

FICHE CONSEIL

FEVRIER 2016

Porteur de projet touristique Côte-d'Or Tourisme



JE VEUX CREER OU REPENDRE UN HOTEL

L'hôtel est un établissement commercial qui met à la disposition d'une clientèle de passage ou à une clientèle qui effectue un séjour à la journée, à la semaine ou au mois mais qui n'y élit pas domicile, des chambres meublées pour un prix journalier.

Il comporte en général de nombreux services, comme la restauration, piscine, spa ou salle de conférence. Il est exploité toute l'année en permanence ou de façon saisonnière.

Selon le degré de confort et les services annexes, le mot hôtel recouvre une large offre allant de la simple cabine-lit (ou hôtel-capsule) minimaliste, fréquente au Japon, au complexe hôtelier de style resort, regroupant des prestations aussi diverses que le coucher, la restauration, les activités - séminaires ou loisirs- (salle de conférence, service touristique, exposition d'artisanat, auditorium, piscine, golf, tennis, etc).

Voici donc quelques conseils pour réussir votre projet.

SOMMAIRE

1/ Le classement tourisme

- ◆ Qu'est-ce que le classement tourisme ?
- ◆ Les étapes de la démarche de classement

2/ Les démarches réglementaires : avant l'ouverture

- ◆ Les conditions de moralité
- ◆ La déclaration préalable d'ouverture d'un hôtel
- ◆ Les assurances
- ◆ La sécurité
- ◆ L'accessibilité

3/ Les démarches réglementaires : pendant l'exploitation

- ◆ Droit du travail
- ◆ L'hygiène
- ◆ Les prix
- ◆ Les licences en cas de vente de boissons
- ◆ La responsabilité de l'hôtelier
- ◆ La clientèle étrangère

4/ La fiscalité

- ◆ La TVA
- ◆ Les impôts locaux
- ◆ Redevances et contributions diverses

5/ Promotion et communication



Avant de débiter votre projet, consultez la fiche conseil « *Mon projet touristique : Mode d'emploi* » dans la rubrique « Mode d'emploi » dans « Je suis porteur d'un projet touristique ».

1/ Le classement tourisme

▪ Qu'est-ce que le classement tourisme ?

Afin de garantir la qualité de son offre touristique, la France a modifié son système de classement officiel, avec la loi de développement et de modernisation des services touristiques du 22 juillet 2009. Ce classement, dit de tourisme, s'adapte mieux aux attentes des clients ainsi qu'aux pratiques internationales.

Le classement en hôtel de tourisme se fait toujours par étoiles, repère universel et garant d'une certaine qualité. Aujourd'hui, la gamme de classement s'établit de 1* à 5*.

Le classement est issu d'une démarche volontaire de la part de l'hôtelier. Attribué pour une durée de 5 ans, le contrôle de l'hôtel est effectué par des organismes de contrôles accrédités par le Cofrac. Il est complété par une visite mystère pour les classements en 4* et 5*. A la suite de ces 5 années, l'établissement doit être évalué de nouveau afin de conserver son classement. La visite d'évaluation est payante et à la charge du prestataire.

L'évaluation porte sur 3 grands axes :

- La qualité de confort des équipements
- La qualité des services proposés au client dans les établissements
- Les bonnes pratiques en matière de respect de l'environnement et de l'accueil des clientèles en situation de handicap

▪ Les étapes de la démarche de classement

La demande de classement s'effectue en ligne avec la création d'un compte personnel sur le site d'Atout France : www.classement.atout-france.fr. A partir de ce compte, les exploitants peuvent suivre l'évolution des étapes de leur classement.

L'obtention du classement se matérialise par une plaque, portant clairement la durée de validité du classement (5 ans). (Prix indicatif, environ 60€/panonceau)



2/ Les démarches réglementaires avant l'ouverture

▪ Les conditions de moralité

L'entrepreneur doit ne pas avoir été condamné à l'une des infractions mentionnées à l'article L121-8 du code de commerce ou pour crime.

