

BIENVENUE AU CHATEAU

Chambres d'hôtes en châteaux et demeures de caractère de la France de l'Ouest

Charte de Qualité

Régions : Bretagne / Centre / Normandie / Pays de la Loire /
Poitou-Charentes

Charte adoptée le 15 juin 2000, par le Comité Interrégional de Coordination "Bienvenue au Château". Remplace et annule la précédente charte.

Objectif :

Les propriétaires signataires de la présente charte s'engagent à développer une politique d'accueil dans les châteaux et demeures de caractère de la France de l'Ouest :

- en proposant aux clientèles touristiques françaises et étrangères un accueil et un hébergement de qualité, dignes de ces demeures,
- en organisant des actions de promotion communes.

1- Dénomination des demeures et de l'activité

Les chambres doivent être situées dans un édifice ayant un caractère esthétique et culturel certain, architectural et historique : château, manoir, logis ou demeure seigneuriale. Les bâtiments datent du XIXe siècle au plus. Une bonne apparence de la façade, de la toiture et de l'intérieur est indispensable.

Les propriétés classées hôtels ainsi que celles ayant une activité commerciale (restaurant, salon de thé ou autre) pouvant gêner la tranquillité et l'accès des hôtes sont exclues. Le service minimum comprend la nuitée et le petit déjeuner. Certaines suites ou petits appartements peuvent aussi être loués à la semaine.

Les activités commerciales qui sont attachées aux chambres d'hôtes ne doivent pas faire ressentir un esprit "marchand" comme par exemple la vente de meubles situés dans les pièces d'accueil. L'esprit d'accueil doit être largement dominant.

2- L'environnement immédiat

Ces demeures doivent être situées dans un environnement correspondant à ce qu'elles sont : domaine, parc, jardin.

Il doit donner un sentiment d'espace et de tranquillité, être éloigné des nuisances : environnement propice à la détente et aux activités de loisirs. Cet espace, de préférence ombragé, doit être soigneusement entretenu : taille des haies, tonte des pelouses, massifs de fleurs... Le jardin ou le parc doit être en harmonie avec le style de la demeure.

Un mobilier de jardin de qualité et en bon état suffisamment abondant et accessible doit être tenu à la disposition des hôtes.

Des éléments de loisirs sont souhaitables (piscine, tennis, vélos, jeux ...).

Le parking, indispensable, sera discret et bien intégré au site.

Les propriétés ouvertes à la visite devront veiller à ce que le flux de visiteurs ne trouble pas la tranquillité des hôtes.

3- L'accueil

Les propriétaires doivent impérativement habiter leur demeure pendant la période d'accueil.

Eux-mêmes ou un membre de leur famille accueillent obligatoirement leurs hôtes.

Afin de diriger agréablement les hôtes à leur arrivée dans la propriété, il est recommandé de signaler l'espace d'accueil.

Le caractère international de la clientèle suppose chez les propriétaires la pratique d'une langue étrangère, au minimum l'anglais. La (ou les) langue(s) étrangère(s) pratiquée(s) devra(ont) être clairement indiquée(s) dans tout document d'information.

Une documentation complète et à jour sur le patrimoine culturel et naturel de la région, ainsi que sur les spectacles et activités de loisirs à proximité doit en permanence être tenue à la disposition des hôtes. Les propriétaires, toujours disponibles afin de faciliter le séjour des hôtes, pourront les conseiller.

4- L'hébergement

Le nombre de chambres ne sera en aucun cas supérieur à 10. Toutes labellisées "Bienvenue au Château" sans exception, elles seront situées pour majorité dans la demeure principale. Le cas de chambres dans les communs ou annexes doit être clairement précisé dans toute information donnée, et notamment au moment de la réservation.

5- Le confort

Chaque chambre ou suite suffisamment spacieuse, ayant un coin-salon, doit disposer en accès direct d'une salle de bain ou douche, d'un W.C. privé si possible indépendant, ainsi que de rangements adaptés.

Chaque chambre doit également bénéficier d'un éclairage naturel avec rideaux ou volets aux fenêtres.

L'équipement de la salle de bain ou du W.C. doit être en très bon état et d'une propreté irréprochable. Une aération dans les sanitaires est indispensable. Le linge de toilette doit être de qualité et en quantité suffisante. Des produits de bain sous emballage doivent être mis à la disposition des hôtes.

La literie doit être en parfait état et régulièrement révisée. Les draps, taies et couvertures doivent être de très bonne qualité, propres et harmonisés.

Les plafonds, sols et murs sont en très bon état et connaissent d'une bonne isolation phonique.

Le chauffage des chambres mises à la disposition des hôtes doit être assuré en cas de besoin. Une température ambiante minimum dans la salle de bains est demandée. Les hôtes doivent disposer d'eau chaude en continu.

Une ou plusieurs pièces communes dans la demeure principale doivent être mises à la disposition des hôtes : un salon, une bibliothèque, une salle de billard...

