

Ais@ce  
Centrale

**CRÉER UN MEUBLÉ OU UNE CHAMBRE D'HÔTES**  
LES CONTACTS UTILES



# PRÉAMBULE



Ouvrir un meublé ou une chambre d'hôtes suppose de connaître la réglementation en vigueur en la matière qu'il s'agisse d'une activité principale ou complémentaire.

Avant de vous lancer, il est important de vous poser les bonnes questions. Il convient aussi au préalable de définir ce que vous attendez de l'ouverture de chambres d'hôtes ou d'un meublé ? Pourquoi voulez-vous vous lancer dans cette activité ?

Les éléments donnés dans ce guide ne sont pas forcément exhaustifs et ne se substituent pas à la réglementation en vigueur.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables ou rapprochez-vous des contacts mentionnés dans ce guide pour vous aider dans votre démarche. Ils vous accompagneront dans la réalisation de votre projet.

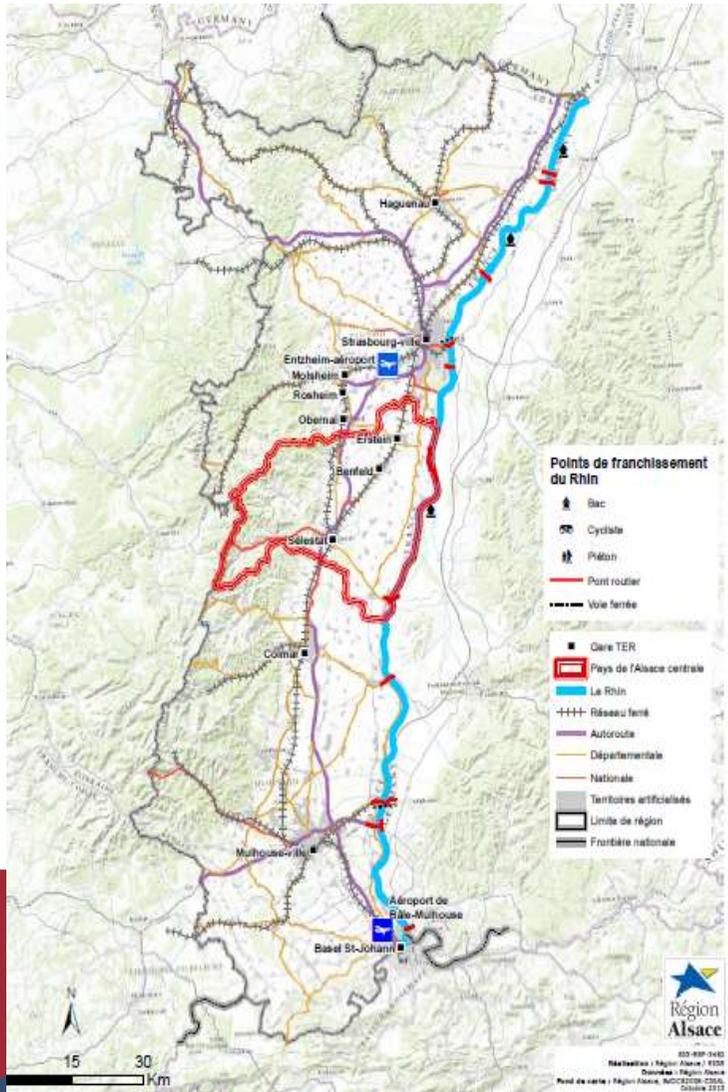
# SOMMAIRE

<b>L'Alsace Centrale</b>	<b>p 5</b>
<b>Répartition géographique des meublés et chambres d'hôtes</b>	<b>p 6, 7</b>
<b>Définitions : le meublé, la chambre d'hôtes</b>	<b>p 8, 9</b>
<b>Les obligations du loueur</b>	<b>p 10, 11, 12</b>
<b>Le statut juridique du loueur en meublés</b>	<b>p 13</b>
<b>La fiscalité des loueurs en meublés et chambres d'hôtes</b>	<b>p 14</b>
<b>La taxe de séjour</b>	<b>p 15</b>
<b>L'aménagement du bien</b>	<b>p 16, 17</b>
<b>La sécurité et l'accessibilité</b>	<b>p 18, 19, 20, 21</b>
<b>L'hygiène et la sécurité dans les chambres d'hôtes</b>	<b>p 22</b>
<b>La table d'hôtes</b>	<b>p 23</b>
<b>L'information du client dans les chambres d'hôtes</b>	<b>p 24</b>
<b>Les assurances</b>	<b>p 25</b>

# SOMMAIRE

<b>La qualification de l'hébergement</b>	<b>p 26</b>
<b>Le classement</b>	<b>p 27, 28</b>
<b>La marque Qualité Tourisme</b>	<b>p 29</b>
<b>La labellisation</b>	<b>p 30</b>
<b>Les labels thématiques</b>	<b>p 31</b>
<b>Les aides financières et les services en plus</b>	<b>p 32</b>
<b>Les Offices de tourisme d'Alsace centrale</b>	<b>p 33</b>
<b>Les relais départementaux des labels nationaux</b>	<b>p 34</b>
<b>Les Espaces Info Energie d'Alsace centrale</b>	<b>p 35</b>
<b>Contact</b>	<b>p 36</b>

## 5 L'ALSACE CENTRALE



Situé au cœur de l'Alsace, le Pays de l'Alsace centrale s'étend des vallées vosgiennes à la plaine du Rhin.

De ce fait, le territoire est caractérisé par trois types de paysages :

- Les vallées vosgiennes
- Le vignoble
- La plaine (appelée le Ried)

Une partie du territoire se trouve dans le périmètre du **Parc Naturel Régional des Ballons des Vosges** (Val d'Argent). Du fait de cette diversité de paysages, le Pays de l'Alsace Centrale est le lieu propice pour pratiquer diverses activités telles que le cyclotourisme, le canoë-kayak, la randonnée pédestre, équestre...

L'oenotourisme, le patrimoine castral et architectural (maisons à colombages) font aussi l'attrait de ce territoire.

