



© L.Pascale-Drôme Attractivité



# Hôtellerie

## DEFINITION

Un hôtel est un **établissement commercial d'hébergement** offrant des **chambres ou des appartements meublés** en location à une **clientèle** qui effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois, mais **qui, sauf exception, n'y élit pas domicile**.

La location de la chambre s'effectue au forfait et comprend l'entretien quotidien des lits, de la chambre et la fourniture du linge de toilette. Cet élément est caractéristique de la définition de l'hôtellerie et la différencie d'autres catégories d'hébergements (résidence de tourisme, meublé de tourisme...)

En complément, dans la majorité des cas, il propose le service du **petit-déjeuner** sous forme de prestation payante en supplément du prix de la chambre.

Un hôtel peut offrir plusieurs d'autres services à la clientèle, tels le room service, la restauration, l'usage d'équipements comme un spa, un sauna, une piscine, une salle de sports, la location de salles de réunion...

Il est exploité toute l'année en permanence ou seulement pendant une ou plusieurs saisons. Il est dit « hôtel saisonnier » lorsque sa durée d'ouverture n'excède pas neuf mois par an en une ou plusieurs périodes (article D. 311-4 du Code du tourisme).

**Seuls les hôtels classés peuvent prétendre à l'appellation « Hôtels de tourisme ».**

## OBLIGATIONS & REGLEMENTATIONS

### ➤ Aspect juridique

L'activité d'hôtellerie est une activité commerciale qui nécessite une immatriculation au registre du commerce et des sociétés, sauf le cas particulier des commerçants autoentrepreneurs qui bénéficient d'une dispense d'immatriculation.

Les structures d'exploitation d'un hôtel étant nombreuses : entreprise individuelle commerciale ou société de forme commerciale (société à responsabilité limitée, société anonyme, société par actions simplifiées...), l'appel à un expert juridique (CCI, notaire, ...) est conseillé afin de déterminer la structure la mieux adaptée à chaque situation.

Les entreprises concernées doivent déclarer leur début d'activité, leurs principales modifications et leur cessation d'activité auprès du centre de formalités des entreprises géré par la chambre de commerce et d'industrie territorialement compétente.

### ➤ Sécurité et normes incendie

Les normes de prévention contre l'incendie s'appliquent aux établissements à créer (construction, rénovation, réhabilitation) et à ceux existants classés petits hôtels (moins de 100 personnes). L'ensemble des hôtels (y compris ceux accueillant plus de 100 personnes) sont bien sûr concernés par les normes relatives à la sécurité incendie. Les critères varient énormément en fonction de la configuration, de la capacité d'accueil et de la localisation des établissements.

Une consigne en cas d'incendie dans chaque chambre doit toujours être affichée. Elle doit être rédigée en français et dans les langues étrangères selon l'origine du public reçu habituellement dans l'établissement. Il faut aussi afficher dans chaque chambre un plan sommaire de repérage par rapport aux dégagements à utiliser en cas d'incendie. En pratique, ces informations sont accrochées au dos des portes.

En savoir plus : [www.preventionniste.com](http://www.preventionniste.com) ou [www.sitesecurite.com](http://www.sitesecurite.com)

## AGENCE D'ATTRACTIVITE - Pro

### Hôtellerie

- [Définition](#)
- [Obligations & Réglementations](#)
  - [Régime social](#)
  - [Fiscalité](#)
  - [Classement](#)
- [Chaînes / Démarches qualité](#)
  - [Chiffres-clés](#)
- [Promotion et commercialisation](#)
  - [Chèques-Vacances](#)
  - [Textes de références](#)
  - [Quelques adresses](#)

### Contact :

Françoise ALAZARD

04 75 82 19 37

[falazard@drome-attractivite.com](mailto:falazard@drome-attractivite.com)

[pro.drome-attractivite.com](http://pro.drome-attractivite.com)

Note d'information et de vulgarisation réalisée par l'Agence de Développement Touristique

Août 2024

Les informations contenues dans ce document ne se substituent pas aux textes et à la documentation officielle en vigueur.

