

Malgré l'attention portée à la rédaction de ce guide, il est susceptible de comporter des erreurs. Si vous jugez que des modifications peuvent être apportées, des compléments ajoutés, n'hésitez pas à nous transmettre vos remarques, il en sera tenu compte lors de la prochaine édition.

Vos interlocuteurs Fiche 3

Qui fait quoi ? Fiche 4

 **LES CHAMBRES D'HÔTES** Fiche 5

Définitions et réglementation Fiche 6

Qualifications possibles Fiche 9

 **LE MARCHÉ AVEYRONNAIS DES CHAMBRES D'HÔTES** Fiche 12

La chambre d'hôtes type Fiche 13

La demande touristique en Aveyron Fiche 13

Les critères de choix Fiche 13

Le parc 2015 des chambres en Aveyron Fiche 14

Les tarifs pratiqués Fiche 15

 **CRÉER DES CHAMBRES D'HÔTES** Fiche 16

Les questions à se poser Fiche 17

Les différentes phases du projet Fiche 17

La promotion et la commercialisation Fiche 18

 **ANNEXES** Fiche 19

Charte départementale de qualité de l'accueil touristique Fiche 20

Modèle de déclaration en mairie Fiche 22

Références utiles Fiche 24

VOS INTERLOCUTEURS**COMITÉ DÉPARTEMENTAL DU TOURISME (CDT)**

17 rue Aristide Briand
BP 831
12008 RODEZ CEDEX
Tél : 05 65 75 55 69
www.tourisme-aveyron.com

Vincent PRUDHOMME
Claudine STEIDEL
Delphine ROQUEPLO

**CONSEIL D'ARCHITECTURE D'URBANISME
ET D'ENVIRONNEMENT (C.A.U.E.)**

Immeuble Sainte-Catherine
Place Sainte-Catherine
12000 RODEZ
Tél : 05 65 68 66 45
www.caue-mp.fr

Dominique JACOMET
Stéphane CAILBEAUX

GÎTES DE FRANCE AVEYRON

2 Rue de Dublin Bâtiment C
Les Terrasses de Bourran
12000 RODEZ
Tél : 05 65 75 55 60
www.gites-de-france-aveyron.com
accueil@gites-de-france-aveyron.com

CLÉVACANCES

17 rue Aristide Briand
BP 831
12008 RODEZ CEDEX
Tél : 05 65 75 55 88
www.clevacances-aveyron.com
12@clevacances.com

ACCUEIL PAYSAN

Maison des Paysans
La Mouline
12510 OLEMPS
Tél : 05 65 67 44 98
aveyron@accueil-paysan.com

FLEURS DE SOLEIL

Impasse du Clos de l'Ouche
35730 PLEURTUIT
Tél : 09 51 67 79 80
www.fleursdesoleil.fr
info@fleursdesoleil.fr

QUI FAIT QUOI ?

**Comité Départemental du Tourisme
(CDT)**

- Information et conseil technique
- Promotion
- Edition du site : www.tourisme-aveyron.com

**Conseil en Architecture, Urbanisme
et Environnement (C.A.U.E.)**

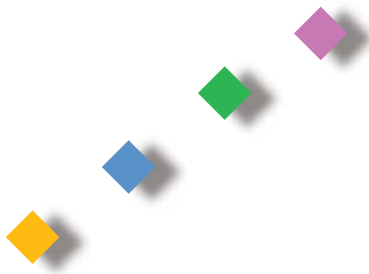
- Prescription architecturale et conseil technique sur l'aménagement

**Labels : Clévacances, Gîtes de France,
Fleurs de Soleil, Accueil Paysan ...**

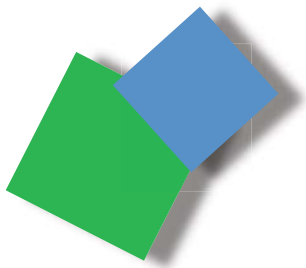
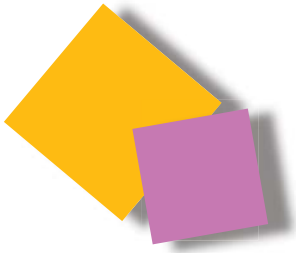
- Conseil et information
- Labellisation des chambres d'hôtes
- Promotion
- Formation

Communes concernées

- Réception des déclarations d'ouverture en mairie



LES CHAMBRES D'HÔTES



DÉFINITIONS ET RÉGLEMENTATION

Après déclaration en mairie, une chambre peut être louée directement par le propriétaire, dans la mesure où elle répond aux obligations réglementaires en matière d'habitabilité, de sécurité, d'assurances, de publicité et de fiscalité. Dans ce cas, c'est le propriétaire qui assure sa propre promotion.

