

Vallée de la Sarthe

UNE TERRE POUR CHANGER D'AIR !

Edition
2020



Guide du porteur de projet

Ouvrir des gîtes ou chambres d'hôtes
en Vallée de la Sarthe

Office de tourisme de la Vallée de la Sarthe
Tél : 02.43.95.00.60 / info@valleedelasarthe.fr
www.vallee-de-la-sarthe.com

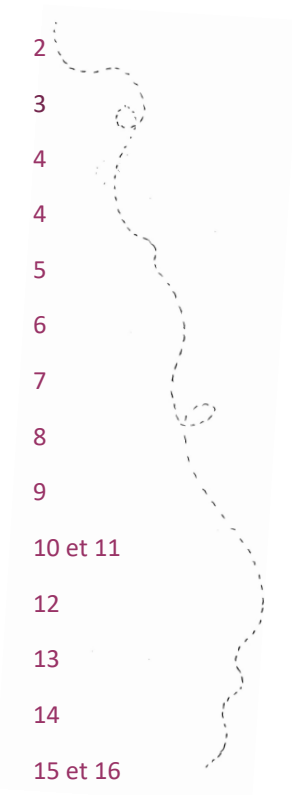


Ce guide s'adresse aux porteurs d'un projet d'hébergement touristique (chambre d'hôtes, meublé de tourisme..). Il vous permettra de définir plus aisément votre projet, de prendre les bonnes orientations et de solliciter les bons interlocuteurs.

Vous y trouverez des détails pratiques et des conseils qui vous permettront d'affiner votre projet. Ce guide, seul, reste insuffisant car chaque projet est un cas particulier. C'est pourquoi, l'Office de Tourisme de la Vallée de la Sarthe est à votre disposition pour vous conseiller, vous accompagner dans la mise en œuvre de votre projet, quel qu'il soit.

Sommaire

* Préambule	2
* Le meublé de tourisme	3
* Les hébergements insolites	4
Arrhes ou acompte ? Dépôt de garantie	4
* La chambre d'hôtes	5
* La table d'hôtes	6
* Les ERP	7
* Les règles d'aménagement des ERP	8
* Cadre réglementaire hors ERP	9
* Le cadre juridique et fiscal	10 et 11
* Les assurances	12
* La sécurité des piscines	13
* L'accueil des personnes en situation de handicap	14
* La promotion de votre hébergement	15 et 16
* La promotion	13
* Les labels	14



Préambule

Les deux maîtres mots au démarrage de votre projet d'hébergement touristique sont « motivation » et « patience ». Posez-vous les bonnes questions, entourez-vous des bonnes personnes, visitez des réalisations similaires...

Réalisez un bilan de vos motivations pour ne pas vous tromper d'objectifs :

- Vous recherchez un revenu d'appoint, complémentaire ou activité professionnelle principale ?
- Vous souhaitez valoriser et préserver votre patrimoine ?
- Vous envisagez votre projet pour créer des contacts, des rencontres, valoriser vos compétences ?

Le tourisme « vert » se caractérise par une offre très variée et très hétérogène (slow tourisme, hébergements insolites, fluvial, randonnée, ...). Découvrez ainsi les tendances, les nouvelles attentes des clientèles. Si vous découvrez le tourisme rural, documentez-vous.

Découvrez également l'organisation des institutions du tourisme, les différentes prestations proposées..

N'hésitez pas à testez vous-même certains hébergements, vous développerez **ainsi votre esprit critique.**

Une des missions de l'Office de Tourisme est de vous accompagner dans votre projet, n'hésitez pas, contactez-nous !



**Catherine
PAULOUIN**
**Chargée de
développement
et promotion**
Tél : 02.85.29.62.73
Mob. : 06.72.51.02.21



Le meublé de tourisme

Les meublés de tourisme sont des hébergements individuels destinés à la location d'une clientèle qui les occupent pour la journée, la semaine ou le mois.