▪ La déclaration préalable d'ouverture d'un hôtel

En premier lieu, tout établissement hôtelier doit faire l'objet d'une déclaration auprès de la préfecture du département du lieu d'implantation de l'immeuble avant l'ouverture de l'établissement.

Remarque : depuis le 1er janvier 2009, la création ou l'extension d'un hôtel de plus de 30 chambres (de plus de 50 en Île-de-France) n'est plus soumise à autorisation d'exploitation commerciale de la Commission Départementale d'Équipement Commercial (CDEC) de la préfecture.

Afin de faire fonctionner l'établissement, un certain nombre d'autorisations sont également nécessaires:

- **L'immatriculation au registre du commerce** : elle doit intervenir le plus tôt possible et au maximum 15 jours après l'ouverture.
- **La déclaration d'existence aux contributions indirectes**, qui doit être accomplie au plus tard 15 jours après l'ouverture de l'hôtel.
- **Les formalités sociales**, communes pour la plupart à tous les commerçants (déclarations d'embauche, assurances, retraites, URSSAF, ASSEDIC,...).

La plupart des formalités sont à accomplir dans le cas de l'ouverture ou de la reprise d'un établissement.

Ces différentes démarches peuvent être faites de façon groupées dans les Centres de formalités d'entreprises (CFE) des CCI.

▪ Les assurances

Les assurances sont indispensables dans le bon déroulement de l'activité professionnelle de l'hôtellerie. Elles garantissent la pérennité de votre outil de travail en cas de sinistres couverts et permettent d'éviter toutes pertes financières importantes. Il existe différents types d'assurances :

- **Les assurances de biens** : obligatoires pour les biens bâtis, elles comprennent la responsabilité civile. Les assurances de biens garantissent vos biens, qu'il s'agisse des immeubles, du matériel ou encore des véhicules, contre l'incendie, le vol, les dégâts des eaux, ...
- **Les assurances de personnes** : non obligatoires, elles vous permettent de vous protéger contre les aléas de la vie, c'est-à-dire en cas de maladie, d'incapacité temporaire ou permanente de travail ou lors d'un décès.

Les assurances plus spécifiques à l'hôtellerie :

Le contrat d'assurance décès invalidité

Il est obligatoire lorsqu'un emprunt est contracté en vue de l'achat d'un fonds de commerce. Pour octroyer cet emprunt, tout organisme financier exigera la souscription d'un contrat d'assurance décès invalidité. La garantie peut être souscrite auprès d'un assureur spécialisé ou non en assurance de personnes.

La garantie perte d'exploitation

Elle n'est pas obligatoire mais indispensable. Les assurances de biens peuvent aussi couvrir le risque de perte d'exploitation. Ainsi, en cas de sinistre, l'assuré percevra des capitaux lui permettant de faire face aux charges fixes, d'assurer le manque à gagner de chiffre d'affaires durant la remise en état de l'outil de travail.

Le contrat ALEA (Atteinte aux Liaisons, à l'Environnement et à l'Activité)

Apparenté à la garantie perte d'exploitation, ce contrat n'est pas obligatoire et couvre les risques tels que route coupée, grève des transports, marée noire qui peuvent compromettre la fréquentation de l'établissement et engendrer une baisse du chiffre d'affaires.

La garantie « homme clé »

Non obligatoire, il s'agit d'un contrat spécifique d'assurance de personnes contracté par une entreprise, la bénéficiaire, sur la tête de ses dirigeants/gérants ou certains collaborateurs (le chef de cuisine par exemple qui peut être une pièce maîtresse de l'établissement).

Cette assurance vise à compenser le préjudice que causerait le décès ou l'incapacité des assurés (dirigeants, chefs de cuisine...) par le versement d'une indemnité déterminée en fonction des pertes pécuniaires consécutives à la survenance du sinistre. Elle permet également d'assurer la poursuite de l'activité, la mise en place d'une nouvelle organisation, voire la cession et ce, en toute sérénité.

