de prestations.

L'appellation **Chambre d'Hôtes Clair de Lune** est réservée aux propriétaires ayant au maximum cinq chambres et une capacité de quinze personnes. Le service du petit déjeuner doit être proposé.

Certains propriétaires peuvent proposer des repas en table d'hôte (réservée exclusivement aux hôtes).

L'appellation **Auberge d'Hôtes Clair de Lune** s'applique pour les propriétaires ayant de six à dix chambres et une capacité de vingt-quatre personnes au maximum. Le service du petit déjeuner et le service de restauration doivent être proposés.

Un site agréé est reconnaissable par le logo avec la mention **Chambre d'Hôtes Clair de Lune** ou **Auberge d'Hôtes Clair de Lune** selon le cas.

La motivation première de référentiel est d'offrir un service de qualité et en toute transparence vis à vis des hôtes. Aussi en complément à ce référentiel est joint le plan Qualité France (extrait relatif aux chambres d'hôtes) afin que chaque propriétaire adhérent de l'association, puisse l'intégrer dans sa démarche de progrès.

1.2 – Processus d'agrément

Le label Clair de Lune est une marque déposée propriété de l'Association des Chambres d'Hôtes en Périgord Noir.

Son usage est national.

Tout propriétaire souhaitant bénéficier du **label Chambre d'Hôtes Clair de Lune** ou **Auberge d'Hôtes Clair de Lune** en fait la demande à l'Association des chambres d'Hôtes en Périgord Noir qui lui communique le référentiel. Après lecture et signature le propriétaire confirme sa demande à l'Association afin de déléguer à un organisme certificateur le contrôle du site. Selon la notation obtenue, l'Association accorde ou non son agrément et le classement associé.

1.3 - Classement en lunes (hors service de restauration)

Chaque site est classé de 1 à 4 lunes en fonction de l'environnement proposé, de la qualité de l'accueil, du confort des chambres et sanitaires et du service du petit déjeuner. C'est le classement le plus faible de ces 4 rubriques qui détermine le nombre de lunes. Le classement 1 lune est le minimum requis pour obtenir l'agrément de l'Association.

Chaque chambre / sanitaire est noté. La note retenue pour cette rubrique correspond à la moyenne des notes en excluant du classement, celles qui seraient nettement inférieures.

II – ASPECT REGLEMENTAIRE

Ce référentiel prend en compte le texte de loi n° 2006-437 du 14 avril 2006 et sera si nécessaire adapté aux dispositions du décret d'application.

Les dispositions ci-après sont non exhaustives.

Le propriétaire s'engage à appliquer l'ensemble de la réglementation en vigueur.

2.1 - Obligations légales et sécurité

Dispositions réglementaires (liste non exhaustive) :

- La location d'une ou plusieurs chambres en chambre d'hôtes ou en auberge d'hôtes doit faire l'objet d'une déclaration d'activité préalable en mairie.
- La licence de classe 1 de débit de boissons est obligatoire.
- Les auberges d'hôtes doivent répondre aux mêmes exigences administratives et fiscales que l'hôtellerie et la restauration traditionnelles (notamment l'inscription au registre du commerce).
- Les propriétaires ayant plus de 5 chambres dans le même bâtiment doivent être visités par la commission locale de sécurité.
- Obligation générale de sécurité (article L.221-1 du Code de la Consommation).
- L'électricité et les salles de bain ou salles d'eau doivent être aux normes en vigueur.
- L'environnement (escaliers, étang, etc.) doivent être sécurisés.
- Les accès doivent être éclairés le soir.
- La piscine doit faire l'objet d'une surveillance quant à la sécurité des installations, la qualité de l'eau et des recommandations doivent être affichées à l'entrée. Son accès doit être sécurisé conformément à la réglementation (articles L.128-4 à L.128-3 et R.128-1 à R.128-4 du Code de la Construction et de l'habitation et arrêté du 14 septembre 2004).
- Les jeux pour enfants doivent faire l'objet d'un plan d'entretien et d'un affichage des tranches d'âge concernées (décrets du 10 août 1994 et du 18 décembre 1996).
- certains articles de literie doivent être conformes à des normes avec l'affichage réglementaire (décret du 23 février 2000).
- Les lits superposés doivent être conformes aux normes réglementaires avec l'affichage de la mention réglementaire (décret du 25 août 1995).
- Les propriétaires doivent souscrire une extension de leur police d'assurance responsabilité civile pour leur activité de chambre d'hôtes et d'auberge d'hôtes.

L'agrément par l'Association des Chambres d'Hôtes en Périgord Noir ne dégage en aucun cas le propriétaire de ses responsabilités. Elle ne peut être tenue responsable en lieu et place de celui-ci.

2.2 - Communication clients

2.2.1 - Utilisation du logo, affichage et communication clients

Le Logo est la propriété exclusive de l'Association des Chambres d'hôtes en Périgord Noir. Son utilisation (affichage sur le site, documentations, Internet) est réservée uniquement aux propriétaires à jour de leur cotisations et agréés.

