

# GUIDE DE L'HÉBERGEUR MEUBLÉ ET CHAMBRE D'HÔTES

# SOMMAIRE

## MEUBLÉ DE TOURISME

- Définition
- Démarches préalables
- Différence entre Loueur de Meublé Professionnel et Non Professionnel (LMP/LMNP)
- Démarches préalables à l'ouverture d'un meublé de tourisme
  - \* Se déclarer en mairie
  - \* Obtenir un numéro SIRET
- Classement

## CHAMBRE D'HOTES

- Définition
- Démarches préalables
- Quel statut juridique
- Les obligations
- La table d'hôtes

## RÉGLEMENTATION

- Assurances, contrat de location, déclaloc, dépôt de garantie, diagnostics, émission d'une facture
- ERP, état des lieux, fiche individuelle de police, médiateur, piscine
- Règlement intérieur, SACEM, sécurité incendie, Wi-Fi, en complément
- Taxe de séjour

## MARQUES et LABELS

- Marques
- Labels

## ENGAGER UNE DÉMARCHE RESPONSABLE



# Meublé de tourisme

## DÉFINITION

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 (qui n'excède pas 90 jours consécutifs à la même personne) et qui n'y élit pas domicile (*Article D 324-1 du code du tourisme*).

Un meublé de tourisme peut être la résidence principale ou secondaire du loueur.

- Résidence Secondaire : Louée plus de 4 mois par an
- Résidence principale : Occupée au moins 8 mois par an

Pour être qualifié de meublé, le logement doit notamment comporter les équipements suivants : meubles, literie, gazinière ou plaques chauffantes, réfrigérateur, ustensiles de cuisine.

Le logement ne doit pas comporter d'accueil ni de hall de réception, services et équipements communs.

L'activité peut être civile ou commerciale :

- Civile : uniquement de l'hébergement sans autre prestation ou des prestations limitées comme la location de draps ou le ménage de fin de séjour,
- Commerciale : avec des prestations hôtelières type accueil/préparation des petits déjeuners/ location de linge/ménage en cours de séjour.

Les chambres chez l'habitant ne sont pas considérées comme des meublés de tourisme.

### ✓ Déclaration en mairie

La déclaration d'un meublé de tourisme, classé ou non, est obligatoire, sauf si le logement proposé à la location constitue la résidence principale du loueur. La résidence principale s'entend du logement occupé au minimum 8 mois par an sauf obligation professionnelle, raison de santé ou cas de force majeure.

Le loueur doit effectuer sa déclaration à la mairie de la commune où est situé son meublé, au moyen du formulaire CERFA n°14004. La déclaration doit être envoyée par tout moyen permettant de recevoir un accusé-réception.

Un téléservice permet également de faire cette déclaration si la commune est adhérente.

Tout changement concernant les informations fournies (sur le loueur, le meublé, les périodes de location ou encore le classement) doit faire l'objet d'une nouvelle déclaration en mairie.

Toutefois, si le logement est votre résidence principale, vous êtes dispensé de cette déclaration.

Cas particulier : Si vous mettez en location en meublé touristique une dépendance située à la même adresse que votre résidence principale alors votre meublé est soumis à la déclaration préalable en mairie (article L.324-1-1 II).

### ✓ Obtenir un numéro de SIRET

L'inscription au répertoire Sirène de l'Insee est obligatoire.

Que vous soyez loueur de meublé professionnel ou non professionnel, l'activité de location meublée nécessite une inscription auprès d'un centre de formalités des entreprises qui vous permet d'obtenir un numéro de SIRET.

Il s'agit en l'occurrence du greffe du Tribunal de commerce dont dépend le bien en location si vous êtes loueur de meublé non professionnel (P0i à compléter : Cerfa n° 11921\*06) et du centre de formalités des entreprises compétent si vous êtes professionnel. L'inscription doit intervenir dans les 15 jours du début de la location de votre bien.

Cette démarche permet :

- d'obtenir un numéro SIRET ; à mentionner sur votre déclaration complémentaire de revenu ;
- de faire connaître l'existence de cette activité ;
- d'indiquer le régime d'imposition choisi.

Il est possible que vous ayez à payer la CFE. Vous devrez consulter le service des impôts des entreprises (SIE) du lieu où se situe le logement loué.

Démarche en ligne : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R61572>

## CLASSEMENT

Le classement des meublés de tourisme en France est un processus volontaire qui évalue et classe les hébergements de 1 à 5 étoiles pour une durée de cinq ans.

Les critères de ce classement incluent les équipements, les services, l'accessibilité et les pratiques de développement durable.

La procédure est réalisée par des organismes accrédités ou agréés et nécessite une nouvelle demande à l'issue de la période de validité.

Cette prestation est payante.

### AVANTAGES

- Une taxe de séjour à tarif fixe
- Un classement valable 5 ans
- Une fiscalité plus avantageuse en fonction de votre régime
- Une affiliation gratuite à l'Agence Nationale des Chèques Vacances
- Un repère de visibilité, d'équipements, de confort et de qualité pour vos clients
- Un référencement par l'Office de Tourisme,
- Une clé pour devenir Accueil Vélo®, et Compagnon de Route®.

