

MÉMENTO DU LOUEUR DE CHAMBRES D'HÔTES 2018



ÉDITORIAL

La qualité de l'offre touristique conditionne le développement harmonieux d'une destination.

Le Département de l'Hérault, avec Hérault Tourisme, travaille inlassablement à cet objectif.

C'est dans cet esprit que ce mémento a vocation de vous accompagner, propriétaires ou porteurs de projets de chambres d'hôtes dans le développement de votre structure.

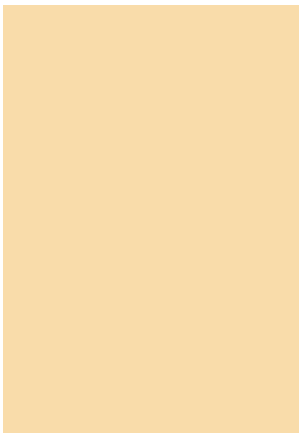
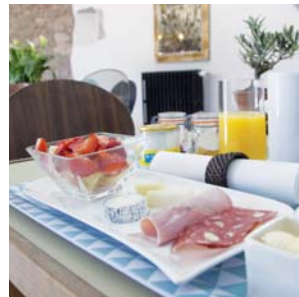
Les chambres d'hôtes sont une formule d'hébergement spécifique. Elles répondent à une réglementation définie par le Code du Tourisme :

- type de prestations proposées
- obligations déclaratives, juridiques, fiscales et sociales

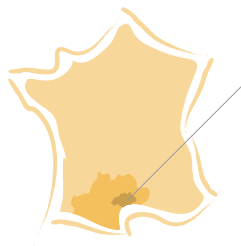
Par ailleurs, la clientèle des chambres d'hôtes est exigeante et la concurrence de plus en plus forte.

Il est donc important de se démarquer et garantir le meilleur niveau de qualité et de service.

Enfin, la commercialisation se faisant aujourd'hui principalement en ligne, il est essentiel pour les propriétaires de connaître les leviers d'actions pour améliorer leur visibilité.



CHIFFRES CLÉS DANS L'HÉRAULT



L'Hérault,
4^{ème} département touristique Français.

Avec 37,4 millions de nuitées touristiques, l'Hérault est le 1^{er} département touristique de la région Occitanie. Il a bénéficié d'un bon niveau de fréquentation en 2016.

7%

des séjours réalisés dans l'Hérault se font en chambres d'hôtes.

En 2017, plus de 875 chambres d'hôtes sont recensées dans l'Hérault dont 20 % sont qualifiées (adhérentes à un label qualité).



QU'EST-CE QU'UNE CHAMBRE D'HÔTES ?

Les chambres d'hôtes sont des chambres meublées situées **chez l'habitant**¹ en vue d'y accueillir des touristes, à titre onéreux, pour une ou plusieurs nuitées, assorties de **prestations**² (code du tourisme-Art L.324-3).

¹chez l'habitant

Les chambres doivent se situer dans des locaux appartenant au propriétaire. Il peut s'agir de sa résidence principale ou secondaire, les chambres peuvent être situées dans le même bâtiment que la résidence du propriétaire ou dans un bâtiment annexe.

²prestations parahotelières

L'activité de chambres d'hôtes implique un accueil assuré physiquement par l'habitant, la fourniture du petit-déjeuner et du linge de maison.



La structure de chambres d'hôtes ne peut excéder 5 chambres pour une capacité maximale de 15 personnes (code du tourisme-Art L.324-13).



Chaque chambre d'hôtes doit donner accès à une salle d'eau et à un WC.



Les installations doivent être en conformité avec les réglementations en vigueur dans les domaines de l'hygiène, de la sécurité et de la salubrité (code du tourisme-Art L.324-14).

QU'EST-CE QU'UNE CHAMBRE D'HÔTES ?

TABLE D'HÔTES

La location de chambres d'hôtes peut éventuellement être complétée par une prestation de restauration : **la table d'hôtes**.

