

CREER OU DEVELOPPER UN HOTEL / HOTEL-RESTAURANT DANS LES VOSGES

Le secteur de l'hôtellerie-restauration vous tente ? Avant de vous lancer dans cette activité, le Conseil départemental a souhaité mettre à votre disposition ce recueil pour vous aider dans vos démarches de création.

Pour avoir toutes les chances de réussir, laissez-vous guider !



DEFINITION D'UN HOTEL DE TOURISME

L'hôtel de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé, qui offre des chambres ou des appartements meublés en location à une clientèle de passage qui y effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois, mais qui, sauf exception, n'y élit pas domicile. Il peut comporter un service de restauration. 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.

LES QUESTIONS A SE POSER AVANT DE CREER UN HOTEL

- Aimez-vous recevoir des clients ?
- Pensez-vous avoir le sens de l'accueil ?
- Quelles sont mes motivations ?
- Connaissez-vous les attentes des clientèles que vous souhaitez accueillir ?
- Connaissez-vous les atouts touristiques de votre territoire ?

POUR VOUS AIDER : Conseil départemental des Vosges (CD88) – Isabelle BONNARD

8, rue de la Préfecture – 88000 EPINAL – Tel : 03.29.29.88.09 – mail : ibonnard@vosges.fr

LA CREATION

A – LA REGLEMENTATION

1. Quelques règles d'urbanisme

Avant toute construction ou projet d'aménagement, il faudra se renseigner auprès de la mairie où le meublé sera implanté du règlement du Plan Local d'Urbanisme (PLU) ou du Règlement National d'Urbanisme (RNU) en cas de carte communale.

En fonction des travaux à réaliser (construction de l'immeuble ou reprise d'un établissement existant), il sera nécessaire de faire une demande de permis de construire ou une déclaration de travaux.

Permis de construire :

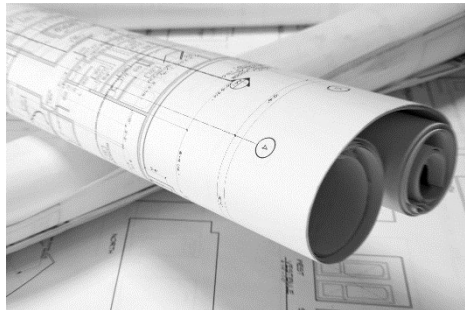
- Pour les constructions de plus de 20 m² de surface de plancher ou d'emprise au sol
- Pour les extensions de plus de 40 m² de surface de plancher ou d'emprise au sol dans les zones urbaines d'un PLU
- Pour les ajouts de 20 à 40 m² de surface de plancher ou d'emprise au sol, lorsque les extensions portent la surface totale de la construction au-delà de 170 m²
- Pour les travaux portant sur un immeuble inscrit au titre des Monuments Historiques ou se situant dans un secteur sauvegardé
- Pour les constructions de piscine dont la superficie du bassin est supérieure à 100 m² et/ou si la couverture, fixe ou mobile, est supérieure à 1,80 m

Déclaration préalable :

- Pour les constructions créant une surface de plancher supérieure à 5 m² mais inférieure ou égale à 20 m²
- Pour les extensions de surface de plancher ou d'emprise au sol entre 5 m² et 40 m² dans les zones urbaines d'un PLU
- Pour les travaux modifiant l'aspect initial des façades
- Pour les travaux de ravalement de façade dans un espace protégé comme les abords d'un monument historique
- Pour les constructions de piscine dont la superficie du bassin est inférieure à 100 m² et/ou si la couverture, fixe ou mobile, est inférieure à 1,80 m

Pas de formalités particulières :

- Pour les constructions de moins de 5 m² en dehors des secteurs protégés
- Pour les travaux d'entretien ou de réparation qui ne modifient pas l'aspect extérieur



POUR VOUS AIDER : les mairies, les communautés de communes

2. Les normes de sécurité incendie et accessibilité

Incendie

En termes de sécurité incendie, des mesures de prévention et de sauvegarde propres à assurer la sécurité des personnes doivent être mises en place. De plus, la mise aux normes passe par l'encloisement de la cage d'escalier, l'exigence d'un double escalier à partir de 50 personnes, le système d'alarme indépendant du circuit électrique de l'établissement, les blocs portes pare-flamme ou encore les détecteurs automatique d'incendie.

