

# GUIDE PRATIQUE

## LOCATION DE COURTE DURÉE EN MEUBLÉ DE TOURISME



# **UN OUTIL PRATIQUE PENSÉ POUR VOUS**

**DANS CE DOCUMENT, VOUS TROUVEREZ LA COMPILATION DE TOUTES LES  
RESSOURCES NÉCESSAIRES ET UTILES AU BON DÉROULEMENT DE VOTRE ACTIVITÉ DE  
LOCATION DE COURTE DURÉE (LCD)  
EN MEUBLÉ DE TOURISME.**

**LES POINTS FONDAMENTAUX DE VOTRE ACTIVITÉ SONT ABORDÉS EN PARTIES  
THÉMATIQUES**

**NOUS NOUS TENONS À VOTRE DISPOSITION  
POUR TOUTE QUESTION CONCERNANT  
VOTRE ACTIVITÉ OU VOTRE PROJET !**



**OLIVIER DUHAMEL**

**CHARGÉ DE MARKETING ET DES PARTENARIATS  
RÉFÉRENT TAXE DE SÉJOUR**

**03 21 67 66 60**

**OLIVIER.DUHAMEL@TOURISME-LENSLIEVIN.FR**

<b>SE LANÇER DANS L'ACTIVITÉ MEUBLÉ DE TOURISME</b>	<b>p. 5</b>
La location meublée : définitions Nature de l'activité : professionnelle ou non ? Déclarer son activité en mairie - Guichet de Formalités des Entreprises : SIREN/SIRET S'inscrire sur a plateforme de Taxe de Séjour L'Office de Tourisme, un partenaire privilégié	
<b>ÊTRE ASSURÉ, CONNAÎTRE SES RESPONSABILITÉS &amp; S'ASSURER DE LA SÉCURITÉ</b>	<b>p. 14</b>
Assurances Capacité d'accueil & sécurité Wifi et Internet	
<b>ENCADRER L'ACCUEIL DES CLIENTÈLES</b>	<b>p. 23</b>
Mise en place d'un règlement intérieur Mise en place d'un livret d'accueil Le contrat de location Arrhes, acompte et dépôt de garantie Politique d'annulation et de remboursement Note et facturation Mise en place d'un registre d'activité La fiche individuelle de police	
<b>MAÎTRISER TAXES ET FISCALITÉ</b>	<b>p. 33</b>
La qualification fiscale du loueur en meublé Gestion de la taxe de séjour Les impôts Les cotisations sociales La taxe d'habitation La cotisation foncière des entreprises La TVA Droits SACEM / SPRé	
<b>MARKETING &amp; IDENTITÉ TERRITORIALE</b>	<b>p. 47</b>
Connaître les bonnes pratiques d'accueil Connaître les éléments identitaires et marketing de la destination	
<b>DÉMARCHE QUALITÉ, CLASSEMENT &amp; LABELLISATION</b>	<b>p. 53</b>
Faire classer son meublé pour plus de visibilité de la qualité Faire labelliser son meublé de tourisme	
<b>DÉVELOPPEMENT DURABLE &amp; ÉCORESPONSABILITÉ</b>	<b>p. 58</b>
Adopter une démarche de développement durable Utilisation responsable de l'eau, de l'électricité, du gaz et du chauffage Tri sélectif et recyclage des déchets, limitation des produits à usage unique	

# **SE LANCER DANS L'ACTIVITÉ MEUBLÉ DE TOURISME**

## DÉFINITIONS SELON LE CODE DU TOURISME

**Les meublés de tourisme sont des villas, appartements ou studios meublés, à l'usage exclusif du locataire, offerts à la location à une clientèle de passage qui n'y élit pas domicile et qui y effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois (article L. 324-1-1 du Code du tourisme).**

**Nota Bene :** la location saisonnière ne peut excéder 90 jours consécutifs pour un même locataire.

*Les meublés de tourisme se distinguent des autres types d'hébergement (hôtel et résidence de tourisme par exemple), car ils sont réservés à l'usage exclusif du locataire. Ils ne comportent ni accueil ou hall de réception ni services et équipements communs.*

*Ils sont différents des chambres d'hôte, où le propriétaire est présent pendant la location : pour les meublés de tourisme, il ne l'est pas nécessairement.*

### FOCUS ACTIVITÉ EN COPROPRIÉTÉ

Si votre logement est situé dans une copropriété, assurez-vous que le règlement de copropriété n'interdit pas le meublé touristique, ce qui peut être le cas dans certains immeubles dans lesquels toute activité commerciale est interdite.

### LA CHAMBRE CHEZ L'HABITANT

Une chambre chez l'habitant est une partie d'un local d'habitation constituant la résidence principale du loueur.

Elle ne correspond pas à la définition du meublé de tourisme, dans la mesure où les meublés de tourisme sont des villas, appartements ou studios meublés, à l'usage exclusif du locataire, (...).

Elle se distingue de la chambre d'hôte, qui est définie à l'article L. 324-3 du code du tourisme.

## CHANGEMENT DE DESTINATION

**Si le bâtiment dans lequel vous souhaitez développer une activité de meublé de tourisme ou de chambre d'hôtes n'est pas originellement destiné à l'habitation, vous devez signaler un changement de destination du bâtiment** avant de vous lancer dans les travaux intérieurs et/ou extérieurs !

Cette déclaration se fait en mairie ou en ligne et permet aux services compétents de prendre connaissance et d'**encadrer l'évolution des lieux, validée par une déclaration préalable de travaux (DP) ou une demande de permis de construire.**



Exemple : vous souhaitez faire passer votre bien de d'un bâtiment agricole à un bâtiment à usage d'habitation,

Ne pas signaler un changement de destination, engagerait pleinement votre responsabilité en cas d'incident ou d'accident survenus aux personnes hébergées !

**INFORMATIONS ET DÉMARCHE EN LIGNE**

## NATURE DE L'ACTIVITÉ : PROFESSIONNELLE OU NON ?

### Activité non professionnelle (LMNP) ou professionnelle (LMP) ?

En fiscalité, deux critères différencient le Loueur de Meublé non professionnel du Loueur de Meublé Professionnel :

1. Si les recettes annuelles de l'année civile pour l'ensemble du foyer fiscal excèdent 23 000 € : on passe de LMNP à LMP
2. Si les recettes excèdent les revenus du foyer fiscal soumis à l'impôt sur le revenu dans les autres catégories : on passe de LMNP à LMP

### Activité civile ou commerciale

Le statut est défini selon la nature et le nombre de services fournis à la clientèle, parmi une liste définie.

**Le propriétaire en exploitation civile ne doit pas dépasser deux critères parmi la liste ci-dessous :**

- Nettoyage régulier des locaux pendant le séjour
- Le petit déjeuner : dans l'hébergement ou un local dédié
- La fourniture du linge de maison gratuite (hors location)
- La réception, même non personnalisée de la clientèle

Fiscalement les locations meublées relèvent de la catégorie des Bénéfices Industriels et Commerciaux (BIC) quelle que soit la qualification juridique de l'activité (civile ou commerciale).

Un meublé de tourisme propose basiquement la fourniture du linge de maison gratuite et une réception (même via des échanges mails ou téléphonique).

Au-delà, s'il y a des services de petit-déjeuner, de location de linge de lit ou encore des services de ménage pendant la location, cela implique une évolution de son statut :

- Passage en activité professionnelle
- Passage au régime para-hôtelier et soumission à la TVA (10%) sur les revenus de l'activité

**Attention spécifique :** la vente de boissons alcoolisées (même comprise dans le prix de la nuitée) est soumise à la détention de la licence adéquate (Licence 3 ou Licence 4) et ne peut donc pas être intégrée librement dans un catalogue de prestations !



## DÉCLARER SON ACTIVITÉ

DÉCLARATION D'ACTIVITÉ EN MAIRIE

**JE DÉCLARE EN LIGNE**

Le loueur doit effectuer sa déclaration à la mairie de la commune où est situé son meublé ou sa chambre d'hôtes, au moyen du formulaire [CERFA n°14004](#) pour les meublés de tourisme.

*Tout changement concernant les informations fournies (sur le loueur, l'hébergement touristique, les périodes de location, le classement, la fin d'activité,...) doit faire l'objet d'une nouvelle déclaration en mairie.*

*À noter : si aucune déclaration n'a été effectuée, le loueur s'expose à une contravention pouvant aller jusqu'à 450 €.*

DÉCLARATION AUPRÈS DU GUICHET DES FORMALITÉS DES ENTREPRISES (GFE)

**JE DÉCLARE EN LIGNE**

**Cette déclaration est obligatoire, que l'on soit loueur professionnel ou non et doit être effectué dans les 15 jours à partir de lancement de l'activité.** Elle se fait sur le site à partir d'un formulaire en ligne. Après validation de la formalité par le déclarant, le portail la transmet automatiquement à l'INSEE pour création d'un **numéro SIREN/SIRET** et inscription dans le nouveau Registre National des Entreprises (RNE). Les services concernés de la Direction Général des Finances Publique reçoivent l'information et le Service des Impôts des Entreprises prendra alors le dossier en charge avec les options fiscales choisies lors de la création. *Le GFE enregistrera aussi les modifications en cours d'activité ou la cessation d'activité.*

*Le numéro se SIREN/SIRET sert à reporter sur votre déclaration complémentaire de revenus et est obligatoire pour ouvrir le **compte fiscal** en ligne de votre micro-entreprise, nécessaire pour les avis de cotisation foncière des entreprises (CFE). Il permet aussi à l'INSEE de catégoriser et comptabiliser votre activité dans les productions statistiques nationales. Il est finalement obligatoire pour conventionner avec l'ANCV et accepter les règlements par chèques vacances (pour les meublés classés).*

## LA PLATEFORME DE TAXE DE SÉJOUR DE LA CALL

### DÉCLARATION OBLIGATOIRE DE VOTRE ACTIVITÉ, COLLECTE ET REVERSEMENT LE CAS ÉCHÉANT

Depuis le 1er janvier 2019, la Communauté d'Agglomération de Lens Liévin (CALL) a instauré une taxe de séjour sur tout son territoire, en lieu et place des communes. La taxe de séjour est due, pour toute personne majeure non exonérée et par nuit, lors d'un séjour dans un hébergement touristique situé sur le territoire de la CALL.

En tant que loueur vous devez, **lors des réservations en direct, collecter la taxe de séjour auprès des touristes que vous accueillez**, puis **déclarer l'ensemble des nuitées** enregistrées et **reverser la taxe de séjour** auprès de la Communauté d'Agglomération de Lens Liévin (*voir fiche n°B8*).

**Pour la location via les plateformes** (Airbnb, Abritel, Booking, Gîtes de France,...), ces dernières collectent et reversent directement la taxe de séjour aux collectivités, mais **le propriétaire doit déclarer de façon simplifiée l'activité**.

### JE M'INSCRIS ET JE DÉCLARE SUR LA PLATEFORME

#### POURQUOI UNE TAXE DE SÉJOUR SUR LE TERRITOIRE ?

Elle a pour objectif de ne pas faire supporter au seul contribuable local les frais liés au tourisme. Les recettes de la taxe de séjour sont entièrement affectées à la promotion du tourisme de la collectivité perceptrice (Article L. 2333-27 du CGCT).

Les statistiques issues de la taxe de séjour permettent une connaissance plus fine de l'activité touristique et ainsi, la mise en place d'actions marketing ciblées.

Elle présente un intérêt pour tous :

- Pour la collectivité, en matière de développement et de promotion de l'offre touristique
- Pour le touriste qui profite des infrastructures à un faible surcoût
- Pour l'hébergeur qui bénéficie de la promotion de la destination.