## ➤ **Accessibilité**

Dans le cadre d'établissement recevant du public, les règles d'accessibilité aux personnes handicapées doivent être appliquées et respectées.

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, pose le principe de l'accessibilité de toute personne, quel que soit son handicap, au cadre bâti. Pour ce faire, les établissements recevant du public (ERP) existants doivent répondre à ses exigences depuis le 1er janvier 2015.

### **En savoir plus :**

Fiche Pratique Accessibilité des ERP - [Ici](#)

Ministère de la Transition écologique et solidaire : [L'accessibilité des établissements recevant du public - ERP](#)

## ➤ **Informations aux clients**

Les établissements classés hôtels de tourisme doivent obligatoirement apposer sur leur façade un panneau selon un modèle établi par Atout France et homologué par arrêté du ministre chargé du tourisme (Code du tourisme - Article D311-9).

## ➤ **Affichages obligatoires**

Un arrêté publié du 18 décembre 2015 a réduit l'ensemble des obligations d'affichage dans les hôtels.

- **Dans la chambre**, l'affichage du prix de la nuitée n'est plus obligatoire. Le client doit seulement être informé de l'ensemble des prix et des prestations fournies accessoirement aux nuitées, et des modalités de consultation de ces informations de manière claire, lisible et visible. Concrètement, cette information se fait, le plus souvent au moyen d'un livret d'accueil présentant l'ensemble des services et tarifs de l'hôtel mis à disposition dans la chambre. L'existence et la mise à disposition à la clientèle de ce guide sont intégrées dans les critères de classement des hôtels de tourisme selon le référentiel Atout France.
- **A l'extérieur de l'établissement**, à proximité de l'entrée principale du public sont affichés, de manière claire, lisible et à jour :
  - le prix pratiqué pour la prochaine nuitée en chambre double, ou le prix maximum pratiqué pour une nuitée en chambre double pendant une période au choix incluant la prochaine nuitée ; si ces prestations ne sont pas commercialisées, le prix de la prestation d'hébergement la plus couramment pratiquée, assortie de sa durée, est retenu ;
  - l'information selon laquelle un petit-déjeuner est servi ou non dans l'établissement, celle selon laquelle une connexion à l'internet est accessible ou non depuis les chambres et, le cas échéant, si ces prestations sont comprises ou non dans le prix de la prestation d'hébergement ;
  - les modalités selon lesquelles le consommateur peut accéder à l'information sur les prix de l'ensemble des autres prestations commercialisées.

- **Au lieu de réception de la clientèle**, sont affichées, de manière visible et lisible :

- l'ensemble des informations prévues ci-dessus ;

- l'indication des heures d'arrivée et de départ et, le cas échéant, des suppléments appliqués en cas de départs tardifs.

En outre, l'information sur les prix de l'ensemble des autres prestations commercialisées y est accessible.

Dans la salle à manger ou au bar, l'affichage des boissons et denrées offertes à la vente est obligatoire. Les prix des communications téléphoniques doivent être portés à la connaissance de la clientèle.

## ➤ **Règles de sécurité**

**Dans chaque chambre**, une consigne d'incendie et un plan sommaire de repérage par rapport aux dégagements à utiliser en cas d'incendie doivent être affichés, en français et dans les langues étrangères, compte tenu de l'origine du public reçu habituellement dans l'établissement.

**À chaque étage**, doivent être affichés :

- Un plan d'orientation simplifié près de l'accès aux escaliers,
- Un fléchage des dégagements vers la sortie,
- Une signalisation des sorties de secours.

## ➤ **Fiche de police**

Tous les exploitants d'hébergements touristiques (hôtel, village et maison familiale de vacances, résidence et village résidentiel de tourisme, meublé de tourisme, chambre d'hôtes, terrain de camping, etc.) doivent faire remplir par leur clientèle étrangère une fiche individuelle de police. Les particuliers qui louent un logement meublé aux vacanciers sont aussi concernés. Seules les personnes louant des locaux nus (non meublés) ne sont pas concernées par cette obligation réglementaire.

La fiche individuelle de police, rédigée en français et en anglais, doit obligatoirement être remplie et signée par tout touriste de nationalité étrangère, y compris par un ressortissant de l'Union Européenne, dès son arrivée dans l'établissement touristique.