On y propose un **menu unique**, une cuisine de qualité composée d'**ingrédients du terroir**, servis à la **table familiale** dans la **limite de la capacité d'accueil de l'établissement**.



OBLIGATIONS DÉCLARATIVES ET JURIDIQUES

Avant même la commercialisation des chambres d'hôtes, les propriétaires doivent satisfaire à un certain nombre d'obligations déclaratives.

La déclaration en Mairie

Toute personne qui offre à la location une ou plusieurs chambres d'hôtes doit en avoir préalablement fait la **déclaration auprès du maire de la commune** du lieu de l'habitation concernée (code du tourisme-Art L.324-4).

Les personnes concernées doivent remplir le formulaire **Cerfa n°13566*02** directement en ligne ou sur papier et l'adresser au maire de la commune par voie électronique, lettre recommandée ou dépôt en Mairie.

Le dépôt de cette déclaration donne lieu à la remise d'un récépissé à conserver (en cas de labellisation, il sera demandé par l'organisme labellisateur).

Déclaration aux Centres de Formalité des Entreprises

Dès lors que **l'activité est commerciale** ou agricole, le loueur de chambre d'hôtes doit s'inscrire au Centre de Formalité des Entreprises (CFE) des Chambres de Commerces et d'Industrie (CCI) ou des Chambres

d'Agricultures, s'il dépend de ce régime. Il en suit une immatriculation au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS).

Selon l'instruction interministérielle du 23 décembre 2013 relative aux principales réglementations applicables aux loueurs de chambres d'hôtes, la qualification commerciale de l'activité de chambre d'hôtes est désormais quasiment systématique pour les non agriculteurs.

En tout état de cause, on peut considérer que lorsque l'activité est exercée par un non agriculteur et comprend la location du nombre maximum de chambres (5) ou bien lorsque les prestations proposées comprennent le service de tables d'hôtes (quel que soit le nombre de chambres dans ce cas), l'activité est considérée comme commerciale.

Lorsque l'activité est exercée sous le régime de l'auto-entrepreneur, la déclaration peut être effectuée par voie électronique sur le site de l'URSSAF.



Le cas particuliers des tables d'hôtes

La table d'hôtes constitue un complément de l'activité d'hébergement.

• Hygiène alimentaire

Conformément à la note de service de la Direction générale de l'alimentation du 23 mai 2011 (modifiée par la note de service du 8 mars 2012), cette activité doit être déclarée auprès des services d'hygiène alimentaire via le formulaire **Cerfa n°13984**.

Par ailleurs, la note de service de la Direction générale de l'alimentation du 30 janvier 2012, précisant le

champs d'application de la formation à l'hygiène alimentaire, dispense les tables d'hôtes de cette formation dans la mesure où elles répondent à l'ensemble des conditions suivantes: constituer un complément de l'activité d'hébergement, proposer un seul menu et une cuisine de qualité composée d'ingrédients du terroir, servir le repas à la table familiale, offrir une capacité d'accueil limitée à celle de l'hébergement.

Enfin, même en l'absence de formation, les exploitants doivent s'assurer de respecter les règles relative à l'hygiène des denrées alimentaires détaillées au chapitre III de l'annexe II

du règlement de l'Union européenne (CE) n°852/ 2004 du 29 avril 2004.

• Service de boissons

Les loueurs de chambres d'hôtes sans tables d'hôtes, n'ont plus à être titulaires d'une licence de boissons servies dans le cadre des petits déjeuners, dès lors qu'il s'agit de boissons non alcoolisées.

En revanche, les exploitants de tables d'hôtes qui servent des boissons alcoolisées, doivent être titulaires d'une petite ou d'une grande licence restaurant (boissons catégorie 1 et 2 ou tous alcools). De plus, ces derniers doivent obtenir un permis d'exploitation pour le

service de boissons en suivant une formation par un organisme agréé.

Enfin, une fois le permis d'exploitation obtenu, une déclaration d'ouverture de débit de boissons doit être faite en Mairie au moins 15 jours avant l'ouverture (**Cerfa n°11542*04**).