■ LA CHAMBRE D'HÔTES

- Elle est définie dans le code du tourisme par la **loi 2006-437 du 14 avril 2006** :

Art. L. 324-3. : « 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 ».

La chambre doit être située chez l'habitant, c'est-à-dire dans sa résidence, qu'il s'agisse du même corps de bâtiment ou d'un bâtiment annexe. (Réponse ministérielle n° 11700 à l'Assemblée Nationale et publiée au journal officiel du 15/04/2008).

Art. L. 324-4. : « Toute personne qui offre à la location une ou plusieurs chambres d'hôtes doit en avoir préalablement fait la déclaration auprès du maire du lieu d'habitation ».

Art. L. 324-5. : « Les conditions d'application de la présente section sont définies par décret ».

- Cette loi a été modifiée par le **décret no 2007-1173 du 3 août 2007** relatif aux chambres d'hôtes.

Art. D. 324-13. : « L'activité de location de chambres d'hôtes mentionnée à l'article L. 324-3 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 ».

« Le décret du 3 août 2007, pris en application de l'article L. 324-5 du code du tourisme, précise la définition du produit commercialisé sous l'appellation de chambres d'hôtes. C'est ainsi que l'activité de location de chambres d'hôtes est désormais limitée à 5 chambres pour une capacité maximale d'accueil de quinze personnes. Il n'interdit toutefois pas l'activité de location de chambre chez l'habitant au-delà de cinq chambres et quinze personnes. Ainsi, les loueurs de chambres meublées chez l'habitant qui n'auront pu se mettre en conformité avec les nouvelles dispositions du code du tourisme, par exemple en raison d'un nombre de chambres excédant cinq, ne pourront plus exercer cette activité sous l'appellation « chambres d'hôtes ». Ils resteront néanmoins soumis aux obligations qui incombent aux exploitants de chambres d'hôtes notamment en matière fiscale et sociale ainsi qu'aux dispositions réglementaires relatives à la sécurité incendie dans les établissements recevant du public applicables aux chambres louées chez l'habitant accueillant plus de quinze personnes ». (Extrait de la réponse ministérielle n° 11700 à l'Assemblée Nationale et publiée au journal officiel du 15/04/2008).

Art. D. 324-14. : « 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 ».

Art. D. 324-15. : « La déclaration de location d'une ou plusieurs chambres d'hôtes prévue à l'article L. 324-4 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 ».

« Le maire communique une fois par an au préfet de Région, au président du Conseil Régional et au président du Conseil Général les données statistiques relatives aux déclarations de chambres d'hôtes ».

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

LA TABLE D'HÔTES

Il n'existe pas de définition légale. Il s'agit d'un système de restauration qui vient en complément d'une activité d'hébergement dont il ne doit pas dépasser la capacité d'accueil, soit 15 personnes maximum.

Les repas sont pris en commun dans une salle à manger de caractère familial sur la base d'un repas unique. La cuisine doit être de qualité et les ingrédients de préférence du terroir. Ces derniers ne doivent pas être surgelés (arrêté du 9/05/1995). Attention, s'il y a plusieurs menus par service, plusieurs tables, restauration sans hébergement, ou dépassement de la capacité d'accueil, la table d'hôtes sera considérée comme un restaurant.

CADRE RÉGLEMENTAIRE DE L'ACTIVITÉ

HABITABILITÉ ET SÉCURITÉ

Les locaux répondent aux conditions minimales de confort et d'habitabilité fixées par le décret n° 87-149 du 6 mars 1987 : « Ils sont exempts d'odeurs spécifiques permanentes, ils sont situés hors des zones de nuisances résultant des installations classées, routes à grande circulation, voies ferrées, aéroport... ».

Les normes de sécurité sont respectées : installations électriques, garde-corps et éléments de protection aux fenêtres, escaliers, mezzanines, terrasses, lits superposés (décret du 25 août 1995), piscines enterrées ou semi enterrées (loi du 3 janvier 2003), barbecues...
<http://www.logement.gouv.fr>

Jusqu'à 5 chambres (et 15 personnes) situées dans la maison du propriétaire, la réglementation considère qu'il s'agit d'une habitation. Toutefois, les pompiers préconisent d'installer au minimum : détecteur-avertisseur autonome de fumée certifié NF, extincteur, téléphone avec numéros d'appel d'urgence, une trousse de premier secours.