Les touristes voyageant en groupe ou en voyage organisé sont également concernés.

La fiche d'hôtel doit contenir les données personnelles suivantes : nom et prénoms, date et lieu de naissance, nationalité, domicile habituel, numéro de téléphone mobile et adresse électronique, dates d'arrivée au sein de l'établissement et de départ prévue.

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

Alors que jusqu'en octobre 2015 l'exploitant devait remettre la fiche d'hôtel chaque jour aux autorités de police, sa transmission automatique n'est plus obligatoire : elle doit être conservée par le professionnel pendant 6 mois et transmise aux services de police ou de gendarmerie uniquement à leur demande.

Un modèle de fiche d'hôtel est disponible en ligne. Lien : [Décret n°2015-1002 - Art.6 \(V\)](#)

## ➤ **Taxe de séjour**

Si l'hôtel est situé dans une Communauté d'Agglomération / de Communes qui a institué la taxe de séjour, celle-ci doit être perçue par le propriétaire et reversée au Trésor Public dont dépend la collectivité. C'est une délibération du conseil communautaire qui en fixe les modalités : période de perception (fixation des dates de la saison touristique), nature des hébergements et tarifs établis conformément à la législation en vigueur en la matière.

Dans le cas d'une taxe de séjour perçue au réel, la somme due par le client est à facturer de façon détaillée. Elle ne doit pas être comprise dans le prix de la prestation fixé par l'exploitant. Le tarif applicable doit être affiché à la réception.

Les établissements classés sont soumis à un barème fixe, dû par jour et par personnes de plus de 18 ans. Pour les hôtels non classés, son montant est calculé à partir d'un pourcentage variant de 1 à 5 %, du prix d'une nuitée (Prix de la chambre ramené au prix par personne x le pourcentage fixé par la collectivité)

### ➤ **Diffusion de musique**

Pour obtenir le droit de diffuser de la musique, il est nécessaire, avant l'ouverture de l'établissement, de demander le droit d'utiliser le répertoire de la société des auteurs, compositeurs et diffuseurs de musique (SACEM) Un contrat est alors envoyé par la SACEM. S'il est retourné, signé, l'établissement a l'autorisation d'utiliser toutes les œuvres du répertoire, français et international, gérées par la SACEM, sous réserve du paiement d'une redevance forfaitaire annuelle.

A noter :

- ce droit est renouvelé annuellement par tacite reconduction. En cas de changement des conditions d'exploitation, il conviendra de contacter la SACEM.

- la SACEM est également chargée par la Spré (Société pour la perception de la rémunération équitable) de collecter la rémunération équitable due aux artistes interprètes et producteurs pour l'utilisation de musique enregistrée.

**2 redevances dues** : une au titre de la SACEM pour les droits d'auteur et une au titre de la Spré pour la rémunération équitable.

### ➤ **Redevance télévisuelle**

Le paiement de cette taxe est obligatoire et varie en fonction du nombre de postes de télévision dont dispose l'établissement.

### ➤ **Vente de boissons alcooliques**

Le cas échéant, il sera nécessaire d'être titulaire d'une licence de débit de boissons ou de restaurant. Les conditions d'installation et la réglementation à respecter varient selon la catégorie de la licence de débit de boissons à consommer sur place.

Pour plus d'informations, contact : UMIH Drôme – Tél 04 75 43 35 33 - [umih.26@wanadoo.fr](mailto:umih.26@wanadoo.fr)

### ➤ **Facturation**

Obligation de remettre une note au client, établie en 2 exemplaires (l'original est remis au consommateur), avec les mentions suivantes : date, nom et adresse du camping, nom du client, date et lieu d'exécution de la prestation, décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit fourni ou rendu, somme à payer hors taxes et TTC.

### ➤ **Responsabilité de l'hôtelier**

Les hôteliers répondent, comme dépositaires, des vêtements, bagages et objets divers de leurs clients. Ils sont donc responsables de leur éventuel vol ou endommagement, que le vol ait été commis ou que le dommage ait été causé par leurs préposés ou par des tiers allant et venant dans l'hôtel.