Un régime spécifique est prévu pour les très petits hôtels qui n'accueillent pas plus de 20 personnes, ces établissements sont dispensés d'encloisonner leur escalier.

POUR VOUS AIDER : Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS) – Groupement Prévention-Prévision-Opération – 2 voie Husson – 88190 GOLBEY – Tel : 03.29.69.54.22 – mail : sdis.vosges@sdis88.fr

Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite

Depuis le 1^{er} janvier 2015, tous les établissements recevant du public (ERP) soit plus de 15 personnes accueillies sont dans l'obligation d'être accessibles à toute personne souffrant d'un handicap (auditif, mental, physique, visuel...).

Ces dispositions concernent l'accessibilité des parties extérieures et intérieures de l'hôtel : le stationnement, la réception, les toilettes, les circulations, les chambres...

BON A SAVOIR : Obligation d'une chambre PMR si capacité d'accueil inférieure à 20 chambres. Pour les hôtels de – de 10 chambres et si aucune chambre n'est située au rez-de-chaussée ou en étage desservi par ascenseur, aucune chambre adaptée n'est exigée.

POUR VOUS AIDER : Direction Départementale des Territoires (DDT) – 22-26, avenue Dutac – 88000 EPINAL – Tel : 03.29.69.12.12 – mail : ddt@vosges.gouv.fr

BON A SAVOIR : Si vous souhaitez aller plus loin dans la démarche d'accessibilité, vous pouvez obtenir la marque **Tourisme et Handicap**. (voir également paragraphe Commercialisation-Label)

Ce label permet de valoriser une structure dont la conception et la qualité d'accueil permettront à une personne handicapée (moteur, auditive, visuelle et/ou mentale) de profiter de son séjour dans les meilleures conditions.

POUR VOUS AIDER : Direction régionale des Entreprises de la Concurrence, de la Consommation, du travail et de l'Emploi du Grand Est – (DIRECCTE) – 1, rue du Chanoine Collin – BP 11 015 – 57036 METZ Cedex 1 – Tel : 03 54 48 20 34 - mail : chantal.cartau@direccte.gouv.fr

3. La clientèle étrangère

En cas d'accueil d'un touriste de nationalité étrangère, l'exploitant doit lui faire remplir et signer, dès son arrivée, une fiche individuelle de police mentionnant son identité, ses date et lieu de naissance, sa nationalité, son domicile habituel, son numéro de téléphone mobile et son adresse électronique, la date de son arrivée au sein de l'établissement et la date de départ prévue.

Ces fiches doivent être conservées pendant 6 mois et remises, sur leur demande, aux services de police et unités de gendarmerie.

Article R611-42 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile

4. La responsabilité de l'hôtelier

Les hôteliers sont responsables des éventuels vols ou endommagement des effets personnels (vêtements, bagages et objets divers) de leur client.

Articles 1952 et suivant du code civil



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.

5. Les prix

Depuis le 1^{er} janvier 2016, le prix porté à la connaissance des consommateurs est le **prix toutes taxes comprises**.

Lorsque la taxe de séjour est au réel, son montant devra également être indiqué à proximité du prix.

Il doit être précisé si le petit déjeuner est servi ou non dans l'établissement et si une connexion à internet est accessible ou non depuis les chambres et si ces prestations sont comprises ou non dans le prix de la prestation d'hébergement.

A l'extérieur de l'établissement, à proximité de l'entrée principale, de manière claire et lisible :

- 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 le yield management est pratiqué),
- L'information selon laquelle le petit déjeuner est servi ou non dans l'établissement et si un accès à internet est disponible dans les chambres et, le cas échéant, si ces prestations sont comprises 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 (ex : livret d'accueil, site internet...).