Retrouvez les études, et chiffres clés du tourisme sur [clicalsace.com](http://clicalsace.com)

VOTRE CONTACT :

Agence d'Attractivité de l'Alsace/Observatoire du tourisme

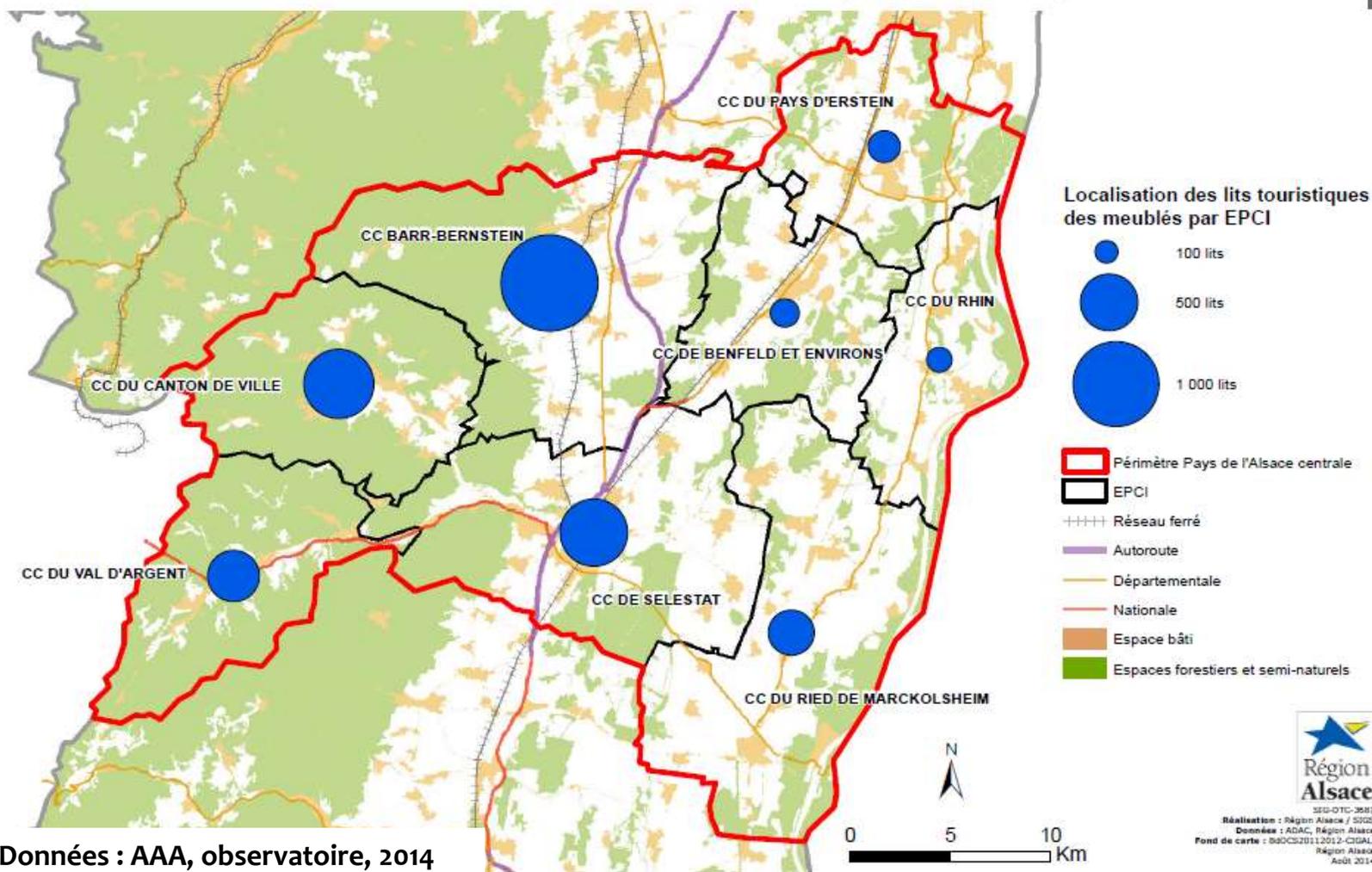
24 rue de Verdun 68000 COLMAR

03 89 29 81 63

## RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES LITS TOURISTIQUES DES MEUBLES EN ALSACE CENTRALE

### Le tourisme au sein du Pays de l'Alsace centrale

Localisation des lits touristiques des meublés par EPCI au 01/07/2014

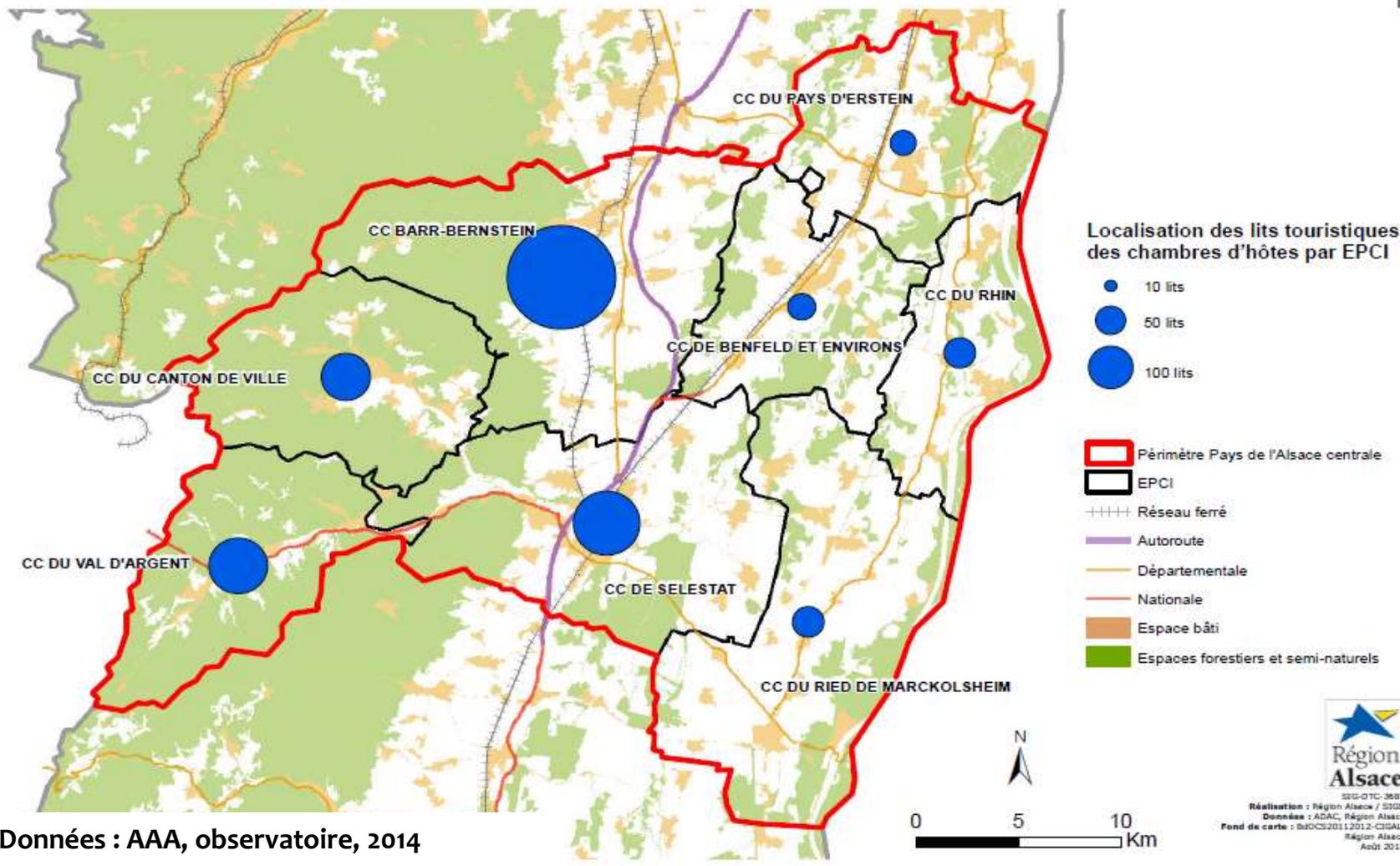


7

# RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES LITS TOURISTIQUES DES CHAMBRES D'HÔTES EN ALSACE CENTRALE

Le tourisme au sein du Pays de l'Alsace centrale

Localisation des lits touristiques des chambres d'hôtes par EPCI au 01/07/2014



8

## QU'EST-CE QU'UN MEUBLÉ ?

Les meublés de tourisme, sont des villas, appartements ou studios meublés, à l'usage exclusif du locataire, offerts en location à une clientèle de passage qui y effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois, et qui n'y élit pas domicile.

Le loueur (ou son mandataire) peut être un particulier ou un professionnel.

## 9 QU'EST-CE QU'UNE CHAMBRE D'HÔTES ?

Les chambres d'hôtes sont des chambres meublées situées chez l'habitant en vue d'accueillir des touristes, à titre onéreux, pour une ou plusieurs nuitées, assorties de prestations.

L'activité de location de chambres d'hôtes mentionnée à l'article L324-3 est la fourniture groupée de la nuitée et du petit-déjeuner. Elle est limitée à un nombre maximal de cinq chambres pour une capacité maximale d'accueil de quinze personnes. L'accueil est assuré par l'habitant.

## LES OBLIGATIONS DU LOUEUR

### la déclaration mairie de l'activité de location (Article L 324-1-1 du code du tourisme)

La déclaration d'un meublé de tourisme est obligatoire. (formulaire CERFA n° 14004\*02)

- La déclaration se fait à la mairie de la commune où se trouve l'hébergement. La déclaration précise l'identité et l'adresse du déclarant, l'adresse du meublé de tourisme, le nombre de pièces composant le meublé, le nombre de lits, la ou les périodes prévisionnelles de location et, le cas échéant, la date de la décision de classement et le niveau de classement des meublés de tourisme.