### PROCEDURE

- Vous devez contacter l'organisme de votre choix parmi ceux figurant sur la liste des organismes accrédités ou agréés fourni par votre référente et faire une demande de visite de classement.
- Demande de visite : Vous devez obtenir un nombre de points obligatoires et d'autres optionnels pour être classé dans une catégorie donnée. Le tableau de critères est classé en 3 catégories :
  - Equipements, service au client
  - Accessibilité
  - Développement durable
- Suite à la visite, l'organisme vous remet sous un mois le certificat de visite comprenant le rapport de contrôle ainsi que la grille de contrôle en format homologué et la décision de classement.
- Vous disposez de 15 jours à réception de cette proposition pour refuser le classement. A expiration de ce délai et en absence de refus, le classement, valable 5 ans, est acquis. Passé ce délai, l'organisme adresse ce classement à Atout France chargé de le publier sur son site Internet.
- Pensez à déclarer votre classement à la mairie.



Nous pouvons vous accompagner dans la démarche

Contactez votre référente : [veronique.paul@grandavignon.fr](mailto:veronique.paul@grandavignon.fr) ou 06 24 34 33 26

## FISCALITE

## Loueur de meublé professionnel (LMP)

Les revenus de location meublée professionnelle doivent être déclarés sous l'un des régimes suivants, en fonction de la structure juridique choisie par l'entrepreneur :

- Si l'entrepreneur a opté pour l'imposition sur revenu : il devra déclarer ses revenus de location dans la catégorie des bénéfices industriels et commerciaux (BIC)
- Si l'entrepreneur a opté pour l'imposition sur les sociétés : il devra déclarer ses revenus de location sur le formulaire n°2065-SD
- L'entrepreneur est dépendant du régime de la micro-entreprise, (auto-entrepreneur) : si son chiffre d'affaires hors taxe ne dépasse pas 176 200 € pour les meublés classés et 72 600 € pour les meublés non classés. Comme il s'agit d'une activité professionnelle soumise au régime réel d'imposition (sauf pour la micro-entreprise), certaines charges peuvent être déduites du résultat fiscal (loyers perçus)

## Loueur de meublé non professionnel (LMNP)

Les revenus que vous tirez de la location de locaux meublés, en tant que loueur en meublé non professionnel (LMNP), sont soumis au barème progressif de l'impôt sur le revenu. Ils doivent être déclarés en tant que bénéfices industriels et commerciaux (BIC).

Toutefois, vous êtes exonéré si vous remplissez les 2 conditions suivantes : vous louez une ou plusieurs pièces de votre habitation principale à des personnes de passage et les revenus perçus ne dépassent pas 760 € TTC par an.



# Chambre d'hôtes

## Définition

L'article L.324-3 du code du tourisme définit les chambres d'hôtes comme des chambres meublées chez l'habitant en vue d'accueillir des touristes, à titre onéreux, pour une ou plusieurs nuitées, assorties de prestations (petits déjeuners, draps et linge de toilettes). Le ménage doit être assuré quotidiennement.

La surface minimale de chaque chambre doit être de 9 m<sup>2</sup> hors sanitaires, avec une hauteur sous plafond de 2,20 m minimum. Généralement, il est admis qu'une chambre ne peut pas être inférieure à 12 m<sup>2</sup>. Chaque chambre doit donner accès à une salle d'eau et un WC (privatif ou collectif).

Le nombre de chambres proposées ne peut pas être supérieur à 5, avec une capacité maximale d'accueil de 15 personnes.

Si vous souhaitez offrir à la location plus de 5 chambres ou accueillir plus de 15 clients, cette activité correspond soit à la tenue d'un hôtel, soit à la location de chambres chez l'habitant et vous devez répondre à la réglementation ERP en vigueur.

## Démarches préalables

### Déclaration en mairie

Pour toute ouverture d'une (ou plusieurs) chambre(s) d'hôtes, le propriétaire doit faire une déclaration préalable auprès de la mairie de son lieu d'habitation en : remplissant directement le formulaire Cerfa n°13566 ou en utilisant le téléservice.

Dans ce cas précis, le formulaire est transmis automatiquement à votre mairie, si elle utilise ce téléservice.

Ou sur le site <https://www.declaloc.fr> si votre commune est enregistrée (aujourd'hui uniquement Le Pontet).

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

Si l'activité de location de chambres d'hôtes est exercée à titre habituel ou principal, alors elle constitue une activité commerciale. Les loueurs sont tenus de s'inscrire au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) et de s'immatriculer auprès du Centre de Formalités des Entreprises (CFE) de la Chambre de Commerce.

Ces formalités sont obligatoires.

Lorsque l'activité est exercée par un exploitant agricole dans son exploitation, elle est considérée comme étant complémentaire de l'activité agricole, et les loueurs sont tenus de s'immatriculer auprès du CFE géré par la Chambre d'Agriculture.

## Sécurité sociale

L'exploitant de chambres d'hôtes doit être affilié au régime social des travailleurs non-salariés (TNS) au titre des assurances maladie, maternité, vieillesse, invalidité et décès :

- Soit auprès du régime social des indépendants (RSI) ;
- Soit auprès de la Mutualité Sociale Agricole (MSA) pour les agriculteurs.

L'affiliation auprès du RSI est obligatoire lorsque le revenu imposable procuré par l'activité de location de chambres d'hôtes (y compris pour l'activité de table d'hôtes) dépasse 5 348 €.

En cas de revenu inférieur ou égal au seuil enclenchant l'affiliation au RSI, il n'y a pas d'obligation d'affiliation. Le revenu généré par la location est alors soumis aux contributions sociales sur les revenus du patrimoine au taux global.