Au lieu de réception de la clientèle :

- Même affichage qu'à l'extérieur, avec en plus l'indication des heures d'arrivée et de départ et, le cas échéant, les suppléments appliqués en cas de départs tardifs.

Dans chaque chambre :

- L'information sur l'ensemble des prix des prestations fournies accessoirement aux nuitées ou séjours. A noter : l'affichage du prix de la chambre derrière la porte n'est plus obligatoire.

Arrêté du 18 décembre 2015 relatif à la publicité des prix dans les hébergements touristiques

6. La réglementation des spas et des piscines



Les spas et les piscines sont soumis à une réglementation sanitaire :

- Il est obligatoire de procéder à une déclaration en mairie avant l'ouverture des équipements au public et de justifier du respect des normes d'hygiène et de sécurité.
- Un règlement intérieur doit être affiché de façon visible à tous les usagers.

- Comme pour les piscines publiques, ces spas sont soumis à un contrôle sanitaire mensuel assuré par l'Agence Régionale de Santé (ARS).
- De plus, l'exploitant doit surveiller quotidiennement la qualité de l'eau et effectuer une analyse 2 fois par jour : l'eau du spa doit être filtrée et désinfectée.
- Un dossier technique à jour doit être tenu à disposition des agents de l'ARS. Ce dossier contient :
 - les mesures des analyses effectuées quotidiennement ;
 - la fréquentation du spa ou de la piscine ;
 - le relevé des compteurs d'eau ;
 - toutes les observations pertinentes relatives aux vidanges, nettoyage des filtres, aux éventuels incidents, etc.
- Enfin, conformément à la circulaire du 27 juillet 2010, les spas doivent être vidangés toutes les semaines.

Qu'on dispose d'une piscine pour son usage personnel ou pour les clients d'un hébergement touristique, il convient de prévenir les risques de noyade, en particulier auprès des enfants de moins de 5 ans. Ainsi la loi du 3 janvier 2003 oblige les propriétaires de piscine privée à installer au moins 1 des 4 dispositifs de sécurité suivants et à s'assurer qu'ils soient conformes aux normes (décrets n°2003-1389 et n°2004-499):

| Dispositifs® | Normes à respecter |
|------------------------------------|--------------------|
| Barrière de protection verrouillée | NF P90-306 |
| Couverture de bassin | NF P90-308 |
| Alarme de détection | NF P90-307 |
| Abri de piscine | NF P90-309 |



Surveillance des légionnelles :

Les Etablissements Recevant du Public (ERP) (hôtels, meublés de tourisme de + de 15 pers, campings...) disposant d'installations collectives de production, de stockage et de distribution d'eau chaude sanitaire doivent assurer une surveillance de légionnelles.

Le gestionnaire de l'établissement doit notamment :

- avoir identifié une personne en charge du thème légionnelles
- avoir procédé à l'analyse des risques liés aux légionnelles
- tenir un fichier sanitaire permettant en particulier de tracer les opérations de surveillance et de maintenance

POUR VOUS AIDER :

Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations Des Vosges (DDCSPP)
– 4 avenue du Rose Poirier – 88000 EPINAL – Tel 03.29.68.48.48 – mail : ddcspp@vosges.gouv.fr

Agence Régionale de Santé (ARS) – Délégation départemental des Vosges – 4, avenue du Rose Poirier –
BP 61019 – 88060 EPINAL – Tel : 03.29.64.66.70 – mail : ars-grandest-dt88-vsse@ars.sante.fr

B – LA RESTAURATION AU SEIN D'UN HOTEL



1. La déclaration en cas de préparation ou de vente de denrées animales ou d'origine animale

Avant l'ouverture, tout exploitant d'un établissement préparant, traitant, transformant, manipulant, entreposant, exposant, mettant en vente ou vendant des denrées animales ou d'origine animale, doit procéder à une déclaration auprès de la direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP), à l'aide du le formulaire cerfa n°13984 dûment complété.