### ➤ **Sécurité des piscines**

Les piscines privées à usage collectif ne sont pas soumises à l'obligation de surveillance, sauf si un enseignement d'activités aquatiques y est dispensé (apprentissage de la natation, cours d'aquagym, etc.). Elles doivent cependant être conformes aux normes sécuritaires en vigueur.

Depuis le 1er janvier 2004, les piscines privées à usage individuel ou collectif de plein air, dont le bassin est enterré ou semi-enterré, doivent être pourvues d'un dispositif de sécurité normalisé contre les noyades (barrière, alarme, couverture ou abri).

([Articles R. 128-1 et R. 128-2 du code de la construction et de l'habitation](#))

Règles sanitaires concernant la qualité de l'eau :

Les piscines qui ne sont pas réservées à l'usage personnel d'une famille doivent faire l'objet d'un contrôle sanitaire conformément à la réglementation prévue par le [Code de la santé publique aux articles L.1332-1 à L.1332-4 et D.1332-1 à D.1332-15](#).

Il est assuré par les services santé-environnement des DDASS ou par un laboratoire agréé par le ministère de la santé. Les résultats des analyses et les conclusions sanitaires doivent être affichés dans l'établissement de manière visible pour les usagers.

### ➤ **Sécurité des aires de jeux**

Les équipements d'aires collectives de jeux doivent répondre aux exigences de sécurité définies dans le [Décret n°94-699 du 14 août 1994](#)

Définition d'un équipement d'aires de jeux : Matériels et ensemble de matériels destinés à être utilisés par des enfants à des fins de jeu, quel que soit le lieu de leur implantation. Pour toute info complémentaire : [Réglementation aires de jeux - DGCCRF](#).

**Attention** : Il est strictement interdit d'insérer dans les contrats des clauses excluant ou limitant la responsabilité du professionnel en cas d'accident pouvant survenir aux enfants fréquentant les aires de jeux, sans réserver le cas d'un défaut d'entretien lui étant imputable.

## **REGIME SOCIAL**

Les personnes non salariées qui exercent une activité d'hôtellerie doivent être affiliées au régime social des indépendants (RSI). À ce titre, elles doivent acquitter des cotisations pour les différentes branches sociales assurance maladie, assurance vieillesse, allocations familiales...) et bénéficient des prestations correspondantes.

Les salariés employés dans le cadre d'entreprises qui exercent une activité d'hôtellerie sont affiliés au régime général de la sécurité sociale et relèvent de la convention collective nationale du 30 avril 1997 des hôtels, cafés, restaurants (HCR).

**Administrations compétentes** : Régime social des indépendants ; URSSAF ; Direction départementale du travail, de l'emploi, et de la formation professionnelle.

## FISCALITE

### ➤ Imposition des bénéfices

Sur le plan fiscal, les entreprises qui exploitent un hôtel relèvent d'un régime d'imposition des bénéfices commerciaux soit au titre de l'impôt sur le revenu, soit au titre de l'impôt sur les sociétés.

Dans le cadre du régime de l'impôt sur le revenu, les entreprises peuvent relever :

- soit du régime des microentreprises,
- soit d'un régime réel d'imposition des bénéfices commerciaux, de plein droit ou par option, avec la tenue d'une comptabilité en partie double permettant de déterminer le résultat réel de l'activité exercée.

### ➤ TVA

Les prestataires hôteliers exercent une activité qui relève la plupart du temps du régime général de la TVA. À ce titre, ils doivent en principe facturer la TVA au taux réduit de 10 % sur les prestations d'hébergement. Le taux réduit de TVA de 10 % s'applique également à l'ensemble des prestations de restauration (sauf le service de boissons alcoolisées qui reste soumis au taux normal de 20 %). Le régime particulier de TVA pour les prestations de pension ou de demi-pension avec l'application du taux réduit de 10 % sur les trois quarts du prix et l'application du taux normal de 20 % pour le quart restant est désormais caduc.