En cas de mise en location d'une résidence principale dans la limite de 120 jours par an, les déclarations administratives ne sont pas nécessaires, il s'agit alors d'une location touristique de courte durée (autorisée dans le cadre de la Loi ALUR). En revanche, la perception de la taxe de séjour est applicable dès le 1er jour (cf. page 11)

Attention ! Le propriétaire qui loue un meublé de tourisme doit impérativement en faire la déclaration préalable à la mairie où est situé le meublé. Pour ce faire, il doit remplir le formulaire **Cerfa n° 14004*02** (disponible sur demande à l'Office de Tourisme).

Un classement en étoile : Le propriétaire peut demander le classement de son meublé de tourisme dans une des 5 catégories existantes (de 1 à 5 étoiles). Ce classement est facultatif et valable 5 ans. Il repose sur un certain nombre de critères concernant les équipements, les services aux clients, l'accessibilité et le développement durable. Cette grille est disponible sur demande à l'Office de Tourisme. Retrouvez la liste complète des organismes habilités pour délivrer ce classement sur le site www.atout-france.fr (rubrique Classement).

Les avantages du classement :

- Une valorisation du niveau de confort de la location auprès des clients
- Un abattement forfaitaire supplémentaire sur les revenus de l'activité de location
- Un taux de cotisations sociales réduit à 6% (au lieu de 22%).

➡ Ne pas oublier ! Avant d'envisager l'ouverture d'un meublé de tourisme, il faudra évaluer le temps que vous pouvez consacrer à :

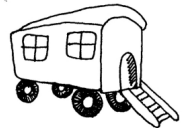
- l'accueil des visiteurs (arrivées et départs des clients souvent le week-end et pendant les vacances scolaires)
- l'entretien du bâtiment, du matériel et des extérieurs sans oublier le ménage. Vous avez bien sûr la possibilité de vous faire aider.

Les hébergements insolites

L'évolution des attentes et comportements des clientèles encouragent de plus en plus de prestataires à développer des formules d'hébergements insolites : roulottes, tipis, yourtes, cabanes dans les arbres,...

Leur aspect atypique rend parfois difficile l'approche réglementaire de ces projets. En fonction de leurs caractéristiques (mobile/fixe, habitations légères de loisirs/construction, surface +/- 20m²...), **une réglementation d'urbanisme spécifique s'appliquera**. Il est donc nécessaire d'anticiper avec la mairie et/ou services urbanismes avant d'envisager la mise en place de ce type d'hébergement.

Ces structures sont soumises aux mêmes réglementations en terme de capacité d'accueil : au-delà de 15 personnes accueillies (ou 5 unités), les normes relatives aux ERP (Etablissement recevant du Public) s'appliquent (cf. page 8)



ACOMPTE OU ARRHES ?

L'acompte est une somme versée en avance par le client. C'est un engagement ferme des 2 parties. **La commande ne peut pas être annulée.**

Les arrhes sont des sommes versées en avance par le client. Après le versement des arrhes, **il est possible d'annuler la commande** par les 2 parties. Si c'est le client qui annule, il perd les sommes versées en guise d'arrhes, si c'est le vendeur qui annule, il doit rembourser le double des arrhes versées.

Si le contrat de réservation ne précise pas s'il s'agit d'arrhes ou d'acompte, les sommes versées en avance sont considérées comme des arrhes.

Pour les locations de meublés, les arrhes sont les plus fréquemment demandées. En effet, elles sont plus flexibles et permettent des remboursements plus rapides, dans le cas de sommes peu élevées. Pour des propriétés luxueuses aux loyers plus chers, l'acompte peut être une bonne option pour diminuer l'impact financier causé par une annulation tardive, assurez-vous quand même de pouvoir honorer la réservation afin de ne pas vous retrouver à devoir rembourser de grosses sommes d'argent aux locataires lésés !