Le contrat de protection juridique

Ce contrat n'est pas obligatoire mais est utile au commerçant en cas de litige, contestation ou poursuite portant atteinte ou préjudice aux biens ou aux personnes. Les frais et honoraires d'avocats et d'huissiers seront alors couverts par l'assurance.

L'assurance décennale et « dommage ouvrage »

C'est une garantie obligatoire à souscrire dans le cas de constructions neuves ou d'extensions de bâtiments réalisées soi-même. Réalisées par un prestataire extérieur, l'assurance sera prise par celui-ci.

Il ne faut pas hésiter à demander un "bilan assurance personnalisé" auprès d'un professionnel. Ce service gratuit vous permettra de faire un point précis sur vos besoins en assurance compte tenu de votre situation personnelle et de souscrire ensuite les contrats adaptés.

▪ **La sécurité**

En tant qu'établissement recevant du public, les hôteliers doivent respecter des normes de sécurité très strictes, que ce soit pour la sécurité des clients ou celle du personnel.

La sécurité des clients

L'hôtel doit obligatoirement respecter les normes des E.R.P. (Etablissements Recevant du Public), qui concernent la capacité, l'aménagement, les matériaux, les issues, les éclairages, les installations électriques, les ascenseurs, les installations de chauffage et de cuisson, les installations de gaz, l'alarme et la lutte contre les incendies, entre autres.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter la fiche conseil sur les normes des établissements recevant du public - l'accessibilité.

S'il s'agit d'une reprise d'un établissement hôtelier, le repreneur doit exiger le procès-verbal de visite de la Commission de Sécurité qui devra dater de moins de 5 ans ; il vérifiera si l'ensemble des préconisations a été exécuté ou si des manquements graves demeurent.

Dans le cas de projets importants ou de préconisations lourdes, un bureau de contrôle (APAVE, SOCOTEC, VERITAS...) peut intervenir afin de vous aider à quatre niveaux :

- contrôles et vérifications
- diagnostic et préconisations
- appui-conseil
- suivi de la mise en œuvre

La commission de Sécurité

Présidée par le ministre de l'Intérieur, la Commission centrale de sécurité est appelée à donner son avis sur toutes les questions de sécurité relatives aux ERP (protection contre l'incendie, panique...).

À l'échelon départemental, une Commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité (CCDSA) est instituée par arrêté préfectoral ([décret du 8 mars 1995 modifié](#)) et présidée par le Préfet. Organe technique d'étude, de contrôle et d'information, la CCDSA assiste le préfet et les maires dans l'application des mesures de police et de surveillance de nature à assurer la protection contre l'incendie et la panique dans les établissements.

À ce titre, les CCDSA sont chargées :

- d'examiner les projets de construction, d'extension, d'aménagement et de transformation des établissements, qu'ils soient ou non subordonnés à la délivrance d'un permis de construire ;
- de donner leur avis sur la délivrance de l'autorisation d'ouverture des établissements, en procédant à des visites in situ (article L462-1 du Code de l'urbanisme) ;
- de procéder, de leur propre initiative ou sur demande du maire ou du Préfet, à des contrôles périodiques ou inopinés sur l'observation des dispositions réglementaires.

Pour plus de détails, nous vous invitons à consulter [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 ERP...

La sécurité du personnel

L'entreprise a l'obligation de procéder à l'évaluation de ses risques et de la transcrire dans un document appelé « document Unique » (décret n°2001-1016 du 05 novembre 2001). Cette réglementation est applicable depuis le 8 novembre 2002. En cas de non-respect, l'entreprise est passible d'amendes. Le Document Unique constitue le point de départ des actions de prévention à mettre en œuvre dans l'entreprise par l'employeur. Il doit comporter un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail. C'est un document amené à évoluer et doit être remis à jour régulièrement (au moins une fois par an) ou dès lors qu'une modification survient.