## L'OFFICE DE TOURISME DE LENS-LIÉVIN À VOS CÔTÉS !

Participer au club partenaires de Lens-Liévin Tourisme, c'est l'opportunité pour vous d'échanger et de vous rencontrer, mais aussi de développer votre offre, d'accroître votre visibilité et d'optimiser votre commercialisation. Il s'agit d'une démarche collective de développement territorial.

Le partenariat est **entièrement gratuit** mais il repose sur **l'engagement de tous** afin de :

- **Garantir au visiteur une expérience** au cours de laquelle convivialité, sens de l'accueil, empathie et partage transparaissent tout au long du séjour. Conseils personnalisés, petits gestes de bienvenue, moments d'échanges réels et sincères, histoires et coins secrets à découvrir font partie de votre démarche d'accueil !
- Permettre la **simplification de l'expérience client**
- **Coproduire des offres** en cohérence avec le positionnement de notre destination
- Poursuivre notre objectif commun de **rayonnement du territoire Lens-Liévin**

### DES TEMPS FORTS PARTAGÉS

*Tout au long de l'année, nous aimons vous retrouver et nous réunir sous différents formats pour vous permettre :*

- *De vous rencontrer et de faire connaissance*
- *D'échanger sur vos problématiques respectives*
- *De découvrir les nouveautés du territoire*
- *De mieux connaître les richesses du territoire*
- *De participer à des actions de promotion communes*
- *De mieux connaître les besoins des clientèles et les nouvelles tendances de consommation*

**DÉCOUVRIR L'ESPACE PARTENAIRES EN LIGNE**

## Devenez partenaire de l'Office de Tourisme de Lens Liévin !

» Les leviers de l'attractivité touristique

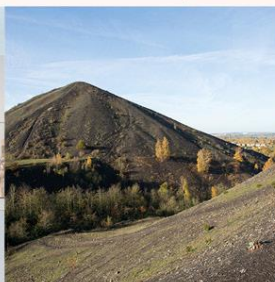
### LE TERRITOIRE DE LENS LIÉVIN

- » 36 communes
- » 241 000 habitants
- » Sites inscrits au patrimoine mondial de l'UNESCO



**LOUVRE**  
Lens

**LE LOUVRE-LENS**  
» 5 M de visiteurs en 10 ans  
» 2<sup>ème</sup> musée le plus fréquenté en région



**LE PATRIMOINE MINIER**

» 100 000 visiteurs sur les terrils du 11/19



**MÉMOIRE 1<sup>ère</sup> GUERRE MONDIALE**

» 2 sites majeurs (Vimy et N<sup>°</sup>-Dame-de-Lorette)  
» Fréquentation internationale



**Printemps L'ART DÉCO**

**LE PATRIMOINE ART DÉCO**  
» Depuis 2012  
» Dynamique régionale  
» 19 partenaires en Hauts-de-France



**RACING CLUB DE LENS**

» 19 matchs à guichet fermé  
» + de 700 000 spectateurs sur la saison 2022/2023



**LA FILIÈRE BRASSICOLE**

» 4 brasseries indépendantes sur le territoire  
» Multiples récompenses

### LENS LIÉVIN TOURISME C'EST...

» 5 lieux d'accueil

**Au centre-ville | Lens**

- Visites guidées
- Bagagerie
- Ressourcerie
- Paniers bio
- Boutique
- Coworking
- Location vélos, trottinettes électriques et VAE

**La base du 11/19 | Loos-en-Gohelle**

- Boissons chaudes et fraîches
- Boutique
- Location de vélos et bâtons de marche

**Le 9-9bis | Oignies**

- Boissons chaudes et fraîches
- Boutique
- Location de bâtons de marche

**Mémorial 14-18 | Souchez**

- Visites guidées
- Boutique
- Recherches généalogiques

**Louvre-Lens | Lens**

- Visites guidées

**40 000**  
visiteurs physiques

**378**  
rendez-vous découverte

**351 997**  
visiteurs uniques sur [tourisme-lenslievin.fr](http://tourisme-lenslievin.fr)

**448**  
groupes accueillis soit 17 300 personnes

## QUI SONT NOS PARTENAIRES ?



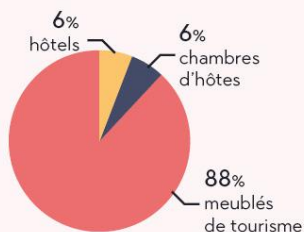
**198 hébergements** (1 567 lits)  
» 122 255 nuitées en 2022 (2,79 nuitées/séjour)



**69 restaurants**



**11 bars**



## ILS ONT LE LE SENS DE L'ESSENTIEL



Hospitalité



Fierté



Convivialité



Simplicité



Excellence

## POURQUOI DEVENIR PARTENAIRES ?



Visibilité et partage  
d'informations



Réseau  
et synergie  
locale



Accompagnement  
et facilitation



Intégration  
offres commerciales



Mise à disposition  
d'informations touristiques  
(plan, magazine)



### ÉCHANGES

- » Rencontres entre partenaires
- » Accompagnements personnalisés
- » Ateliers thématiques avec experts
- » Éductours (visites, expositions ou sites)



### COMMUNICATION

- » Newsletter grand public
- » Espace web pro dédié
- » Newsletter pros
- » Valorisation sur LinkedIn



### VOTRE CONTACT PRIVILÉGIÉ

**Olivier DUHAMEL**  
03 21 67 66 60  
olivier.duhamel@tourisme-lenslievin.fr  
16 place Jean Jaurès - 62300 LENS  
 olivier-duhamel

Mise à jour des données : juin 2023

# **ASSURANCES, RESPONSABILITÉS & SÉCURITÉ**

## VOTRE BIEN ET VOTRE ACTIVITÉ SONT-ILS ASSURÉS ?

Si l'assurance d'un meublé de tourisme destiné à la location saisonnière n'est pas obligatoire, tant pour le locataire que pour le propriétaire, nous vous conseillons cependant de souscrire à certaines garanties.

Tout logement mis en location doit être bien assuré au préalable. Les assureurs proposent des clauses spécifiques qui offrent une couverture plus étendue que celle proposée quand le souscripteur ne fait qu'un usage «classique» de son logement, en tant que résident.

Basiquement, les règles de la responsabilité civile s'appliquent;

**LE LOCATAIRE** devra indemniser le propriétaire s'il cause des dommages au mobilier et aux murs. Il est également responsable des préjudices causés aux voisins et autres personnes, suite à un sinistre qu'il aurait provoqué.

**LE PROPRIÉTAIRE** devra pour sa part indemniser toutes les personnes physiques et morales ayant subi des dommages par la faute de son bien immobilier.

En pratique, vous pouvez prendre l'assurance en charge ou imposer que votre locataire soit assuré (ce qui peut s'avérer compliqué si ce dernier est un voyageur étranger). Ces précisions doivent être inscrites dans le contrat de location.

Les plateformes de location entre particuliers incluent des assurances, pour les propriétaires et pour les voyageurs, mais en cas de sinistre, elles sont difficiles à activer :

- **L'assurance hôte** couvre les propriétaires et locataires en cas de poursuites engagées par un tiers suite à des préjudices corporels ou des dommages matériels
- **La garantie hôte** couvre les propriétaires et locataires en cas de dommages causés au logement ou à leurs biens personnels pendant la durée du séjour du voyageur. Ces dommages sont couverts à hauteur maximale de 800 000 € par exemple sur Airbnb.

Cependant, ces garanties ne couvrent pas tout : pas de protection en cas de vol, considéré comme un acte volontaire. Elles excluent les espèces et les titres, les animaux domestiques, la responsabilité individuelle et les parties communes.

**Enfin les conditions d'indemnisation sont très limitées. L'assurance de la plateforme n'intervient qu'en dernier recours, si le litige n'a pu être réglé directement avec le locataire.**

Airbnb ne couvre que les logements dits « admissibles » : si vous êtes dans une copropriété, vous devez vous assurer que le règlement intérieur autorise bien l'activité de location touristique.

## LES ASSURANCES CÔTÉ PROPRIÉTAIRE

Le propriétaire peut exiger du locataire qu'il fournisse une attestation d'assurance « responsabilité civile spéciale villégiature » ou prendre lui-même en charge cette assurance, en partie ou en totalité.

En tant que loueur en meublé, le propriétaire est responsable de la sécurité de ses clients dans son hébergement, au même titre qu'un hôtelier. Par exemple : les dommages corporels résultant d'une lourde chute dans l'escalier suite à un défaut d'éclairage ou la rampe elle-même défailante, un incendie entraînant le décès du client...

Si l'assurance est contractée par le propriétaire, deux cas de figure sont possibles :

Le propriétaire peut souscrire des garanties spéciales auprès de son assureur, appelées « **garanties pour le compte de qui il appartiendra** ». Le locataire sera alors couvert pour les dommages qu'il pourrait causer, à lui-même ou à un tiers. Le propriétaire n'aura donc pas besoin de vérifier que le locataire dispose d'une assurance personnelle.

Le propriétaire peut également prendre des garanties plus restreintes. Ces garanties, appelées **abandon de recours** (ou **renonciation à recours**) Elles ne couvrent que les dommages causés par les locataires au meublé de tourisme, en excluant ceux causés aux personnes ou aux immeubles voisins. La responsabilité civile du locataire reste engagée à l'égard des tiers autres que le propriétaire. Le propriétaire peut donc imposer au locataire de justifier d'une assurance couvrant les risques qui ne sont pas couverts par l'**abandon de recours**.

La garantie **recours des locataires contre le propriétaire** permet au propriétaire d'assurer sa responsabilité civile si un manque d'entretien du bâtiment est à l'origine d'un dommage causé à un locataire.

**A noter** : Si votre activité de location est commerciale, vous êtes tenu de souscrire une assurance responsabilité civile professionnelle dédiée au meublé touristique qui vous protège pour les dommages éventuels subis par vos clients. Assurez également votre local et vos biens professionnels.



## LES ASSURANCES CÔTÉ LOCATAIRE

### CAS N°1

**Le propriétaire a opté pour les garanties *pour le compte de qui il appartiendra***

Le locataire est alors couvert pour les dommages qu'il pourrait causer, à lui-même ou à un tiers. Ainsi, le propriétaire n'a donc pas besoin de vérifier que le locataire dispose d'une assurance personnelle.

### CAS N°2

**Le propriétaire n'a pas opté pour les garanties *pour le compte de qui il appartiendra***

Le contrat de location du meublé peut imposer au locataire de disposer d'une assurance pour la durée de son séjour. Bien souvent, le locataire dispose dans son contrat multirisque habitation d'une clause appelée **garantie villégiature**. Celle-ci est généralement suffisante pour garantir la location du meublé de tourisme pendant ses vacances. Attention cependant car cette clause peut parfois se limiter à une certaine distance kilométrique du foyer. Si ce contrat ne dispose pas d'une telle garantie, le locataire peut :

- Soit conclure un contrat d'assurance spécifique auprès de l'assureur de son choix, pour la période de location du meublé
- Soit souscrire un avenant à son contrat d'assurance habitation, avec cette *garantie villégiature*

## CAPACITÉ D'ACCUEIL ET SÉCURITÉ

Il n'y a pas de limite dans la capacité maximale d'accueil d'un meublé de tourisme.  
Cependant, les bâtiments ou locaux à usage d'hébergement qui permettent d'accueillir plus de 15 personnes sont à considérer comme des établissements recevant du public (ERP) de 5ème catégorie.

Ils sont donc soumis à la réglementation en vigueur concernant l'accessibilité et la prévention des risques d'incendie (cf. article PE2 de l'arrêté du 25 juin 1980 portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP)).

### SÉCURITÉ ET SALUBRITÉ DES LOCAUX LOUÉS

Le logement doit respecter les normes minimales fixées par le décret n°2002-120 du 30 janvier 2002 relatif aux caractéristiques du logement décent.