L'affichage du logo est obligatoire à l'entrée de l'établissement et dans toutes les chambres qui ont fait l'objet d'un agrément (classées ou non).

L'association fournira les logos avec les lunes pour affichage extérieur et dans les chambres à l'issue du classement.

Le propriétaire s'engage à préciser à ses clients « chambre non classée » en cas de location de celle-ci.

D'une manière générale le propriétaire s'interdit toute publicité de nature à induire en erreur ses hôtes (article L.121-1 du Code de la Consommation).

2.2.2 - Réglementation autour du prix :

- La fixation du prix par les propriétaires est libre.
- L'affichage des prix doit être lisible de l'extérieur, précisé dans la pièce commune (salle du petit déjeuner, hall d'entrée, etc.) et obligatoire dans chaque chambre avec mention du prix de la chambre, du petit déjeuner, de la ½ pension et/ou de la pension, éventuellement des prestations diverses et du montant de la taxe de séjour (arrêté du 18 octobre 1988 et du 27 mars 1987).
- Une note doit être délivrée obligatoirement à la clientèle avec nom et adresse du propriétaire, date de rédaction, le décompte détaillé des prestations et le prix total à payer (arrêté du 8 juin 1967 modifié). Le double doit être conservé pendant deux ans.
- Le versement d'arrhes répond aux articles L 131-1 à 131-3 du Code de la Consommation.

III – CARACTERISTIQUES DE L'HEBERGEMENT

L'hébergement en chambres ou auberge d'hôtes est fait chez l'habitant qui doit offrir un certain niveau de qualité :

- un environnement agréable et si possible représentatif de la région,
- un accueil convivial du propriétaire et de bon conseil pour l'organisation du séjour touristique de ses hôtes,
- un service de petit déjeuner réalisé par le propriétaire,
- avec des chambres et des sanitaires personnalisés.

3.1 – Environnement

- Maison d'hôtes représentative de l'architecture régionale traditionnelle, de préférence ;
- L'intérieur de la maison doit être en bon état d'hygiène et de propreté ;
- Environnement bien entretenu et abords fleuris ;
- Pas de nuisances sonores ni olfactives ;
- Bonne signalétique pour l'accès à la maison ;
- Espaces extérieurs du type parc, jardin, cour, terrasse, balcon, piscine, etc...

3.2 – Accueil

- Accueil convivial assuré par les propriétaires eux-mêmes (minimum entre 17 heures et 19 heures);
- Promotion touristique (bonne connaissance de la région, dépliants et cartes touristiques à disposition des clients, ouvrages de référence pour consultation, etc.).
- Documentation objective et représentative du site avec plan d'accès si nécessaire.

3.3 – Equipement de la chambre

Surface : de 10 à 15m selon le classement pour 2 personnes + 3m par lit d'une personne supplémentaire.

Mobilier :

- Pour 2 personnes : 1 lit de 140, 160, 2 lits de 90 ou des lits jumeaux adaptables, (les lits du type 160 par 190 ou 200 sont de plus en plus appréciés) ;
- En option, lit d'appoint et/ou lit bébé peuvent être mis à disposition ;
- 1 tête de lit pour chaque lit (éviter les pieds de lit gênant pour les personnes de grande taille) ;
- 1 table et 1 lampe de chevet par personne ;
- 1 chaise ou un fauteuil au minimum ;
- 1 table – bureau ;
- Une armoire, commode ou penderie offrant un espace de rangement confortable avec penderie et étagères.
-

Aménagement et décoration :

- Literie récente, propre, confortable et protégée par une alaise ; de confort plutôt ferme (matelas de laine à éviter) ;
- 1 descente de lit par personne en fonction de la nature du sol;
- 1 traversin par lit et 1 oreiller ou 2 oreillers par personne en matière synthétique lavable de préférence avec des housses de protection;
- 2 couvertures ou 1 couette par lit (propres et de belle qualité) ;
- 1 dessus de lit en harmonie avec la décoration de la chambre ;
- 1 grand miroir ou psyché ;
- Doubles rideaux occultants ou volets obligatoires.

Une décoration simple mais de qualité doit être recherchée pour créer une ambiance chaleureuse.

3.4 - Sanitaires

Surface : 3 m au minimum conseillé.

Indépendance :

- Salle d'eau ou de bain et WC privés :
Dans le cas où les sanitaires sont communs à 2 chambres, il est recommandé de louer les chambres en suite.
- Les WC sont de préférence indépendants de la salle d'eau ou de bain ;
- Séparation de la salle d'eau ou de bain et de la chambre par une cloison avec porte ou rideau.

Système d'aération : fenêtre ou ventilation efficace par V.M.C.

3.5 - Services

Petit déjeuner :

- A proposer obligatoirement et servi par le propriétaire ;
- Horaires de service aussi souples que possible : 1 heure minimum, 2 heures conseillé ;
- Ingrédients variés (minimum) : 2 boissons chaudes, 1 jus de fruits, du pain frais, des viennoiseries, du beurre, des confitures (maison de préférence). Il est conseillé également de proposer des fruits frais, des céréales, des compotes, des yaourts et des céréales.