Tout changement concernant les éléments d'information que comporte la déclaration fait l'objet d'une nouvelle déclaration en mairie. Ainsi, la liste des meublés classés ou non est consultable en mairie.

Le non-respect de cette obligation entraîne pour le propriétaire une contravention de 3<sup>e</sup> classe dont le montant de l'amende peut aller jusqu'à 450€. (Article R324-1-2 du code du tourisme et article 131-13 du code pénal)

**Cette déclaration préalable n'est pas obligatoire lorsque le local à usage d'habitation constitue la résidence principale du loueur c'est-à-dire lorsque celui-ci l'occupe 8 mois minimum par an** sauf obligation professionnelle, raison de santé ou cas de force majeure. A l'inverse, cela signifie que la résidence principale ne peut être louée plus de 4 mois dans l'année.

VOTRE  
CONTACT

la mairie du lieu où se trouve le bien

## Article L324-4 du code du tourisme

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. (formulaire CERFA n° 13566\*02)

## Article D324-15

La déclaration de location d'une ou plusieurs chambres d'hôtes prévue à l'article L324-4 est adressée au maire de la commune du lieu de l'habitation concernée, par voie électronique, lettre recommandée ou dépôt en mairie et doit faire l'objet d'un accusé de réception.

La déclaration précise l'identité du déclarant, l'identification du domicile de l'habitant, le nombre de chambres mises en location, le nombre maximal de personnes susceptibles d'être accueillies et la ou les périodes prévisionnelles de location.

Tout changement concernant les éléments d'information que comporte la déclaration fait l'objet d'une nouvelle déclaration en mairie.

La liste des chambres d'hôtes est consultable en mairie.

## Immatriculation au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS)

Lorsque **l'activité de location de chambres d'hôtes est exercée à titre habituel ou principal**, elle constitue une activité commerciale. A ce titre, les loueurs sont tenus de s'inscrire au **RCS** (registre du commerce et des sociétés) et de s'immatriculer auprès du **Centre de Formalité des Entreprises** y compris lorsque l'activité est exercée sous le régime micro social simplifié (ou régime du micro-entrepreneur) peu importe le revenu dégagé par l'activité, sous peine de constituer une infraction pour travail dissimulé.