Plus d'infos :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F17452>

<https://www.entreprises.gouv.fr/fr/tourisme/conseils-strategie/chambres-d-hotes>

## Quel statut juridique pour ouvrir une chambre d'hôtes ?

Le statut juridique de l'entreprise que vous choisirez doit être adapté en fonction du nombre d'associés et de l'importance de votre activité. En principe, toutes les formes sociales conviennent à la création d'une chambre d'hôtes.

- La forme sociétaire : SARL (Société A Responsabilité Limitée) ou SAS (Société par Actions Simplifiée).
- La forme unipersonnelle : EURL (Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limitée) ou SASU (Société par

Actions Simplifiée Unipersonnelle) permet d'ouvrir une chambre d'hôtes seul. Elles sont recommandées si l'activité est exercée à plein temps.

L'entreprise individuelle : EI (Entreprise Individuelle) ou EIRL (Entreprise Individuelle à Responsabilité Limitée).

L'auto-entrepreneur : pour les projets de petite taille.

## Les obligations liées aux chambres d'hôtes

Le loueur doit respecter les normes minimales fixées par le décret n°2002-120 du 30 janvier 2002 relatif aux caractéristiques du logement décent, chaque chambre doit être en conformité avec la réglementation sur l'hygiène, la sécurité et la salubrité.

Il doit procéder à l'affichage des prix proposés, de manière claire, lisible et à jour :

- à l'extérieur de l'hébergement, à proximité de l'entrée principale ;
- à l'intérieur, au lieu de réception de la clientèle ;
- dans chaque chambre.

Le loueur doit également remettre une note à son client, comprenant notamment le décompte détaillé en quantité et en prix de chaque prestation fournie et le total de la somme due.

## Fiscalité

La fiscalité applicable aux chambres d'hôtes dépend du statut juridique choisi. En plus des impôts spécifiques aux formes juridiques choisies, la chambre d'hôtes est redevable :

- De la cotisation foncière des entreprises (CFE) ;
- De la taxe de séjour ;
- De la taxe d'habitation ;
- De la taxe sur les boissons (en cas de vente de boissons alcoolisées) ;

De la TVA (10 % pour l'activité de chambre d'hôtes et 20 % sur les boissons alcoolisées).

### La table d'hôtes

Le loueur peut également proposer la table d'hôtes à ses clients. Cette activité est soumise à l'obtention d'un permis d'exploitation. La prestation table d'hôtes doit se limiter aux seuls pensionnaires de la ou des chambre(s) d'hôtes, en cas de non-respect vous serez considéré comme restaurateur et devrez répondre aux règles régissant cette activité.

Les exploitants de chambres d'hôtes qui proposent la table d'hôtes doivent contacter leur assurance afin de se renseigner pour une responsabilité civile couvrant les risques d'intoxication alimentaire (pour les petits déjeuners et les repas).

Les exploitants de chambres d'hôtes qui proposent la table d'hôtes doivent suivre une formation au permis d'exploitation visant à leur faire connaître les dispositions du Code la Santé Publique. (Art L. 3332-1-1).

La formation « permis exploitation » est imposée lors d'une ouverture de débit de boisson de 2ème, 3ème ou 4ème catégorie. Cette formation s'adresse au propriétaire de chambres d'hôtes dès qu'il propose de l'alcool à consommer sur place.

La vente de boissons sans alcool est libre et non soumise à licence.

### Les exigences en termes de préparation des repas

Associée à la chambre d'hôtes, la table d'hôtes se propose à la table familiale. Le but est de profiter d'un repas partagé fait maison pour mettre en avant les produits locaux, afin d'offrir aux hôtes une découverte culinaire régionale.

Le repas doit comporter une majorité d'ingrédients du terroir, si possible provenant d'exploitations agricoles locales, privilégiant, ainsi, les circuits courts.

Le repas proposé est un menu unique (entrée, plat, dessert) qu'il n'est pas possible de changer. Les horaires de prise du repas sont fixés par l'exploitant, c'est un service unique. Pensez à indiquer aux hôtes si les boissons sont comprises dans le prix du repas ou si elles sont en supplément.

### Les règles pour proposer de l'alcool à la table d'hôtes

Sans faire de demande particulière, il est possible de servir toutes les boissons dites du groupe 1, c'est-à-dire non alcoolisées.

Pour le service de boissons alcoolisées de catégorie 3 (vins, vins doux, cidre, poiré, crème de cassis, bières...), il est nécessaire d'obtenir une petite licence restaurant, y compris pour servir un verre d'accueil.

Cette licence s'obtient en réalisant la formation sur le permis d'exploitation. Cette formation est obligatoire.

Il est également vivement conseillé d'effectuer une formation sur les normes d'hygiène obligatoires liées à l'activité de restauration (HACCP). Plusieurs organismes (publics et privés) proposent cette formation :

Chambre de

Commerce et d'Industrie, Umih,...

# Règlementation

## Assurances

### Meublé

L'activité de location saisonnière doit être déclarée à votre assureur ou votre courtier de façon à ce que le contrat couvre les dommages aux personnes et aux biens. Vous avez la possibilité d'exiger de votre locataire qu'il vous fournisse une attestation d'assurance afin de vérifier qu'il est bien couvert contre les risques locatifs (incendie, dégâts des eaux...), soit par une extension « villégiature » de sa police d'assurance habitation principale, soit par un contrat spécifique limité à son séjour dans votre location.