Nettoyage ou ménage :

La propreté des chambres et sanitaires est essentielle. Leur entretien doit être assuré quotidiennement.

Fourniture et renouvellement des draps et du linge de toilette :

- 1 paire de draps et de taies d'oreillers, propres et de belle qualité, à renouveler au minimum tous les 5 jours ;
- 1 serviette et 1 drap de bain par personne, propres et de belle qualité, à renouveler tous 3 jours au minimum.

IV – CARACTERISTIQUES DE LA RESTAURATION

La restauration est proposée facultativement en chambre d'hôtes et obligatoirement en auberge d'hôtes.

4.1 - Equipement et salle de restauration

La salle de restauration doit être confortable et chaleureuse, équipée d'un mobilier traditionnel de qualité. La décoration doit être agréable.

L'ensemble doit être propre et en bon état.

La vaisselle doit être de qualité et homogène.

4.2 - Service

Le client doit être servi avec attention et courtoisie.

4.3 - Qualité des repas

Les repas proposés doivent être simples, à base de produits régionaux et représentatifs d'une cuisine familiale et traditionnelle. Ils doivent être variés et servis en quantité suffisante.

Les produits doivent être de qualité et de fraîcheur exemplaire.

V – AGREMENT ET CLASSEMENT DES CHAMBRES ET AUBERGES D'HOTES

5.1 – Définition du système de notation

La notation en vue de l'agrément et du classement des sites de chambre d'hôtes et d'auberges d'hôtes est réalisée par un organisme certificateur indépendant : CERTISUD.

5.1.1 - Les objectifs du système de notation

L'hébergement en chambres Clair de Lune et auberge d'hôtes clair de Lune agréées par l'association doit se distinguer des autres types d'hébergements. C'est un hébergement chez l'habitant où l'on doit offrir un certain niveau de qualité :

- un environnement agréable et si possible représentatif de la région,
- un accueil convivial du propriétaire et de bon conseil pour l'organisation du séjour touristique de ses hôtes,
- un service de petit déjeuner réalisé par le propriétaire,
- et avec des chambres et des sanitaires personnalisés.

Chacune de ces 4 rubriques sont notées séparément avec la répartition suivante :

- 25% pour l'environnement ;
- 25% pour l'accueil et le petit déjeuner, à part égale ;
- 50% pour les chambres et sanitaires.

C'est la note la plus faible qui détermine l'agrément et le classement final.

Pour les propriétaires de chambres d'hôtes avec table d'hôtes et les propriétaires d'auberge d'hôtes, la restauration est notée séparément sans classement.

L'agrément :

Un site agréé veut dire que l'ensemble du site correspond au minimum requis par le référentiel (hébergement et restauration si c'est le cas).

Les cas d'exclusion pour la partie hébergement sont:

- Une note dans une des 4 rubriques inférieure au seuil de 1 lune pour la partie hébergement;
- Des notes éliminatoire (nuisances, sécurité, accueil non assuré par le propriétaire, qualité d'accompagnement du service du petit déjeuner, entretien et propreté des chambres et sanitaires ou pas de douche ou baignoire dans les sanitaires).

Et pour la partie restauration les cas d'exclusion concernent :

- La fraîcheur des produits ;
- La propreté.

Le classement de l'hébergement:

Le classement va de 1 lune à 4 lunes. Il correspond au classement le plus faible des 4 rubriques.

Le classement des chambres :

Dans un souci de clarté vis à vis des hôtes, nous avons prévu d'exclure du classement les chambres qui seraient de qualité nettement inférieures à la moyenne.

Exemple : Dans un site disposant de 4 chambres en location et classé 4 lunes, 3 chambres sont de belle qualité et ont été notées 4 lunes et une 1 lune. Le site sera agréé 4 lunes pour 4 chambres dont une non classée. Le propriétaire devra afficher :

- Site classé 4 lunes pour 3 chambres sur 4 (3 chambres classées 4 lunes et 1 chambre non classée mais toutefois équivalente au minimum à un classement 1 lune) ;
- Un affichage dans chaque chambre louée avec le classement ou le non classement ;



- Et informer systématiquement le client lorsqu'il louera une chambre non classée.

5.1.2 - La notation de l'hébergement

La notation se fait en 4 rubriques selon un certain nombre de critères. Chaque critère est noté de 0 à 3, 0 étant la plus mauvaise note.

A chaque note correspond un descriptif d'évaluation.

Chaque critère est affecté d'un coefficient de base (exemple : 45 pour l'ensemble architectural).

5.1.3 - Le calcul pour l'attribution des lunes

Chaque critère donne droit à des points calculés en multipliant le coefficient par la note.

Exemple : Ensemble architectural noté 3 donne $45 \times 3 = 135$ points

La note 0 donnera 0 points en général sauf dans deux cas :

Pénalité, la note 0 sera affectée d'un coefficient -1. Exemple pour l'ensemble architectural : -45.