**Lorsque l'activité est exercée en complément d'une activité indépendante ou salariée, l'immatriculation n'est pas nécessaire.**

## VOS CONTACTS

### La mairie du lieu où se trouve le bien

Chambre de Commerce et d'Industrie  
Strasbourg Bas-Rhin  
10 place Gutenberg  
67000 STRASBOURG  
03.90.20.67.68  
cci-infoservices@strasbourg.cci.fr

Chambre de Commerce et d'Industrie  
Colmar Centre-Alsace  
1 place de la Gare  
68000 COLMAR  
03.89.20.20.20  
info@colmar.cci.fr

- Établir un contrat de location comprenant :  
les coordonnées du propriétaire (ou éventuellement celles du mandataire), l'adresse du logement, sa localisation, son accès, le type de logement, sa surface habitable, son état général, le descriptif des pièces, un descriptif des extérieurs, l'équipement du logement, la capacité en nombre de couchages, les dates de location, les heures de départ et arrivée, le montant du loyer, le tarif des prestations, les modalités de réservation, les conditions d'annulation, les charges afférentes au logement, les modalités de paiement, l'établissement d'un état des lieux d'entrée et de sortie
- Remettre les locaux en parfait état de propreté
- Assurer au locataire une jouissance paisible des lieux
- Veiller à ce que l'immeuble et les risques encourus soient couverts par une assurance
- Etablir une facture sur demande du client

L'activité de location est exercée le plus souvent à titre individuel. La création d'une entreprise n'apparaît pas indispensable. En fonction de sa situation, le loueur a toutefois le choix de choisir son statut :

- Si le loueur est une **personne morale** (SARL, SAS...), il est soumis à **l'impôt sur les sociétés**

Les SCI peuvent choisir l'imposition sur le revenu ou sur les sociétés.

- Si le loueur est une **personne physique** (particulier, autoentrepreneur...), il est soumis à l'impôt sur le revenu dans la catégorie des **bénéfices industriels et commerciaux (BIC) : cas le plus fréquent**

**VOTRE  
CONTACT**

la Chambre de Commerce et d'Industrie s'agissant d'une activité commerciale  
ou la Chambre d'agriculture s'agissant d'une activité agricole.

## LA FISCALITE DES LOUEURS DE MEUBLES ET CHAMBRES D'HÔTES

Le propriétaire d'un bien est soumis à diverses taxes et impositions au titre de l'activité de location :

- L'imposition sur le revenu ou sur les sociétés selon le statut du loueur
- La taxe foncière sur les propriétés bâties
- La taxe d'habitation
- Les prélèvements sociaux
- Pour les meublés et chambres d'hôtes relevant du régime fiscal réel : la TVA si la prestation offre des conditions similaires à celles de l'hôtellerie à savoir au moins trois des prestations para-hôtelières suivantes : petit-déjeuner, la réception même non personnalisée de la clientèle, linge de maison, nettoyage régulier des locaux

**VOTRE  
CONTACT**

**Le Centre des Finances Publiques le plus proche  
de chez vous**

### **Article L 2333-26 et suivants du code général des collectivités territoriales**

La taxe de séjour est une taxe perçue sur les nuitées passées par les touristes sur un territoire au sein d'un hébergement touristiques. Le montant et la période de perception de la taxe de séjour sont fixés, pour chaque station, par délibération du conseil municipal. Ainsi, une taxe de séjour peut être demandée par la commune (ou le groupement de communes) à un touriste qui réside dans un hébergement marchand : un hôtel, une location saisonnière (meublés de tourisme, villages de vacances), une chambre d'hôtes, un terrain de camping...

La taxe de séjour est perçue par l'intermédiaire des logeurs qui la versent ensuite, sous leur responsabilité, au receveur municipal.

Les recettes de la taxe de séjour sont affectées au développement touristique de la commune (ou groupement de commune).

Renseignez-vous auprès de votre commune pour savoir si la collectivité où se situe le bien perçoit cette taxe.

Consultez à ce titre le site de la Communauté de Communes de Sélestat : <https://ccselestat.taxesejour.fr/>

### VOS CONTACTS

La Commune du lieu  
où se trouve le bien ou la  
Communauté de Communes

Alsace Destination Tourisme  
Siège social  
1 rue Camille Schlumberger  
68000 COLMAR  
03.89.20.10.68

Bureau de Strasbourg  
4 rue Bartisch  
67100 STRASBOURG  
03.88.15.45.80

Le bien doit bien entendu respecter les règles relatives à l'urbanisme et la construction. Pour faciliter ses démarches, le propriétaire peut contacter la mairie du lieu où se trouve le bien mais aussi le CAUE (Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement). Une déclaration de travaux suffit pour des ouvrages de faible importance, tels que la construction ou la réalisation de travaux ayant pour effet de créer une surface inférieure ou égale à 20 m<sup>2</sup> sur un terrain supportant déjà un bâtiment.

- Le CAUE est chargé de :

**Conseiller les particuliers qui souhaitent :**

- construire, agrandir ou restructurer une habitation, un local d'activité ou une dépendance,
- préciser le programme d'une opération, vérifier sa faisabilité, trouver des solutions qui répondent à leurs besoins, aux contraintes du site, à l'environnement,
- aménager leur jardin ou les abords de leur maison.

Source : <http://www.caue67.com/>

- Contacter la mairie du lieu où se situe le bien pour toute demande de :

Permis de construire

Demande de certificat d'urbanisme

## VOS CONTACTS

Mairie du lieu où se  
trouve le bien

CAUE du Haut-Rhin  
16A Avenue de la liberté  
68000 COLMAR  
03.89.23.33.01  
[info@caue68.com](mailto:info@caue68.com)

CAUE du Bas-Rhin  
5, rue Hannong  
67 000 Strasbourg  
03.88.15.02.30  
[caue@caue67.com](mailto:caue@caue67.com)

## ➤ Aménagement en espaces protégés

Avant tout aménagement, il est préférable de se renseigner si le bien se trouve dans un espace protégé.

En secteur sauvegardé, dans une zone de protection du Patrimoine Architectural, Urbain et Paysager (ZPPAUP) et lorsqu'un immeuble (ou tout bâtiment) est situé dans le champ de visibilité d'un édifice classé ou inscrit, et pour tout projet le modifiant, l'aménagement doit être soumis à l'avis préalable à l'architecte des bâtiments de France.

Cet avis est aussi obligatoire pour tous travaux ou construction neuve (déclaration préalable ou permis de construire). Les STAP (Service territorial de l'architecture et du patrimoine) rendent un avis en fonction du contexte architectural, patrimonial ou paysager des projets.

Les STAP ont une vocation très ouverte fondée sur **trois grandes missions** :

- Conseiller et promouvoir un urbanisme et une architecture de qualité.
- Contrôler et expertiser les projets menés dans les espaces protégés.
- Assurer la conservation des monuments historiques

## VOS CONTACTS

**STAP Bas-Rhin**  
Palais du Rhin  
2, place de la République  
67082 Strasbourg cedex  
03.69.08.51.00  
Fax : 03 88 23 53 21

**STAP du Haut-Rhin**  
17, place de la cathédrale  
68000 Colmar  
03.89.20.26.00  
Fax : 03 89 41 21 03

## **Normes de construction**

Les meublés de tourisme doivent répondre à des conditions minimales d'habitabilité et de confort. Ils sont exempts d'odeurs spécifiques permanentes et sont situés hors des zones de nuisance résultant des installations classées, routes à grandes circulation, voies ferrées, aéroports par exemple.