POUR EN SAVOIR PLUS : Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations (DDCSPP) - 4, rue du Rose Poirier – BP 61029 – 88050 EPINAL Cedex 09 – Tel : 03.29.68.48.48 – mail : ddcspp@vosges.gouv.fr

2. Les licences en cas de vente de boissons

L'hôtelier-restaurateur doit posséder des licences de débit de boissons adéquates en fonction des prestations proposées (servies lors de repas ou non) et de la teneur en alcool. Si l'hôtelier souhaite servir des boissons en dehors des repas, il existe 3 catégories de licences (en fonction de la nature des boissons vendues).

En cas de vente de boissons alcooliques uniquement à l'occasion des repas, il existe 2 catégories de licence :

La 'petite licence restaurant' qui permet de vendre les boissons du 2^{ème} groupe (vin, bière, cidre, poiré, vins doux naturels, crème de cassis, jus de fruits fermentés de 1 à 3° d'alcool). Attention, depuis le 1er juin 2011, la licence de 1ère catégorie dite "licence de boissons sans alcool", permettant de vendre des boissons du 1^{er} groupe disparaît.

La 'licence restaurant' qui permet de vendre, pour consommer sur place, toutes les boissons dont la consommation est autorisée.

Afin de détenir sa licence, le restaurateur doit suivre une formation spécifique, pour obtenir un permis d'exploitation, et effectuer une déclaration d'ouverture auprès de sa mairie.

POUR VOUS AIDER : Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie des Vosges (UMIH Vosges) – 32, rue André Vitu – 88000 EPINAL – Tel : 03.29.64.02.02 – Mail : umihvosges@gmail.com

3. La sécurité sanitaire et l'hygiène

Le règlement 852/2004 du 29 avril 2004 énonce les obligations générales en matière de sécurité sanitaire des aliments, et l'annexe II de ce même texte donne des précisions sur l'aménagement des locaux et leur équipement.

L'arrêté du 21 décembre 2009 indique les températures de conservation des produits périssables et apporte des précisions sur certains points (décongélation, viande hachée, gibier).

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). L'HACCP est donc un système qui identifie, évalue et maîtrise les dangers significatifs au regard de la sécurité des aliments.

C – LES AIDES TECHNIQUES

1. Mission de conseils/Cahier de style

Le Conseil départemental des Vosges a mis en place une mission de conseils pour les porteurs de projets d'hébergements touristiques. Un expert est missionné pour aider les porteurs de projets dans leur réflexion dans les domaines suivants :

- aménagements extérieurs et intérieurs
- développement durable et énergies renouvelables
- stratégie marketing

Pour compléter ce dispositif, le Conseil départemental des Vosges a également édité un cahier de style appelé 'Inspirations Vosges' qui donne des tendances, des astuces et des idées pratiques en terme d'aménagement, d'environnement et de décoration.



Ce livret est disponible sur simple demande auprès du Conseil départemental – Tel : 03.29.29.88.09 ou mail : ibonnard@vosges.fr

2. Le CAUE (Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement des Vosges)

Sur le terrain et sur simple demande, le C.A.U.E. propose un conseil gratuit adapté à chaque cas du particulier qui souhaite construire, réhabiliter, restaurer, agrandir, transformer, aménager ... une maison, des locaux professionnels ou commerciaux, un bâtiment agricole, un hôtel ... Le conseil peut notamment concerner :

- la programmation du projet
- sa qualité architecturale et son insertion dans le site
- une assistance technique

POUR EN SAVOIR PLUS : Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement des Vosges (CAUE) – 2, rue Aristide Briand – 88000 EPINAL – Tel : 03.29.29.89.40 – mail : caue88@vosges.fr

3. Les espaces INFO ENERGIE



Ce service public est dédié au conseil des habitants et des porteurs de projets dans leurs choix afin de réduire leurs consommations et dépenses énergétiques. Un ou plusieurs conseillers renseignent avec objectivité sur la cohérence des projets de construction ou de rénovation, sur les solutions techniques, les choix de matériaux, les choix de chauffage adaptés à chaque situation, les aides financières...