Contact : Service Départemental d'Incendie et de Secours.

ASPECTS SANITAIRES

Les locaux sont conformes au règlement sanitaire départemental, notamment en matière d'eau potable (contacter la DDASS en cas d'impossibilité de raccordement au réseau public), d'assainissement, de ventilation des pièces d'eau, d'eau de piscines (décret du 7 avril 1981)...

La préparation et la fourniture des repas dans le cadre d'une table d'hôtes sont soumises à l'arrêté du 9 mai 1995 réglementant l'hygiène des aliments remis directement au consommateur. Cet arrêté impose notamment que les installations soient conçues, construites, nettoyées et entretenues de manière à éviter la contamination des denrées alimentaires, que les surfaces en contact avec les aliments soient entretenues, faciles à nettoyer et à désinfecter, que des moyens adéquats soient prévus pour le nettoyage et la protection des denrées alimentaires de contaminations éventuelles...

Des obligations spécifiques en matière de conservation de denrées alimentaires sont également prévues par ce texte.

Contact : Direction Départementale des Services Vétérinaires.

INFORMATION DU CLIENT

Conformément à l'arrêté du 18 octobre 1998, un affichage doit porter à la connaissance des clients le prix TTC de l'ensemble des prestations proposées (selon les chambres et le nombre de personnes), nuitée avec petit-déjeuner et repas en cas de table d'hôtes (composition du menu).

- À l'extérieur : à l'entrée de l'établissement.
- À l'intérieur : lieu de réception de la clientèle et au dos des portes de chaque chambre.

L'établissement d'une note en double exemplaire est obligatoire :

- Dès que le montant total de la prestation est égal ou supérieur à 15,24 euros
- Ou à la demande du client, si le montant est inférieur à cette somme.

L'original est remis au client et le double est conservé par l'exploitant pendant un an, classé par ordre de date de rédaction. La note doit préciser : la date de rédaction, le nom et l'adresse de l'exploitant, le nom du client (sauf opposition de celui-ci), la date et le lieu d'exécution, le décompte détaillé en quantité (nuitées) et prix de chaque prestation, le prix total à payer.

SANCTIONS

Tout manquement à la réglementation relative à l'information des consommateurs est puni d'une amende de 1 500 euros.

Contact : *Direction Départementale de la Concurrence de la Consommation et de la Répression des Fraudes.*

CAS PARTICULIER DE LA CLIENTÈLE ÉTRANGÈRE

Depuis 1999, l'exploitant de chambres d'hôtes est tenu de faire remplir et signer à ses clients de nationalité étrangère (y compris ceux des États membres de l'Union Européenne) une fiche individuelle de police, qui doit être remise le jour même aux autorités de police.

Les informations suivantes doivent être portées sur la fiche :

- Le nom et le(s) prénom(s) de l'étranger
- Sa date et son lieu de naissance
- Sa nationalité
- L'adresse de son domicile habituel de l'étranger.

Contact : *Il est possible de se procurer le modèle de fiche de police réglementaire auprès de la préfecture.*

LICENCES DE DEBITS DE BOISSON OU DE RESTAURANT

Un propriétaire de chambre d'hôtes qui propose la table d'hôtes doit détenir une des deux licences restaurant, sauf s'il possède déjà une licence de débit de boissons à consommer sur place.

Il existe deux types de licences restaurant :

- La « petite licence restaurant » : peuvent être servis, à l'occasion des repas, vins, cidres, bière, poiré, hydromel, vins doux naturels et boissons non alcoolisées
- La « licence restaurant » : toutes les boissons peuvent être servies à l'occasion des repas.
- Ces licences sont gratuites. Il faut faire une déclaration d'ouverture auprès de la mairie de la commune d'implantation de l'activité.
- Il faut au préalable avoir obtenu le permis d'exploitation : l'article 23 de la loi du 31 mars 2006 a instauré l'obligation de suivre une formation spécifique pour toute personne déclarant l'ouverture, la mutation, la translation ou le transfert d'un débit de boissons à consommer sur place de deuxième, troisième ou quatrième catégories, ou pour toute autre personne déclarant un établissement servant des boissons dans le cadre des repas. Ce dernier doit être pourvu de la petite licence restaurant ou de la licence restaurant depuis le 1^{er} avril 2009. Le permis d'exploitation est délivré pour 10 ans à l'échéance de laquelle l'exploitant devra suivre une mise à jour de ses connaissances, au cours d'un module de 6 heures, pour obtenir une prolongation de 10 années supplémentaires.