Un logement mis en location doit respecter les normes décrites dans le décret **n°87-149 du 6 mars 1987 fixant les conditions minimales de confort et d'habitabilité auxquelles doivent répondre les locaux mis en location.**

Les propriétaires de meublés doivent s'assurer que les installations électriques, de plomberie ou encore chauffage sont conformes aux normes en vigueur.

Le propriétaire doit également vérifier les installations telles que balcons, garde-corps, rampes d'escalier, fenêtres, lits superposés ainsi que le matériel mis à disposition pour les enfants comme les lits de bébé, les chaises hautes, les aires de jeux, articles de literies. Le tout doit être aux normes NF (normes françaises) et conformes aux exigences de sécurité et bien évidemment en bon état de fonctionnement.

# LA SÉCURITÉ ET L'ACCESSIBILITÉ

## Etablissement recevant du Public ( > 15 personnes)

- Sécurité incendie
- Accessibilité

Les **meublés de tourisme** sont considérés comme des habitations personnelles lorsque la capacité d'accueil totale ne dépasse pas 15 personnes.

Les meublés dont la capacité d'accueil globale est supérieure à 15 personnes, relèvent de la réglementation contre les risques d'incendie et de panique applicable aux établissements recevant du public.

**L'activité de location de chambres d'hôtes** ne devant pas proposer plus de 5 chambres et accueillir plus de 15 personnes, elle n'est pas soumise aux obligations qui incombent aux établissements recevant du public. L'activité de location de chambres chez l'habitant au-delà de 5 chambres et 15 personnes est admise mais, dans ce cas, le loueur ne peut en aucun cas l'exercer sous l'appellation « chambres d'hôtes ». Il reste soumis aux obligations qui incombent à tout exploitant de chambres chez l'habitant notamment en matière fiscale et sociale, ainsi qu'aux dispositions réglementaires à la sécurité incendie dans les établissements recevant du public applicables à tout hébergement comportant des locaux à sommeil accueillant plus de 15 personnes.

Pour les constructions neuves ou soumises à permis de construire, la réglementation sur l'accessibilité s'applique même lorsque la capacité d'accueil est inférieure à 15 personnes.

## VOS CONTACTS

**Direction Départementale des Territoires 67**  
Service du Logement, de la Construction Durable et  
de la Rénovation Urbaine - Accessibilité et Qualité de  
la Construction - 14 rue du Maréchal Juin - 67000  
Strasbourg – 03.88.88.92.14

**Direction Départementale des  
Territoires 68** Cité administrative –  
Bâtiment Tour  
3 rue Fleischhauer  
68026 COLMAR CEDEX  
03.89.24.81.37

## Incendie

### Détecteur de fumée

#### **Article R129-12 du code de la construction et de l'habitation**

Chaque logement, qu'il se situe dans une habitation individuelle ou dans une habitation collective, est équipé d'au moins un détecteur de fumée normalisé.

Le détecteur est alimenté par piles ou fonctionne à partir de l'alimentation électrique du logement, sous réserve dans ce cas qu'il soit équipé d'une alimentation de secours susceptible de prendre le relais en cas de dysfonctionnement électrique.

Le détecteur de fumée doit :

- détecter les fumées émises dès le début d'un incendie ;
- émettre immédiatement un signal sonore suffisant permettant de réveiller une personne endormie dans le seul logement où la détection a eu lieu.

## VOS CONTACTS

### Service départemental d'incendie et de secours du Bas-Rhin

Le Prisme 2 route de Paris  
67087 Strasbourg (Wolfisheim)  
03.90.20.70.00

### Direction Départementale des Services D'Incendie et de Secours du Haut-Rhin

7, avenue Joseph Rey  
68027 COLMAR CEDEX  
03.89.30.18.00

## **Piscine : Articles L 128-1 du code de la construction et de l'habitation et suivants**

### ***Piscine enterrée***

Si le loueur propose un accès à sa piscine privée, celle-ci doit être équipée d'un système de sécurité.

Si vous êtes propriétaire d'une piscine privée, vous devez installer au moins un des 4 équipements suivants selon le code de la construction et de l'habitation :

- Barrière de protection
- Couverture de sécurité (bâche)
- Abri (structure de type véranda recouvrant intégralement le bassin)
- Alarme

Les propriétaires qui ne satisfont pas à cette obligation encourent des sanctions pénales, notamment une amende de 45 000 €.

### ***Les piscines hors sol***

En l'absence de réglementation spécifique, les piscines hors sol sont soumises à l'obligation générale de sécurité, selon laquelle « les produits et les services doivent, dans des conditions normales d'utilisation ou dans d'autres conditions raisonnablement prévisibles par le professionnel, présenter la sécurité à laquelle on peut légitimement s'attendre et ne pas porter atteinte à la santé des personnes » (article L. 221-1 du Code de la consommation).

Compte tenu des noyades de jeunes enfants qui s'y produisent chaque année, toute baignade dans ces piscines doit se faire sous la surveillance constante d'adultes aptes à intervenir rapidement en cas de danger.

Il est également impératif de condamner l'accès à la piscine après la baignade.

## VOS CONTACTS

**Direction Départementale de cohésion sociale et de la protection des populations du Bas-Rhin**  
14, rue du maréchal Juin - 67084 Strasbourg  
03.88.88.86.00  
[ddpp@bas-rhin.gouv.fr](mailto:ddpp@bas-rhin.gouv.fr)

**Direction Départementale de cohésion sociale et de la protection des populations du Haut-Rhin**  
Cité administrative - Bâtiment C  
3, rue Fleischhauer - 68026 Colmar  
03.89.24.84.10  
[ddcspp@haut-rhin.gouv.fr](mailto:ddcspp@haut-rhin.gouv.fr)

# HYGIÈNE ET SÉCURITÉ DANS LES CHAMBRES D'HÔTES

S'agissant de la protection des consommateurs, les chambres d'hôtes sont soumises au même niveau d'exigence élevé que les hôtels. (Instruction relative aux principales réglementations applicables aux loueurs de chambres d'hôtes, Ministère de l'Artisanat, du Commerce et du Tourisme)

## Article D324-14 du code du tourisme :

Chaque chambre d'hôtes donne accès à une salle d'eau et à un WC. Elle est en conformité avec les réglementations en vigueur dans les domaines de l'hygiène, de la sécurité et de la salubrité. La location est assortie au minimum, de la fourniture du linge de maison.