POUR EN SAVOIR PLUS : ESPACE INFO ENERGIE CENTRE ET OUEST VOSGES – 1, rue du Souvenir – 88190 GOLBEY - Tel : 03.29.82.93.85 – mail : cov@eie-lorraine.fr
ESPACE INFO ENERGIE EST VOSGES – Maison de l'Habitat et de l'Energie du Pays de la Déodatie – 26, rue d'Amérique – 88100 SAINT DIE DES VOSGES – Tel : 03.29.56.75.18 – mail : estvosges@eie-lorraine.fr

C. LES AIDES FINANCIERES

1. Les subventions européennes

Dans le cadre du programme opérationnel FEDER – FSE 2014-2020 à travers l’axe 9 (axe interrégional Massif des Vosges), des subventions peuvent être accordées pour l’hôtellerie si les investissements visent à augmenter la capacité et/ou la qualité d’hébergement sur le Massif au regard notamment des cinq filières déterminées dans le cadre de la stratégie touristique (stations-vallées, itinérance, sites emblématiques, bien-être, écotourisme). Ils pourront porter sur la rénovation ou l’extension d’hébergements touristiques.

POUR EN SAVOIR PLUS : COMMISSARIAT A L’AMENAGEMENT DU MASSIF DES VOSGES – Place Foch – 88026 EPINAL CEDEX – Tel : 03.29.69.86.02 – mail : massif.vosges@cget.gouv.fr
CONSEIL REGIONAL – Service Europe - Place Gabriel Hocquard – 57036 METZ –
Tel : 03.87.54.32.14 - mail : laura.mottet@grandest.fr

2. Les subventions régionales

Par son dispositif ‘Soutien à l’hébergement touristique – hôtellerie’, la Région Grand Est vise à soutenir les programmes de création, d’extension et de rénovation dans l’hôtellerie indépendante. L’hôtel devra obtenir un classement minimum de 3 étoiles et un éco label après les travaux.

Montant de l’aide : Taux : 20 %

Plafond : de 200 000 € à 250 000 € (en fonction du nombre d’étoiles)

Plancher : 50 000 €

POUR EN SAVOIR PLUS : Région Grand Est – Place Gabriel Hocquard – CS 81004 – 57036 METZ Cedex 01 – Karine MULLER – Tel : 03 87 33 61 70 – mail : karine.muller@grandest.fr

3. Les subventions départementales

Suite à la loi NOTRe, il n’est désormais plus possible de verser des subventions pour tous types de projets touristiques. Toutefois, la loi NOTRe précise que les aides à l’immobilier relèvent de la compétence des communautés de communes, qui peuvent déléguer cette mission au Conseil Départemental par voie de convention.

POUR EN SAVOIR PLUS : Conseil départemental des Vosges – Isabelle BONNARD
8, rue de la Préfecture – 88000 EPINAL – Tel : 03.29.29.88.09 – mail : ibonnard@vosges.fr

D. L'ENVIRONNEMENT JURIDIQUE

1. L'immatriculation

Sur le plan juridique, l'activité d'hôtellerie est une activité commerciale qui nécessite une immatriculation au registre du commerce et des sociétés.

Cette activité peut être exercée dans le cadre d'une entreprise individuelle commerciale ou d'une société de forme commerciale (société à responsabilité limitée, société anonyme, société par actions simplifiées...). 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.

POUR EN SAVOIR PLUS : CENTRE DE FORMALITES DES ENTREPRISES – Centre d’Affaires – 1 place du Général de Gaulle – 88000 EPINAL – Tel : 03.29.33.88.88

2. Les impôts et taxes

L'impôt sur les bénéfices

L'impôt sur les bénéfices, également appelé impôt sur les sociétés, désigne l'impôt dû par les entreprises chaque année. Les sociétés telles que les SARL, les SA ou encore les SAS ou encore les entreprises individuelles sont obligatoirement soumises à l'impôt sur les bénéfices.