Il convient également de se rapprocher de votre assureur pour couvrir les risques liés aux éventuelles activités proposées (ferme, bateau, vélo, piscine...).

### Chambres d'hôtes

L'assurance multirisque habitation ne couvrant pas les risques associés à un hébergement touristique, il est recommandé de souscrire à une assurance spécifique.

Dans le cadre d'une seule chambre mise à disposition de manière occasionnelle, il est généralement possible de souscrire une extension de garanties à l'assurance multirisque. Lorsque plus d'une chambre est proposée à la location,

il est recommandé de souscrire à une assurance spécifique couvrant :

- les vols de fond de caisse ;
- les vols des effets appartenant aux locataires ;
- les vols et dommages sur les véhicules des locataires, garés sur le parking privatif ;
- les risques liés aux activités proposées (équitation, ferme, bateau, vélo, piscine)... ;
- les intoxications alimentaires (petit-déjeuner ou table d'hôtes)

### Contrat de location

Vous devez réaliser un contrat écrit, précisant tous les éléments de la location. Le contenu du contrat est réglementé. En effet, la présence de certains éléments est indispensable : prix, descriptif, conditions, adresse du logement... Ces informations serviront de référence en cas de litige.

### Dépôt de garantie (caution)

Son montant et les modalités de son versement ne sont pas réglementés. Le montant est négociable et ne devrait pas excéder le montant du loyer. Le contrat précise le délai de remboursement de la caution.

Bon à savoir : Le bailleur a parfaitement le droit d'encaisser le chèque qui lui aura été remis à titre de caution.

### Diagnostics

En tant que loueur, les diagnostics obligatoires doivent être mis à disposition des locataires. Se renseigner en fonction de votre activité.

## Emission d'une facture

### Meublé

L'émission d'une facture n'est obligatoire que si le client de la location saisonnière est un professionnel séjournant dans le cadre de son activité. Une facture doit respecter le formalisme prévu par la loi.

### Chambres d'hôtes

Les chambres d'hôtes sont soumises à la réglementation de l'hôtellerie, au moment de payer, vous devez émettre une note/facture indiquant :

- La date ;
- La raison sociale et l'adresse ;
- Le numéro de la chambre occupée ;
- La durée de la location ;
- Les noms et adresses ;
- Les prix, taxes et services compris des prestations qui ont été fournies ;
- La somme totale due.

Plus d'infos : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf//Publications/Vie-pratique/>

### ERP (Etablissements recevant du public)

Vous êtes soumis aux normes en vigueur liées aux ERP si la capacité d'accueil est supérieure à 15 personnes.

Plus d'infos : <https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/F32351>

### Etat des lieux d'entrée

#### Meublé

Il n'est pas obligatoire pour les meublés mais conseillé, notamment en cas de désagréments. L'état des lieux se fait avec le locataire auquel vous aurez donné un exemplaire signé. Attention, qui dit état des lieux d'entrée dit état des lieux de sortie ! Pensez-y à la fin du contrat de location de vos hôtes.

### Chambres d'hôtes

Il n'est pas obligatoire pour les chambres d'hôtes, mais pensez à indiquer à vos visiteurs les horaires et le lieu du petit-déjeuner.

### Fiche individuelle de police simplifiée

Toute personne qui donne en location (à titre professionnel ou non) un hébergement touristique à un client de nationalité étrangère doit lui faire remplir une fiche individuelle de police.

### Médiateur de la consommation en cas de litige

Depuis le 1er janvier 2016, vous devez, en tant que loueur, permettre à tout consommateur l'accès à un dispositif de médiation de la consommation en vue de la résolution amiable de tout éventuel litige. (l'article L.612-1 du code de la consommation).

Pour y répondre, vous devez choisir un médiateur parmi ceux inscrits sur la liste des médiateurs (l'article L.615-1 du code de la consommation) et adhérer à son dispositif de médiation de la consommation après vous être assuré que les modalités de cette adhésion et son coût correspondent aux besoins de votre entreprise. La liste des médiateurs de la consommation référencés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) est consultable sur le site internet du ministère de l'économie.

### Piscine

Sécurité pour les hébergements avec piscine (article L128-1 du code de la construction et de l'habitation et suivants).

Les piscines sont soumises à des dispositions concernant les démarches déclaratives, les normes d'hygiène et de sécurité. Les piscines doivent être déclarées à la mairie de la commune où se situe le bien en location. Pour répondre à la réglementation nous vous conseillons de prendre contact avec votre mairie pour connaître les démarches administratives et avec l'ARS pour la réglementation sur les eaux de piscines.

### Règlement intérieur

Le règlement intérieur de votre logement est non obligatoire. Il peut être utile pour éviter des déconvenues, notamment si vous avez des exigences spécifiques (interdiction de fumer...). Si vous décidez d'établir un règlement intérieur de votre logement et de le fournir à vos hôtes à leur arrivée, vous devrez décrire cela dans le contrat de location. Vous devrez, par exemple, y noter que le non-respect du règlement intérieur pourra entraîner la demande d'une compensation financière de votre côté.