Depuis le 8 mars 2015, tout lieu d'habitation (appartement, maison) doit être équipé d'au minimum un détecteur de fumée normalisé. Selon l'article R129-13 du décret n°2011-36 du 10 janvier 2011 : "La responsabilité de l'installation et de l'entretien du détecteur de fumée normalisé visé au R129-12 incombe à l'occupant du logement. Cependant, elle incombe au propriétaire pour les logements à caractère saisonnier [...], les résidences hôtelières à vocation sociale [...], les locations meublées [...]."

## LES RESPONSABILITÉS EN TANT QUE PROPRIÉTAIRE

Bien que les meublés de tourisme relèvent rarement des établissements recevant du public (ERP),  
Le propriétaire doit satisfaire à diverses obligations en matière de sécurité



### L'ÉLECTRICITÉ

Il est recommandé de faire vérifier l'installation électrique de la structure par le Comité National pour la Sécurité des Usagers de l'Électricité (CONSUEL), association reconnue d'utilité publique chargée en France du visa obligatoire d'attestations de conformité des installations électriques.

### LE GAZ

Si le gaz est utilisé dans le meublé, quelques précautions d'usage sont à retenir :

- s'il y a une chaudière, prévoir un contrat d'entretien.
- S'il y a une gazinière, vérifier la date de validité du flexible de raccordement

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

### SÉCURITÉ INCENDIE

Les meublés qui ne relèvent pas de la catégorie des ERP ne sont pas soumis aux réglementations incendie. En revanche, l'installation et le contrôle de **détecteurs de fumées** est obligatoire. Depuis le 8 mars 2015, tout lieu d'habitation (appartement, maison) doit être équipé d'au minimum un détecteur de fumée normalisé.

Selon l'article R129-13 du décret n°2011-36 du 10 janvier 2011 : "La responsabilité de l'installation et de l'entretien du détecteur de fumée normalisé visé au R129-12 incombe à l'occupant du logement. Cependant, elle incombe au propriétaire pour les logements à caractèresaisonnier [...], les résidences hôtelières à vocation sociale [...], les locations meublées [...]."

### Ramona

La présence d'une cheminée ou d'un poêle à bois (conduit de fumée) doit faire l'objet d'un entretien régulier (2 fois par an pour les conduits de fumée) et d'un certificat de ramona

## LES RESPONSABILITÉS EN TANT QUE PROPRIÉTAIRE

### ACCESSIBILITÉ

Les meublés qui ne relèvent pas de la catégorie des ERP (capacité inférieure à 15 personnes), n'ont pas d'obligations et ne sont pas soumis aux règles d'aménagement concernant l'accessibilité. Toutefois, les nouvelles constructions dont le permis de construire a été déposé à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2007, doivent respecter les règles d'aménagement pour l'accessibilité.

### LITS SUPERPOSÉS

Si des lits superposés sont mis à disposition, ces derniers doivent respecter les normes françaises NF EN 747-1 et NF EN 747-2 (août 2015) définissant les spécifications de sécurité dimensionnelles et mécaniques (résistance et durabilité).

D'autres normes s'appliquent aux lits simples à couchage surélevé de 600 mm à 800 mm du sol et aux lits-mezzanines.

### GARDE-CORPS ET RAMPES

Un garde-corps est un ouvrage (ou une partie d'ouvrage) destiné à prévenir la chute de personnes qui séjournent ou qui circulent sur un élément plus élevé que son environnement immédiat. Il est placé en bordure d'une zone présentant un risque de chute de hauteur et vise à empêcher le basculement par-dessus et le passage au-dessous ou au travers.

Si dans la structure se trouvent des garde-corps ou des rampes, ces derniers doivent respecter la norme DTU NFP.01-012 (juillet 1988) fixant les règles de sécurité relatives aux dimensions des garde-corps et rampes d'escalier.

#### EN PRATIQUE

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

#### EN PRATIQUE

Les garde-corps des terrasses, balcons, galeries, loggias doivent avoir une hauteur d'au moins 1m (0,80m s'ils sont faits de plus de 50 cm d'épaisseur).

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

## ENCADRER L'UTILISATION DU WFI ET D'INTERNET

### PROPOSER LA FOURRITURE D'UN SERVICE INTERNET À SES LOCATAIRES ?

Le partage de la connexion privée des propriétaires est à proscrire pour des questions de responsabilités (voir page suivante).

#### Installation d'un Hotspot Wifi

Sous forme d'une box classique, ce système permet de sécuriser la connexion Internet et de se libérer de toute contrainte de responsabilité.

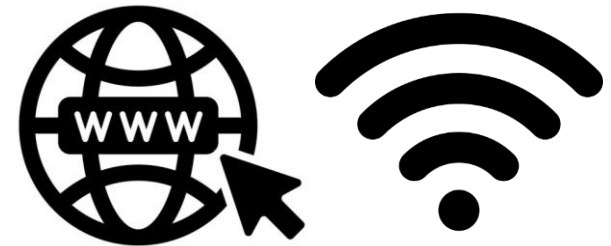
Quelques entreprises proposent leur propre système de Hotspot Wifi. Cet équipement garantit une sécurisation supérieure de l'accès à Internet en bloquant les logiciels de téléchargement et en filtrant les contenus choquants (pédophilie, terrorisme...).

#### Installation d'une box internet classique

Le mieux est de se tourner vers les opérateurs pour conseil.

Afin de vous conformer à réglementation, il faudra demander à l'opérateur retenu d'installer un programme permettant de **filtrer** et **sécuriser** toutes les connexions et d'archiver les données.

Vous pouvez aussi insérer dans votre contrat de location une clause ou une charte d'utilisation d'Internet (voir [document Hadopi](#)).



### EN PRATIQUE

**Bon à savoir :** nous vous recommandons de cacher l'accès physique au routeur configuré comme point d'accès, en le plaçant dans un endroit fermé et sécurisé. En effet, un invité peut prendre le contrôle du point d'accès WiFi ou routeur de l'hôte, avec un simple trombone utilisé pour en forcer la réinitialisation. L'attaquant peut alors modifier les paramètres du routeur, en prendre le contrôle à distance et obtenir un accès complet au dispositif, sans restriction.

## ENCADRER L'UTILISATION DU WIFI ET D'INTERNET

*90 % des voyageurs restent connectés en vacances et près de 75 % des touristes se connectent en Wifi dans leur hébergement de vacances. Cette nécessité d'un accès Internet est encore plus forte lorsqu'il s'agit d'une clientèle en voyage d'affaire. Proposer un **accès internet** à ses locataires peut donc être un moyen d'augmenter ses réservations. En revanche, il est important de prendre certaines précautions avant de se lancer.*

*En tant que souscripteur du contrat d'abonnement à un fournisseur d'accès à Internet, **vous êtes responsable des actes effectués par l'intermédiaire de votre accès à internet.***

*La loi Hadopi (Plus d'infos sur [www.hadopi.fr](http://www.hadopi.fr)) définit que "en tant que titulaire de votre accès à Internet, vous avez une obligation de surveillance de votre accès". Ainsi, vous devez veiller à ce que "votre accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres protégées", car aux yeux de la loi, si un de vos locataires utilisent votre connexion pour des actions illégales, vous en êtes responsable.*

*Lorsque vous mettez internet à disposition de vos locataires **vous devenez un "Fournisseur d'accès à internet"***

*Vous devez alors répondre à une certaine réglementation pour rester dans la légalité. En France, la loi oblige les « fournisseurs d'accès internet » à maintenir une liste des sites visités par les utilisateurs du réseau (procéder à l'authentification des utilisateurs du réseau, enregistrer les données techniques de connexion), afin de pouvoir la fournir aux autorités compétentes en cas de demande (obligation de conserver ces données pendant une période d'un an). Sans quoi si une fraude est effectuée via ce même réseau (depuis votre adresse IP publique), le propriétaire du réseau pourrait être incriminé.*

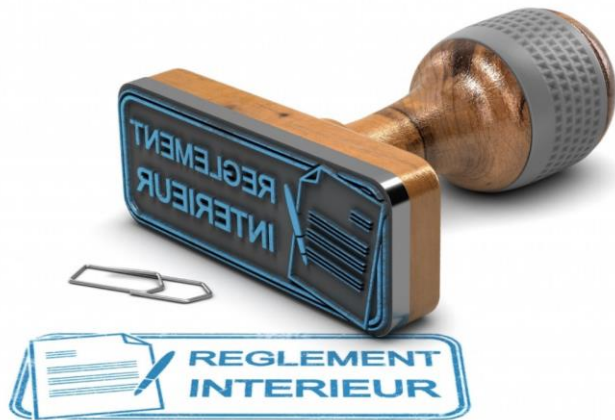
### EN PRATIQUE

Les données techniques peuvent être demandées par les autorités dans le cadre d'enquêtes pour des délits ou des crimes. Le non-respect de ces obligations est punissable : "le fait de détruire, soustraire un objet de nature à faciliter la découverte d'un crime ou d'un délit, la recherche des preuves ou la condamnation des coupables est puni de de trois ans d'emprisonnement et de 45 000€ d'amende".

# **ENCADRER L'ACCUEIL DES CLIENTÈLES**

## MISE EN PLACE D'UN RÉGLEMENT INTÉRIEUR

Votre hébergement est un lieu offert à la location à des tiers, mais vous en restez le propriétaire. C'est donc bien vous qui fixez les règles de ce qui peut y être fait ou non et qui réglez l'utilisation de votre bien selon un règlement qui vous est propre. Ce document doit exprimer clairement ce à quoi a le droit le locataire et quelles sont les limites fixées à ses activités dans le cadre de la location.



### *Exemples de mentions au règlement intérieur :*

- Nombre de personnes maximum accepté
- Animaux domestiques acceptés ou non
- Fêtes acceptées ou non
- Fumeurs acceptés ou non
- Utilisation des espaces privés et/ou partagés
- Bruit et voisinage : heures « calmes » à respecter
- Etc...

### EN PRATIQUE

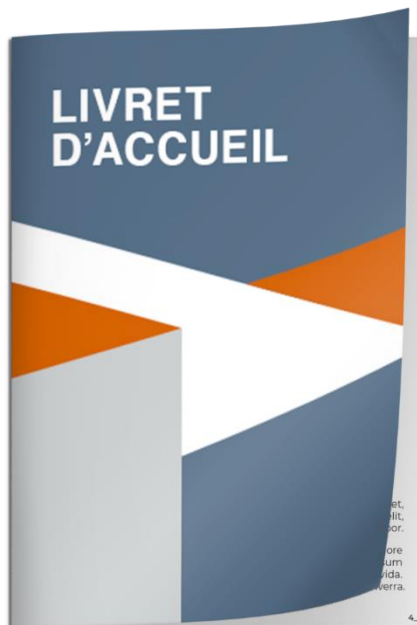
Lors de la location en direct, vous pouvez intégrer le règlement intérieur au contrat de location : le client acceptant les conditions de location, à travers la signature du contrat accepte donc le règlement intérieur par la même occasion. Pour la location via plateformes, vous pouvez indiquer des éléments de règlement intérieur dans votre annonce : dès lors que la réservation est validée, le locataire est sensé en avoir pris connaissance et s'y conformer.



## MISE EN PLACE D'UN LIVRET D'ACCUEIL

Cet outil doit vous permettre de fournir au locataire un ensemble d'informations pratiques sur l'hébergement, mais aussi sur la destination et les « bons plans » partagés que vous voudriez communiquer (produits fétiches, lieux préférés, etc...)

Le livret d'accueil peut être communiqué avant le séjour au format numérique, afin que le locataire prépare son séjour, mais aussi être mis à disposition dans le logement pendant le séjour.