Elimination, la note 0 entraîne l'exclusion de tout agrément. Exemple : les nuisances.

La somme des points obtenus par rubrique est ensuite comparée à des seuils pour l'attribution du nombre de lunes.

Exemple : 680 points pour l'environnement donnerait 4 lunes pour cette rubrique.

200 points seraient éliminatoires.

Notation des chambres :

Chaque couple chambre / sanitaires, dénommé chambre par la suite, doit être noté. Une suite ne disposant que d'un seul sanitaire est considérée comme une seule chambre.

Si une chambre est notée en dessous de 1 lune, le site global sera non agréé, sauf si le propriétaire retire cette chambre de la location et s'y engage.

La note retenue pour l'ensemble des chambres est calculée sur la moyenne des notes en excluant celles qui seraient 20% au dessous de la moyenne.

Exemple :

Chambre et sanitaires	Note	écart	chambres agréées	Notes prises en compte	
CH1	1320	8%	1		1320
CH2	1280	4%	1		1280
CH3	1350	10%	1		1350
CH4	950	-22%	0		0
note moyenne	1225		3	Note moyenne retenue	1317

Classement **3 lunes**

Attribution du nombre de lunes du site :

Le nombre de lunes retenu pour le site correspond au nombre de lunes minimum obtenu sur chacune des 4 rubriques.

Exemple :

Environnement 3 lunes
Accueil 4 lunes
Petit déjeuner 4 lunes
Chambres 2 lunes

- **Le site sera classé 2 lunes**

- Définition des seuils de classement

Pour définir les seuils nous avons affecté pour chaque critère la note correspondant à chaque classement, ce qui détermine le nombre de points correspondants. Le total par rubrique détermine les seuils pour l'attribution du nombre de lunes par rubrique.

La fixation des seuils pourra faire l'objet d'un ajustement par l'Association au vu des premières notations.

5.2 – Modalités retenues pour le classement

		* E : note éliminatoire / -1 : note de pénalité	Coef		Nb points pour X lunes				lune par chapitre
			Note	Nb points	1	2	3	4	
1. ENVIRONNEMENT			*		420	480	570	660	
Ensemble architectural			-1	45	45				
3	Ensemble de caractère régional								
2	Demeure plus récente ou hétérogène								
1	Sans caractère								
0	Mauvaise impression de l'architecture		-1						
Environnement				20	20				
3	Panoramique ou de caractère								
2	Agréable								
1	Sans caractère particulier								
0	-								
Entretien général				40	40				
3	Ensemble très bien entretenu avec des matériaux de qualité								
2	Bien entretenu								
1	Bien entretenu en dehors des abords								
0	Peu ou pas entretenu, mauvais état général								
Fleurissement				5	5				
3	Très bien fleuri								
2	Bien fleuri								
1	Peu fleuri								
0	Pas fleuri								
Espaces verts ou extérieurs				10	10				
3	Grand parc > 1ha, jardin paysagé, terrasses ou balcons de caractère								
2	Parc, jardin, terrasse ou balcon de taille modeste								
1	Coin de verdure, cour devant maison, petite terrasse								
0	Absence d'espace extérieur								
Accès chambres, parking				20	20				
3	Entrée indépendante et parking privé								
2	Entrée indépendante sans parking								
1	Entrée commune avec le propriétaire et parking								
0	Entrée commune avec le propriétaire et pas de parking								
Piscine				15	15				
3	Grande piscine > 50m ²								
2	Piscine de moyenne dimension								
1	-								
0	Pas de piscine ou piscine hors sol								
Proximité des services (services médicaux, commerces alimentaires et entretien)				5	5				
3	< 500m								
2	< 3 km								
1	> 3 km								
0	-								
Salon de jardin				10	10				
3	Salons de jardin, parasols, bancs, relax dans le parc ou les balcons (min 1/pers)								
2	Salons de jardin, parasols, bancs, relax dans le parc ou les balcons (1/2pers)								
1	Simple bancs et chaises dans le parc ou balcons								
0	Rien								
Nuisances			E	30	30				
3	Aucune nuisance (auditive, olfactive ou visuelle)								
2	Route, voie ferrée, élevages, etc. à proximité ne gênant pas								
1	Route à grande circulation, voie ferrée, élevages, etc. plutôt proche et risquant de déranger les clients								
0	Nuisances inacceptables		E						
Sécurité, conformité aux normes			E	40	40				
3	Electricité, piscine, salles de bain aux normes. Environnement sécurisé. Accès éclairé								
2	Electricité, piscine, salles de bains aux normes. Environnement sécurisé. Accès non éclairé			0					
1	-								
0	Sécurité non assurée		E						
Accès handicapés (accès global chambre, SdeE/B, salle petit déjeuner,)									
	Accès handicapés réglementaire (mentionner le nombre de chambres)								
	Ne donne pas de point								