### ➤ Contribution économique territoriale (remplaçant la taxe professionnelle)

L'activité d'hôtellerie est soumise au paiement de la contribution économique territoriale (remplaçant la taxe professionnelle) selon les règles de droit commun avec un calcul de l'impôt selon l'importance de la valeur locative des immeubles utilisés, la valeur ajoutée réalisée par chaque entreprise et le montant des taux votés par les différentes collectivités territoriales. Toutefois, il n'est jamais redevable de cette cotisation l'année de création de son entreprise. L'entrepreneur est également dispensé du paiement de cette taxe (CFE), s'il bénéficie d'une mesure d'exonération au titre de son activité ou d'une implantation dans certaines zones géographiques.

## CLASSEMENT

Un hôtel peut être classé en cinq catégories exprimées par un nombre d'étoiles croissant allant de **1 à 5 étoiles**, selon le niveau de confort des équipements, des aménagements et des prestations. Le **classement est volontaire** et répond à une procédure définie avec précision et basée sur une visite effectuée par un organisme de contrôle accrédité. **Il est valable 5 ans**, période à l'issue de laquelle l'établissement doit renouveler la demande de classement selon la même procédure.

### Avantages

- ⇒ **4 objectifs forts** pour une politique nationale d'amélioration de la qualité de l'offre :
  - Améliorer la qualité de notre offre d'hébergement grâce à un classement plus exigeant, introduisant des critères de qualité de service et des visites de contrôle tous les 5 ans.
  - Redonner du sens aux étoiles en proposant des repères plus fiables aux clientèles touristiques nationales et internationales.
  - Permettre à la destination France d'être plus compétitive sur la scène internationale, en créant notamment une 5<sup>ème</sup> étoile, distinction pratiquée dans les autres grandes destinations touristiques.
  - Perception de la taxe de séjour à un tarif fixe, déterminé annuellement par la collectivité.

L'attribution des étoiles est effectuée selon plus de 200 critères portant sur les équipements, les services offerts aux clients, l'accessibilité aux personnes handicapées et le développement durable. **Les étapes à suivre pour l'obtention du classement :**

- L'exploitant doit créer son compte sur : [Créer un compte](#). Il a à sa disposition sur ce site, l'ensemble des documents afin de réaliser dans un 1er temps, une autoévaluation de son établissement et ainsi d'apporter les mesures correctives afin d'atteindre le niveau de classement qu'il souhaite demander.
- L'exploitant remplit en ligne le document autodiagnostic qui permet de préparer la visite de contrôle. Il commande la visite de contrôle auprès d'un organisme évaluateur. Cet organisme évaluateur de type devra être accrédité pour le contrôle des hôtels par le Comité Français d'Accréditation (COFRAC), ou par tout autre organisme européen équivalent (article L.311-6 du code du tourisme), lien : [Organismes de contrôle](#).
- L'organisme évaluateur, à la suite de la visite de l'établissement, dispose d'un délai de quinze jours pour remettre le certificat de visite (sous la forme numérique).
- L'exploitant doit transmettre par voie électronique sa demande accompagnée du certificat de visite à Atout France.
- Après examen du dossier de demande de classement, et sous réserve de la conformité de la demande aux dispositions réglementaires applicables, Atout France doit, dans le mois qui suit la réception du dossier complet, prendre la décision de classement dans la catégorie pour laquelle l'organisme évaluateur a émis un avis favorable. L'établissement est alors automatiquement publié sur le site officiel du classement des hébergements : [Liste](#)

Les établissements ayant obtenu la décision de classement par Atout France doivent afficher leur panneau correspondant aux étoiles obtenues. Les exploitants peuvent aussi communiquer avec le visuel du panneau de classement sur tout support de communication de leur choix (brochure commerciale, cartes de visite, ...)

L'affichage du panneau par un hébergement est **obligatoire**. Il indique qu'il a été inspecté par un organisme de contrôle accrédité et qu'il est classé par Atout France. Il précise l'année d'attribution des étoiles (qui sont valables 5 ans).

En savoir plus : [Panneaux de classement](#)

### Changement d'exploitant, 2 cas sont possibles :

1 - Changement d'exploitant sans interruption de l'activité. La décision de classement est transmissible et perdue jusqu'à son échéance. Le nouvel exploitant signale à Atout France par mail à l'adresse [classement@atout-france.fr](mailto:classement@atout-france.fr) qu'il a repris la gestion de l'établissement classé.

