



## **CHARTRE D'ENGAGEMENT DE QUALITE**

### **1. LABEL «FLEURS DE SOLEIL»**

Le label *Fleurs de Soleil*, déposé par l'Association "Les Maisons d'Amis en France", est attribué aux membres agréés qui acceptent ses statuts, son règlement intérieur et se conforment aux prescriptions de la présente Charte de Qualité.

Le label qualifie l'hébergement en chambre d'hôte avec mise à disposition d'une ou plusieurs chambres avec sanitaires privatifs dans le lieu de la résidence principale. Le service comprend obligatoirement et forfaitairement la nuit et le petit-déjeuner. L'activité doit être conforme aux règles édictées en la matière par le Ministère du Tourisme.

Chaque membre agréé dispose en permanence du Manuel de l'Hôte, ensemble de fiches d'informations mises à jour dès que l'évolution des réglementations diverses de l'activité et de la jurisprudence le nécessite. Il s'assure par lui-même que les lieux qu'il met à disposition de ses visiteurs sont en conformité avec les réglementations nationales ou locales en vigueur en ce qui concerne l'habitabilité et la sécurité.

La mention de l'appartenance au réseau des Maisons d'Amis en France et du label Fleurs de Soleil est faite par les membres agréés dans la présentation de leur activité. Ils acceptent de voir diffuser leur qualité d'hôtes dans toute communication faite par l'Association à des organismes publics ou privés.

Pour les maisons disposant de 4 ou 5 chambres d'hôtes, l'agrément ne sera donné que sous réserve d'assurance de disponibilité au moins partielle de deux personnes (notamment pour le petit-déjeuner). Dans tous les cas, le nombre de chambres ne peut dépasser 5 et le nombre de personnes hébergées 12.

### **2. L'ACCUEIL**

#### **2,1. Les objectifs**

La qualité première exigée est la convivialité. Le séjour est une occasion d'échanges fructueux par le partage de la demeure et des cultures.

Dès la réservation le visiteur se sait attendu par une famille prête à lui ouvrir sa maison, lui faire découvrir sa région avec ses potentialités, ses richesses culturelles, ses ressources touristiques.

L'accueil est soigneusement préparé. Le visiteur reçoit plan et itinéraire d'accès pour trouver aisément la maison. Il arrive entre 17 et 19 heures, sauf entente préalable. Après le premier contact autour d'une boisson au cours duquel l'hôte aura notamment pu s'enquérir des motivations et du programme envisagé par son visiteur, celui-ci découvre sa chambre dans laquelle aura été déposée une marque d'attention personnalisée (fleurs, friandises, fruits...).

Les hôtes sont attentifs et disponibles pour aider les visiteurs à réussir leur séjour : fournitures d'informations touristiques, prêt de cartes routières, mise à disposition de petit matériel pour répondre à des besoins usuels : coudre, écrire, cirer, etc. ou, d'une manière générale, pour aider leurs visiteurs à surmonter les difficultés vis-à-vis de la langue, des us et coutumes. Ils sont prévenants mais non envahissants.

#### **2,2. Le petit-déjeuner**

C'est un service obligatoire. Que la maison soit modeste ou cossue, le petit-déjeuner est toujours copieux, préparé avec soin à partir de produits frais : thé ou café ou chocolat, différents pains, beurre et confitures (souvent maison), produits régionaux et/ou de saison. L'hôte doit pouvoir répondre à des demandes particulières mais non excessives telles que céréales, œuf ou yaourt. Il est courtois pour les uns et les autres de convenir d'une heure raisonnable pour le petit-déjeuner selon les activités de chacun. Le couvert est toujours soigné et parfaitement propre.

#### **2,3. Le repas du soir**

C'est une prestation facultative qui est signalée dans le descriptif de la maison et dont le prix, tout compris, est fixé à l'avance. L'acceptation par l'hôte étant conditionnée par le délai nécessaire à la préparation du repas, il lui est conseillé de poser la question à la réservation pour le premier soir.

Conformément aux règles édictées par l'administration, sont interdits : plusieurs menus par service, plusieurs tables, la restauration sans hébergement, le dépassement de la capacité d'accueil.

Le repas est pris à la table familiale, donc partagé avec les hôtes qui ont à cœur de faire goûter la cuisine de leur région. Ce service n'étant ouvert qu'aux visiteurs ne nécessite aucun aménagement particulier de la cuisine. Deux impératifs sont à respecter : fraîcheur et propreté.