2. ACCUEIL RECEPTION		240	280	320	360		
Réception des hôtes (horaires, disponibilité, convivialité,)		E	50	50			
3	Accueil entre 17h et 20h au minimum, anglais parlé, bonne connaissance de l'environnement touristique						
2	Idem sans anglais		0	Eliminatoire			
1	Accueil succinct ou place horaire 17h -19h non respectée						
0	Accueil non effectué par les propriétaires, propriétaires n'habitant pas sur place	E					
Informations touristiques et non touristiques (services)			50	50			
3	Prêts de guides, cartes de la région à dispo, diverses brochures et ouvrages, manifestations, services						
2	-			0			
1	Brochures et dépliant sur les sites uniquement						
0	Aucune information n'est proposée						
Préparation du séjour (envoi documentation et plan d'accès,) et signalétique		-1	30	30			
3	Documentation objective et de bonne qualité avec plan d'accès communiqué avant séjour, accès facile à trouver						
2	Documentation sans plan d'accès, mais facile à trouver			-30			
1	Documentation très limitée ou accès mal signalé	-1					
0	Aucune documentation ou documentation non objective						
3. PETIT DEJEUNER			240	280	320	375	0
Qualité de l'accompagnement et du service		E	40	40			
3	Présence, disponibilité, convivialité et flexibilité de l'horaire > 2h						
2	Présence entre 1h30 et 2 heures						
1	Présence minimum, plage de 1h à 1h30						
0	Pas proposé ou sans présence du propriétaire ou < 1 heure	E					
Cadre, décoration, vaisselle		E	20	20			
3	Cadre confortable, décoration soignée, vaisselle harmonisée						
2	Cadre correct, peu de décoration, vaisselle correcte						
1	Confort minimum						
0	Pas de salle de petit déjeuner	E					
Choix des boissons chaudes		-1	15	15			
3	4 boissons et +						
2	Au moins 3 boissons						
1	2 boissons au choix						
0	Pas de choix possible	-1					
Jus de fruits			15	15			
3	Fruits pressés						
2	Jus de fruit frais ou fermier pasteurisé ou 2 jus de fruit pasteurisés						
1	Jus de fruit pasteurisé						
0	Pas de jus de fruits proposés						
Fruits, céréales, compotes, yaourts, charcuteries, fromages,			10	10			
3	3 produits proposés						
2	2 produits proposés						
1	1 seul						
0	rien						
Pain et viennoiseries			15	15			
3	3 sortes de pains/viennoiseries (produits frais)						
2	2 sortes de pains/viennoiseries (produits frais)						
1	1 sorte de pain frais, pas de viennoiseries						
0	Produits de congélation						
Beurre, confitures/miel			15	15			
3	2 confitures maison et 1 beurre						
2	1 confiture maison et 1 beurre						
1	Confiture du commerce et beurre						
0	beurre et pas de confiture						

		Coef	Nb points	Nb points pour X lunes				lune par chapitre
				1	2	3	4	
4. CHAMBRES ET SANITAIRES (Une notation par chambre et sanitaire)				920	1120	1320	1475	
Entretien & propreté chambres et sanitaires				E	80	80		
3	Ménage complet tous les 3 jours et à la demande, changement poubelles quotidien							
2	Ménage complet tous les 5 jours et à la demande, mise à disposition de sacs poubelles							
1	Pas de ménage proposé, ménage complet > à 5 jours							
0	Etat de propreté inacceptable	E						
CHAMBRES								
Situation				-1	20	20		
3	Dans la maison du propriétaire							
2	En annexe (corps de ferme en harmonie avec la maison du propriétaire)							
1	En annexe construite pour la location à moins de 50 m							
0	Dans une annexe éloignée de plus de 50 m de la maison principale	-1						
Superficie pour 2 personnes (ajouter 3 m² par lit supplémentaire 1 p)					20	20		
3	> 15 m ²							
2	12 à 15 m ²							
1	10 à 12 m ²							
0	< 10 m ²							
Fenêtres, volets, rideaux occultants				-1	15	15		
3	Fenêtres avec volets ou rideaux occultants							
2	Fenêtres sans volets ou sans rideaux occultants							
1	Fenêtres de toit							
0	Aération et éclairage naturel insuffisants	-1						
Mobilier								
lits				-1	25	25		
3	2 personnes ⇒ 160/140 belle qualité ⇒ 160/140 qualité normale ou lits jumeaux adaptables ⇒ 2 X 90	3 personnes 160/140 + 90 belle qualité 160/140 + 90 qualité normale 140 + 90	4 personnes 2x1160/140					
2			160/140 + 140					
1			140 + 2X90					
0	qualité ou format inacceptable			-1				
Literie								
Matelas				-1	20	20		
3	Récent, ferme et de belle qualité							
2	-							
1	Belle qualité, maintien moyen							
0	Abîmé, défraîchi			-1				
Sommier				-1	20	20		
3	A lattes ou à ressorts de bonne qualité (ferme, propre, etc.)							
2	-							
1	A ressorts, de qualité moyenne							
0	Sommier de très mauvaise qualité			-1				
Alaise				-1	5	5		
3	Propre, de belle qualité voire doublée							
2	Housse de protection du matelas							
1	-							
0	Pas d'alaisé			-1				
Tête/cadre de lit					5	5		
3	Pour tous les lits							
2	Pour 1 lit sur 2							
1	-							
0	Non							
Oreillers et traversins					5	5		
3	1 ou 2 oreillers par personne, 1 traversin par lit, avec housses de protection							
2	1 oreiller ou 1 traversin par personne avec housse							
1	1 oreiller ou 1 traversin par personne sans housse							
0	Oreillers ou traversins de mauvaise qualité							
Rangements					10	10		
3	Placard, commode ou armoire avec étagères, penderie et cintres. Ensemble de qualité							
2	Placard, commode ou armoire avec étagères, penderie et cintres. De qualité + modeste							
1	Peu de place prévue pour le rangement : petit rangement et simple porte - manteaux							
0	Pas de rangements							
Mobilier confort et éclairage								
Descente de lit					5	5		
3	1/pers							
2	1 par lit							
1	Sol ne nécessitant pas de descente de lit							
0	Aucunes ou usagées							
Chaise ou fauteuil					5	5		
3	1/pers							
2	1 pour 2							
1	1 pour la chambre							
0	Aucune							