• Cas particuliers des paniers repas

Si les paniers fournis sont fabriqués par l'exploitant, la réglementation est identique aux tables d'hôtes.

Si les produits ne sont pas fabriqués, il n'y a pas de déclaration.



Information du consommateur

• Affichage des prix

Les exploitants de chambres d'hôtes sont soumis à la même réglementation que les hôtels en matière d'information au consommateur.

À l'extérieur de l'établissement, doivent figurer les prix TTC pour la période en cours (dates à préciser) et pour les différentes catégories de chambres (capacité, suite familiale...). Le cas échéant, doivent aussi figurer les tarifs des prestations annexes (table d'hôtes, WIFI, demi-pension, boissons comprises...).

À l'intérieur de l'établissement, sur le lieu de réception doivent figurer les informations identiques à celles de l'extérieur. Dans les chambres, doivent figurer le prix de la chambre et des prestations annexes.



• Remise d'une note

Conformément à l'arrêté 83-50/A du 3 octobre 1983, les exploitants de chambres d'hôtes doivent remettre à leurs clients une note datée en deux exemplaires (original pour le client - double à conserver par l'exploitant pendant deux ans), comportant les mentions suivantes :

- *nom et adresse du client*
- *nom et adresse de l'exploitant*
- *date et lieu de la prestation*
- *durée de la location*
- *prix unitaire pour chaque prestation*
- *somme totale due (les taxes peuvent apparaître distinctement)*

• Établissement d'un contrat

Bien que non obligatoire, l'établissement d'un contrat de location permet d'utiliser des Conditions Générales de Ventes et de résoudre parfois les litiges possibles.

Obligations générales de sécurité

• Fiche individuelle de police

Les exploitants de chambres d'hôtes doivent faire remplir et signer à leurs clients étrangers, dès leur arrivée, une fiche individuelle de police comportant les mentions suivantes (arrêté du 1^{er} octobre 2015 pris en application de l'article R. 611-42 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile) :

- *nom et prénom*
- *date et lieu de naissance*
- *nationalité*
- *domicile habituel à l'étranger*
- *numéro de téléphone mobile*
- *adresse mail*
- *date d'arrivée et de départ prévue*

Les enfants de moins de 15 ans peuvent figurer sur la fiche d'un adulte qui les accompagne.

Les fiches ainsi établies doivent être conservées pendant une durée de 6 mois et remises, sur leur demande, aux services de police et unités de Gendarmerie.

• WIFI

Dans le cas de la mise à disposition d'une connexion WIFI (payante ou non) pour ses clients, le propriétaire est dans l'obligation de conserver les données de connexions des utilisateurs (log des connexions, types de terminaux...). Le partage de la connexion privée des propriétaires est totalement à proscrire. Les fournisseurs d'accès internet proposent des box spécifiques permettant de sécuriser les connexions et archiver les données en respectant le cadre réglementaire.

teurs (log des connexions, types de terminaux...). Le partage de la connexion privée des propriétaires est totalement à proscrire. Les fournisseurs d'accès internet proposent des box spécifiques permettant de sécuriser les connexions et archiver les données en respectant le cadre réglementaire.

• Assurances

Le service de prestations touristiques peut être l'occasion d'incidents qui causent des dommages aux personnes et aux biens, le prestataire peut souscrire des contrats d'assurance pour couvrir les réparations.

Responsabilité civile

Elle prend en charge les dommages causés aux clients ou à leurs biens et dont la responsabilité incombe au propriétaire.

Intoxication alimentaire

Elle couvre les dommages causés lors de la prestation de restauration (petit-déjeuner, table d'hôtes).

Renonciation à recours

Dans le cas d'une absence de responsabilité civile villégiature du locataire (notamment pour les étrangers), l'assurance du propriétaire prend en charge les dégâts occasionnés par le locataire.