Il existe quatre organismes de formation agréés en France : l'Aforest, CPIH Formation, Faght-Infa-Formation, Umih Formation.

En Aveyron, l'UMIH propose des stages tous les deux mois selon les besoins (8 à 12 pers max). Ces formations peuvent être prises en charge (formation continue) pour les établissements cotisant auprès d'un organisme collecteur : Fafih, Agéfos, Agéfice, etc.

Contact : - Recette locale des impôts ou Service des Douanes du secteur.
- UMIH 12 Site : <http://umih12.umih.fr>

ASSURANCE

Vérifiez auprès de votre assureur si le volet « responsabilité civile vie privée » de votre contrat multirisques habitation vous couvre pour les activités de chambres d'hôtes que vous développez.
Pensez à la couverture « intoxication alimentaire » pour le petit-déjeuner et la table d'hôtes.

ASPECTS JURIDIQUES, FISCAUX ET SOCIAUX

❖ L'auto-entrepreneur

C'est une personne qui souhaite créer une entreprise individuelle pour exercer une activité commerciale, à titre principal ou complémentaire, et dont le chiffre d'affaires ne dépasse pas 82 200 euros HT pour une activité de prestation d'hébergement, en 2014.

L'auto-entrepreneur bénéficiera :

- d'une dispense d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés (RCS) pour les commerçants
- d'une exonération de TVA
- d'un régime micro-social simplifié
- et sur option, d'un régime micro-fiscal simplifié (versement libératoire de l'impôt sur le revenu et exonération temporaire de taxe professionnelle).

C'est un régime simplifié de calcul et de paiement des cotisations sociales, qui ouvre des droits à l'assurance maladie et à la retraite. Chaque mois ou chaque trimestre, vous payerez des cotisations sociales en fonction des recettes encaissées au cours de la période retenue, dont le montant sera égal à 14,1 % du chiffre d'affaires pour une activité de prestation d'hébergement auquel s'ajoute sur option, 1 % au titre du versement libératoire de l'impôt sur le revenu.

Pour opter pour ce prélèvement libératoire, le revenu fiscal de référence ne doit pas excéder 26 030 euros par part de quotient familial (plafonds applicables aux revenus de l'avant dernière année).
Les obligations comptables sont allégées.

❖ Immatriculation au registre du commerce et des sociétés

S'il n'est ni auto-entrepreneur, ni agriculteur, le loueur de chambres d'hôtes doit obligatoirement s'immatriculer au registre du commerce et des sociétés s'il exerce l'activité de façon habituelle avec recherche de profits.

❖ L'agriculteur

S'il exerce cette activité en complément d'une activité agricole, les revenus tirés de l'activité de chambres d'hôtes peuvent être considérés comme des revenus agricoles sous certaines conditions, sinon ce sont des revenus relevant du régime des B.I.C.

❖ La fiscalité

Les locations en meublé (chambres d'hôtes, meublés saisonniers) ainsi que les prestations de repas (tables d'hôtes...) exercées à titre habituel constituent sur le plan fiscal des recettes industrielles et commerciales. Elles sont donc soumises à l'impôt sur le revenu dans la catégorie des B.I.C. (Bénéfices Industriels et Commerciaux) selon l'un des 3 régimes d'imposition dont relèvent de droit (selon le montant du chiffre d'affaires) ou sur option les contribuables : micro-entreprise, réel simplifié ou réel normal.

LES QUALIFICATIONS POSSIBLES

Il n'existe pas de classement officiel « en étoiles » pour les chambres d'hôtes. L'exploitant peut commercialiser ses chambres de façon indépendante.

Les labels offrent la possibilité aux propriétaires de qualifier leurs hébergements et apportent leur notoriété, leur promotion, leurs services de conseil et d'information, et les documents nécessaires à la commercialisation à ceux qui souhaitent mieux valoriser leurs efforts.

Différents labels existent en Aveyron pour les chambres d'hôtes ainsi que le label « Tourisme et Handicap », qui permet de valoriser les hébergements accessibles (voir les coordonnées page 3).

LABEL « GÎTES DE FRANCE »

Le label « **Gîtes de France** » est attribué par le Relais Départemental des Gîtes de France Aveyron. Les chambres d'hôtes « Gîtes de France » sont classées en **4 catégories de 1 à 4 épis**, suivant le niveau de confort proposé, mais aussi l'accueil et la convivialité.