### 3. LA DEMEURE

#### 3.1. Environnement

Dans les zones d'habitations discontinues (maisons entourées de jardins) ne sont pas retenues les demeures qui font partie d'un groupement de plusieurs maisons identiques dans leur volume général et dans la couleur des façades. Dans les agglomérations (villes ou villages), ne sont pas retenues les demeures subissant des nuisances sonores telles que : route, rue ou chemin de fer, à fort trafic nocturne, ou à proximité d'activités génératrices de bruits perçus du voisinage.

#### 3.2. Aspect général

La demeure doit se démarquer des pavillons de construction standardisée, tant par son volume extérieur et ses ouvertures (portes, fenêtres, loggias ou balcons) que par l'organisation intérieure des locaux. Cette demeure a de la sorte le caractère de l'habitat régional (construction ancienne ou récente) et/ou le charme des demeures insérées dans un accompagnement végétal de qualité, tel que plantes grimpantes, arbres ou arbustes, fleurs.

Aucune autre activité professionnelle d'hébergement hôtelier ou de restauration ne doit être exercée dans la propriété.

#### 3.3. Chambre et annexes

La chambre d'amis est située dans la résidence principale de l'hôte ou dans un bâtiment annexe.

Pour l'agrément et le confort de son séjour, le visiteur dispose, en annexe de sa chambre, de lieux qui peuvent être communs avec l'hôte ou les autres visiteurs, et dans lesquels il a la possibilité de prendre son petit-déjeuner, de bavarder, lire, éventuellement écouter la musique ou regarder la télévision.

Lorsque des activités telles que piscine, tennis, billard... sont mentionnées au descriptif de la maison, leur pratique n'implique pour le visiteur aucun supplément de prix sur le tarif de la chambre.

##### 3.3.1 - Chambre

La chambre a une superficie d'au moins 12 m<sup>2</sup> (mesurée à 1,80 mètre du sol en cas d'utilisation de locaux sous toiture). Cette superficie peut inclure des dégagements privatifs en plus de l'espace minimal nécessaire autour du ou des lits. Normalement ventilée et chauffée, elle est pourvue d'au moins une ouverture (fenêtre ou châssis de toiture) assurant un éclairage correct et une vue suffisante sur le paysage environnant.

La décoration de la chambre est personnalisée par des meubles, tissus, tableaux ou photos.

La chambre reçoit soit un lit double de 140 cm au moins (160 est recommandé), soit deux lits simples de 80 cm au moins (90 est recommandé). En cas de lits jumeaux, les deux lits sont identiques. Les lits sont montés sur pieds pour une hauteur de couchage non inférieure à 40 cm et pourvus d'une literie (sommier et matelas) en parfait état et d'une descente de lit par personne ou d'une moquette.

Une table de chevet et une lampe de chevet sont accessibles pour chaque personne. La chambre comporte également une chaise ou un fauteuil par personne, une table-bureau, un rangement (placard ou armoire) avec étagères, penderie et cintres assortis.

Les couvertures ou couettes sont de belle qualité, ainsi que les couvre-lits et oreillers. Draps et taies d'oreillers sont changés au moins tous les cinq jours. La possibilité de se désaltérer par boisson froide (carafe ou bouteille, verres) est nécessaire dans chaque chambre. Celle de se préparer une boisson chaude (bouilloire, tasses et sachets) est appréciable. Par contre la mise à disposition de kitchenette ainsi que toute possibilité offerte de dîner en chambre, sont prohibées.

##### 3.3.2. Salle d'eau, sanitaires

La chambre dispose en propre d'une salle d'eau et d'un W.C. Lorsque l'usage est partagé par deux chambres, celles-ci sont décrites comme un ensemble faisant suite et ne seront utilisées simultanément qu'avec l'assentiment préalable de leurs occupants. Dans tous les cas, sont disponibles un lavabo et/ou une baignoire ou douche avec une poubelle sanitaire, en parfait état de propreté et de fonctionnement.

Une savonnette non usagée et des mouchoirs papiers sont également fournis. Les gants et les serviettes de toilette sont nets d'usure et renouvelés tous les trois jours au moins, en même temps qu'est effectué le ménage de l'ensemble. Un passage est effectué chaque jour pour vider les poubelles et s'assurer du bon état général.

##### 3.3.3. Annexes

Si la configuration de la demeure oblige les visiteurs à emprunter un escalier, celui-ci est suffisamment sûr et pas trop raide. A cet effet les escaliers dont les marches ont une hauteur supérieure à 18 cm ou une largeur inférieure à 25 cm doivent être mentionnés au descriptif de la maison.

*Le présent document fait partie intégrante du Règlement Intérieur de l'Association des Maisons d'Amis en France - Fleurs de Soleil. Il en constitue l'annexe 1 et remplace, à la date mentionnée plus bas, les éditions précédentes.*