Depuis le 1er juillet 2012, tous les employeurs, sont tenus de désigner un ou plusieurs responsables ou chargés de sécurité et de prévention des risques professionnels (art. L4644-1 du code du travail).

▪ L'accessibilité

Depuis le 1er janvier 2015, tous les établissements recevant du public (ERP) doivent être accessibles à toute personne souffrant d'un handicap (auditif, mental, physique, visuel...).

Ces dispositions concernent l'accessibilité des parties extérieures et intérieures des bâtiments, les circulations, une partie des places de stationnement, les locaux et leurs équipements.

Le label « Tourisme & Handicap »

Le label national « Tourisme & Handicap » est une marque de qualité de l'accueil pour des clientèles en situation de handicap, validant une démarche volontaire du gestionnaire d'adaptation

à l'accueil d'au minimum 2 handicapés. Il permet de donner une information fiable sur l'accessibilité des lieux de vacances ou de loisirs, visualisée par un pictogramme correspondant aux 4 types de handicaps (moteur, visuel, auditif, mental) et de promouvoir une offre touristique accessible à tous.

L'obtention de ce label reste d'actualité, car il est gage d'un service de qualité. Il ne répond pas simplement à une norme. Le label « Tourisme & Handicap » met ainsi en lumière les établissements offrant des services plus à destination de la clientèle touristique en situation de handicap.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter la fiche conseil sur les normes des établissements recevant du public - l'accessibilité.

3/ Les démarches réglementaires : pendant l'exploitation

▪ Le droit du travail

C'est la convention collective HCR (Hôtels, Cafés, Restaurants) du 30 avril 1997 modifiée par différents avenants qui s'applique aujourd'hui.

A noter :

- L'entretien professionnel biennal est obligatoire pour tous les salariés de l'entreprise (accord interprofessionnel de décembre 2003).
- L'élection d'un délégué du personnel est obligatoire à partir du 11^{ème} salarié.
- Un règlement intérieur doit être établi au-delà de 20 salariés.

▪ L'hygiène

Une déclaration d'ouverture doit être effectuée auprès de la Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations dans le mois qui suit l'ouverture de l'établissement si des préparations alimentaires y sont réalisées.

Le règlement sanitaire départemental type doit être connu et appliqué à la lettre. Les circulaires du 9 août 1978 et du 26 avril 1982, dont il est issu, sont disponibles auprès du Ministère de la Santé, du Journal Officiel ou des organismes professionnels.

Pour les hôtels-restaurants, il est obligatoire de mettre en place les procédures basées sur les principes de l'H.A.C.C.P (Hazard Analysis Critical Control Point), système d'analyse des dangers et de maîtrise des points critiques. Il s'agit d'une méthode permettant une certaine vigilance en identifiant les étapes où il existe un danger de contamination. Le recours aux guides de bonnes pratiques d'hygiène validés est recommandé.

▪ Les prix

Les prix sont librement déterminés sous la responsabilité de l'exploitant. Le petit-déjeuner ne peut être imposé dans la vente d'une nuitée.

Affichage des prix

Les hôteliers doivent afficher les prix (TTC et services compris) à l'extérieur de leur établissement, à la réception, à la caisse et dans chaque chambre. L'arrêté du 18 octobre 1988 fixe ces modalités d'affichage.

Délivrance d'une note

L'hôtelier doit délivrer une note à la fin du séjour. Elle doit être établie en double exemplaire selon des modalités précisées par un arrêté du 8 juin 1967 relatif à la délivrance d'une note dans les hôtels, modifié par un arrêté du 6 février 1981 : l'original est remis au client et le double est conservé par l'exploitant pendant deux ans.