LABEL « CLÉVACANCES »

Le label « **Clévacances** » est attribué par l'Association **Clévacances Aveyron**. Les chambres « Clévacances » sont classées en **4 catégories de 1 à 4 clés** suivant le niveau de confort proposé.



LABEL « FLEURS DE SOLEIL »

Le label « **Fleurs De Soleil** » est attribué par l'Association Les Maisons d'Amis en France. Fleurs de Soleil, créée en 1997, qui bénéficie depuis 2002 de la certification de qualité ISO 9001. La charte de qualité s'attache à 3 aspects dominants :

- 1) les bonnes conditions d'environnement et de confort (sanitaires privés)
- 2) les hôtes habitent la maison, leurs chambres reflètent leur personnalité
- 3) l'accent est mis sur la chaleur de l'accueil et le temps consacré aux visiteurs.



LABEL « ACCUEIL PAYSAN »

Le label « **Accueil Paysan** » est attribué aux personnes vivant en milieu rural et qui souhaitent faire découvrir leurs activités agricoles et le milieu dans lequel elles vivent.



LABEL « RANDO ACCUEIL »

Pour les chambres d'hôtes, le label s'intitule « **Rando Plume** ».

Le label est attribué à des hébergements de caractère, tenus par des hôtes passionnés qui proposent conseils et idées aux amateurs de nature, qui accompagnent ou proposent des activités, des moments de découvertes... et qui offrent un certain nombre de services.



www.rando-accueil.com

LABEL « TOURISME ET HANDICAP »

La volonté de rendre son hébergement accessible à tous peut être valorisée par l'obtention de la marque « Tourisme et Handicap ».

Mis en place en 2001 par le Secrétariat d'Etat au Tourisme, ce label qualifie l'offre touristique selon quatre types de handicaps : moteur, visuel, auditif, mental.



Pour plus d'information, consulter le site www.tourisme-handicaps.org et en Aveyron, le Comité Départemental du Tourisme et/ou le CAUE pour un conseil technique sur un aménagement visant l'accessibilité ou la labellisation.

LA CLEF VERTE

La Clef Verte est un label qui récompense les hébergements touristiques pour leur dynamisme et leur programme d'éducation à l'environnement.

www.laclefverte.org



**La Clef
Verte**

L'ÉCOLABEL EUROPÉEN

L'Écolabel Européen pour les services d'hébergements touristiques récompense, entre autres, les chambres d'hôtes qui ont la meilleure performance environnementale (et prennent soin de la santé des hôtes).

L'obtention de la fleur implique l'information/sensibilisation des hôtes en matière d'environnement.

www.eco-label-tourism.com



CHÈQUE-VACANCES

Le Chèque-Vacances est un **titre nominatif** qui permet de régler de nombreuses prestations de tourisme et de loisirs.

Près de **7 millions de personnes utilisent le Chèque-Vacances** dans plus de 135 000 établissements, partout en France métropolitaine et dans les Dom Tom.

En tant que professionnel du tourisme et des loisirs, vous pouvez signer une convention Chèque-Vacances qui **est valable 5 ans et est renouvelable**, ce qui vous permet de figurer sur le « Guide du Chèque-Vacances » et sur le site Internet, ainsi que dans le chéquier Chèque-Vacance



www.ancv.com



LE MARCHÉ AVEYRONNAIS DES CHAMBRES D'HÔTES



LA CHAMBRE D'HÔTES TYPE

Située à proximité d'un axe de passage ou d'un lieu touristique fort, c'est une chambre spacieuse, de bon confort et de caractère régional. Elle comporte des sanitaires privatifs complets et présente une bonne qualité de literie de mobilier et de décoration. Elle dispose d'un espace extérieur. La table d'hôtes y est proposée.

Ses atouts pour la clientèle :

- Une immersion au sein d'une région à travers ses habitants
- Une structure à taille humaine et un accueil personnalisé dans une ambiance familiale
- Une décoration soignée et personnalisée
- De vraies vacances : le locataire ne fait ni le ménage, ni la cuisine
- Une formule d'hébergement traditionnellement appréciée des couples sans enfant, des étrangers, mais aussi de plus en plus, des familles.

LA DEMANDE TOURISTIQUE EN AVEYRON



La clientèle des chambres d'hôtes recherche :

- Le calme et la qualité de l'environnement
- Des activités variées
- Des sites à visiter
- Des manifestations culturelles.