### SACEM

Vous pouvez diffuser de la musique ou des programmes audiovisuels dans votre gîte ou vos chambres d'hôtes. Ils permettent d'agrémenter le séjour de vos clients. Vous êtes redevables des droits SACEM dès lors que vous mettez à disposition des clientèles un poste de télévision permettant la diffusion de musique et/ou une radio. Se faire connaître auprès la SACEM : <https://clients.sacem.fr/>

### Sécurité incendie

Pour les meublés de plus de 15 personnes : se référer à la réglementation en vigueur :

Pour les meublés de moins de 15 personnes il est obligatoire d'installer un détecteur autonome avertisseur de fumée normalisé EN 14604 avec marquage CE. <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F19950>

Le propriétaire veillera à l'entretien régulier du détecteur et doit également avertir son assureur de la pose de ce dernier dans son meublé. Le contrat d'assurance doit garantir les dommages incendies.

### Wi-Fi

Si une connexion Wi-Fi est proposée, assurez-vous qu'elle soit sécurisée avec pare-feu et contrôle de l'identité de la personne qui utilise le Wi-Fi. Pour respecter la réglementation, rapprochez-vous de votre opérateur (Orange, SFR, Bouygues...) et demandez-lui d'installer un programme permettant de filtrer et de sécuriser toutes les connexions et d'archiver les données.

Plus d'infos : <https://www.hadopi.fr/>

En complément,

En plus des documents légaux à fournir à vos hôtes, vous pouvez toujours fournir d'autres documents lorsqu'ils arriveront dans votre logement :

- Des fascicules sur les activités à faire dans la région, des bons plans restaurants ou sorties aux alentours de chez vous
- Une ou plusieurs cartes de votre région ou de votre ville (que vous pourrez trouver à l'Office de Tourisme)
- Des notices d'utilisation de vos appareils électroménagers (machine à laver le linge, machine à café, four...) ou des petites notes explicatives ;
- Un mot avec le code Wi-Fi ;
- Un calendrier des événements culturels qui se tiendront pendant le séjour de vos locataires ou sur le site de l'Office de Tourisme : <https://www.grandavignon-destinations.fr/agenda-evenements/tout-lagenda/>

## TAXE DE SEJOUR

La taxe de séjour est mise en place par les communes par une délibération.

Les recettes de cette taxe permettent aux collectivités locales de disposer de ressources complémentaires pour développer l'offre touristique sur leurs territoires.

Communes du Grand Avignon appliquant la taxe de séjour :

- ❖ Entraigues
- ❖ Le Pontet
- ❖ Pujaut
- ❖ Rochefort du Gard
- ❖ Saint-Saturnin les Avignon
- ❖ Sauveterre
- ❖ Saze
- ❖ Villeneuve lez Avignon
- ❖ Vedène
- ❖ Velleron

Vous pouvez connaître le montant de la taxe de séjour de votre commune via ce lien : <https://taxesejour.impots.gouv.fr/FR/>

Le fait d'être classé pour les meublés de tourisme vous permet de bénéficier d'un tarif fixe et pas un pourcentage.

### Qui paie la taxe de séjour ?

Les Vacanciers de plus de 18 ans.

Sont exonérés :

- Les enfants de moins de 18 ans,
- Les titulaires d'un contrat de travail saisonnier employé dans la commune
- Les bénéficiaires d'un hébergement d'urgence ou d'un relogement temporaire

Elle peut être réglée directement à l'hébergeur, ou récoltée par une plateforme intermédiaire de réservation, pour être ensuite reversée à la collectivité.



## SERVICES

## Services de conciergerie



**La Conciergerie Avignon**  
 Rochefort du gard  
 06 66 79 37 05  
[bonjour@laconciergerieavignon.com](mailto:bonjour@laconciergerieavignon.com)

**New City Conciergerie**  
 Les Angles  
 06 72 81 57 15  
[newcityconciergerie@gmail.com](mailto:newcityconciergerie@gmail.com)



## Un panier 100% local pour dépanner vos clients

Vous ne proposez pas de service de restauration pour vos clients ?  
 L'Office de Tourisme a concocté un panier 100% local avec l'épicerie le [d'Aqui à Vedène](#).

Il est composé de produits secs, bios et locaux, qui n'ont pas besoin d'être conservés au frais (crackers et biscuits salés, tartinades, taboulé à mélanger, nougat et pâtes de fruits).  
 30€ pour 2 personnes.

Pour passer commande, prendre contact avec Véronique : [veronique.paul@grandavignon.fr](mailto:veronique.paul@grandavignon.fr)  
 Lieux de retrait possibles :

- \* À l'épicerie le d'Aqui au 83 rue Frédéric Mistral à Vedène
- \* À l'Office de Tourisme du Grand Avignon à Villeneuve lez Avignon

# Marques et labels

Il existe plusieurs labels, marques, dispositifs et certifications, la plupart du temps, la charte qualité à laquelle vous pouvez adhérer est gérée par les professionnels du réseau qui vous conseilleront dans vos démarches. D'un point de vue commercial, il est plus facile pour un hébergeur de communiquer auprès des touristes sur son label. C'est un gage sensible pour la clientèle française, et d'autant plus pour la clientèle étrangère. Cela permet de se différencier et de viser une clientèle choisie.

Les listes ci-après sont non exhaustives.

## Marques



### Accueil Vélo

Marque nationale qui garantit un accueil et des services de qualité auprès des cyclistes à moins de 5 km des grands itinéraires cyclables. Tous les types d'hébergement touristique peuvent y prétendre, y compris les chambres d'hôtes et les locations saisonnières bénéficiant d'un label ou d'un classement.