2. Changement d'exploitant avec interruption de l'activité. La décision de classement perdue jusqu'à son échéance si l'interruption d'activité est inférieure à 6 mois.

En cas d'interruption d'activité supérieure à 6 mois, Atout France procède à la dé-publication de l'établissement de la liste des hébergements classés. La réintégration sur la liste est effectuée après reprise de l'activité. Lors de la réouverture de l'établissement, le nouvel exploitant est incité à évaluer sa pratique professionnelle pour s'assurer que la catégorie d'étoiles reste au même niveau que celle obtenue initialement. L'interruption d'activité ne suspend pas le délai de validité de la décision initiale de classement. Le nouvel exploitant demande un nouveau classement si la durée des 5 ans a expiré.

Infos détaillées sur le site suivant : <https://www.classement.atout-france.fr/la-demarche-de-classement>

Et sur la fiche pratique : [Le classement des hébergements](#)

## CHAINES / DEMARCHES QUALITE

Dans l'hôtellerie, une distinction est à faire entre les hôtels indépendants et les chaînes :

- **Les hôtels indépendants** sont des entreprises juridiquement et économiquement autonomes, souvent familiales. Ils représentent 59% du parc hôtelier français.
- **Les chaînes** sont constituées par des professionnels, regroupés afin d'améliorer la commercialisation de leurs établissements. Il existe deux sortes de chaînes :
- **Les chaînes volontaires** constituées par des établissements traditionnels indépendants qui se regroupent pour faciliter leur commercialisation (Logis, Relais et châteaux...). Le principal avantage de l'adhésion à ce type de chaîne est de bénéficier d'une centrale de réservation et d'apparaître dans le guide de cette dernière. Ces établissements répondent à des critères communs et précis de confort, concernant les équipements et les services. Ces chaînes s'adressaient, à l'origine, à des professionnels soucieux d'augmenter leur volume d'affaires et voulant adhérer à des réseaux commerciaux souples. Cependant, depuis quelques années, elles s'apparentent à de véritables franchises tout aussi performantes que celles des chaînes intégrées. Quelques chiffres : 23 enseignes recensées, 27,8 % des hôtels classés et non classés français / 25 % des chambres.
- **Les chaînes intégrées**, dont les hôtels sont exploités par un groupe hôtelier ou par un franchisé (Le Méridien, Mercure, Accor...) Le client est certain d'y trouver, d'une région à une autre, des prestations semblables et un même niveau d'équipement. Quelques chiffres : 92 chaînes intégrées recensées, 17 % des hôtels français / 40 % des chambres.

### Les démarches qualité environnementale

Ces démarches constituent une garantie de qualité permettant de mettre en avant les mesures environnementales mises en place sur un établissement. Elles s'appuient sur le respect d'un cahier des charges spécifique rigoureusement contrôlé par un organisme habilité.

Les labels environnementaux existants sont :



**L'écolabel européen** : créé en 1992, est le seul label écologique officiel européen utilisable dans tous les pays membres de l'Union Européenne. Il est délivré, en France, par AFNOR Certification, organisme certificateur indépendant. C'est une marque volontaire de certification de produits et services.

Pour plus d'informations : <https://www.ecolabels.fr/trouver-un-produit-ou-service-ecolabellise/tourisme/>



**La Clef Verte** : label volontaire attribué chaque année par un jury indépendant à l'ensemble du secteur de l'hébergement touristique écologique : hôtels, campings, gîtes, chambres d'hôtes, résidences de tourisme, auberges de jeunesse, restaurants. Pour plus d'informations : <https://www.laclefverte.org/>



**Le Green Globe** : dont les exigences portent sur toutes les thématiques du développement durable, pas seulement l'environnement. C'est une certification internationale puisqu'elle est accessible dans tous les pays du monde. Pour plus d'informations : <https://greenglobe.com/#>

### Autres démarches



**Accueil Vélo** : En complément, une thématique de l'hébergement peut être envisagée en fonction de sa localisation géographique et des affinités personnelles de l'exploitant (Accueil Vélo sur l'itinéraire ViaRhôna ou sur les itinéraires Bons Plans de la Drôme par exemple) - Lien : [Fiche pratique Accueil Vélo](#)



**Tourisme & Handicap** : La marque d'Etat Tourisme & Handicap est une réponse à la demande des personnes en situation de handicap qui veulent pouvoir choisir leurs vacances et leurs loisirs en toute liberté. En savoir plus : [Lci](#)

## CHIFFRES-CLES

Vous pouvez à tout moment vous rendre sur le site de l'observatoire du tourisme de la Drôme afin d'accéder aux données statistiques du tourisme dans le département.