La contribution économique territoriale (CET)

Elle est composée de la Cotisation Foncière des Entreprises (CFE) et de la Cotisation sur la Valeur Ajoutée (CVAE).

La CFE est calculée sur la valeur locative des biens immobiliers passibles de la taxe foncière. Les équipements et biens mobiliers (matériel, agencements...) ne sont pas comptabilisés dans la base d'imposition. Le taux applicable et le montant de la cotisation minimum sont décidés par chaque commune.

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.

La contribution à l'audiovisuel public

Les établissements qui mettent des postes de télévision à la disposition de leur clientèle sont redevables de la contribution à l'audiovisuel public. Cette redevance s'applique par téléviseur et son montant est évalué en fonction du nombre de postes et du lieu d'installation des appareils.

POUR EN SAVOIR PLUS : CENTRE DES FINANCES PUBLIQUES – 25, rue Antoine Hurault – 88000 EPINAL – Tel : 03.29.69.25.25 – mail : ddfip88@dgfip.finances.gouv.fr

Et la taxe de séjour ? Elle est payée par le touriste, l'hôtelier collecte le montant de la taxe de séjour (défini par la commune ou la communauté de communes) auprès des touristes séjournant dans l'hébergement touristique.

3. La TVA

Le taux intermédiaire de 10 % s'applique aux prestations d'hébergement et aux trois quart du prix de la pension ou de la demi-pension, à la restauration et aux boissons (sauf les boissons alcoolisées avec un taux de TVA à 20 %)

E. LA COMMERCIALISATION

1. Le classement



Le classement d'un hôtel de tourisme, qui reste facultatif, relève d'une procédure effectuée à l'initiative de l'exploitant de l'établissement, comportant une visite de contrôle effectuée par un organisme accrédité.

La classification hôtelière compte 5 catégories : de 1 à 5 étoiles. Le classement des hôtels est effectué selon une grille qui intègre des critères relatifs aux équipements, aux services proposés et aux actions en matière d'accessibilité et de développement durable.

Les hôtels de catégorie 5 étoiles peuvent obtenir la distinction 'Palace' s'ils possèdent des caractéristiques exceptionnelles tenant compte de sa situation géographique, de son intérêt historique, esthétique ou patrimonial particulier ainsi qu'aux services offerts.

Le classement en hôtel de tourisme est prononcé par Atout France, au nom de l'Etat, dans la catégorie pour laquelle l'organisme évaluateur a émis un avis favorable. Pour être valable, la visite de contrôle en vue du classement doit obligatoirement être réalisée par un organisme de contrôle accrédité par le Cofrac (Comité français d'accréditation). L'exploitant de l'hébergement a le libre choix de l'organisme évaluateur accrédité.

La demande de classement est effectuée uniquement en ligne (il n'y a plus de procédure papier) et comprend plusieurs étapes :

- Inscription en ligne auprès d'Atout France,
- remise du pré-diagnostic au cabinet de contrôle accrédité,
- visite de contrôle par l'organisme accrédité, commandée par l'exploitant de l'établissement,
- remise du certificat de visite par l'organisme accrédité à l'exploitant, dans les 15 jours suivant la visite,
- transmission du dossier de demande (avec le certificat de visite) par l'exploitant à Atout France,
- décision et publication du classement sur le site d'Atout France, dans un délai d'1 mois à réception de la demande.

Le classement n'est pas définitif et doit être révisé tous les 5 ans.

La demande de renouvellement du classement doit être effectuée selon une procédure identique.