En Aveyron, la demande concernant les chambres d'hôtes reste forte. Si le parc des chambres d'hôtes Gîtes de France a doublé en 10 ans, le nombre de nuitées a progressé de 60 % sur le même temps.

LES CRITÈRES DE CHOIX D'UNE CHAMBRE D'HÔTES



- La situation géographique
- La présence d'une table d'hôtes
- Le nombre de chambres dans la structure (un minimum de 2 chambres est conseillé).



Mais aussi :

- Le prix
- La présence d'espaces extérieurs
- Le niveau de confort
- La période d'ouverture
- Le caractère et le charme du bâti
- La capacité.

LE PARC DES CHAMBRES 2015 EN AVEYRON

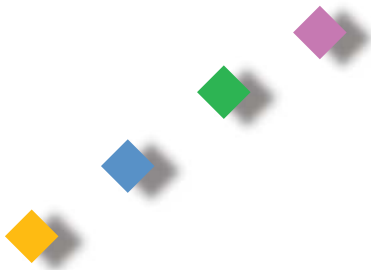
	PROPRIÉTAIRES
Gîtes de France	110
Clévacances	8
Fleurs de Soleil	3
Accueil Paysan	12
Sous-total structures labellisées	133
Structures déclarées en mairie, non labellisées	223
TOTAL GÉNÉRAL (au 10/02/2015)	356

Le parc compte environ 1 000 chambres d'hôtes au total (2,8 chambres par propriétaire en moyenne).

LES TARIFS PRATIQUÉS

Prix publics moyens à la nuit dans les chambres d'hôtes labellisées, comprenant le coucher et le petit-déjeuner :

Tarifs	Chambre
Prix moyen 1 épi / clé Écart mini / maxi	43 € 30 € à 60 €
Prix moyen 2 épis / clés Écart mini / maxi	54 € 30 € à 130 €
Prix moyen 3 épis / clés Écart mini / maxi	68 € 35 € à 150 €
Prix moyen 4 épis / clés Écart mini / maxi	92 € 40 € à 160 €



CRÉER UNE CHAMBRE D'HÔTES



LES QUESTIONS À SE POSER

Quel est votre objectif premier ?

La sauvegarde de votre patrimoine, le remboursement de sa rénovation ou plutôt un objectif économique ? Dans ce cas sachez qu'il est irréaliste pour un ménage d'envisager de vivre de la seule exploitation de chambres d'hôtes, même avec table d'hôtes. Un des conjoints conserve généralement une activité extérieure.

Êtes-vous fait pour cette activité ?

Ouvrir une maison d'hôtes exige le sens de l'accueil, car le client attend une relation avec les hôtes et une certaine disponibilité.

Vos activités professionnelles, familiales et personnelles vous laissent-elles une disponibilité suffisante pour faire face à la charge de travail supplémentaire ?

En saison, les horaires sont très prenants, et la vie privée s'en trouve bouleversée. Ce projet doit faire l'unanimité au sein du couple et de la famille. Hors saison en revanche, vous risquez de vous sentir bien seul...

Si vous avez l'idée d'embaucher une personne pour vous seconder dans ces missions, gardez à l'esprit que cela peut modifier significativement la rentabilité de l'activité.

Votre connaissance du milieu du tourisme est-elle suffisante ?

Renseignez-vous sur le potentiel de clients et la concurrence locale. Connaissez-vous les attentes des clients et leurs comportements ? Mesurez-vous les atouts touristiques de votre territoire ?

Souhaitez-vous proposer uniquement un hébergement ou l'accompagner d'activités, de prestations spécifiques ? Relèvent-elles d'une réglementation particulière ? Quelles sont les compétences à valoriser ou à acquérir, les diplômes nécessaires ?

Comment envisagez-vous de faire la promotion de vos chambres ?

Une politique commerciale personnelle et offensive, au-delà de l'adhésion à un label et à un Office de Tourisme est un des éléments-clefs de la réussite, surtout en milieu rural. Elle est particulièrement importante au démarrage de l'activité.

Il faut en effet qu'il y ait une adéquation évidente entre vos objectifs de résultat et les moyens de promotion (et donc le budget) que vous mettrez en œuvre pour y parvenir.

Si vous souhaitez aller plus loin, consultez les ouvrages de plus en plus nombreux sur le thème de la création d'une activité touristique en milieu rural, rencontrez des propriétaires de chambres, et pourquoi pas, envisagez de suivre une formation sur le sujet.