### QUELLES INFORMATIONS INTÉGRER DANS LE LIVRET D'ACCUEIL ?

- Présentation et historique des lieux le cas échéant
- Contact des propriétaires et numéros d'urgence
- Les informations relatives à l'arrivée dans les lieux et à l'installation
- Les informations relatives au départ et aux consignes mises en place avant ce dernier
- Informations pratiques sur la bonne occupation de l'hébergement (bruit, voisinage, etc.)
- Informations pratiques sur l'utilisation des équipements (Télé, wifi, jardin, terrasse, balcon, mobilier de jardin, stationnement,...)
- Consignes pour le tri des déchets
- Adresses de commerçants et marchés locaux que vous appréciez
- Adresses de bons restaurants de la destination que vous recommandez
- Indication de lieux dignes d'intérêt ou de vos spots préférés

## LE CONTRAT DE LOCATION

Lorsque vous réalisez vos locations en direct (*via* votre site Internet, les réseaux sociaux ou certains sites de mise en relation sans intermédiaire commercial), vous devez formaliser par écrit l'implication des deux parties par un contrat de location (bail de location saisonnière).

Dans le cas de location via plateforme, le contrat liant l'utilisateur à la plateforme peut valoir pour la location de votre bien. Cependant, vous pouvez tout à fait communiquer votre propre contrat,

**Ce contrat permet aux deux parties de démontrer une entente claire et précise sur le bien et ses équipements mais aussi sur les conditions de la location**, dont les informations de durée dans le temps, la valeur détaillée de la location et les conditions d'annulation.

**Il doit être signé en 2 exemplaires** (un pour le loueur et un autre pour le locataire) : il encadre votre activité commerciale et doit pouvoir servir de **justificatif en cas de contrôle**.

**Il protège aussi les deux parties en cas de non-conformité ou de comportements abusifs.**



### QUE DOIT-ON MENTIONNER DANS LE CONTRAT ?

Informations concernant les contractants

Informations concernant le logement

Informations concernant le paiement de la location

État descriptif des lieux

Dépôt de garantie

Conditions d'annulation de la réservation

## LE CONTRAT DE LOCATION

### INFORMATIONS CONCERNANT LES CONTRACTANTS

- Adresse du logement
- Nom du propriétaire, son adresse et infos de contact (gestionnaire et son siège social le cas échéant)
- Nom du locataire et ses infos de contact
- Date de prise d'effet et la durée de la location
- Nombre maximum d'occupants autorisé

### INFORMATIONS CONCERNANT L'HÉBERGEMENT

- Catégorie de classement (si le meublé est classé)
- Superficie habitable et nombre de pièces
- Description et inventaire du mobilier intérieur
- Équipements et services à disposition
- L'interdiction –ou non- de la présence d'animaux dans le logement.

### ÉTAT DESCRIPTIF DES LIEUX

Contrairement au bail de résidence principale, le contrat de location saisonnière se signe généralement sans visite préalable.

Pour le locataire qui part en vacances, le risque de déconvenue est grand (voisinage bruyant, proximité d'une route, vétusté, voire logement insalubre). Le descriptif détaillé des lieux limite le risque de déconvenue. La description du logement dans un modèle de contrat de location saisonnière doit donc paradoxalement être plus détaillée qu'en résidence principale.

### INFORMATIONS CONCERNANT LE PAIEMENT DE LA LOCATION

- Prix de la location et les conditions de paiement (dont l'acompte ou les arrhes et le dépôt de garantie éventuel et les conditions de sa restitution). Lorsque le contrat est conclu par l'intermédiaire d'un professionnel, le montant des sommes exigées en gage avant la location (arrhes, acomptes et dépôt de garantie cumulés) ne peut excéder 25 % du prix de la location
- Montant prévisionnel de la taxe de séjour (susceptible d'évoluer entre le moment de réservation et le moment du séjour. Les changements de montant sont votés au plus tard le 1<sup>er</sup> octobre de l'année N-1 pour une application au 1<sup>er</sup> janvier de l'année N)
- Conditions d'annulation et de remboursement

### EN CAS DE NON-CONFORMITÉ AVEC LA DESCRIPTION

- S'il ne peut pas rester dans le logement, le locataire peut demander le remboursement du prix de la location par un courrier (de préférence par lettre recommandée avec AR)
- Et/ou porter plainte auprès de la direction départementale en charge de la protection des populations (DDPP ou DDCSPP) du lieu de la location

## ARRHES, ACOMPTE ET DÉPÔT DE GARANTIE

Afin de se protéger d'éventuels locataires malveillants, mais aussi afin de limiter les annulations de dernière minute et la difficulté, il est conseillé de demander une avance sur le montant de la location, et de prévoir un dépôt de garantie en début de séjour.

Bien préciser si l'avance correspond à des arrhes ou à un acompte, afin d'éviter toute incompréhension. Si aucune précision n'est apportée, la somme versée correspond automatiquement à des arrhes. Savoir s'il s'agit d'arrhes ou d'un acompte aura une importance sur le règlement en cas d'annulation de la réservation.

### Qu'est-ce que sont les arrhes ?

Il s'agit d'une somme versée, mais non engageante :

- Si le client annule son séjour, il perd la somme versée au propriétaire
- Si le propriétaire annule le séjour, rembourse au locataire le double des arrhes versés.

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

Avec l'acompte chaque partie s'engage définitivement. Ni le client ni le propriétaire ne peuvent annuler le « contrat », sauf accord amiable :

- Si le client se désiste, il doit payer la totalité du séjour
- Si le propriétaire annule, il peut être condamné à verser des dommages et intérêt, même si l'acompte a été remboursé



### LE DÉPÔT DE GARANTIE

Lors de la signature du contrat, vous pouvez demander un dépôt de garantie (dont le montant ne peut excéder celui de la location), via la prise d'une empreinte CB ou la remise d'un chèque bancaire (non encaissé)

- En cas de dégradation, cette somme permet de financer la remise en état des lieux
- Si aucun dégât n'est constaté le dépôt de garantie est restitué au client en fin de séjour ou dans un délai spécifié dans le contrat

Un état des lieux préalable au séjour peut avoir son importance afin de réduire les risques de conflit autour d'interprétations différentes.

## DÉFINIR UNE POLITIQUE D'ANNULATION ET DE REMBOURSEMENT

La réservation peut être annulée par le locataire ou le loueur sous divers motifs (imprévus familiaux, activité liée aux obligations professionnelles, accident, ...).

Le contrat de location doit comporter et donner à lire clairement les informations relatives aux conditions d'annulation et remboursement que vous souhaitez appliquer dans votre hébergement.

**ANNULATION**



**Si le contrat prévoit les conditions d'annulation précises et les conséquences de l'annulation sur l'acompte ou les arrhes, il faut les appliquer, dans le strict respect du contrat signé par les deux parties.**

**Si le contrat ne précise rien, des conditions générales s'appliquent :**

### Annulation du fait du locataire

Le locataire qui annule la réservation doit (sauf cas de force majeure) doit :

- soit abandonner les arrhes qu'il a versées
- soit, en cas d'acompte payé au loueur, payer la totalité de la valeur de la location (sauf si le bien a pu être reloué).

### Annulation du fait du loueur

Le loueur qui annule la réservation, sauf en cas de force majeure, doit :

- soit restituer le double des arrhes au locataire
- soit rembourser l'acompte versé par le locataire et l'indemniser de son éventuel préjudice moral.

### LORS DE LA LOCATION VIA PLATEFORME

- Veillez à bien choisir les conditions d'annulation que vous souhaitez voir appliquées en cas d'annulation : ces dernières peuvent être strictes ou plus ou moins favorables au locataire, selon un choix proposé par la plateforme

- Une fois les conditions définies, s'y tenir fermement et laisser le locataire faire sa demande d'annulation : si vous le faites vous-même vous risquez des pénalités

## NOTE ET FACTURATION, SELON LE STATUT

Lors des réservations en direct, les clients peuvent être amenés à demander des justificatifs leur permettant la prise en charge comptable de la location effectuée.

Les particuliers, à la différence des professionnels, ne peuvent pas émettre de factures, mais des notes reprenant les éléments financiers relatifs à la location, dès lors que cette dernière dépasse 25€ TTC.  
Les notes doivent être conservées 2 ans et les factures 6 ans.



### Que contient une note, éditée par un particulier ?

La note doit comporter diverses mentions telles que :

- Noms du prestataire et du client
- Date et le lieu de réalisation de la prestation
- Décompte détaillé du prix de la prestation
- Mention « Article 293 B du Code Général des Impôts Tva non applicable »

### Que contient une facture éditée par un professionnel ?

Pour la facture, s'ajoutent aux mentions obligatoires citées plus haut :

- Numéro de facture
- Modalités de paiement
- Mentions relatives à la Tva.

La facture est établie en double exemplaire.

### LORS DE LA LOCATION VIA PATEFORME

Lors d'une location via une plateforme, le propriétaire ne pas éditer de justificatif en dehors de celle-ci, des frais payés par le client étant dus à la plateforme et non pas au propriétaire.

Dans les plateformes, dans les interfaces locataires, se trouvent tous les documents nécessaires à la justification de comptable de la location, dont une facture mise à disposition après le règlement et/ou le séjour.

## MISE EN PLACE D'UN REGISTRE D'ACTIVITÉ

En tant que loueur, vous devez compiler l'ensemble des informations essentielles des nuitées passées dans votre hébergement dans un document appelé "registre du logeur" (article R 2333-51 du CGCT).

Ce document permet un regard synthétique sur votre activité, en plus de permettre une comptabilité simplifiée.

Ce document (il peut s'agir d'un tableur type Excel) est **un tableau de bord** qui doit vous permettre de **visualiser rapidement les informations essentielles et utiles à votre activité** mais aussi de présenter facilement les **informations comptables** pour vos déclarations ou contrôles :

- Dates de location (début et fin)
- Nombre de nuitées
- Valeur de la nuitée
- Valeur de la totalité des nuitées
- Valeur de la taxe de séjour par location
- Frais plateformes le cas échéant
- Frais annexes (ménage, linge de lit,...)

**ATTENTION : les sommes qui seront à communiquer lors de vos déclarations de revenus sont les totaux BRUT, incluant les commissions reversées aux plateformes mais qui vous considérées comme acquises.**

### RGPD TRAITEMENT DES DONNÉES

Dans ce registre vous allez peut-être collecter des données personnelles (identité, numéro de téléphone, mail) utiles pour la gestion de votre planning et de vos contacts avec vos clients.

La gestion de ces données est soumise au RGPD (Règlement Général de Protection des Données) : vous devez être vigilant quant aux informations collectées, leur utilisation et la durée de conservation.

Toutes les infos sur le RGPD par ici :  
<https://www.cnil.fr/fr/rgpd-de-quoi-parle-t-on>

## FICHE INDIVIDUELLE DE POLICE (CLIENTS ÉTRANGERS)

En application de l'article R. 611-42 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile, les loueurs de meublés de tourisme sont tenus de faire remplir et signer par tout client étranger (qu'ils fasse partie de l'Union européenne ou non), dès son arrivée, une fiche individuelle de police.

Le modèle est fixé par arrêté conjoint du ministre de l'Intérieur, du ministre chargé de l'immigration et du ministre chargé du tourisme. Les enfants de moins de 15 ans peuvent figurer sur la fiche d'un adulte qui les accompagne.

Les fiches de polices peuvent être dématérialisées et préremplies avec les données du fichier client de l'établissement avant signature. Elles sont conservées 6 mois puis détruites de façon définitive.

### DESTINATAIRES DES FICHES

Les fiches sont envoyées sur leur demande aux services de police et aux unités de gendarmerie par tout moyen sécurisé.