▪ Les licences en cas de vente de boissons

L'hôtelier doit être titulaire des licences de débit de boissons adéquates en fonction des prestations proposées (vente à emporter ou vente à consommer sur place à l'occasion ou non des principaux repas). Toute vente de boissons alcoolisées ou non est soumise à la réglementation, pour un bar, un restaurant, un hôtel : <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F22379>

Remarque : toutefois, la vente des boissons du Groupe 1 - boissons sans alcool – est libre (Débit de boissons à consommer sur place ou à emporter, débit de boissons à emporter, restaurant).

▪ La responsabilité de l'hôtelier

Les hôteliers sont soumis à un régime spécifique de responsabilité en cas de vol des effets de leur clientèle.

Les articles 1952, 1953 et 1954 du code civil rendent responsables du vol ou du dommage causés aux effets (vêtements, bagages et objets divers) apportés dans leur établissement par le voyageur qui loge chez eux. Cette responsabilité est automatique : le client n'a pas besoin de démontrer une faute de l'hôtelier pour être remboursé. Les dommages-intérêts dus au voyageur sont limités à l'équivalent de 100 fois le prix de location du logement par journée.

Remarque : Les pancartes déclinant toute responsabilité de la direction en cas de vol des biens non déposés dans le coffre de l'hôtel n'ont aucune valeur juridique.

Par dérogation aux dispositions de l'article 1953, « les aubergistes ou hôteliers sont responsables des objets laissés dans les véhicules stationnés sur les lieux dont ils ont la jouissance privative à concurrence de cinquante fois le prix de location du logement par journée. »

Néanmoins, « les aubergistes ou hôteliers ne sont pas responsables des vols ou dommages qui arrivent par force majeure, ni de la perte qui résulte de la nature ou d'un vice de la chose, à charge de démontrer le fait qu'ils allèguent. »

▪ La clientèle étrangère

L'hôtelier est tenu de faire remplir et signer par tout client étranger, dès son arrivée, une fiche individuelle de police sur laquelle sont notamment mentionnés les nom et prénoms de la personne, ses dates et lieu de naissance, sa nationalité et son domicile habituel.

Ces fiches seront conservées par l'hôtelier pendant une durée de 6 mois et pourront être remises aux services de police et unités de gendarmerie à leur demande (Décret n° 2015-1002 du 18 août 2015 article R.611-42).

4/ La fiscalité

▪ La TVA

Depuis le 1er janvier 2012, les hôteliers sont soumis à un taux réduit de TVA à 10 %. D'après l'article 279 du Code Général des Impôts, elle s'applique sur :

- les prestations d'hébergement et aux trois quart du prix de pension ou de demi-pension
- la restauration
- et les boissons, à l'exception des boissons alcoolisées qui sont soumises à une TVA à 20 %

▪ Les impôts locaux

La taxe foncière

Elle est due si vous êtes propriétaire au 1er janvier d'une propriété bâtie ou d'un immeuble.

La taxe de séjour

Voir la fiche conseil sur la taxe de séjour.

La Cotisation Foncière des Entreprises

La CFE est l'une des 2 composantes de la contribution économique territoriale (CET) avec la cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises (CVAE). Contrairement à la taxe professionnelle, dont elle reprend l'essentiel des règles, la CFE est basée uniquement sur les biens soumis à la taxe foncière. Cette taxe est due dans chaque commune où l'entreprise dispose de locaux et de terrains.

<http://vosdroits.service-public.fr/professionnels-entreprises/F23547.xhtm>

La Cotisation sur la Valeur Ajoutée

La CVAE est due par les entreprises et les travailleurs indépendants qui réalisent un chiffre d'affaires à partir d'un certain montant et est calculée en fonction de la valeur ajoutée produite par l'entreprise.

<http://vosdroits.service-public.fr/professionnels-entreprises/F23546.xhtml>

▪ Redevances et contributions diverses

En cas de diffusion de musique au sein de l'établissement

L'hôtelier qui souhaite diffuser de la musique au sein de son établissement doit demander une autorisation préalable auprès de la SACEM (Société des auteurs, compositeurs et éditeurs de musique) et de la SPRE (Société pour la perception de la rémunération équitable).