LES DIFFÉRENTES PHASES DU PROJET

S'assurer tout d'abord de l'absence de nuisances (visuelles, olfactives, sonores...) à proximité du site ou bâtiment concerné.

L'aménagement de chambres d'hôtes est soumis aux règles d'urbanisme et au code de la construction.

- Demande du certificat d'urbanisme relatif au terrain et au bâtiment concernés par le projet auprès de la mairie afin de s'assurer de la faisabilité de son projet.
- Étude du bâti disponible et de son environnement : vérifier l'absence de nuisances (visuelles, olfactives, sonores...), la présence d'un espace extérieur attenant, la possibilité de parking (de préférence privatif), puis réfléchir à la façon de valoriser au mieux le site et le bâti traditionnel en l'aménageant confortablement.
- Concevoir un projet d'aménagement respectant le niveau de confort requis et la réglementation.
- Demander les conseils de l'architecte du C.A.U.E. et du Comité Départemental du Tourisme.

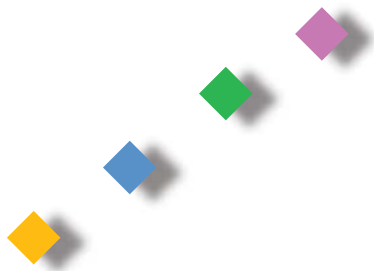
- Déposer le permis de construire ou la déclaration de travaux :
 - *Sont exonérés de formalités, les travaux exécutés à l'intérieur des bâtiments, lorsqu'ils n'en changent pas la destination et qu'ils ne modifient pas l'extérieur ou le volume.*
 - *Une déclaration de travaux est nécessaire pour les ouvrages de faible importance (ravalement, ouvertures, clôtures, terrasses, la construction ou la réalisation de travaux créant une surface inférieure à 20 m² sur un terrain supportant déjà un bâtiment).*
 - *Le permis de construire est obligatoire pour toute construction neuve, pour les travaux réalisés sur un bâtiment existant et ayant pour objet de changer la destination du bâtiment, d'en modifier l'aspect extérieur (par des ouvertures notamment) ou de créer des niveaux ou des surfaces supplémentaires (plus de 20 m²).*
 - *Le recours à un architecte est obligatoire lorsque les constructions ou les modifications concernent un bâtiment de plus de 170 m² de SHON (Surface Hors Oeuvre Nette).*
 - *En cas de Permis de Construire, vous devez respecter la Réglementation Thermique 2005 (depuis le 1/09/2006).*

- Devis estimatif des travaux et choix des entreprises ou devis estimatif des matériaux en cas d'auto construction.
- Devis des équipements : gros mobilier et électroménager, etc...
- Réflexion sur les moyens de promotion et de commercialisation.
- Étude du plan de financement : évaluation du montant de l'autofinancement, demande de prêts bancaires.
- Étude de la rentabilité du projet et du montage juridique si besoin.

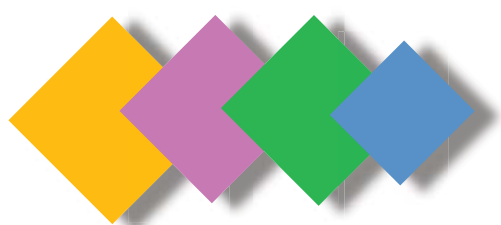
LA PROMOTION ET LA COMMERCIALISATION

Les outils de promotion possibles sont multiples et peuvent s'additionner :

- Des catalogues nationaux ou départementaux sont édités chaque année par les labels (Gîtes de France, Clévacances, Fleurs de Soleil...). Ils sont largement diffusés par courrier, sur les salons touristiques et sont relayés par les sites internet des réseaux.
- Le site portail départemental www.tourisme-aveyron.com a totalisé 1 750 000 connexions en 2014.
- Des listes sont également éditées par la plupart des Offices de Tourisme locaux sur leurs sites internet.
- Des insertions publicitaires (papier ou internet) peuvent être achetées dans des supports spécialisés dans le locatif touristique.
- Un site internet attractif est devenu incontournable.
- Des supports papier agrémentés de photos peuvent être réalisés (dépliant, carte postale, carte de visite...) et mis à disposition dans les commerces locaux, dans votre meublé de tourisme pour les vacanciers présents, qui pourront jouer les prescripteurs.
- Des panneaux de signalisation sont très utiles : s'adresser à la D.D.T. pour connaître les règles d'implantation.
- Organiser une inauguration, permet de faire connaître ses chambres au voisinage. Y inviter la presse locale, l'Office de Tourisme...