La surface de chaque chambre doit dépasser 12m<sup>2</sup> hors sanitaires.

Les locaux doivent répondre aux conditions de confort et d'habitabilité fixées dans le **décret N°87-149 du 6 mars 1987**. Les normes de sécurité sont respectées : installations électriques, garde-corps et éléments de protection aux fenêtres et escaliers, mezzanines, terrasses, lits superposés, barbecues...

Jusqu'à 5 chambres (et 15 personnes) situées dans la maison du propriétaire, la réglementation considère qu'il s'agit d'une habitation. Il est toutefois recommandé d'installer au minimum des **détecteurs de fumée** certifiés NF (normes françaises), extincteur, téléphone avec numéros d'appel d'urgence, de disposer d'une trousse de premier secours.

## VOS CONTACTS

### Service Départemental d'Incendie et de Secours 67

Le Prisme- 2 route de Paris  
67087 Strasbourg (Wolfisheim)  
03.90.20.70.00

### Direction Départementale des Services D'Incendie et de Secours du Haut-Rhin

7, avenue Joseph Rey  
68027 COLMAR CEDEX  
03.89.30.18.00

Il n'existe pas de définition légale. Le propriétaire peut proposer une prestation de restauration en complément de l'activité d'hébergement.

**Les caractéristiques d'une table d'hôtes sont les suivantes :**

- Capacité d'accueil limité aux personnes hébergées en chambre d'hôtes, soit au plus 15 personnes conformément aux dispositions de l'article D324-13 du code du tourisme
- Un seul menu et une cuisine de qualité composée d'ingrédients de préférence du terroir
- Le repas pris à la table familiale

Si l'une de ces conditions n'est pas respectée, la table d'hôte devient restaurant



Le service de restauration doit respecter **l'arrêté du 9 mars 1995 relatif à l'hygiène des aliments remis directement au consommateur.**

- Les propriétaires de chambres d'hôtes ayant une activité de restauration doivent se conformer aux exigences du **règlement de l'Union Européenne n°852/2004 du 29 avril 2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires.**
- Depuis le 1er juin 2013, le **permis d'exploitation** loueurs de chambres d'hôtes devient obligatoire pour les chambres d'hôtes qui délivrent des boissons alcoolisées. Le décret du 4 mars 2013 fixe, pour les organismes de formation, les modalités devant permettre aux propriétaires de chambres d'hôtes susceptibles de servir de l'alcool à table d'en attester l'autorisation. Pour ce faire, les particuliers doivent à partir du 1er juin 2013, avoir suivi une formation de lutte contre l'alcoolisme.

**Décret n° 2013-191 du 4 mars 2013 relatif à la formation des loueurs de chambres d'hôtes délivrant des boissons alcooliques**

## VOS CONTACTS

Direction Départementale de cohésion sociale  
et de la protection des populations du Bas-Rhin  
-Cité Gaujot  
14, rue du maréchal Juin  
67084 Strasbourg cedex  
03 88 88 86 00  
[ddpp@bas-rhin.gouv.fr](mailto:ddpp@bas-rhin.gouv.fr)

Direction Départementale de cohésion sociale et de la  
protection des populations du Haut-Rhin -Cité  
administrative- Bâtiment C  
3, rue Fleischhauer - 68026 Colmar  
03 89 24 84 10  
[ddcspp@haut-rhin.gouv.fr](mailto:ddcspp@haut-rhin.gouv.fr)

## L'INFORMATION DU CLIENT DANS LES CHAMBRES D'HÔTES

Un affichage doit porter à la connaissance des clients le prix TTC des prestations proposées:

- à l'extérieur (entrée du bâtiment)
- à l'intérieur (dans le lieu de réception de la clientèle et au dos des portes de chaque chambre).

Le client doit avoir connaissance :

- Du prix de chaque chambre selon les périodes avec le prix du petit-déjeuner obligatoirement inclus
- Le prix des prestations annexes notamment la table d'hôtes
- Le cas échéant le montant de la taxe de séjour

L'établissement d'une note en double exemplaire est obligatoire. Celle-ci précise :

- La date
- Les noms et adresse du propriétaire
- Le décompte des prestations
- Le prix total à payer

Le loueur a une obligation de moyens (il doit tout mettre en œuvre pour garantir à ses hôtes un séjour sans encombre) et de résultat (le loueur s'engage envers son client à fournir un hébergement avec les prestations définies).

Pour se prémunir et prémunir les hôtes, les loueurs peuvent souscrire des contrats d'assurance adaptés. Ils peuvent aussi demander à leurs hôtes de justifier de leur propre assurance.

L'exploitant de chambres d'hôtes doit informer son assureur de la mise en location de certaines pièces de l'habitation ainsi que des activités complémentaires qu'il pourrait proposer dans le cadre de cette exploitation. Demandez à votre assureur si le volet "responsabilité civile vie privée" de votre contrat multirisque vous couvre pour les activités de chambres d'hôtes que vous développez. Pensez à la couverture "intoxication alimentaire » pour une table d'hôtes.

**VOTRE  
CONTACT**

**Votre assureur**

## Qu'est-ce qu'une démarche qualité ?

Pour le propriétaire de l'hébergement, suivre une démarche qualité, c'est garantir à ses clients qu'il s'engage à les satisfaire.

Le client a besoin d'être rassuré sur la prestation. Celui-ci devient de plus en plus exigeant et volatile. Lui offrir une prestation qui répond à ses attentes est un gage de succès pour le loueur. C'est pourquoi s'inscrire dans une démarche de qualité permet de valoriser l'engagement de l'hébergeur en la matière et lui apporte une visibilité.

Les clients satisfaits recommanderont l'établissement par bouche-à-oreille ou à travers les avis émis sur les sites d'avis de consommateurs. La clientèle tend alors à s'élargir.

Une prestation de qualité en phase avec les attentes de la clientèle permettra aussi de fidéliser ses clients. Pour l'hébergeur, conserver un client coûte moins cher que d'en acquérir de nouveaux (coût de la promotion, communication...)