La diffusion de musique vivante (artistes, groupes musiciens) et/ou de musique enregistrée (radio, CD, juke box) et/ou d'images (télévision, lecteur DVD) dans les lieux ouverts au public et les chambres d'hôtel, sur vos attentes téléphoniques ou site Internet, nécessite l'autorisation préalable de la SACEM et le paiement des redevances d'auteur (salaire différé des créateurs musicaux).

En cas de mise à disposition de postes de télévision

La mise à disposition d'un ou plusieurs téléviseurs au sein de l'établissement entraîne l'obligation de payer une redevance dont le montant varie en fonction du nombre de points de visions détenus, du lieu d'installation des appareils et du type d'établissement (notamment en cas d'activité mixte hôtel - bar - restaurant, par exemple).

Pour en savoir plus, et notamment calculer et déclarer la contribution à l'audiovisuel public, consulter le site www.impots.gouv.fr

5/ Promotion et communication

Pour mettre en place un moyen de promotion et de communication efficace, il faut avant tout définir :

- un message mettant en avant les valeurs et caractéristiques de l'établissement
- des publics-cibles (clients potentiels).

Les supports seront conçus en fonction de ces deux critères en tenant compte du budget alloué à cet effet. Dépliants, affiches, encarts presse, sites internet, cartes de visites, papier à en-tête... sont les supports les plus courants sans oublier la présence sur les réseaux sociaux et l'animation des pages dédiées.

Il est important d'établir des contacts avec les acteurs touristiques locaux (OTSI, ADT, CRT) qui constituent des relais importants pour la communication grâce aux brochures éditées, aux accueils presse, éductours et salons organisés.

▪ Les réseaux

Les chaînes hôtelières (volontaires ou intégrées) constituent également des relais de promotion. Intégrer un réseau permet à l'entreprise de :

- développer son réseau relationnel
- nouer des partenariats
- se promouvoir
- bénéficier de conseils d'experts, de chefs d'entreprises expérimentés
- identifier de nouvelles opportunités
- partager des bonnes pratiques
- disposer d'une centrale d'achats

On distingue 2 types de réseaux pour les hôtels. L'établissement qui y adhère profite ainsi de l'image véhiculée par la chaîne et de certains services : centrale de réservation en ligne, services juridiques et commerciales, centrale d'achats, partenariats commerciaux... :

- **Les chaînes volontaires** : elles sont nées d'un souhait commun d'établissements indépendants qui se sont regroupés sous une même enseigne afin de mener ensemble des actions de promotion et de commercialisation. Les chaînes volontaires répondent à des critères communs et précis de confort, au niveau des équipements et services. Les plus connues sont : Logis, les Relais du Silence, les Relais et Châteaux, Best Western, etc. L'hôtel est géré par une société ou une personne en nom propre qui est dépendante vis-à-vis de la structure portant la chaîne volontaire.
- **Les chaînes intégrées** : elles sont composées d'établissements portant la même enseigne et standardisés. Le client est certain d'y trouver, d'une région à une autre, des prestations semblables et un même niveau d'équipement. On y retrouve les établissements suivants : Ibis, Etap Hôtel, Mercure, B&B, etc. L'hôtelier est souvent un gérant d'une société appartenant à la structure dépositaire de la chaîne ou un salarié de cette structure.

▪ La labellisation

Tout comme les chaînes hôtelières, les labels permettent de mettre en avant une image différente ou un aménagement intérieur spécifique ou une qualité plus exigeante avec une approche commerciale du produit. L'adhésion à un label (Accueil Vélo, Vignobles & Découvertes ...) est fortement conseillée car elle permet de bénéficier des avantages qui y sont liés : conseils, reconnaissance du client, promotion sur des catalogues, sur Internet, etc.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter la fiche conseil sur les labels.

collectif tourisme
Bourgogne