ANNEXES



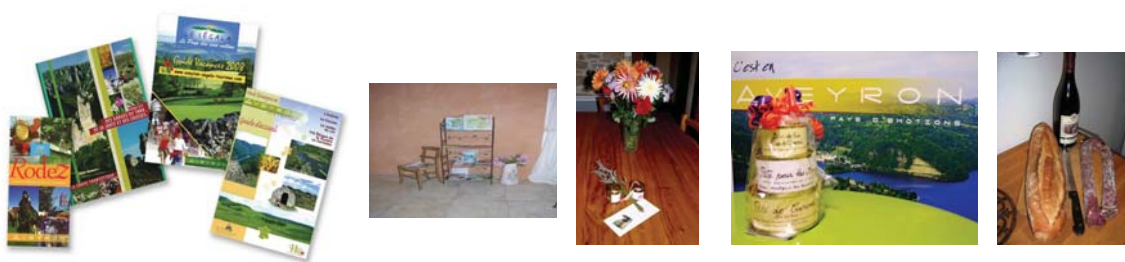
CHARTRE DÉPARTEMENTALE DE QUALITÉ DE L'ACCUEIL TOURISTIQUE

Dispositions communes à tous les hébergements

■ **Qualité générale :**

- Les normes de classement de la catégorie dont relève l'hébergement sont respectées.
- Les réglementations en vigueur (urbanisme, sécurité, hygiène, accessibilité...) sont respectées.
- L'hébergement est dans un parfait état d'hygiène et de propreté.
- Tous les équipements et installations sont dans un parfait état de marche.
- Une signalétique d'accès conforme à la réglementation est en place, si l'hébergement est situé en zone rurale.
- L'environnement immédiat de l'hébergement est maintenu dans un bon état de qualité et les abords sont entretenus.
- Les abords sont fleuris en période estivale (mai/septembre).
- Une fiche de satisfaction est systématiquement remise à la clientèle.
- Une information sur les possibilités de stationnement est systématiquement donnée si l'hébergement ne dispose pas de parking réservé à la clientèle.

Dispositions concernant les chambres d'hôtes, gîtes de groupe, gîtes d'étape



▪ **Qualité de l'accueil :**

- Un accueil attentif, convivial et personnalisé est assuré par le propriétaire ou par l'exploitant.
- Une boisson est servie à l'arrivée des clients.
- Une information sur les potentialités touristiques (sites, activités, restaurants...) est commentée de façon conviviale dans le cadre de « pots d'accueil ».
- Une documentation touristique locale est mise à disposition.
- Des topo-guides locaux de randonnée pédestre sont mis à disposition.
- Les informations locales pratiques (commerces, médecin, pharmacie, banque...) sont mises à disposition sous forme de livret d'accueil ou de fiche pratique.
- La clientèle étrangère bénéficie d'une attention particulière : notions de langues étrangères.
- Un bouquet de fleurs est disposé dans chacune des chambres (de mai à septembre).



▪ **Qualité des services :**

- Possibilité de location de draps et de linge de toilette (gîtes d'étape).
- Possibilité de fournir le bois si l'hébergement dispose d'une cheminée.

RÉFÉRENCES UTILES

ACCUEILLIR MAGAZINE, la revue de la maison des propriétaires de chambres d'hôtes www.accueillir-magazine.com

Liste des principales Associations et Fédérations Nationales de chambres d'hôtes.

Fédération Nationale des Gîtes de France

56 rue Saint-Lazare
75009 PARIS
Tél : 01 49 70 75 85
www.gites-de-france.com
info@gites-de-france.fr

Fédération Nationale des Locations de France Clévacances

BP 52166
54 boulevard de l'Embouchure
31022 TOULOUSE CEDEX 2
Tél : 05 61 13 55 66
www.clevacances.com
infos@clevacances.com

Fleurs de Soleil

Impasse du Clos de l'Ouche
35730 PLEURTUIT
Tél : 09 51 67 79 80
www.fleursdesoleil.fr
info@fleursdesoleil.fr

Rando Accueil

Hébergements adaptés pour randonneurs en France et outre mer
7 C Rue Pierre Texier
35760 MONTGERMONT
Tél : 02 99 26 13 50
www.rando-accueil.com
info@rando-accueil.com

Fédération Nationale Accueil Paysan

9 avenue Paul Verlaine
38100 GRENOBLE
Tél : 04 76 43 44 83
www.accueil-paysan.com
info@accueil-paysan.com