OBLIGATIONS FISCALES

SACEM-SPRE

Dès lors que les propriétaires mettent à disposition de leurs hôtes des moyens de diffusion d'œuvres musicales (TV, radio, lecteur DVD...), ils deviennent redevables du paiement de la redevance relative aux droits d'auteurs (SACEM et SPRE) recouvrée par la SACEM.

Taxe de séjour (TS)

Le montant est fixé par la commune ou l'intercommunalité (EPCI) compétente. La collecte est faite par les propriétaires pour les occupants adultes par nuits puis elle est reversée à la commune ou l'EPCI pour financer des dépenses destinées à favoriser la fréquentation touristique. Renseignements auprès des Offices de Tourisme.

Taxe foncière (TF)

Les bâtiments servant à l'activité de chambres d'hôtes sont soumis au paiement de l'impôt sur les propriétés bâties (annuel ou mensuel).

Contribution économique territoriale (CET)

De manière générale, l'exercice à titre habituel d'une activité professionnelle non-salariée donne lieu au paiement de la CET. En pratique, les loueurs de chambres d'hôtes sont plutôt redevables de la taxe d'habitation et ainsi exonérés de la CET.

Dans tous les cas, s'il y a paiement de la CET, seule la partie cotisation foncière des entreprises (CFE) est due. L'autre partie de la CET, la cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises (CVAE) n'est due que pour les entreprises dont le CA annuel est supérieur à 500 000 €.

Taxe d'habitation (TH)

Sauf délibération contraire de la commune ou de l'EPCI, les propriétaires de chambres d'hôtes sont redevables de la TH et ainsi exonérés de la CET (cf paragraphe précédent).



Contribution à l'audiovisuel public

Cet impôt est dû uniquement si le propriétaire est redevable de la CET. Dans le cas contraire, la part relative à la contribution à l'audiovisuel public est comprise dans le paiement de la taxe d'habitation.

Impôt sur le revenu des personnes physiques (IRPP)

Le régime micro BIC

Si les recettes annuelles des chambres d'hôtes (avec ou sans tables d'hôtes) n'excèdent pas 170 000 € (en 2018), les propriétaires peuvent faire application du régime des micro entreprise (micro BIC) et déclarer leurs revenus dans une déclaration des revenus complémentaires des professions non salariées n°2042 C pro.

Le régime du réel simplifié

Si les recettes annuelles sont supérieures à 170 000 € (en 2018), les propriétaires relèvent du régime réel simplifié et doivent fournir en plus de la n°2042 C pro, la déclaration des résultats BIC n°2031 et les tableaux annexe n°2033-A à n°2033-G.

Taxe sur la valeur ajoutée (TVA)

L'activité de chambres d'hôtes relève du régime général de la TVA. Toutefois, si le chiffre d'affaires réalisé ne dépasse pas 82 800 € (en 2018), les propriétaires relèvent de plein droit du régime de la franchise en base qui les dispense de la déclaration et du paiement de la TVA sur les prestations ou ventes qu'ils réalisent.



OBLIGATIONS SOCIALES

Les revenus générés dans le cadre de l'activité de chambres d'hôtes font l'objet de cotisations sociales.

Régime Social des Indépendants (RSI)

L'affiliation au RSI est désormais systématique pour les propriétaires de chambres d'hôtes.

Toutefois, le principe d'affiliation fait l'objet d'une exception si le revenu fiscal annuel ne dépasse pas 5 165 € (en 2018), les propriétaires ne sont pas redevables du RSI.

Contribution sociale sur les revenus du patrimoine

Si le revenu fiscal de référence est inférieur à 5 165 € (en 2018), les propriétaires sont redevables de la CSG et CRDS en lieu et place du RSI.





LA SÉCURITÉ

Bien que les structures de chambres d'hôtes ne relèvent pas des établissements recevant du public (ERP), de par leur capacité limitée à 15 personnes, elles doivent tout de même satisfaire à diverses obligations en matière de sécurité.