Notre référente Accueil Vélo :

[antje.wichmann@grandavignon.fr](mailto:antje.wichmann@grandavignon.fr)

04 88 54 56 24



### Compagnon de Route

Cette marque nationale s'adresse aux hébergeurs, restaurateurs et autres professionnels du tourisme situés à proximité d'un chemin de randonnée homologué. Il s'agit d'un programme de partenariat avec les antennes départementales de la Fédération Française de Randonnée qui permet aux prestataires de gagner en visibilité auprès de leur clientèle en étant référencés sur les sites Internet dédiés ainsi que dans les TopoGuides.

Notre référente Compagnon de Route :

[antje.wichmann@grandavignon.fr](mailto:antje.wichmann@grandavignon.fr)

04 88 54 56 24



### Qualité Tourisme

Cette marque a pour vocation principale de mieux recevoir les touristes en améliorant la qualité des prestations touristiques en France.

« Qualité Tourisme » est une marque globale en matière de tourisme, véritable démarche de l'Etat pour permettre d'améliorer l'image et la qualité de l'offre touristique française au niveau international. Seule marque d'état attribuée aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations. Tous les types d'hébergements touristiques peuvent y prétendre, y compris les chambres d'hôtes et les locations saisonnières. <https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr>



### Tourisme & Handicap

La seule marque d'Etat qui labellise les établissements et sites touristiques accessibles à tous. Tourisme & Handicap a pour objectif d'apporter une information sur l'accessibilité des sites et des équipements touristiques adaptés aux personnes en situation de handicap. Tous les types d'hébergement touristique peuvent y prétendre, y compris les chambres d'hôtes et les locations saisonnières.

<https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr>

# Pour vos étapes : ayez le réflexe ACCUEIL VÉLO

Une marque au service du voyageur à vélo



**4 raisons** de suivre  
la marque de référence  
pour vos itinéraires



Credit photo © France Vélo Tourisme - J. Damase

1

**À moins de 5 km**  
d'un itinéraire vélo  
référéncé

2

**Abri vélo sécurisé**  
pour la nuit

3

**Accueil adapté :**  
infos pratiques et  
flexibilité des horaires  
d'accueil

4

**Services dédiés :**  
table d'hôtes,  
petit-déjeuner copieux,  
lavage de votre tenue,  
outillage...



[www.francevelotourisme.com](http://www.francevelotourisme.com)



## Labels



## Gîtes de France

C'est avant tout la référence en matière de tourisme chez l'habitant. Gîtes de France garantit des normes de confort précises en 1, 2, 3, 4 et 5 épis. Les chambres d'hôtes et locations saisonnières peuvent y prétendre. Ce label propose également des labels spécifiques : Ecogites , Gîtes Panda WWF...

<https://www.gites-de-france.com/fr/obtenir-le-label>



## Bienvenue à la Ferme

Le label Bienvenue à la Ferme propose à la fois des séjours à la ferme, des découvertes de produits du terroir, des séances de dégustation ou encore des visites d'exploitation. Quel que soit le type d'hébergement labellisé, l'objectif est le même : découvrir la région et les richesses gastronomiques locales.

<https://www.bienvenue-a-la-ferme.com/le-reseau/agriculteurs-rejoignez-nous>



## Clévacances

Label proposant plusieurs niveaux de qualité allant de 1 à 5 clés conformément à l'exigence de la charte de qualité Clévacances en termes d'accueil, d'aménagement intérieur et d'environnement.

<https://www.clevacances.com/fr/adherer-au-label>



## Clef Verte

Cet Ecolabel distingue les hébergements touristiques (hôtels, campings, gîtes, chambres d'hôtes, résidences de tourisme et restaurants). Ce label est engagé dans une démarche environnementale performante, continue et dynamique dans leur mode de fonctionnement et de gestion.

<https://www.laclefverte.org/espace-pro/>



## Bed &amp; Breakfast (B&amp;B) France

Le label B&B France est géré par l'entreprise Bedbreak. L'objectif de cette entreprise est de promouvoir les valeurs traditionnelles du Bed & Breakfast. Ce label vise les chambres d'hôtes.

<http://www.bedbreak.com/presentation-du-label.html>



## Cheval Etape

Ce label regroupe des relais d'étape, ouverts aux randonneurs, cavaliers et chevaux pour l'accueil de passage, tout ceci dans le respect de l'environnement ainsi que du patrimoine local.

<https://www.ffe.com/pratiquer/labels/cheval-etape>



### Hébergement Pêche

Label national qui est accordé par la Fédération Départementale de Pêche. Il est destiné aux hébergements proposant des services et des aménagements pour une clientèle de pêcheurs. Label pouvant être repris par les partenaires suivants : Clévacances, Gîtes de France. Tous les types d'hébergement touristique peuvent y prétendre. <https://www.generationpeche.fr/>



### Accueil Paysan

Accueil Paysan est une association qui rassemble des agriculteurs et des acteurs ruraux, qui prenant appui sur leur activité agricole ou leur lieu de vie, mettent en place un accueil touristique, pédagogique et social dans le but de continuer à vivre décemment sur leurs terres. Les types d'hébergement possibles : gîtes, chambres d'hôtes.