DÉPÔT DE GARANTIE : C'est le meilleur moyen de faire face en cas de problème sérieux mais il n'est pas obligatoire, son montant exprimé en pourcentage figure impérativement dans le contrat de location (rarement supérieur à 25% du prix de la location). Il est indissociable d'un état des lieux, il est encaissable et son remboursement est soumis à un délai (7 à 10 j.)

La chambre d'hôtes

Les chambres d'hôtes sont des chambres meublées situées chez l'habitant (ou dans un bâtiment attenant) en vue d'accueillir des touristes pour une ou plusieurs nuitées. Le service du petit-déjeuner est compris dans la prestation ainsi que le linge de maison. Chaque chambre doit donner accès (directement ou indirectement) à une salle d'eau et à un WC et être conforme avec la réglementation en vigueur dans les domaines d'hygiène, de la sécurité et de la salubrité.

A SAVOIR ! Si des propriétaires envisagent de mettre en location une ou plusieurs chambres au sein de leur résidence principale moins de 120 jours par an, ils ne sont pas tenus d'effectuer les déclarations administratives décrites ci-dessous. Il s'agit dans ce cas précis, de location touristique de courte durée (autorisée dans le cadre de la loi ALUR).

L'accueil est assuré personnellement par l'habitant. L'activité est limitée à 5 chambres pour une capacité maximale de 15 personnes. Au-delà de 5 chambres, l'habitation doit se conformer à la réglementation qui régit les Etablissements Recevant du Public (les ERP), notifiée page 10.

A FAIRE ! L'activité de chambres d'hôtes doit impérativement être déclarée à la mairie. Cette déclaration se fait à l'aide du document *Cerfa n° 13566*02* (disponible à l'Office de Tourisme).

Les établissements préparant, traitant, transformant, manipulant, entreposant, exposant, mettant en vente ou vendant des denrées animales ou d'origine animale sont tenus de déclarer leur activité à la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP). Ainsi, la préparation des petits déjeuners implique cette déclaration. Pour ce faire, le document *Cerfa n°13984*03* est également à votre disposition sur demande à l'Office de Tourisme.

Contrairement à la catégorie « Meublé de tourisme », il n'existe pour les chambres d'hôtes aucun dispositif de classement en étoiles. L'adhésion facultative à un label est possible à condition d'intégrer les critères de qualité fixés par des organismes comme Gîtes de France, CléVacances, ...

La table d'hôtes

Pour distinguer l'activité de table d'hôtes de celle de restauration traditionnelle, quatre conditions cumulatives doivent être respectées :

- Constituer un complément de l'activité d'hébergement
- Proposer un seul menu (sans possibilité de choisir les entrées, plats ou desserts) et une cuisine de qualité composée au maximum de produits locaux
- Servir le repas à la table familiale
- Offrir une capacité d'accueil limitée à celle de l'hébergement

ATTENTION ! Si vous ne respectez pas un de ces critères, vous serez considéré comme restaurateur et soumis à des procédures particulières liées à cette activité, notamment, l'obligation de justifier d'une formation sur l'hygiène alimentaire (HACCP).

Toutes personnes désireuses de délivrer dans le cadre de sa table d'hôtes, des boissons alcoolisées devra au préalable obtenir **un permis d'exploitation**.

Ce dernier s'obtient à l'issue d'une formation délivrée par un organisme agréé.

Le propriétaire de la chambre d'hôtes pourra ensuite solliciter auprès de la mairie une licence « restaurant ». La formation dure 1 journée entière et peut se faire sur Le Mans (prix moyen 249 €).

Conseil : renseignez-vous auprès de votre assurance pour vous couvrir contre le risque « d'intoxication alimentaire » (lors des petits déjeuners et repas).



➡ L'exploitation d'une chambre d'hôtes demande beaucoup plus d'implication qu'un meublé (accueil des clients, échanges). L'activité « table d'hôte » augmente encore la charge de travail mais permet une meilleure rentabilité. Ce type d'hébergement nécessite une très grande disponibilité (surtout l'été, le week-end et en soirée).