Les piscines

La mise à disposition d'une piscine pour les hôtes, qu'elle soit enterrée ou semi-enterrée, doit être protégée par un dispositif empêchant l'accès au bassin respectant les normes (barrières, abris de piscines, couvertures ou alarmes sonores).

Dans le cas d'une piscine collective, les installations et la qualité de l'eau de baignade devront faire l'objet d'un contrôle par un organisme extérieur.

Les garde-corps et rampes

Si dans la structure se trouvent des garde-corps ou des rampes, ceux-ci doivent respecter la norme DTU NFP.01-012, précisant les zones pleines et les espacements des barreaux éventuels.

• Règle générale

Les garde-corps des terrasses, balcons, galeries, loggias doivent avoir une hauteur d'au moins 1 m (0,80 m

si le garde-corps fait plus de 50 cm d'épaisseur).

Les fenêtres autres que celles ouvrant sur des balcons, loggias... et dont les parties basses sont à moins de 0,90 m du plancher doivent, si elles sont au-dessus du rez de chaussée être pourvues d'une barre d'appui ou d'un élément de protection s'élevant au moins jusqu'à 1 mètre du plancher.

Les lits superposés

Si des lits superposés sont mis à disposition des hôtes, ces derniers doivent respecter les normes françaises NF EN 747-1 et NF EN 747-2.

• Règle générale

Le lit doit comporter des barrières de sécurité, une échelle fixe, porter les mentions «conforme aux exigences de sécurité» et «le couchage ne convient pas aux enfants de moins de 6 ans».



L'eau potable

Dans la mesure du possible, le raccordement au réseau public est à privilégier. Toutefois, si l'eau distribuée dans les locaux des chambres d'hôtes provient d'un captage, d'une source ou d'un forage, des contrôles sanitaires obligatoires devront être mis en place.

Le gaz

Si le gaz est utilisé dans la structure des chambres d'hôtes, quelques précautions d'usage sont à retenir. S'il y a une chaudière, prévoir un contrat d'entretien.

S'il y a une gazinière, vérifier la date de validité du flexible de raccordement.

Et dans tous les cas, ventiler le logement de manière efficace (VMC, ventilation haute/basse...).

L'électricité

Il est recommandé de faire vérifier l'installation électrique de la structure par le Comité National pour la Sécurité des Usagers de l'Electricité (CONSUEL).

La sécurité incendie

Les chambres d'hôtes ne relevant pas de la catégorie des ERP, elles ne sont pas soumises aux réglementations incendies.

En revanche, l'installation et le contrôle de détecteurs de fumées dans les chambres est obligatoire, il est conseillé d'en installer aussi dans les communs.

Le ramonage

La présence d'une cheminée ou d'un poêle à bois (conduits de fumée) doit

faire l'objet d'un entretien régulier (2 fois par an pour les conduits de fumée) et d'un certificat de ramonage.

L'accessibilité

Là encore les structures n'étant pas des Établissements Recevant du Public (ERP), elles n'ont pas d'obligations et ne devraient pas être soumises aux règles d'aménagement concernant l'accessibilité.

Toutefois les nouvelles constructions dont le permis de construire a été déposé à compter du 1^{er} janvier 2007, doivent respecter les règles d'aménagement pour l'accessibilité.

Les aires collectives de jeux

Si le propriétaire met à disposition un espace de jeux destiné à être utilisé

de manière collective, alors il doit respecter les obligations prévues par les décrets n°96-1136 et n°94-69, notamment :

- affichage des tranches d'âges et des risques liés à l'utilisation (responsabilité des parents)
- marquage de conformité sur les équipements, stabilité et bon entretien (notamment bac à sable)
- aménagement d'une zone de sécurité avec sols amortissants, absence de végétaux à risques...
- séparation des voies routières, des parcs de stationnements et des cours ou plans d'eaux
- mise à disposition de l'administration d'un dossier comprenant ces éléments et le plan d'implantation.



QUALIFICATIONS

Il n'y a pas de classement ministériel en étoiles pour les chambres d'hôtes. Toutefois, différents labels privés permettent de garantir un accueil de qualité auprès de vos clients et de bénéficier de l'image et de la communication portée par ces réseaux au plan national.