Table-bureau		-1	5	5
3	Oui			
2	-			
1	-			
0	Non	-1		
Grand miroir/psyché			5	5
3	Oui			
2	-			
1	-			
0	Non			
Table de chevet, lampe de chevet, applique, éclairage global			5	5
3	Table et lampe de chevet par personne, éclairage adéquat			
2	Table et lampe de chevet par lit et bon éclairage			
1	Table et lampe de chevet par lit mais éclairage globalement insuffisant			
0	Pas de table de chevet/éclairage très insuffisant			
Décoration				
Ambiance et décoration			15	15
3	Décoration recherchée et en harmonie			
2	Décoration simple mais recherchée			
1	Manque de détails (bois, décoration, rideaux, etc.,...) peu harmonieux			
0	Ambiance froide, impersonnelle			
Sols et murs			10	10
3	De grand confort			
2	de qualité moyenne			
1	Usagé			
0	De mauvaise qualité			
Linge de maison				
Draps, taies, couvertures, couette, dessus de lit		-1	20	20
3	Belle qualité, en harmonie			
2	Qualité correcte en harmonie			
1	Qualité moyenne ou dépareillé			
0	Pas propre	-1		
Renouvellement		-1	25	25
3	Changement tous les 3 jours au minimum, maintien aise impeccable			
2	Changement tous les 6 jours au minimum, maintien aise impeccable			
1	-			
0	Changement au-delà des 5 jours, linge pas net	-1		
SANITAIRES (une notation par sanitaire associé à une chambre)				
Salle d'eau/de bain, wc			30	30
3	WC indépendants de la salle d'eau/de bain et privés à la chambre			
2	Salle d'eau/de bain et WC privés à la chambre			
1	Salle d'eau/de bain privés à la chambre et WC communs à 2 chambres			
0	Salle d'eau/de bain et WC communs à 2 chambres			
Confort général		-1	25	25
3	Très confortable			
2	Confortable		0	
1	Salle d'eau/bain peu confortable (douche étroite,)			
0	Vétuste	-1		
Superficie			20	20
3	> 5m ²			
2	4 à 5 m ²			
1	3 à 4 m ²			
0	3 m ² et/ou derrière un paravent dans la chambre			
Douche ou baignoire		E	20	20
3	Douche > 1 m ² avec robinet thermostatique ou grande baignoire			
2	Douche > 0,6 m ² avec robinet mitigeur			
1	Douche < 0,6 m ² avec robinet mitigeur			
0	Pas de douche ou de baignoire	E		
Rangements, accessoires (glace éclairée, prise rasoir, porte serviettes, poubelles avec sac, balaie			10	10
3	Confort maximum			
2	Confort moyen			
1	Rangement insuffisant			
0	Vétuste			
Sols et murs		-1	15	15
3	Excellent état et harmonieux			
2	Bon état			
1	État moyen, défraîchi			
0	Vétuste	-1		
Ventilation - aération			15	15
3	Ventilation efficace et fenêtre	-1		
2	-			
1	Insuffisante : simple ventilation ou petite ouverture			
0	Pas d'aération, ventilation bruyante	-1		
Linge de toilette, serviettes, tapis de bain			30	30
3	Belle qualité et 1/personne			
2	Qualité moyenne et 1/personne			
1	Quantité insuffisante			
0	Pas de serviette de bain ou pas de tapis de bain			
Renouvellement		-1	25	25
3	Tous les 2 jours			
2	Tous les 3 jours			
1	Tous les 4 jours			
0	Tous les 5 jours ou plus	-1		