Trois raisons sont prévues par le Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile :

- Prévention des troubles à l'ordre public
- Enquêtes judiciaires
- Recherches dans l'intérêt des personnes

### DÉCLARATION N'EST PAS CONTRÔLE !

L'hébergeur sollicite une déclaration d'identité de son client. Il ne peut en aucun cas procéder à un contrôle ou une vérification d'identité.

Le refus par le client étranger de signer la fiche de police est considéré comme un motif légitime de refus de vente (réponse ministérielle à la question n°267, JO Assemblée Nationale du 28 juin 1993).



# MAÎTRISER LES TAXES & LA FISCALITÉ

## CONSÉQUENCES FISCALES DU STATUT : LMNP / LMP

### SUR LES DÉFICITS

#### Pour les loueurs en meublés non professionnels

Les déficits du foyer fiscal provenant de l'activité de location meublée exercée à titre non professionnel ne peuvent s'imputer sur le revenu global. Les déficits déclarés pour un loueur en meublé non professionnel sont imputables uniquement sur les bénéfices d'une activité de location meublée non professionnelle. Ils sont reportables pendant 10 ans.

#### Pour les loueurs en meublés professionnels

Les déficits retirés d'une location meublée professionnelle sont imputables sur le revenu global sans limitation de montant. Si le revenu global est insuffisant, le déficit global ainsi généré peut être reporté pendant 6 ans.

### SUR LES PLUS-VALUES IMMOBILIÈRES

#### Sur les plus-values immobilières

Régime des plus-values privées ou régime des plus-values professionnelles.

Les plus-values réalisées lors de la cession de locaux d'habitation meublés ou destinés à être loués meublés et faisant l'objet d'une location directe ou indirecte par les personnes ne remplissant pas les conditions pour être qualifiées de loueurs professionnels sont soumises aux règles prévues à l'article 150 U du CGI et à l'article 150 VH du CGI pour les plus-values privées.

Les loueurs en meublés professionnels sont soumis au régime des plus-values professionnelles sur la cession de l'immeuble (imposable sur la prise de valeur et sur l'amortissement du bien) si celui-ci est inscrit à l'actif de leur exploitation. Ces plus-values sont susceptibles de bénéficier du régime d'exonération (si activité depuis au moins 5 ans). Pour bénéficier de cette exonération, les loueurs en meublés professionnels doivent réaliser des recettes inférieures à 90 000 € HT, pour une exonération totale, et à 126 000 € HT pour une exonération partielle. Il est précisé que la location de meublés de tourisme peut relever du régime de la parahôtellerie en raison des prestations annexes offertes et conséquemment des seuils de 250 000 € HT et 350 000 € HT pour l'application de l'article 151 du CGI.

## GESTION DE LA TAXE DE SÉJOUR

**La taxe de séjour a été instaurée sur le territoire des 36 communes de la Communauté d'agglomération de Lens-Liévin depuis le 1er janvier 2019. Dès lors, l'hébergeur a pour obligation de la collecter auprès de ses clients et de la reverser.**

Tous les hébergements proposés à la location sont concernés (hôtels, résidences de tourisme, meublés entiers ou partie, chambres d'hôtes, villages de vacances, terrains de camping et caravanning, aires de camping-car, etc...) qu'ils soient gérés par des professionnels ou des particuliers.

### POURQUOI INSTAURER UNE TAXE DE SÉJOUR ?

Elle a pour objectif de ne pas faire supporter au seul contribuable local les frais liés au tourisme. Les recettes de la taxe de séjour sont entièrement affectées à la **promotion du tourisme de la collectivité perceptrice** (Article L. 2333-27 du CGCT).

Elle présente un intérêt pour tous :

- **Pour la collectivité**, en matière de développement et de promotion de l'offre touristique
- **Pour le touriste** qui profite des infrastructures à un faible surcoût
- **Pour l'hébergeur** qui bénéficie de la promotion de la destination.

Par ailleurs, les statistiques issues de la taxe de séjour doivent permettre une connaissance plus fine de l'activité touristique et ainsi, la mise en place d'actions marketing ciblées.

**En tant que loueur, vous devez déclarer l'ensemble des nuitées enregistrées et reverser en votre nom la taxe collectée (L2333-34). Le reversement est trimestriel, et vous avez 30 jours après la fin de la période pour valider vos déclarations et reverser la taxe de séjour.**

## TAXE DE SEJOUR

Elle permet de financer les projets touristiques et la protection des espaces naturels.

Elle **concerne tous les hébergements** touristiques marchands loués pour de courtes durées.

Lorsqu'elle est instituée au réel, l'hébergeur la collecte auprès de ses touristes et la reverse à la collectivité.

Si un hébergeur non professionnel, loue son hébergement via un tiers (plateforme, agence, etc) qui est intermédiaire de paiement, ce tiers se charge des formalités de la taxe de séjour.

L'hébergeur en informe sa collectivité sur son espace personnel en utilisant : «location via tiers collecteur».

MEUBLÉS	
5 étoiles	1.60 €
4 étoiles	1.20 €
3 étoiles	1.00 €
2 étoiles	0.90 €
1 étoile	0.70 €
non classé	3.00% (Plafonné à 4.10 €)

Calculez facilement votre taxe de séjour sur :  
<https://taxedesejour-lenslievin.fr>

CHAMBRES D'HÔTES	
tarif unique	0.70 €

exonérations au réel :

- les moins de 18 ans
- les titulaires d'un contrat de travail saisonnier employés sur le territoire de la collectivité délibérante
- les personnes bénéficiant d'un hébergement d'urgence ou relogement temporaire
- les personnes qui occupent des locaux dont le loyer est inférieur au montant délibéré par la collectivité.

L'hébergeur doit afficher dans le meublé de tourisme la grille tarifaire en vigueur et faire figurer distinctement les informations (tarif et valeur de taxe de séjour dans ses contrats de location et ses factures.

Pour simplifier vos démarches, la plateforme [taxedesejour-lenslievin.fr](https://taxedesejour-lenslievin.fr) est à votre disposition.

Elle vous permet notamment de transmettre en un clic votre déclaration et de reverser votre taxe de séjour en ligne, pour les réservations ayant généré une collecte de la taxe par vos soins.

### Le contrôle du nombre de nuitées

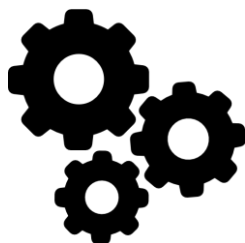
Tout défaut de reversement de la taxe de séjour peut donner lieu à une taxation d'office avec application d'un intérêt égal à 0,20 % par mois de retard. Tout absence, retard, mauvaise production de l'état prévu à l'article R2333-51 peut donner lieu à des sanctions pénales pouvant s'élever jusqu'à 12 500 €.

La loi ELAN renforce le contrôle des locations touristiques de courte durée telles que celles proposées sur les plateformes Internet de location. Dès lors que la commune (ou l'EPCI) en fera la demande, les loueurs auront l'obligation de lui fournir le **décompte du nombre de nuitées** pour l'année en cours. Les sanctions en cas de manquement des loueurs à leurs obligations sont renforcées et peuvent atteindre jusqu'à 10 000 € par logement.

[GUIDE PRATIQUE DE LA TAXE DE SÉJOUR](#)

[ACCÈS PLATEFORME TAXE DE SÉJOUR](#)

## GESTION DE LA TAXE DE SÉJOUR



BESOIN D'AIDE SUR LE SUJET ?

### Accompagnement

Nous sommes à votre disposition pour vous accompagner lors de la création de votre compte et vous conseiller dans vos démarches relatives à la Taxe de Séjour.

03 21 64 66 60

[taxedesejour@tourisme-lenslievin.fr](mailto:taxedesejour@tourisme-lenslievin.fr)

### Assistance technique

Pour toute question technique et/ou juridique, liée à votre déclaration et au reversement de la taxe de séjour sur la plateforme, une **équipe support 3D Ouest** est à votre écoute du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 18h.

02 56 66 20 05

[support-taxedesejour@3douest.com](mailto:support-taxedesejour@3douest.com)

## L'IMPOSITION DE VOTRE ACTIVITÉ

La location en meublé constitue une activité commerciale. Les revenus résultant de la location, à titre occasionnelle ou non, de locaux meublés dont vous êtes propriétaire, ainsi que ceux provenant de la sous-location de locaux meublés dont vous êtes locataire, sont soumis à l'impôt sur le revenu dans la catégorie des Bénéfices Industriels et Commerciaux (BIC).

**Ne sont pas imposables les recettes tirées de la location meublée perçues par les personnes qui louent ou sous-louent une partie de leur habitation principale lorsqu'elles n'excèdent pas 760 € TTC par an et qu'il s'agit de location à des personnes n'y élisant pas domicile, En cas de dépassement du plafond de 760 € TTC, vous êtes imposable sur la totalité des recettes retirées de la location**

Les recettes à prendre en considération doivent s'entendre du total des sommes reçues par le loueur en contrepartie de la location proprement dite et des prestations particulières qui pourraient être éventuellement fournies (petit déjeuner, téléphone...).

Elles s'entendent toutes taxes comprises (TTC).

Entreprendre.Service-Public.fr FISCALITÉ

### ENTREPRENEUR INDIVIDUEL

#### Quel régime fiscal selon votre chiffre d'affaires ?

Vous êtes entrepreneur individuel ? Voici **les seuils de chiffre d'affaires (CA)** à ne pas dépasser ou à partir duquel l'un des régimes fiscaux s'applique **automatiquement, en fonction de votre type d'activité.**

Activités	Micro-BIC	Régime réel simplifié	Régime réel normal
 Activité de commerce et de fourniture de logements	CA < 188 700 €	188 700 € ≤ CA ≤ 840 000 €	CA > 840 000 €
 Location de matériel ou de biens de consommation durable	CA < 77 700 €	77 700 € ≤ CA ≤ 254 000 €	CA > 254 000 €
 Prestation de services	CA < 77 700 €	77 700 € ≤ CA ≤ 254 000 €	CA > 254 000 €
	Micro-BNC	Régime de la déclaration contrôlée	
 Activité libérale	CA < 77 700 €	CA ≥ 77 700 €	

Même si vous êtes automatiquement soumis à un régime d'imposition, vous avez la **possibilité d'opter pour un autre régime** :

- ▶ Le régime réel simplifié si vous êtes soumis au régime micro-BIC
- ▶ Le régime réel normal si vous êtes soumis au régime réel simplifié
- ▶ Le régime de la déclaration contrôlée si vous êtes soumis au régime micro-BNC

## LES STATUTS D'IMPOSITION

Recettes annuelles N-1 ou N-2, inférieures à 72 600 € HT (ou à 176 200 € HT pour les meublés classés)

### Régime forfaitaire micro BIC

Le plus simple et le plus adapté à la location occasionnelle (hors sociétés et activités soumises à la TVA)

- **Pas d'obligation de tenue d'une comptabilité**, mais obligation de tenir un livre mentionnant l'origine et le montant des recettes
- **Déclaration complémentaire des revenus n°2042 C PRO** (cases 5 NG à 5 PG) à déposer au Service Impôts des Particuliers (SIP) avec la déclaration de revenu n°2042
- **Bénéfice imposable égal aux recettes diminuées d'un abattement forfaitaire** pour frais de 50 % (ou de 71 % pour les meublés classés).

Les charges ne peuvent pas être déduites.

Si recettes inférieures à 305 € : pas d'impôt.

Pour les professionnels, déclaration dans le cadre « Revenus industriels et commerciaux professionnels » ligne « régime micro-BIC > Revenus imposables ».

**Attention** : si vous détenez un logement ou un local en indivision, vous ne pouvez pas bénéficier du régime micro. Vous devez déclarer votre revenu en régime réel.