6- La décoration

La décoration des chambres et des pièces de réception (meubler, tapisseries...) doit être soignée et en harmonie avec l'ensemble de la demeure, témoin du patrimoine architectural des Régions de la France de l'Ouest.

Tout doit concourir à donner une atmosphère de "château". Le fond du meubler, les éléments de décoration, du tableau au luminaire, doivent être à la fois anciens et raffinés, en nombre suffisant, donnant une impression générale de vie de château et d'authenticité.

7- Les services

- *La table d'hôte*

Elle n'est pas obligatoire mais exclusivement réservée à la clientèle qui séjourne sur place ; la possibilité de dîner sur place doit être précisée dans toute information : soit les propriétaires dînent en compagnie de leurs hôtes, soit le dîner leur est servi.

- *Le petit déjeuner*

La table doit être dressée avec goût et raffinement avec un petit déjeuner copieux, servi dans la demeure principale.

8- Promotion et actions communes

Les propriétaires s'engagent à participer aux actions de promotion et d'information proposées et organisées en relation avec le Comité Interrégional de Coordination et les Comités Régionaux du Tourisme, et pour lesquelles le montant de la participation financière est fixé chaque année.

Par ailleurs, les propriétaires pourront s'associer à toute autre action régionale commune souhaitée et mise en place par les groupements ou associations de propriétaires, et par les Comités Régionaux du Tourisme.

La promotion se fait au travers du guide de l'année en cours qui ne peut en aucun cas être vendu. Il doit être mis en évidence dans les pièces de réception et distribué.

La participation au groupement interrégional implique l'apposition de l'un des deux panneaux proposés (voir annexe 1).

Pour le bon fonctionnement du réseau, il est indispensable de participer aux réunions régionales organisées dans l'année.

Il est important que chaque propriétaire, membre du réseau, favorise les "confrères adhérents" dans les situations de renvoi de clientèle.

9- L'adhésion

- *Nouvelles adhésions*

Toute nouvelle adhésion au groupement interrégional sera proposée à chaque Commission Régionale, composée de deux propriétaires désignés par leurs pairs et d'un représentant du Comité Régional du Tourisme, qui effectuera une visite de la propriété et décidera de l'adhésion. S'il y a désaccord, le cas sera soumis au Comité Interrégional de Coordination, qui tranchera. Les frais de déplacement de ce second Comité seront à la charge du candidat. Sa décision sera souveraine et sans appel.

- *Changement de propriétaire*

La qualité de membre "Bienvenue au Château" concerne dans tous les cas la personne physique attachée à une demeure. Elle est ni cessible, ni transmissible. Tout nouveau propriétaire est alors considéré comme postulant. Pour tout changement, la Commission Régionale doit à nouveau visiter la propriété.

- *Visite de contrôle*

Une visite de contrôle est faite tous les trois ans par la Commission Régionale. Celle-ci aura pour rôle de contrôler la bonne application de la charte.

10- Le Comité Interrégional de Coordination

- *Composition (voir annexe 2) :*

- 2 représentants des propriétaires par région (2 x 5 = 10 propriétaires)
- 1 représentant de chaque Comité Régional du Tourisme (1 x 5 = 5)

Les représentants des propriétaires sont désignés par leurs collègues régionaux tous les deux ans.

- *Rôle :*

- développer l'esprit, l'image et la qualité "Bienvenue au Château France de l'Ouest",
- contrôler la bonne application de la Charte de Qualité "Chambres d'hôtes en Châteaux et Demeures de caractère de la France de l'Ouest",
- analyser les plaintes reçues de la clientèle et y donner suite,
- étudier les demandes d'adhésion et les éventuelles exclusions du groupement "Bienvenue au Château France de l'Ouest"

En cas de litige, une commission interrégionale est constituée, composée de trois représentants du Comité Interrégional de Coordination alors sollicités.

11- Engagement des propriétaires

Le ou la soussigné(e) déclare avoir pris connaissance de la présente charte et en accepter librement les termes, ainsi que toute vérification sur place de la Commission Régionale ou le Comité Interrégional de Coordination.

En cas de non paiement de la cotisation dans les délais impartis, l'exclusion sera prononcée par le Comité Interrégional de Coordination.

Les propriétaires s'engagent à remplir les formulaires statistiques fournis par les Comités Régionaux du Tourisme (les informations fournies resteront confidentielles).

En cas de manquement à l'une des clauses de la charte, l'exclusion sera prononcée par le Comité Interrégional de Coordination. L'exclusion sera également prononcée par ce même Comité, dès que trois plaintes justifiées sur la propriété et son accueil sont communiquées par la clientèle, sur une période de 2 années.

Cette charte pourra faire l'objet de modifications ultérieures.

A....., le

Association « Bienvenue au Château »
Président
(signature et cachet)

Propriétaire du Château
"Lu et approuvé"
(mention manuscrite)
Signature