5.3.- Modalités pour la notation de la restauration

<i>Le site exerce t-il une activité de restauration?</i>		oui/non	
MODALITES POUR LA NOTATION DE LA RESTAURATION			
Equipement et salle de restauration			
Entretien & propreté salle de préparation	E	3	3
3 Propre et en bon état			
2 -			
1 Propre mais vieillot			
0 Etat de propreté inacceptable	E		
Entretien & propreté salle à manger	E	2	2
3 Propre et en bon état, décoration recherchée et chaleureuse			
2 Propre et en bon état, décoration simple			
1 Propre mais vieillot			
0 Etat de propreté inacceptable	E		
Vaisselle	P	1	1
3 Propre et en bon état, de belle qualité			
2 Propre et en bon état, homogène			
1 Propre mais dépareillée			
0 Etat de propreté inacceptable	P		
Service			
Qualité du service	P	2	2
3 Service attentionné et courtois des propriétaires			
2 Service correct avec présence des propriétaires			
1 Service correct mais sans les propriétaires			
0 pas d'attention auprès des hôtes	P		
Qualité des repas			
Qualité des produits et de la cuisine	E	3	3
3 Cuisine essentiellement à base de produits régionaux et frais, représentative de la cuisine régionale			
2 utilisation de produits frais mais cuisine peu représentative de la gastronomie locale			
1 -			
0 fraîcheur des produits non garantie	E		
Quantité et variété des menus	E	1	1
3 Choix des menus et bonne quantité			
2 Changement des menus tous les jours de la semaine, bonne quantité			
1 menus peu variés			
0 Quantité insuffisante, menus répétitifs	E		

VI – CARACTERISTIQUES CERTIFIEES COMMUNICANTES

Les informations essentielles portées à la connaissance des utilisateurs sont les suivantes :

- Environnement agréable.
- Accueil convivial du propriétaire et de bon conseil pour l'organisation du séjour touristique.
- Service de petit déjeuner réalisé par le propriétaire.
- Chambres et sanitaires personnalisés.

Ces informations sont affichées sur les sites d'hébergement agréés. Elles peuvent également être reprises dans la documentation papier ou sur internet pour présenter le site dans le cadre d'une communication clients.

VII – PLAN DE CONTROLE

7.1 - Méthode de l'évaluation des caractéristiques

Il s'agit d'une méthode d'évaluation par notation des différents critères qui définissent les caractéristiques certifiées.

Cette méthode a été présentée au chapitre V.

7.2. – Modalité de contrôle

7.2.1 – Evaluation des sites

Avant d'être agréé « chambres ou auberge d'hôtes », le propriétaire fait l'objet d'une visite d'évaluation sur site par CERTISUD. L'évaluation se fait à l'aide de la grille de notation définie au chapitre V.

7.2.2 – Surveillance des sites agréés

La surveillance des sites agréés se fait selon trois modalités de contrôle.

a) Visite de contrôle sur site

La vérification du respect du cahier des charges se fait à l'aide de la grille de notation définie que ce soit en interne ou externe. CERTISUD effectue un contrôle inopiné de chaque site agréé au moins tous les 3 ans.

CERTISUD peut également effectuer par sondage des visites en client mystère.

CERTISUD effectue un contrôle annuel de l'Association des chambres d'hôtes pour vérifier la liste des sites agréés et la diffusion des outils promotionnels.

b) Tests téléphoniques

CERTISUD effectue au moins un test téléphonique tous les 2 ans par site agréé pour notamment vérifier les conditions d'accueil (horaires, disponibilité, convivialité). Ce test est effectué généralement en client mystère.

c) Questionnaires d'appréciation

CERTISUD contrôle les réponses aux questionnaires d'appréciation des clients qui sont laissés sur les sites agréés ou qui ont été renvoyés à l'Association des chambres d'hôtes ou directement à CERTISUD.

7.3 – Plan de correction

Dans le cadre de la surveillance des opérateurs, des écarts peuvent être constatés par rapport aux exigences du référentiel.

CERTISUD demande aux opérateurs concernés la définition et la mise en place d'actions correctives avec des délais maximum de réalisation.

Il applique également des sanctions qui peuvent être :

- de contrôle supplémentaire soit documentaire soit par visite sur site,
- suspension ou retrait d'agrément après mise en demeure.

CONVENTION D'ENGAGEMENT CERTIFICATION DE SERVICES

Identification du demandeur	
Raison Sociale :	Correspondant :
Adresse siège social :	Tél : Fax : Portable : e-mail : site web :

ci-après dénommé le propriétaire, convient de ce qui suit :

Article 1 : Engagement du propriétaire.

Le propriétaire s'engage à respecter le référentiel « Hébergement en chambre d'Hôtes et auberge d'hôtes Clair de Lune », disponible sur le site internet Clair de lune qui fait l'objet d'une certification officielle et des évolutions qui pourraient lui être communiquées. Le propriétaire reconnaît avoir pris connaissance de la charte de qualité et du plan de contrôle et déclare que les chambres d'hôtes ne sont pas dans un cas éliminatoire selon la charte qualité.

Article 2 : Demande de certification.