Les ERP (Etablissements Recevant du Public)

Selon l'article R. 123-2 du Code de la Construction et de l'Habitation, sont classés ERP :

- Les chambres d'hôtes dès lors que leur nombre est supérieur à 5 ou leur capacité supérieure à 15 personnes (=hôtel)
- Les gîtes/meublés de tourisme qui ont une capacité supérieure à 15 personnes sont alors appelés gîtes de groupe.

LES GÎTES DE GROUPE

Le gîte de groupe permet l'accueil de groupes de personnes constitués ou de personnes individuelles. Le gîte de groupe permet de satisfaire deux types de clients.

➡ **Gîte d'étape** : sont accueillis dans cet hébergement des randonneurs de passage pour une nuit. Le gîte d'étape est situé à proximité d'un chemin de randonnée (à pied, à cheval, ou à vélo). Une documentation spécifique est mise à la disposition des clients. L'organisation traditionnelle du gîte d'étape, sous forme de dortoirs, a tendance à disparaître au profit des chambres de 2 à 4 personnes maximum avec sanitaires, les exigences de la clientèle « randonneurs » ayant considérablement évolué.

➡ **Gîte de séjour** : sont accueillis dans cet hébergement des groupes pour un week-end ou une semaine au même titre qu'un meublé de tourisme. La clientèle des fêtes et réceptions familiales est intéressée par ce type d'hébergement, notamment le week-end. Le gîte s'organise en chambres de 2, 3 ou 4 personnes qui offrent des sanitaires en nombre suffisant et une salle commune. Il est conseillé de proposer sur place un service de restauration (pouvant être concédé à un traiteur ou un restaurateur) ainsi que des activités de loisirs.

A SAVOIR : la gestion de ce type d'hébergement constitue une véritable activité professionnelle. Plus de deux temps complets sont nécessaires pour faire fonctionner un gîte de 30 personnes avec restauration intégrée.

Les gîtes de séjour se louent facilement hors période estivale puisqu'ils peuvent répondre aux attentes de multiples clientèles (vacances, séminaires, fêtes de familles, ..). Le seuil de rentabilité est donc plus facile à atteindre mais les investissements sont souvent plus élevés.

Les règles d'aménagement relatives à la sécurité et l'accessibilité dans les ERP

La création d'un ERP entraînera des conséquences en termes d'aménagement.

L'hébergement sera impérativement constitué :

- D'une salle à vivre d'une surface en rapport avec la capacité du gîte
- D'une cuisine ou d'un coin cuisine
- De dortoirs ou de chambres
- De sanitaires en rapport avec la capacité du gîte

Obligation pour le propriétaire : la création, l'aménagement ou la modification d'un ERP doit faire l'objet d'une autorisation du maire, donnée après passage et avis des commissions de sécurité et d'accessibilité. La demande de permis de construire ou de permis d'aménager doit être déposée en mairie.

Avant le démarrage des travaux d'un gîte de groupe, il est vivement conseillé de faire appel aux services du SDIS (**Service Départemental d'Incendie et de Secours 02 43 54 65 50**). Des professionnels pourront ainsi vous conseiller sur l'agencement des locaux.

La loi du 11 février 2005 prévoit que les conditions d'accès des personnes handicapées aux ERP doivent être les mêmes que celle des personnes valides ou à défaut, d'une qualité d'usage équivalente. La mise en place des Ad'ap devait être terminée avant le 27 septembre 2015, mais il est toujours possible de le faire auprès de l'autorité compétente (mairie ou préfecture) en justifiant le retard.

L'accessibilité concerne les parties extérieures et intérieures, aussi bien pour circuler que pour stationner. Pour plus de renseignements, contactez la MDPH (**Maison Départementale des Personnes Handicapées 02 43 54 11 90**).