### Régime Réel

Il s'applique lorsque vos revenus dépassent les limites d'application du régime micro BIC ou lorsque vous souhaitez déduire le montant précis de vos charges ou amortir votre bien.

Vous pouvez indiquer votre choix pour l'imposition à un régime réel d'imposition (régime simplifié d'imposition ou régime réel normal) lors de votre déclaration d'existence auprès du Guichet des formalités des Entreprises.

L'option est valable un an et se renouvelle automatiquement. Si vous souhaitez revenir à un régime micro, vous devez dénoncer cette option jusqu'à la date limite de dépôt de la déclaration de résultat n° 2031 de l'année précédant celle au titre de laquelle la renonciation s'applique, par lettre auprès de votre SIE.

**Vous devez remplir le formulaire n°2031-SD et reporter les montants sur votre déclaration de revenus formulaire n°2042 C-PRO.**

Recettes annuelles N- 1 ou N-2, supérieures à 72 600 € HT (ou à 176 200 € HT pour les meublés classés)

## Régime réel simplifié

Si vos recettes annuelles sont comprises entre 72 600 € HT et 247 000 € HT (ou entre 176 200 € HT et 818 000 € HT pour les meublés classés) .

**Il s'agit du régime le plus adapté aux activités professionnelles**

Obligation de tenue d'une comptabilité avec enregistrement des dettes et créances

- Déclaration spéciale de résultat : recettes portées sur une déclaration professionnelle n°2031 et ses annexes (bilan, compte de résultat, etc.) - à déposer au Service Impôts Entreprises + report du résultat sur la déclaration complémentaire des revenus n°2042 C PRO (à déposer au SIP)
- Vous devez déterminer votre revenu net imposable en déduisant les frais et charges de vos revenus
- Si vos recettes dépassent 85 800 € et que vous réalisez plusieurs prestations para-hôtelières, vous devez facturer la TVA que vous pourrez également déduire sur vos achats et frais.

Toutefois, si c'est la 1<sup>re</sup> ou la 2<sup>e</sup> année que vos recettes annuelles dépassent ce plafond, vous pouvez bénéficier du régime micro-BIC une année supplémentaire. Le bénéfice imposable est égal aux recettes diminuées d'un abattement forfaitaire pour frais de 50 % (ou de 71 % pour les meublés classés). Les charges ne peuvent alors pas être déduites



## Régime réel normal

De plein droit si vos recettes annuelles sont supérieures à 247 000 € HT (ou supérieures à 818 000 € HT pour les meublés classés)

À noter : le loueur en meublé professionnel ou non professionnel imposé d'après un régime réel peut, sous certaines conditions, déduire des loyers de ses locations meublées certaines charges qu'il a effectivement supportées dans l'intérêt de son activité, ainsi que l'amortissement du prix d'achat des biens à la condition que ceux-ci soient inscrits à l'actif de son bilan. ([Info sur www.impots.gouv.fr/particulier/les-regimes-dimposition](http://www.impots.gouv.fr/particulier/les-regimes-dimposition)).



## COTISATIONS SOCIALES

Selon le revenu tiré de votre activité, vous pouvez être soumis à des prélèvements sociaux.



Revenus  
ne dépassant  
pas 23 000€

Dans tous les cas et dès lors que vos recettes dépassent la somme annuelle de 23 000 €, si vous êtes inscrit au registre du commerce et des sociétés comme loueur en meublés professionnel, vous dépendez du régime des indépendants.

- Contribution sociale généralisée (CSG)
- Contribution au remboursement de la dette sociale (CCRDS)
- Contribution additionnelle au prélèvement social
- Prélèvement de solidarité

Ces prélèvements sont établis au vu de la déclaration d'ensemble des revenus n°2042 et sont recouvrés simultanément à l'impôt sur le revenu

## COTISATIONS SOCIALES

Au-delà de 23 000 € de recettes par an, depuis janvier 2017, les loueurs en meublés de tourisme (classés ou non) doivent s'acquitter des cotisations sociales avec obligation d'affiliation à la sécurité sociale des Indépendants (ex-RSI).

Recettes entre 23 000€ et 76 000€ meublé non classé  
ou 23 000€ et 176 200€ meublé classé

Vous pouvez opter pour l'un  
des 3 régimes ci-dessous :

**Régime général** (excepté pour les SCI)

Vous déclarez et payez vos cotisations en utilisant  
l'espace « vos services en ligne » du site de l'URSSAF

**Régime du micro-entrepreneur**

Vous vous affiliez puis vous déclarez vos recettes et vous  
calculez et payez vos cotisations sur le site du Guichet  
des Formalités des Entreprises

<https://formalites.entreprises.gouv.fr/>

(portail e-procédure opéré par l'Inpi)

**Statut de travailleur indépendant**

Vous relevez de la Sécurité sociale pour les indépendants.

Vous vous affiliez et déclarez vos bénéfices sur le site du  
Guichet des Formalités des Entreprises

<https://formalites.entreprises.gouv.fr/>

(portail e-procédure opéré par l'Inpi)

Recettes entre 76 000 € meublé non classé  
ou 176 200€ meublé classé

Vous pouvez opter pour l'un  
des 2 régimes ci-dessous :

**Régime général**

À condition que vos recettes ne dépassent pas  
82 800 €. Vous déclarez et payez vos cotisations en  
utilisant l'espace « vos services en ligne » du site  
de l'URSSAF

**Statut de travailleur indépendant**

Vous relevez de la Sécurité sociale pour les  
indépendants. Vous vous affiliez et déclarez vos  
bénéfices sur le site du Guichet des Formalités des  
Entreprises <https://formalites.entreprises.gouv.fr/>  
(portail e-procédure opéré par l'Inpi)

## TAXE D'HABITATION

Le paiement ou l'exonération de la taxe d'habitation dépend de l'utilisation que vous faites de votre meublé, à savoir selon l'utilisation que vous en faites personnellement ou non

**Si vous vous réservez la jouissance du logement meublé à titre de résidence principale ou secondaire en dehors des périodes de location**

→ Vous êtes **redevable de la taxe d'habitation** :

- même si le logement était occupé par un locataire au 1er janvier
- dès lors qu'au 1er janvier le propriétaire entend se réserver la jouissance du logement meublé une partie de l'année.

**Si vous louez votre logement meublé en location saisonnière à l'année et que vous ne vous en réservez jamais la jouissance**, la taxe d'habitation ne sera due :

- ni par le propriétaire
- ni par le locataire en place au 1er janvier

**Si vous vous réservez la jouissance d'un logement** (pour vous-même ou pour un tiers sans contrepartie financière) **pendant une partie de l'année et que vous mettez ce bien en location pendant l'autre partie de l'année**

→ Vous êtes redevable **de la taxe d'habitation ainsi que de la CFE**.

En contrepartie vous devez vous acquitter de la **contribution économique territoriale (CFE)**. Notons qu'elle n'est pas due la première année : si vous déclarez une location meublée en avril 2022, la première CFE sera à payer en décembre 2023. Il est fréquent que les contribuables paient le montant minimum forfaitaire puisque le montant de la CFE dépend du chiffre d'affaire qui reste très modeste sur de la location meublée. La création d'un espace professionnel sur "impôt.gouv.fr" sera nécessaire et obligatoire pour la payer par virement.

## COTISATION FONCIÈRE DES ENTREPRISES (CFE)

Une activité de location meublée ne relève pas de la simple gestion de son patrimoine privé. La location de locaux meublés constitue par nature une activité commerciale professionnelle au sens de la CFE, même si vous êtes reconnu loueur en meublé non professionnel (LMNP) au sens des revenus BIC (bénéfices industriels et commerciaux).

**La CFE doit être payée par les sociétés et les particuliers qui exercent de manière habituelle une activité professionnelle non salariée, quels que soient leur statut juridique ( entrepreneur individuel, société, association, fondation, entreprise publique), la nature de leur activité (industrielle, commerciale, agricole, artisanale, libérale), leur régime d'imposition ou leur nationalité.**

La CFE est calculée sur la valeur locative des biens immobiliers soumis à la taxe foncière que l'entreprise a utilisés pour son activité professionnelle au cours de l'année N-2. *Par exemple, pour la cotisation due en 2023, ce sont les biens utilisés en 2021 qui sont pris en compte.* La valeur locative des locaux professionnels est déterminée selon une grille tarifaire dans laquelle sont classés les locaux à usage professionnel ou commercial, en fonction de leurs caractéristiques physiques ou leur utilisation. Lorsque la valeur locative est très faible, une cotisation forfaitaire minimum est établie.

### Exonérations possibles

#### → Exonérations générales :

- Depuis 2019, les redevables de la CFE minimum réalisant un montant de chiffre d'affaires ou de recettes inférieur ou égal à 5 000 €
- La location occasionnelle, qui n'est pas destinée à se répéter, d'une partie de votre habitation personnelle (principale ou secondaire)
- La location ou la sous-location d'une partie de votre habitation principale à un locataire ou un sous-locataire en résidence principale.

#### → Exonération sauf délibération des collectivités locales :

- Location de tout ou partie de votre habitation personnelle (résidence principale ou secondaire) en meublé de tourisme classé ou de chambres d'hôtes
- Location ou sous-location de tout ou partie de votre habitation personnelle (résidence principale ou secondaire) si vous n'êtes ni dans les cas d'exonérations générales, ni en meublé de tourisme.

#### → Les activités créées au cours de l'année (n'existant pas au 1<sup>er</sup> janvier de l'année de création)

## SOUMISSION À LA TVA ?

**TVA**

Toutefois, **sont exclues de l'exonération et donc soumises à la TVA**, les prestations de mise à disposition d'un local meublé effectuées à titre onéreux et de manière habituelle, **comportant en sus de l'hébergement, au moins 3 des 4 prestations de service para-hôtelier suivantes**

Les locations de locaux à usage d'habitation constituent des prestations de services entrant dans le champ d'application de la TVA (art. 256 du CGI) ; elles sont donc *en principe imposables* de plein droit à la TVA.

Cependant, les locations de logements meublés à usage de location saisonnière sont exonérées de la TVA. Les factures délivrées par le loueur aux locataires doivent porter la mention « TVA non applicable, art. 261 D 4° du CGI ».

Dès lors que 3 au moins de ces prestations sont fournies, la location est soumise de plein droit à la TVA au taux réduit de 10 %. L'imposition englobe les services fournis concernés, et les autres services (téléphone, accès Internet, location de garage), et sous réserve de l'application de la franchise en base fixée à 85 800 €.

- **Fourniture du petit-déjeuner** à l'ensemble des locataires (en chambre ou appartement, ou dans un local spécialement aménagé à cet effet)
- **Nettoyage régulier des locaux**. Cette condition est considérée comme non satisfaite si l'exploitant se contente d'un nettoyage au début et en fin de séjour
- **Fourniture du linge de maison** à l'ensemble des locataires
- **Réception**, même non personnalisée, de la clientèle

## **DROITS SACEM EN MEUBLÉ DE TOURISME**

Les meublés de tourisme et les chambres d'hôtes sont désormais exclus des champs d'application des règles générales d'autorisation et de tarification s'appliquant aux diffusions musicales



[https://clients.sacem.fr/docs/autorisations/Droits\\_de\\_diffusion\\_Tarifs\\_hebergement\\_touristique\\_commercial.pdf](https://clients.sacem.fr/docs/autorisations/Droits_de_diffusion_Tarifs_hebergement_touristique_commercial.pdf)

# **MARKETING & IDENTITÉ TERRITORIALE**

# CONNAÎTRE LA NOTION DU PARCOURS CLIENT

Vous accueillez, à travers vos activités et services, des publics touristiques qui ont des aspirations que vous devez comprendre et satisfaire et sur lesquelles vous pouvez vous appuyer pour votre marketing et votre communication.