Lien : [Espace Pro - Observatoire du tourisme](#)

## PROMOTION & COMMERCIALISATION

Pour connaître les outils proposés par l'Agence d'Attractivité de la Drôme et bénéficier de conseils pour mieux valoriser un hôtel ou une offre spécifique attachée à celui-ci, retrouvez tous nos conseils sur notre Espace Pro :

Quelques liens : [Drôme C'est Ma Nature](#) et [Conseils promotion & communication](#)

Elle propose, aux prestataires touristiques – Hébergeurs et gestionnaires d'activités ou de sites, des **outils de gestion des réservations en ligne** : **Open Expériences®** (Open System® et Addock) permettant de gérer un planning, de mettre en ligne leurs **disponibilités** et de proposer **la réservation et le paiement en ligne**. Pour certains prestataires disposant déjà d'un système de réservation en interne, sans double saisie de planning, il existe des passerelles possibles (ex : ReservIT, Avail Pro pour l'hôtellerie, Web Camp, Thelis, CToutVert pour les campings, Itea pour Gîtes de France).

N'hésitez pas à vous renseigner auprès de Sylvie LOPEZ – Tél 04 75 82 19 31 – E-Mail : [slopez@drome-attractivite.com](mailto:slopez@drome-attractivite.com)

Pour en savoir plus : [Aide à la commercialisation](#)

## CHEQUES-VACANCES ANCV

Comment accepter les chèques-vacances ? Pourquoi ?

Pour tout savoir : [Le chèque-vacances](#)

## TEXTES DE REFERENCES

- ✓ Code du Tourisme : Article L.311-6, Articles D.311-4 à D.311-11.
- ✓ Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme (publié au JORF du 27 décembre 2009) modifié par arrêté du 7 mai 2012, version consolidée au 01 avril 2016.
- ✓ Arrêté du 19 février 2010 relatif au panneau des hôtels de tourisme (JO du 24 février 2010).
- ✓ Arrêté du 18 décembre 2015 relatif à la publicité des prix des hébergements touristiques marchands, autres que les meublés de tourisme et les établissements hôteliers de plein air.
- ✓ Décret n°94-699 du 14 août 1994 concernant les aires de jeux.
- ✓ Code de la construction et de l'habitation : Articles R.128-1 et R.128-2.
- ✓ Code de la santé publique : Articles L.1332-1 à L.1332-4 et D.1332-1 à D.1332-15
- ✓ Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile : Décret n°2015-1002 du 18 août 2015 – Art. 6 (V) - Article R.611-42.
- ✓ Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.
- ✓ Arrêté du 24 juillet 2006 portant approbation de diverses dispositions complétant et modifiant le règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (petits hôtels).
- ✓ Code de Commerce : Articles L.123-1 et suivants et Articles R.123-1 et suivants.
- ✓ Convention collective nationale du 30 avril 1997 des hôtels, cafés, restaurants (HCR).

## QUELQUES ADRESSES

**UMIH (Union des Métiers et des Industries Hôtelières)** – Organisme représentant les propriétaires et les exploitants d'hôtels  
22 Rue d'Anjou – 75008 Paris – Tél. 01 44 94 19 94 – Site internet : [www.umih.fr](http://www.umih.fr)

### UMIH Drôme

8 Rue Baudin – 26000 Valence – Tél. 04 75 43 35 33 – E-Mail : [umih.26@wanadoo.fr](mailto:umih.26@wanadoo.fr)

Edmond ABOUZEID – Président général // Nathalie LAMBERT – Responsable administrative