<https://www.accueil-paysan.com/fr/>



### Fleurs de Soleil

Label d'hébergeurs indépendants national pour les chambres d'hôtes et les meublés de tourisme. Fleurs de Soleil est un label national dont les principes reposent sur l'accueil, la convivialité et la bonne humeur.

<https://www.fleursdesoleil.fr/maison-adherer-label.html>

## Autres dispositifs



### Chambres d'Hôtes Référence

Le dispositif Chambres d'Hôtes Référence permet de garantir aux clients un niveau de qualification satisfaisant des prestations pour les chambres d'hôtes ne souhaitant pas entrer dans un label.

Ce dernier n'est ni un label, ni une marque.

Votre référente « Chambre d'hôtes Référence » : Véronique Paul

mail : [veronique.paul@grandavignon.fr](mailto:veronique.paul@grandavignon.fr)

tél : 0624 34 33 26

# Engager une démarche responsable

## 7 bonnes raisons de s'engager

### 1. S'adapter et répondre aux nouvelles attentes des clientèles

De nombreuses études le démontrent, ces dernières années et d'autant plus depuis la crise COVID, les valeurs de consommation évoluent au même titre que les prises de conscience, en phase avec les enjeux du changement climatique. Le secteur du tourisme n'y fait pas exception : les voyageurs portent une attention grandissante aux impacts de leurs vacances. Le tourisme durable devient un critère de plus en plus essentiel, à la fois dans le choix des destinations (proximité, accessibilité par des modes de transports autres que la voiture individuelle ou l'avion...), le choix des hébergements (structures engagées, labellisées...), les activités et les produits de consommation (favoriser l'économie locale, les activités de pleine nature, les visites expérientielles...). En 2022, 85% des voyageurs français se déclarent être prêts à choisir un hébergement qui s'engage pour l'environnement, voire un hébergement écologique disposant d'un label vert. Cependant, 34% d'entre eux trouvent que le manque d'offres est un frein, et 40% déplorent un manque de communication de la part des professionnels sur la transparence de leurs engagements. Des opportunités donc, pour les hébergeurs en particulier, à faire évoluer, qualifier et communiquer sur leur offre engagée.

### 2. Anticiper la législation et se mettre aux normes

Le Plan de Sobriété Énergétique annoncé par le Gouvernement à l'automne 2022 en annonce les prémices : la législation est amenée à évoluer pour prendre en compte les enjeux du changement climatique. Elle est en lien étroit avec la hausse du coût de l'énergie. Un des enjeux est donc dès à présent d'anticiper l'évolution de la législation en matière de RSE et de sobriété, et d'éventuellement bénéficier d'aides à la transition tant qu'elles sont proposées.

### 3. Aller plus loin avec l'adhésion à un label (Clé Verte, Ecolabel Européen, autre...)

L'intérêt principal du processus de labellisation est de s'inscrire dans une démarche de progrès en phase avec les enjeux environnementaux, socio-économiques actuels, en bénéficiant d'un outil de pilotage adapté. Ce n'est aujourd'hui plus tant un avantage concurrentiel, mais devient bel et bien une norme. Ce n'est pas non plus un point d'arrivée fixe, à l'horizon d'un an ou deux à l'obtention d'un label. Il s'agit d'une démarche de progression continue, ayant vocation à devenir l'un des fils conducteurs de votre structure sur le long terme. C'est le principe de l'adaptabilité et de la résilience, composantes à l'essence même de la durabilité.

#### 4. Améliorer la qualité de la prestation

Faire le choix d'une démarche responsable, c'est aussi proposer prioritairement des produits locaux, faits maison, de saison... donc de meilleure qualité, gustative et sanitaire. En portant une attention aux produits proposés (alimentaires, produits d'accueil, mais aussi produits d'entretien et d'hygiène), vous travaillez ainsi à l'amélioration de la santé de vos clients, ainsi que de la vôtre (ex : des produits d'entretien écologiques sont à priori moins nocifs pour l'environnement mais aussi pour la santé des personnes qui les manipulent). Généralement, il est aussi possible de réduire par la même occasion les emballages (ex : préparer ses confitures maison plutôt que d'acheter des barquettes individuelles en plastique à usage unique). C'est gagnant à tous les niveaux !

#### 5. Être mieux valorisé et bénéficier d'accompagnement par les Offices de Tourisme

A mesure que le tourisme durable se place au centre des préoccupations, les Offices de Tourisme et les institutions prennent aussi le pas. Ils inscrivent progressivement des axes forts voire des critères spécifiques dans leurs stratégies (partenariats, communication, structuration prioritaire de l'offre, développement économique, appels à projets, événements, offre de formation...). A mesure que cette lame de fond progresse, ces institutions valoriseront davantage les socio-professionnels qui agissent en accord avec ces axes stratégiques devenant indispensables. C'est donc aussi pour éviter de se retrouver à la marge des politiques promotionnelles des institutions qu'il est important d'embarquer dès maintenant !

#### 6. Réaliser des économies ?

Nous pourrions rajouter cette 6ème bonne raison, ô combien parlante. Il est indéniable qu'engager une démarche responsable va vous permettre de réduire vos dépenses énergétiques (eau, électricité, gaz...), et donc de faire des économies, surtout vu la conjoncture actuelle. Toutefois, il est fort probable que ces dépenses soient réinjectées vers d'autres postes importants : relocalisation des achats, politique d'achats durables, investissements sur les énergies renouvelables, infrastructures vélo... Nous posons donc cet argument comme une réalité mesurée, qu'il est bon d'éviter d'engager comme raison première. En effet, sans ce report des coûts, l'engagement aura de fortes chances de demeurer incomplet. Evitons le Green Washing, qui ne pardonne plus !