Les clients qui fréquentent votre établissement ou consomment vos services sont, tout comme vous, des personnes complexes qui attendent des choses précises de leurs pratiques touristiques. Il est tout à fait possible de connaître ces attentes et de les encadrer au mieux afin de s'assurer de la meilleure satisfaction pour les clients et des meilleures retombées pour vous.

**Un bon réflexe à adopter : mettez-vous toujours dans la peau d'un client quand vous pensez ou analysez votre offre !**

**Votre implication dans la réussite du séjour de vos clients est donc nécessaire à travers de nombreuses pratiques, que vous réalisez sans doute déjà sans en avoir conscience.**

Comprendre le parcours client consiste simplement à savoir être présent à chacune des étapes, mais aussi à comprendre la nature circulaire du parcours : le souvenir partagé des uns alimentera les envies des autres...



© IAU IdF 2018 ; pictogrammes © 123rf / lemyer, © IAU IdF source : IAU IdF



## CONNAÎTRE LA NOTION DU PARCOURS CLIENT

Les clients cherchent à profiter de leur séjour et des prestations afin de trouver du plaisir et la satisfaction basiques de leurs besoins et aspirations. Ces préoccupations sont présentes dès la phase de préparation d'un séjour et le souvenir satisfait aura des conséquences jusqu'après le séjour.

Ce parcours en se constitue de 5 étapes chronologiques :

**1**

### **ASPIRATION**

Le client analyse ses envies, fait ses premières recherches et réunit des infos sur un panel de produits y correspondant

**2**

### **PRISE DE DÉCISION**

Le client compare les produits et fait le choix de celui qui correspond le mieux aux envies générées

**3**

### **PRÉPARATION DE LA CONSOMMATION**

Le client rentre dans le concret et choisit ce qu'il va consommer ou non

**4**

### **CONSOMMATION**

Le produit sélectionné est découvert et consommé, au regard es attentes et envies, il doit satisfaire un maximum

**5**

### **APRÈS-SÉJOUR**

Le client partage son expérience influence de potentiels futurs clients

## CONNAÎTRE LES BONNES PRATIQUES D'ACCUEIL

Au regard de cette notion de parcours, voici quelques pistes vous permettant de répondre au mieux aux attentes de vos clients, en travaillant l'image de marque de votre offre

### SAVOIR COMMUNIQUER

- Être présent sur les médias assurant votre promotion : site internet, réseaux sociaux, fiche d'établissement google,...
- Accuser une réservation et en remercier le client
- Savoir être présent avant la consommation (envoi d'infos pratiques avant l'arrivée), pendant le séjour (se montrer disponible pour tout type de souci), mais aussi après la consommation (solliciter des partages, des avis)

### SAVOIR ACCUEILLIR

- Recevoir chaleureusement les clients lors de leur visite
- Faire de chaque client un hôte privilégié : pratiquer un accueil individualisé
- Montrer que l'on comprend bien les attentes, à travers une écoute attentive et des conseils avisés

### SAVOIR RECEVOIR LES AVIS

- Pouvoir recevoir tous les avis exprimés, qu'ils soient positifs ou plus mitigés
- Prendre le temps de la réflexion et répondre à chaque avis, qu'il soit positif ou non
- Remercier les avis positifs et en apporter une explication ou une solution, le cas échéant

### SAVOIR FIDÉLISER

- Garder le contact à travers des mailings, le partage sur les réseaux sociaux
- Proposer des produits qui correspondront aux clientèles, qui souhaiteront revenir
- Proposer des offres tarifaires privilégiées aux clients "VIP"

## ÉLÉMENTS IDENTITAIRES DE LA DESTINATION



**Afin de définir le positionnement de notre destination, l'Office de tourisme de Lens-Liévin a identifié et structuré les éléments qui distinguent notre territoire des territoires voisins**

- Une concentration d'offres d'envergure nationale et internationale unique en Région. Des sites d'une grande puissance émotionnelle, d'une esthétique épurée (Louvre-Lens, Bassin minier inscrit au Patrimoine mondial de l'UNESCO, sites de la Première Guerre mondiale)
- Un art de la Simplicité qui se traduit dans la gastronomie, dans les rapports humains, dans les activités... mais aussi dans des choix architecturaux épurés et les paysages bruts

### LE PORTRAIT SYNTHÉTIQUE DE LA DESTINATION

**Pour résumer et synthétiser cette dualité entre le caractère exceptionnel, la puissance émotionnelle de l'offre et cet Art de la simplicité qui caractérise la personnalité du territoire, de ses paysages et des moments vécus. La signature "Le sens de l'essentiel" a vu le jour.**

Pour les visiteurs de la destination, cela recouvre plusieurs promesses affectives :

- **Découvrir une destination porteuse de sens** (Mémoire de la Première Guerre mondiale et du Bassin Minier avec des sites classés Patrimoine mondial par l'UNESCO ; grandes œuvres de l'humanité au Louvre-Lens,...)
- **Se recentrer sur l'essentiel** (la simplicité, les rapports humains, la famille, les initiatives énergie durable, l'épure architecturale...)

Pour qualifier l'offre variée et porteuse de sens, constituée de sites d'envergure nationale et internationale, de patrimoines classés et marquants, mais aussi riche de moments humains et authentiques, **nous avons décliné les approches autour des sens, de l'essence de la destination !**

## ÉLÉMENTS IDENTITAIRES DE LA DESTINATION

### LE SENS DE LA FAMILLE

vous invite à partager des visites et des moments, au Louvre-Lens, sur les terrils ou les sites de mémoire, pour resserrer vos liens, retrouver le plaisir d'être ensemble, d'apprendre et de prendre le temps

### LE SENS DE L'HISTOIRE

vous raconte les terrils, les mineurs et le Bassin minier, de l'exploitation du charbon à l'inscription sur la Liste du patrimoine mondial UNESCO. Ils vous plonge aussi dans la Première Guerre mondiale à Vimy et Notre-Dame-de-Lorette

### LE SENS DU PARTAGE

rassemble tous ces moments de rencontre et de convivialité qu'on peut vivre ici, autour de la bière mais pas seulement

### LE SENS DU BEAU

vous propose d'en prendre plein les yeux : devant une architecture singulière, dans un hébergement à la décoration particulièrement soignée et même devant des assiettes pensées pour régaler les pupilles autant que les papilles !

### LE SENS DE LA FÊTE

s'adresse à ceux qui ont envie de relâcher la pression et de partager un moment fort au milieu de la ferveur populaire du stade Bollaert ou pendant les Fêtes de la Sainte Barbe – festival arts et feu début décembre

### LE SENS DE L'EFFORT

est celui qui anime les traileurs qui affrontent nos terrils ! Il rappelle aussi celui de nos mineurs, grâce à qui ces terrils ont été érigés. Les sportifs trouveront ici les meilleurs spots pour s'entraîner !

# **DÉMARCHE QUALITÉ CLASSEMENT ET LABELLISATION**

## FAIRE CLASSER SON MEUBLÉ DE TOURISME



Le classement des meublés de tourisme comporte **5 catégories** allant de 1 à 5 étoiles, il est **volontaire** et a **une validité de 5 ans**.

Pour les meublés de tourisme la [grille de classement](#) contient **133 critères répartis en 3 grands chapitres** (cf. [Arrêté du 2 août 2010 fixant les normes et la procédure de classement des meublés de tourisme](#) et [Arrêté du 24 novembre 2021 homologuant le tableau de classement des meublés de tourisme dont il actualise la liste des critères](#)) :

- ÉQUIPEMENTS ET AMÉNAGEMENTS
- SERVICES AU CLIENT ET ACCESSIBILITÉ
- DÉVELOPPEMENT DURABLE

### POURQUOI SE FAIRE CLASSER ?

- Pour **rassurer vos clients** en valorisant la qualité de votre hébergement
- Pour être **reconnu et distingué** dans une offre pléthorique et fluctuante
- Pour bénéficier d'un **régime fiscal plus intéressant**
- Pour **accepter les chèques vacances** et gagner une nouvelle clientèle

### COMMENT SE FAIRE CLASSER ?

Un **audit de votre hébergement** doit être réalisé pour constater la qualité et la conformité des prestations, afin d'obtenir le classement au regard des critères du référentiel de chaque catégorie.

Différents interlocuteurs pourront vous accompagner dans vos démarches de classement de meublé de tourisme.

**Pas-de-Calais Tourisme** détient une attestation de conformité pour réaliser les visites de contrôle depuis le 09/05/2016

Votre contact : **Corinne CODRON** – Classement des meublés de tourisme – **03.21.10.34.47 / 07.88.34.48.59**

## FAIRE LABELLISER SON MEUBLÉ DE TOURISME



La marque Qualité Tourisme™ est la seule marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations.

Pour obtenir la marque, le prestataire doit suivre avec succès une démarche qualité conforme aux exigences essentielles à votre satisfaction. Gage de confiance, les prestations sont régulièrement soumises à un contrôle inopiné et indépendant. Ce signe de reconnaissance vous permet donc de choisir en toute confiance des établissements touristiques qui offrent des prestations de qualité.

Parce qu'elle s'adresse à toute la chaîne d'accueil touristique, Qualité Tourisme™ accompagne les touristes tout au long de leur séjour : hébergements, restauration, lieux de visite, activités sportives et de loisirs, offices de tourisme...

**Près de 5 500 établissements sont ainsi labellisés Qualité Tourisme™ et assurent à leurs clients :**

- Un accueil chaleureux
- Un personnel attentif
- La maîtrise des langues étrangères
- Des prestations personnalisées
- Des informations claires et précises
- Une propreté et un confort assurés
- La découverte d'une destination
- Des avis pris en compte

**La Marque Qualité Tourisme est attribuée :**

- Aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations, dans le cadre d'une démarche volontaire,
- Par l'État (la *sous-direction* du tourisme, de la Direction générale des entreprises du Ministère de l'Économie et des finances), grâce à l'implication de ses nombreux partenaires privés ou institutionnels

**TOUT SAVOIR SUR LA MARQUE QUALITÉ TOURISME**

## **ACCESSIBILITÉ POUR TOUS : TOURISME & HANDICAP**



La marque d'état "Tourisme et Handicap" a vu le jour en 2001. Elle s'inscrit dans la démarche d'intégration des personnes en situation de handicap en termes d'accueil et d'accessibilité, avec deux objectifs :

- > Apporter une information fiable, descriptive et objective de l'accessibilité des sites et équipements touristiques en tenant compte de tous les types de handicaps (auditif, mental, moteur ou visuel)
- > Développer une offre touristique adaptée et intégrée à l'offre généraliste.

Sur le territoire de Lens-Liévin, **deux interlocuteurs** peuvent vous accompagner dans votre démarche de labellisation Tourisme & Handicap :

### **Claude CAVROY**

Chargé de mission Accessibilité  
Évaluateur de la marque Tourisme et Handicap  
APF France handicap  
Tél. 06 73 07 19 57  
Mail : [claude.cavroy@apf.asso.fr](mailto:claude.cavroy@apf.asso.fr)

### **Corinne CODRON**

Chargée de mission Hébergements  
Évaluateur de la marque Tourisme et Handicap  
Pas-de-Calais Tourisme  
Tél. 07 88 34 48 59  
Mail : [corinnecodron@pas-de-calais.com](mailto:corinnecodron@pas-de-calais.com)

**TOUT SAVOIR SUR LA MARQUE TOURISME & HANDICAP**



## **FACILITER LE CYCLOTOURISME : LA MARQUE ACCUEIL VÉLO**



Accueil Vélo, avec 7000 offres en France, est une marque nationale qui garantit un accueil et des services de qualité le long des itinéraires cyclables pour les cyclistes en itinérance.