POUR EN SAVOIR PLUS : www.classement.atout-france.fr

2. Les réseaux

On distingue les hôtels indépendants (structures autonomes et souvent familiales) et les chaînes qui sont de 2 types :

- Les chaînes volontaires : hôteliers indépendants qui se regroupent pour assurer leur commercialisation (Logis, Châteaux et Hôtel Collections, Bestwestern...)
- Les chaînes intégrées : les hôtels sont exploités par un groupe hôtelier ou par un franchisé (Groupe Accor : Ibis, Mercure..., Groupe Louvre Hôtel : Kyriad, Campanile, Formule 1...). Le client retrouve ici des prestations identiques dans tous les hôtels du groupe.

3. Les marques et labels

Hotelcert



HOTELcert est une certification pour les établissements hôteliers souhaitant faire reconnaître la qualité de leurs services auprès de leurs clients et partenaires.

Reconnue par l'ensemble de l'industrie hôtelière et touristique, HOTELcert garantit le respect d'engagements pris par l'hôtelier et contrôlés par un organisme indépendant et compétent.

POUR EN SAVOIR PLUS : GROUPE AFNOR – 11, rue Francis de Pressensé – 93571 LA PLAINE SAINT DENIS Cedex – Tel : 01 41 62 80 00 – site internet : www.afnor.org

Qualité tourisme



Afin de toujours mieux recevoir la clientèle et améliorer la qualité des prestations touristiques, l'état a créé la marque Qualité Tourisme. Qualité Tourisme est un signe de reconnaissance qui permet de choisir en toute confiance des établissements (hôtels, restaurants, cafés...) qui offrent des prestations de qualité.

POUR EN SAVOIR PLUS : DIRECTION GENERALE DES ENTREPRISES - 67 Rue Barbès - 94200 Ivry-sur-Seine – Tel : 01 44 87 17 17 – site internet : www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/presentation-la-marque-qualite-tourisme

La marque Tourisme et Handicap :



La marque apporte une garantie d'un accueil efficace et adapté aux besoins indispensables des personnes handicapées (handicap auditif, mental, moteur, visuel). Elle permet de donner une information fiable sur l'accessibilité des lieux de vacances ou de loisirs.

POUR EN SAVOIR PLUS : Direction régionale des Entreprises de la Concurrence, de la Consommation, du travail et de l'Emploi du Grand Est – (DIRECCTE)– 1, rue du Chanoine Collin – BP 11 015 – 57036 METZ Cedex 1 – Tel : 03 54 48 20 34 - mail : chantal.cartau@direccte.gouv.fr

Autres labels :

- **La Clef verte** : récompense les gîtes, hôtels, campings pour leur dynamisme en matière d'environnement
- **L'écolabel européen** : seul label écologique officiel européen utilisable et reconnu dans tous les pays membres de l'Union Européenne

3. Astuces pour mieux commercialiser

- Etre référencé dans votre office de tourisme local : les offices de tourisme assurent la promotion des hébergements de leur territoire via leur brochure et leur site internet.
- Avoir son propre site internet avec un formulaire de réservation.
- Adhérer à une centrale de réservation
- Etre présent sur des sites internet ciblés en veillant à tenir à jour vos plannings de réservation si besoin, en intégrant des photos et des vidéos de qualité et en rédigeant un descriptif précis de votre hébergement.
- Réserver un accueil chaleureux : mettez à disposition une bouteille d'eau fraîche locale de préférence (Vittel ou Contrex) ou un produit régional (bonbons des Vosges, petits crus...).
- Constituer un fichier-client avec les coordonnées mail des internautes qui vous ont fait une demande, qui sont venus 1 fois dans votre hébergement et les clients fidèles en qualifiant leur profil (âge, CSP, famille/couple/amis...) dans un but d'adapter vos petites attentions en fonction du type de clientèle accueilli. Le fichier-client permet d'informer des disponibilités de votre hôtel, d'envoyer des photos différentes suivant les saisons et de garder le contact afin de faire venir ou revenir vos hôtes.
- Pratiquer des tarifs promotionnels sur les périodes de basse saison.
- Intégrer un coffret-cadeau (wonderbox, smartbox...)

Ce document a été réalisé par le Conseil Départemental des Vosges.



Date de mise à jour : Janvier 2020