Par ailleurs, il s'agit bien d'une transition qui, comme son nom l'indique, se fait progressivement pour tout le monde : il ne s'agira donc pas d'arrêter du jour au lendemain de promouvoir les socio-professionnels non-engagés, mais bien de les accompagner, former, conseiller et mettre en réseau pour faciliter la transition de l'ensemble de l'offre touristique.

## 7. Piqure de rappel : Prendre en compte l'urgence climatique, l'épuisement des ressources et leurs conséquences

Si chacun connaît désormais les phénomènes palpables liés au changement climatique (dérèglement climatique, sécheresses, inondations, incendies, rareté de la ressource en eau, effondrement de la biodiversité...), on pratique encore beaucoup la « Politique de l'Autruche » quant aux liens de cause à effet avec le mode de fonctionnement de notre société (donc les nôtres). La pollution des sols, de l'air et de l'eau, la question des déchets, de l'épuisement des énergies fossiles et des métaux, les mouvements de population et la hausse de la vulnérabilité des plus fragiles, la récurrence des épidémies, l'effondrement de la biodiversité et les impacts induits sur l'agriculture et l'alimentation, la santé... Tous ces facteurs sont directement induits par les activités humaines, comme l'atteste le dernier rapport du GIEC de 2022. Ces constats sont effrayants, il est normal de vouloir s'en cacher.

La transition et l'adaptation se doit d'être systémique, au niveau de chacun : individuel, collectif, professionnel, gouvernemental... Les changements nécessaires sont profonds. Il est naturel que ces remises en question rencontrent des résistances, cela fait partie des processus cognitifs humains du changement. Il devient indispensable d'arrêter de se renvoyer la balle. Continuons ou commençons à agir chacun aux différents niveaux sur lesquels nous avons un impact. Un document de l'Université de Cambridge, traduit par le média engagé Bon Pote, met en exergue les 12 discours retardant l'action climatique, perçus comme les 12 excuses habituelles qui justifient l'inaction climatique. Détourner la responsabilité, se contenter de mesures marginales, se concentrer sur les coûts sans voir les opportunités, capituler... L'article propose des clés pour détecter ces discours et savoir comment y répondre, être capable de les réfuter pour passer à l'action. Un petit changement peut avoir un impact énorme. C'est le fameux Point de Bascule Sociologique. Le changement par l'inspiration, l'exemplarité, est aussi une clé de voûte du processus de mise en action.

L'office de Tourisme du Grand Avignon vous conseille et vous accompagne pour engager une démarche responsable.

Sollicitez-nous pour prendre RDV et faire le point sur votre démarche. Vous pouvez aussi consulter notre Guide Hébergeur Responsable dédié sur notre Espace Ressources en ligne.

## Sites utiles

<https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/N23456>

<https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/F32919>

<https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/F23575>

<https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/R19525>

<https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/F23267>

<https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/F31973>

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32744#:~:text=Vous%20%C3%AAtes%20consid%C3%A9r%C3%A9%20comme%20loueur,inf%C3%A9rieures%20%C3%A0%2023%20000%20%E2%82%AC>

[https://www.formulaires.service-public.fr/gf/cerfa\\_14004.do](https://www.formulaires.service-public.fr/gf/cerfa_14004.do)

<https://www.declaloc.fr>

<https://www.impots.gouv.fr/particulier/questions/je-loue-en-meuble-et-jai-payé-la-cfe-vaiss-je-aussi-recevoir-un-avis-de-taxe>

<https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/R46583>

<https://www.entreprises.gouv.fr/fr/tourisme/conseils-strategie/chambres-d-hotes#:~:text=L'article%20L.,plusieurs%20nuit%C3%A9es%2C%20assorties%20de%20prestations>

<https://psl.service-public.fr/mademarche/HebergementTourisme/demarche?execution=e1s1>

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F17452>

<https://www.entreprises.gouv.fr/fr/tourisme/conseils-strategie/chambres-d-hotes>

<https://www.impots.gouv.fr/particulier/questions/je-loue-en-meuble-et-jai-payé-la-cfe-vaiss-je-aussi-recevoir-un-avis-de-taxe>

<https://www.toutsurmesfinances.com/impots/location-meuble-saisonniere-la-taxe-d-habitation-payee-par-le-propre-taire.html>

<https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/R46583>

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/>

<https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/F32351>

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F33458>

[https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000032224805/](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032224805/)

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F19950>

<https://www.hadopi.fr/>

Votre Référente Hébergement et  
Qualification Chambre d'Hôtes Référence  
veronique.paul@grandavignon.fr  
06 24 34 33 26

Votre Référente Accueil Vélo  
antje.wichmann@grandavignon.fr  
04 88 54 56 24

Votre Référente Tourisme Durable  
pauline.belando@grandavignon.fr  
06 34 10 42 24



---

OFFICE DE TOURISME DU GRAND AVIGNON  
Place Charles David  
30400 Villeneuve Lez Avignon  
Téléphone : +33(0)4 90 03 70 60  
Mail : tourisme@grandavignon.fr