Un établissement « Accueil Vélo » peut être :

[un hébergement](#) / [un loueur de cycles ou un réparateur de cycles](#) / [un restaurateur](#) / [un office de tourisme](#) / [un site touristique](#)

Accueil Vélo, c'est la garantie pour le cycliste d'un établissement :

- Situé à **moins de 5 km d'un itinéraire vélo**
- Disposant d'**équipements adaptés aux cyclistes** : abri vélo sécurisé, kit de réparation
- Avec un **accueil chaleureux** (informations pratiques, conseils, itinéraires, météo etc...)
- Qui fournit des **services dédiés aux voyageurs à vélo** : transfert de bagages, lessive et séchage, location et lavage vélo

**Que permet l'adhésion au Label Accueil Vélo ?**

- Améliorer votre visibilité auprès des touristes à vélo sur le terrain
- Présents sur [les différents supports France Vélo Tourisme](#) (moteur de recherche, cartes interactives) et sur les supports de communication de l'itinéraire
- Visibilité auprès des Tours Opérateurs spécialisés vélo
- Référencé dans les topoguides vélos

**Comment être labellisé Accueil Vélo ?**

Pour le Pas-de-Calais, l'ADT Pas-de-Calais Tourisme et en charge de l'accompagnement et de la labellisation des prestataires touristiques.

Pour toute information générale et pour la labellisation, vous pouvez contacter :

**Sophie BRISSAUD**

Route de la Trésorerie – 62126 WIMILLE

07 88 89 47 55

[sophiebrissaud@pas-de-calais.com](mailto:sophiebrissaud@pas-de-calais.com)

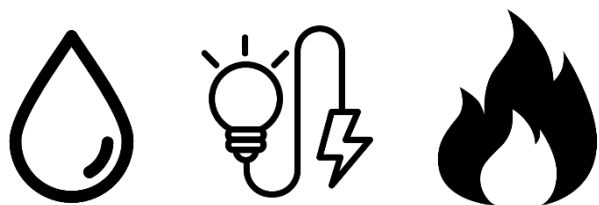
**TOUT SAVOIR SUR LA MARQUE ACCUEIL VÉLO**

# DÉVELOPPEMENT DURABLE & ÉCORESPONSABILITÉ

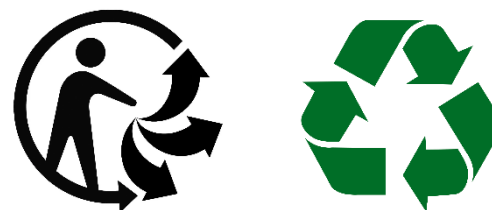
## **ADOPTER UNE DÉMARCHE DÉVELOPPEMENT DURABLE**

L'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT) définit le **tourisme durable** comme *“un tourisme qui tient pleinement compte de ses impacts économiques, sociaux et environnementaux actuels et futurs, en répondant aux besoins des visiteurs, des professionnels, de l'environnement et des communautés d'accueil”*.

Vous pouvez vous engager dans la voie d'un tourisme responsable, en intégrant les principes du développement durable **dans l'offre proposée à vos clients et en intégrant la stratégie de la destination qui vise à promouvoir un tourisme responsable et respectueux de l'environnement et des pratiques durables.**



**PENSER ÉCONOMIES DES RESSOURCES ET ÉNERGIES**



**PRATIQUER LE TRI SELECTIF ET LE RECYCLAGE**



**UTILISER DES PRODUITS ÉCORESPONSABLES ET DURABLES**

## UTILISATION RESPONSABLE DE L'EAU



L'eau est une ressource naturelle, dont nous comprenons la valeur et parfois la rareté ces dernières années, à travers des épisodes de sécheresse récurrents (pas seulement en périodes chaudes).

Il est de la responsabilité de chacun de mettre en place des habitudes et des gestes permettant de limiter le gaspillage et de préserver la disponibilité de la ressource.

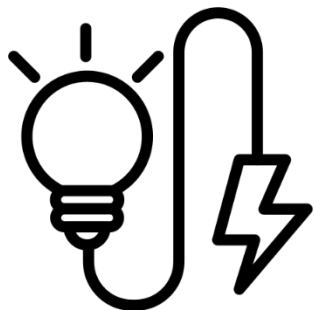
### LES GESTES RESPONSABLES EN TANT QUE PROPRIÉTAIRE

- Vérifier l'installation et le réseau afin de s'assurer de son intégrité et de son bon état (isolation, fuites,...)
- Installation de solutions permettant les économies :
  - *Chasse double débit*
  - *Mousseurs sur robinets de cuisine et salle de bain*
  - *Pommeaux économes pour les douches*
  - *Utilisation d'eau de récupération de pluie pour les sanitaires et machine à laver (si cuve installée)*
- Communication (démarche et consignes) auprès des clients :
  - *Dans le livret d'accueil de l'hébergement*
  - *Communication orale lors de la présentation des lieux*

### LES GESTES RESPONSABLES EN TANT QUE LOCATAIRE

- Préférer les douches aux bains
- Limiter volontairement le temps de douche
- Ne pas laisser couler l'eau pendant le brossage des dents
- Privilégier le lave-vaisselle à la vaisselle à la main
- Ne pas rincer les assiettes et couverts avant le lave-vaisselle
- Attendre que le lave-vaisselle soit rempli avant de le lancer
- Attendre que la machine à laver soit remplie avant de la lancer

## UTILISATION RESPONSABLE DE L'ÉLECTRICITÉ



L'électricité permet de nombreux comforts au sein d'un hébergement. Il convient néanmoins d'être vigilant sur les conditions de consommation de cette ressource, tant au regard de son coût que de sa production.

Il est de la responsabilité de chacun de mettre en place des habitudes et des gestes permettant un usage responsable et de préserver la disponibilité de l'énergie.

### LES GESTES RESPONSABLES EN TANT QUE PROPRIÉTAIRE

- Je choisis mes équipements électroménagers :
  - Étiquette classe A pour la consommation d'énergie
  - Modes d'emplois laissés à disposition des locataires
  - Pour la cuisson, préférer l'induction à la vitrocéramique
- Équipements électriques / électroniques divers :
  - Installer des multiprises à interrupteur afin de ne pas laisser les équipements en veille
  - Mettre des détecteurs de mouvements pour les éclairages d'extérieur ou lieux de passage
  - Installer des ampoules basse consommation dans l'hébergement

### LES GESTES RESPONSABLES EN TANT QUE LOCATAIRE

- Éclairage :
  - Éteindre les éclairages des pièces où l'on ne se trouve pas
  - Éteindre les éclairages lors de ses absences de l'hébergement
  - Ne pas laisser les équipements en veille lorsque cela n'est pas nécessaire
  - Sélectionner les programmes économes pour le lave-linge et le lave-vaisselle

## UTILISATION RESPONSABLE DU GAZ ET DU CHAUFFAGE



Le gaz est une ressource naturelle, dont la valeur est parfois justifiée par sa disponibilité ces dernières années, dans un contexte énergétique mondial complexe.

Il est de la responsabilité de chacun de mettre en place des habitudes et des gestes permettant de limiter le gaspillage et de préserver la disponibilité de la ressource.

### LES GESTES RESPONSABLES EN TANT QUE PROPRIÉTAIRE

- Veiller à la bonne isolation de l'hébergement
- Veiller à la bonne santé de la chaudière et/ou du système de chauffage, éventuellement penser à un renouvellement de l'équipement
- Installation d'un système de verrouillage et de contrôle à distance des radiateurs et/ou de la clim inversée
- Communiquer auprès des locataires sur votre programmation et sur les préconisations officielles relatives aux températures afin de poser un cadre sur la régulation
- Mettre des éléments de confort à disposition :
  - *Plaids*
  - *Couvertures supplémentaires*

### LES GESTES RESPONSABLES EN TANT QUE LOCATAIRE

- Veiller à un usage non abusif des moyens de chauffage
  - *Faire attention aux températures préconisées*
  - *Ne pas chauffer lors de ses absences*
  - *Fermer les fenêtres lorsque le chauffage fonctionne*
- Fermer les volets et/ou rideaux afin d'éviter les déperditions de chaleur
- Se couvrir davantage en intérieur : porter un pull, utiliser un plaid,...

# PRATIQUER LE TRI SÉLECTIF ET LE RECYCLAGE DES DÉCHETS

## GÉRER LES DÉCHETS DE FAÇON RESPONSABLE

La communauté d'Agglomération de Lens Liévin, actrice du développement durable, a notamment en charge la réduction, la collecte, le tri et la valorisation des déchets. Pour les réduire et limiter le prélèvement des matières premières dans la nature, l'un des moyens les plus simples est le geste de tri, acte citoyen essentiel à notre planète. Un bon recyclage dépend de la qualité de notre geste et de la compréhension des règles.



**RETROUVEZ LE GUIDE DES DÉCHETS DE LA CALL PAR ICI !**



**METTRE DES BACS À DISPOSITION**  
Afin que vos clients puissent trier au mieux les déchets lors de leur séjour, nous vous conseillons de mettre à disposition des poubelles ou bacs identifiés (avec si possible les couleurs du système de tri local)

**ALLER PLUS LOIN : LE COMPOSTAGE**  
Si vous le pouvez, proposer à vos clients de participer au compostage des déchets alimentaires si vous avez lancé la démarche chez vous ! Il suffit de mettre à disposition un seau à compost, qui rejoindra votre bac à compost une fois rempli.

## UTILISER ET PROPOSER DES PRODUITS ÉCORESPONSABLES



La notion de durabilité se trouve aussi dans les produits utilisés pour l'entretien de l'hébergement et du linge de lit, ainsi que ceux laissés à disposition des locataires.

Vous pouvez choisir des produits labellisés qui vous assurent du respect de l'environnement, à travers le choix de principes actifs non nocifs et biodégradables. Le choix de contenants recyclables ou recyclés fait aussi parti des gestes faciles à adopter au quotidien,



### DES LABELS ÉCORESPONSABLES

Il s'agit de labels qui visent à assurer des conditions suivantes :

- *Produits fiables testés et contrôlés par des organismes indépendants*
- *Produits écologiques qui réduisent leur empreinte environnementale tout au long de leur cycle de vie*
- *Produits performants et garantis par des tests d'efficacité et de qualité*



### DES CONDITIONNEMENTS DURABLES

Ces produits permettent un impact moindre sur l'environnement, par l'utilisation plus vertueuse de matériaux :

- Gestion des déchets à travers un tri sélectif facilité et des matériaux valorisés
- Nouvelle vie après utilisation, avec des matériaux valorisés pour la fabrication de nouveaux produits





## LIMITER LES PRODUITS À USAGE UNIQUE



Les objets à usage unique peuvent être facilement remplacés par des produits plus durables et générant des quantités de déchets bien moins importantes?

Le coût des produits écoresponsables, qui semble plus important à l'achat est vite contrebalancé par la durée de vie plus longue et donc par un investissement finalement plus rentable

### DES EXEMPLES « ÉVIDENTS » D'USAGE DURABLE

Il s'agit de produits que l'on retrouve au quotidien dans les hébergements pour des tâches ménagères ou du rangement, et qui ont souvent été utilisés par bon sens jusqu'à il n'y a pas si longtemps...

- *Le papier essuie-tout peut être remplacé par des torchons et essuie-mains en tissus lavables et réutilisables*
- *Les éponges esthétiques jetables peuvent être remplacées par des éponges lavable et réutilisables*
- *Contenants en verre : peuvent être utilisés pour proposer et conserver des condiments et denrées alimentaires, plutôt que les rangements et conditionnements en plastique*