Pour cela, plusieurs outils sont à la disposition de l'hébergeur tels que le classement, la marque Qualité Tourisme, les labels. La qualification de l'hébergement par le biais de ces outils est une démarche volontaire. Ils garantissent et reconnaissent une prestation de qualité et sont attribués par des organismes extérieurs. La démarche qualité comprend également l'évaluation de la satisfaction du client.

**VOTRE  
CONTACT**

**L'Office de tourisme dont vous dépendez**

## LE CLASSEMENT

### **Le classement de l'hébergement : le principe**

Le classement n'est pas obligatoire, c'est une démarche volontaire de la part du loueur mais est vivement conseillé et a plusieurs avantages. Le principe du classement est de garantir une prestation de qualité à la clientèle mais aussi d'harmoniser les niveaux de prestations d'un hébergement à l'autre. Le coût de la visite (effectuée par un organisme agréé) est à la charge de l'exploitant.

Le classement comporte 5 catégories allant de 1 à 5 étoiles et est valable pendant une durée de **5 ans**.

La grille de classement contient 112 critères répartis en 3 grands chapitres : équipements, services au client, accessibilité et développement durable. Le suivi de ce référentiel permet aussi une gestion plus efficace de son hébergement.

**Les chambres d'hôtes ne sont pas soumises au classement.**



### VOS CONTACTS

Alsace Destination Tourisme  
Siège social  
1 rue Camille Schlumberger  
68000 COLMAR  
03.89.20.10.68

Alsace Destination Tourisme  
4, rue Bartisch  
67100 STRASBOURG  
03.88.15.45.69

## **Le classement de l'hébergement : les intérêts**

- Bénéficiaire d'un abattement fiscal intéressant  
Plus précisément pour les propriétaires imposés dans la catégorie des BIC (bénéfices industriels et commerciaux) l'abattement fiscal accordé est de 71% contre 50% pour des meublés non classés.  
Le plafond de revenu admis dans cette catégorie est de 81 500 € pour un meublé classé contre 32 600 € pour un meublé non classé.
- Reconnaissance de la qualité pour les clients au niveau national et international
- Apposition sur panneau officiel précisant le niveau de classement
- Bénéficiaire de la promotion de l'hébergement auprès des centrales de réservation (Offices de tourisme, agences départementales de tourisme...)
- Possibilité d'être agréé « prestataire chèque-vacances »
- Assurer un niveau de qualité et une conformité de l'hébergement aux normes de la construction grâce à un référentiel adapté aux exigences des clientèles

## LA MARQUE QUALITÉ TOURISME™

L'Etat a créé la marque Qualité Tourisme dans le but d'améliorer la qualité des services et prestations dans le domaine du tourisme.

La marque se base sur un référentiel précis décliné sur différentes thématiques comme la promotion, communication de l'hébergement, les aménagements extérieurs, les aménagements intérieurs, la prise en compte du développement durable...

Le contrôle est effectué par un organisme auditeur externe. La marque est décernée de manière objective.

Une fois obtenue, la marque est valable **3 ans**.

Les professionnels qui affichent la marque Qualité Tourisme™ s'engagent à offrir à leur clientèle:

- un accueil personnalisé
- une information claire et précise
- un personnel compétent et à votre écoute
- un lieu confortable à la propreté irréprochable
- des informations touristiques locales adaptées à votre demande

La marque Qualité Tourisme est valable pour les chambres d'hôtes.

Elle peut être une alternative pour les chambres d'hôtes qui ne souhaitent pas adhérer à un label.



Les avantages de l'obtention de la marque :

- communiquer sur une marque reconnue
- outil de professionnalisation pour les hébergeurs
- outil permanent de progrès et d'évolution
- outil pour adapter les services aux attentes des clients
- se positionner dans un univers concurrentiel
- gage de qualité pour le client français et étranger

## Qu'est-ce qu'un label ?

Un label certifie la qualité d'un hébergement selon des chartes de qualité spécifiques. Le label permet d'adapter ses produits aux besoins de la demande.

La labellisation peut être complémentaire au classement.

### **Les labels existants les plus connus pour la qualification des meublés et chambres d'hôtes :**

**Gîtes de France** : il s'agit du premier réseau européen d'accueil chez l'habitant. Les hébergements sont labellisés de 1 à 5 épis selon le niveau de confort et d'équipement de l'établissement. Il s'adresse aussi bien aux meublés qu'aux chambres d'hôtes et peut aussi se décliner en diverses thématiques (gîte de pêche, gîte Panda, accueil bébé...)

**Clévacances** : les hébergements labellisés Clévacances (Gîtes et Chambres d'hôtes) répondent au cahier des charges imposés par le label qui comprend plus de 200 critères : confort et équipements, situation et environnement, accueil et assistance. Une visite de contrôle a lieu tous les 3 ans. Un hébergement est classé de 1 à 5 clés selon le niveau de confort et de qualité de la prestation.

## VOS CONTACTS

**Alsace Destination Tourisme**  
Siège social  
1 rue Camille Schlumberger  
68000 COLMAR  
03.89.20.10.68

**Bureau de Strasbourg**  
4 rue Bartisch  
67100 STRASBOURG  
03.88.15.45.80

## LES LABELS THÉMATIQUES (NON EXHAUSTIF)

**Tourisme et Handicap** : ce label est une reconnaissance de la fiabilité et de la qualité de la prestation touristique en direction de la clientèle handicapée. Il valorise les hébergements soucieux de l'accueil des personnes à mobilité réduite et prend en charge 4 types de handicap : moteur, visuel, auditif et mental. Il est attribué pour une durée de 5 ans. Il s'adresse aussi bien aux gîtes qu'aux chambres d'hôtes.

**La Clef Verte** : ce label environnemental valorise les établissements soucieux de la préservation de l'environnement et encourage les pratiques durables et écologiques. Il s'adresse aussi bien aux gîtes qu'aux chambres d'hôtes.

**Accueil vélo** : ce label permet aux touristes à vélo d'identifier les établissements et les lieux adaptés à la pratique du vélo et de bénéficier ainsi d'un accueil et de service appropriés.

**Rando accueil** : ce label garantit aux clients des hébergements et des services adaptés aux différentes pratiques de balade et de grande randonnée.