Chaque label propose un cahier des charges et des normes qualités qui lui sont spécifiques.

GÎTES DE FRANCE®

«Leader français et européen du tourisme chez et par l'habitant, 3^{ème} marque de tourisme la plus connue des Français : Gîtes de France® promeut depuis 60 ans un tourisme authentique d'accueil où la rencontre, le partage, la convivialité et la simplicité sont de mise».

► 61 chambres d'hôtes dans l'Hérault sont labellisées Gîtes de France



Gîtes de France Hérault
1977, avenue des Moulins
34184 Montpellier
04 67 67 71 62
gites-de-france-herault.fr

CLÉVACANCES

«Clévacances est le 1^{er} label de qualité généraliste pour la location saisonnière en France. Son métier est de contrôler et promouvoir des hébergements touristiques de qualité. Chez nous, un seul impératif : la Qualité !».

► **81 chambres d'hôtes dans l'Hérault sont labellisées Clévacances**



Clévacances Hérault Hérault Tourisme

Maison du Tourisme
avenue des Moulins
34184 Montpellier Cedex 4
04 67 67 71 71
herault-tourisme.com
adt-herault.fr

CHAMBRE D'HÔTES RÉFÉRENCE®

«Chambre d'hôtes référence® n'est ni un label, ni un classement. C'est un référencement établi par l'Office de tourisme garantissant que l'hébergement a été visité par celui-ci et présente des prestations de qualité».



Votre Office de Tourisme référent

Maison du Tourisme
avenue des Moulins
34184 Montpellier Cedex 4
04 67 67 71 71
ot-herault.com

FLEURS DE SOLEIL

«Le label Fleurs de Soleil sélectionne ses adhérents sur la base des valeurs qui sont les siennes à savoir : la qualité de l'accueil, le confort des maisons, la convivialité et la disponibilité de ses propriétaires... principalement. Fleurs de Soleil est le seul organisme Français de labellisation de chambres d'hôtes à avoir obtenu la certification ISO 9001».

► **3 chambres d'hôtes sont labellisées Fleurs de Soleil dans l'Hérault**



Fleurs de Soleil

25 chemin du Santon
06130 Grasse
09 51 67 79 80
fleursdesoleil.fr

Labels thématiques

D'autres labels non spécifiques aux chambres d'hôtes peuvent vous aider à positionner votre structure, tels que Tourisme et Handicap, Accueil Vélo...

Renseignements

Hérault Tourisme ou votre Office de Tourisme.

www.adt-herault.fr/labels-des-activites-touristiques-213-1.html

COMMERCIALISATION

88 % de la population française est connectée à internet en France (Source Médiamétrie 2017). Les français sont de plus en plus connectés sur de multiples supports numériques (mobiles, tablettes, ordinateurs, assistants vocaux).

Etre visible sur internet est donc un enjeu majeur pour la commercialisation de votre structure.

De multiples plateformes commerciales proposent la distribution des chambres d'hôtes en ligne.

Afin d'optimiser votre présence, indispensable sur ces plateformes, nous vous proposons quelques «bonnes pratiques» à respecter :

1

Définissez votre positionnement marketing (en campagne, hébergement de charme, spa...). Il vous permettra de guider votre communication et de trouver les bons canaux de distribution.

2

Etablissez des prix cohérents avec les offres sur votre marché (bon rapport qualité/prix).

3

Soyez vigilant sur la qualité de vos photos et de votre descriptif.

4

Gérez vos avis clients sur les différents sites (Trip Advisor et Google Mybusiness a minima).

5

Développez un site web performant, séducteur, dans les standards du marché et proposant de la vente en ligne.



HÉRAULT TOURISME AGENCE DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

Maison du Tourisme,
av. des Moulins,
34184 Montpellier - Cedex 4
Tél. : +33 (0)4 67 67 71 71
herault-tourisme.com
adt-herault.fr



@heraulttourismepro