Le propriétaire déclare demander la certification pour chambres (nombre à compléter)
Cette demande doit être accompagnée d'1 chèque de € selon la grille des tarifs ci-dessous. Ce chèque sera encaissé dès réception et non remboursable couvrant les frais de visite de l'organisme de certification et à adresser à l'ordre de CERTISUD,

Coût 2015 zone Sud-ouest (Aquitaine, Midi Pyrénées, Limousin, Poitou-Charentes).	Coût 2015 hors zone sud-ouest,
tous les 3 ans : 86,40 € T.T.C. par site + 22,80 € T.T.C. par chambre	tous les 3 ans : 116,40 € T.T.C. par site + 31,20 € T.T.C. par chambre

Ce prix pourra être révisé chaque année par Certisud, le propriétaire sera averti de toute modification de tarifs.

Article 3 : Engagement de Clair de Lune.

L'association ACHAHPN portera à la connaissance du propriétaire toute modification qui interviendrait dans la charte de qualité ou son plan de contrôle.

Article 3 : Certification de la charte de qualité par CERTISUD,

La charte qualité, dans le cadre de sa certification officielle, fait l'objet d'un plan de contrôle par l'organisme certificateur CERTISUD. En cas d'infractions constatées par ce dernier, le propriétaire s'expose aux sanctions suivantes : avertissements, pénalités, contrôle supplémentaire, retrait d'habilitation.

Toute contestation du propriétaire peut faire l'objet d'un recours auprès de CERTISUD qui le soumettra au président du Comité de Certification chargé de proposer des solutions préalablement à toute instance judiciaire.

Article 4 : autres engagement du propriétaire

Le propriétaire s'engage à :

- informer, sans délai CERTISUD des modifications des caractéristiques et des changements qui pourraient induire un non respect du référentiel, ou une modification substantielle de son classement.
- prendre toutes les dispositions nécessaires pour accepter les contrôles mis en place par CERTISUD (fourniture des documents demandés, libre accès aux installations...).
- Enregistrer et traiter les éventuelles réclamations, les mettre à la disposition de CERTISUD.
- Accepter la participation d'observateurs présentés par CERTISUD
- Ne pas faire de déclarations qui ne soient pas en cohérence avec le référentiel ou qui puisse nuire à CERTISUD
- A se conformer aux exigences relatives à l'emploi de la marque CERTISUD

Article 5 : Démission, exclusion.

En cas de démission, le propriétaire doit en avvertir CERTISUD. Le contrat est conclu pour une durée initiale de 3 ans, il est reconduit par tacite reconduction.

Après sa démission ou son exclusion pour faute grave ou non respect de la charte qualité (retrait d'habilitation par CERTISUD) le propriétaire cesse de pouvoir utiliser la marque Clair de Lune et de faire état de sa certification.

Fait à _____, le _____
Le Propriétaire (signature précédée de la mention lu et approuvé)

CONVENTION D'AUTORISATION D'UTILISATION DE LA MARQUE
CLAIR DE LUNE

Identification du demandeur	
Raison Sociale :	Correspondant :
Adresse siège social :	Tél : Fax : Portable : e-mail : site web :

Article 1 : Objet de la convention.

Le propriétaire est autorisé à utiliser la marque Clair de Lune dès qu'il aura été habilité par l'organisme certificateur CERTISUD.

Article 2 : Engagement de Clair de Lune.

La société Evolutis procédera à la création du compte pour accéder aux services Internet. Le compte et son code d'accès permettent de mettre à jour la page web contenant les informations générales de vos chambres d'hôtes sur le site officiel des chambres et auberges d'hôtes Clair de Lune <http://www.chambres-clair-de-lune.com>.

L'ACHHPN s'engage à fournir le panneau officiel Clair de Lune.

Article 3 : Cotisations financières

Le propriétaire s'engage à régler les droits d'utilisation de la marque appelés par l'ASSOCIATION DES CHAMBRES D'HOTES ET AUBERGES D'HOTES EN PERIGORD NOIR chargée de l'exploitation de la marque selon la grille des tarifs ci dessous.

Ces cotisations sont à régler en deux chèques, une fois par an :

- 1 chèque de 50 € à l'ordre de « ACHHPN » pour l'utilisation de la marque Clair de Lune à adresser à l'Association des Chambres d'Hôtes et Auberges d'Hôtes en Périgord Noir (Propriétaire de la marque Clair de Lune) qui sera encaissé dès le classement des chambres.

- 1 chèque à l'ordre de « Evolutis Web Agency » pour figurer sur le site national Clair de Lune :
 - 41,86 € TTC (35 € H.T. + TVA 6,86 €) pour 1 à 3 chambres
 - 59,80 € TTC (50 € H.T. + TVA 9,80 €) pour 4 chambres et plus.

Dans le cas où le label Clair de Lune n'est pas obtenu, ces deux chèques seront retournés au propriétaire.

Le propriétaire reçoit une facture acquittée pour les règlements effectués.

Fait à _____, le _____
Le Propriétaire (signature précédée de la mention lu et approuvé)