**Marque Vignobles et Découvertes** : ce label vise à promouvoir le tourisme sur le thème du vin et de la vigne. Il est attribué pour une durée de 3 ans.

### Les avantages d'intégrer un label

- Bénéficier de la notoriété du label, effet réseau, apports de clientèles
- Diffuser une image de qualité
- Bénéficier de la promotion faite le label (site internet, brochures, salons...)
- Bénéficier d'outils d'aide à la commercialisation
- Bénéficier des conseils du réseau (contrat de location, aide juridique...)
- Pouvoir adhérer à l'ANCV
- Bénéficier dans certains cas de subventions

## VOS CONTACTS

> La structure porteuse du label

> Tourisme et Handicap

Alsace Destination Tourisme

4 rue Bartisch

67100 STRASBOURG

03.88.15.45.98

### Aides financières

Des aides peuvent être accordées sous conditions pour des **créations ou modernisations** fondamentales des meublés de tourisme et chambres d'hôtes (avec classement et labellisation) du Bas-Rhin.

L'aide est limitée à un meublé par bénéficiaire.

Pour les chambres d'hôtes, l'aide est limitée à deux chambres par bénéficiaire.

### Le chèque-vacances

Le chèque-vacances est un mode de paiement géré par l'Agence Nationale pour les Chèques-Vacances.

Afin de devenir prestataire chèque vacances, vous devez faire une demande d'agrément auprès de cet organisme.

Pour être agréé, votre logement doit être classé « meublé de tourisme ». Un numéro de SIRET devra être également demandé à votre Centre des Impôts. Une commission de 1% est perçue sur la valeur des chèques-vacances.

Cette formule de paiement constitue une facilité très appréciée des clients.

## VOS CONTACTS

Alsace Destination Tourisme  
Siège social  
1 rue Camille Schlumberger  
68000 COLMAR  
03.89.20.10.68

ANCV (Agence Nationale pour les  
Chèques-Vacances)  
36, boulevard Henri Bergson  
95201 Sarcelles cedex  
0 825 844 344 (0.15€ TTC/min)

## LES OFFICES DE TOURISME D'ALSACE CENTRALE

Afin de faire connaître votre hébergement, il est recommandé de s'inscrire à l'Office de Tourisme du lieu de la location qui vous en assurera la promotion et vous conseillera sur votre stratégie de développement.



### Office de Tourisme Intercommunal Sélestat Haut-Koenigsbourg

10 Boulevard du Général Leclerc (siège)  
67600 SÉLESTAT  
03.88.58.87.20

[accueil@selestat-haut-koenigsbourg.com](mailto:accueil@selestat-haut-koenigsbourg.com)

Bureaux d'accueil saisonniers à Kintzheim, Châtenois, Sélestat (centre ville)



### Office de Tourisme Intercommunal du Val d'Argent

86 Rue Wilson  
68160 SAINTE-MARIE-AUX-MINES  
03.89.58.80.50  
[info@valdargent-tourisme.fr](mailto:info@valdargent-tourisme.fr)



### Office Intercommunal du Tourisme, du Commerce et de l'Artisanat de la Vallée de Villé

14 Place du Marché  
67220 VILLÉ  
03 88 57 11 69  
[info@valleedeville.fr](mailto:info@valleedeville.fr)



### Office de Tourisme Intercommunautaire du Grand Ried

3 rue de l'Hôtel de Ville (siège)  
67860 Rhinau  
03.88.58.79.46  
[www.grandried.fr](http://www.grandried.fr)  
Bureaux d'accueil à Rhinau, Erstein, Benfeld et Marckolsheim

## LES RELAIS DEPARTEMENTAUX DES LABELS NATIONAUX



### Gîtes de France - Bas-Rhin

4, Rue Bartisch  
67100 STRASBOURG  
03 88 75 56 51  
Fax : 03 88 23 00 97  
[alsace@gites67.com](mailto:alsace@gites67.com)

### Gîtes de France - Haut-Rhin

1, rue Schlumberger CS 40055  
68025 COLMAR cedex  
03 89 30 35 35  
Fax : 03 89 41 66 71  
[gitesdefrance68@tourisme68.com](mailto:gitesdefrance68@tourisme68.com)



### Agence de développement touristique 67

4 Rue Bartisch  
67100 STRASBOURG  
03 88 15 45 69  
Fax : 03 88 75 67 64  
[67@clevacances.com](mailto:67@clevacances.com)

### Maison du Tourisme 68

1 Rue Schlumberger BP 60337  
68006 COLMAR Cedex  
03 89 20 10 56  
Fax : 03 89 23 33 91  
[68@clevacances.com](mailto:68@clevacances.com)



Les espaces Info Energie sont des centres d'information où vous pouvez rencontrer un spécialiste des conseils en énergie. Ils ont été mis en place par l'ADEME (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie) et la Région Alsace. Ils vous conseilleront sur les énergies renouvelables et les économies d'énergie

#### Centre-Alsace

**Secteur :** Sélestat, Villé, Barr, Sainte-Marie-aux-Mines

Espace INFO → ENERGIE du Centre Alsace 1 rue Louis Lang 67600 SÉLESTAT

03.88.58.01.55

[info.energie@cc-selestat.fr](mailto:info.energie@cc-selestat.fr)

#### Rhin-Ried

**Secteur :** Marckolsheim, Neuf-Brisach, Muntzenheim

Espace INFO → ENERGIE Rhin-Ried

UEM de Neuf-Brisach

4 rue de l'Arsenal 68600 NEUF-BRISACH

03.89.72.47.93

[eie.rhin-ried@paysdebrisach.fr](mailto:eie.rhin-ried@paysdebrisach.fr)

#### Erstein

**Secteur :** Benfeld, Erstein, Rhinau

Erstein INFO → ENERGIE

Usines Municipales d'Erstein

14 rue Jean Georges Abry 67150 ERSTEIN

03.88.59.86.27

[infoenergie@ville-erstein.fr](mailto:infoenergie@ville-erstein.fr)

**Ce guide a été rédigé par l'Association pour le Développement de l'Alsace Centrale et sera régulièrement mis à jour en fonction des besoins**

**Pour tous contacts :**

**Lucie LAIGNÉ, chargée de mission tourisme**

**Pôle d'Equilibre Territorial et Rural Sélestat Alsace centrale**

**[lucie.laigne@petr-selestat.fr](mailto:lucie.laigne@petr-selestat.fr)**