Dans le cas où les règles de sécurité et d'accessibilité ne peuvent pas être respectées, le propriétaire de l'ERP peut demander une dérogation en indiquant les mesures compensatoires prévues.



Le label « Tourisme & Handicaps » est une démarche volontaire qui permet aux propriétaires d'un équipement touristique de valoriser les aménagements et services à déployer pour les personnes en situation de handicap.

Informations complémentaires [sur www.tourisme-handicaps.org/les-labels](http://www.tourisme-handicaps.org/les-labels)

Les hébergements touristiques hors ERP

L'aménagement d'un hébergement touristique **hors ERP** nécessite des procédures différentes selon les travaux envisagés :

Une **simple déclaration de travaux** suffit pour les travaux de ravalement ; la mise en place de clôtures, de velux et la création de surfaces inférieures à 20 m² dans le bâtiment.

Une **demande de permis de construire** est obligatoire pour les constructions neuves ; les travaux ayant pour objet de changer la destination du bâtiment (ex : un bâtiment agricole devient meublé de tourisme), d'en modifier l'aspect intérieur, de créer des niveaux ou surfaces supplémentaires (plus de 20 m²).

➡ **Rappel** : Dans le cas d'une construction neuve, le propriétaire a l'obligation de se mettre aux normes relatives à l'accessibilité au regard de la loi du 11 février 2005 (voir page 9).

Construire en respectant l'architecture locale

Pour réussir la restauration ou l'extension d'un bâtiment ancien, il convient d'être vigilant quant aux matériaux et techniques utilisés. Les architectes des CAUE (Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et d'Environnement) peuvent vous aider à concevoir votre projet en respectant le paysage et l'architecture locale.

Le développement durable

De nouveaux matériaux et de nouvelles technologies permettent aujourd'hui de préserver les ressources naturelles, de lutter contre la pollution et de réaliser des économies d'énergie. L'**Espace Info Energie** (02 43 28 47 93) peut vous renseigner et vous aider pour ce type d'investissements, de nombreux outils sont téléchargeables sur leur site internet.

Il existe aussi des éco labels touristiques si vous souhaitez développer cette démarche. En voici une liste non exhaustive : www.ecolabels.fr, www.laclefverte.org, www.ecogites.fr...

Cadre juridique et légal

Quel statut ?

La plupart des prestataires évoluent en nom propre. Certains, dont l'activité est plus étendue et constitue la quasi-totalité de leurs revenus, évoluent en entreprise. Les chambres de Commerces et d'Industrie se tiennent à la disposition des porteurs de projets qui souhaiteraient créer leur entreprise.

Par défaut, il est préconisé d'évoluer en statut de loueur **de meublé non professionnel** mais le statut de loueur de meublé professionnel peut être choisi si les revenus de l'activité dépassent les autres revenus du foyer et si le chiffre d'affaires généré est supérieur à **23 000 € annuels** et **5 100 €** pour les chambres d'hôtes.

Les LMP peuvent avoir accès à des dispositifs d'exonération partielle ou totale des impôts sur la plus-value à la vente de leurs biens. Ils ont également accès au RSI (Régime social des Indépendant) qui leur garantit une couverture sociale et d'une assurance vieillesse.

➡ Les loueurs doivent déclarer leur activité au **CFE (Centre de Formalité des Entreprises)** auprès de leur centre des impôts (à l'aide du **Cerfa POi**, disponible à l'Office de Tourisme). Cette formalité est gratuite.

Quelque soit le statut choisi, chaque établissement se voit remettre un numéro SIREN (9 chiffres), un numéro de SIRET (14 chiffres) ainsi que le code APE (55.20z Hébergement touristique et autre hébergement de courte durée). Cette formalité est gratuite pour les loueurs de meublés non professionnels.

Quelle fiscalité ?

Les revenus issus d'une location de meublés « non professionnel » sont imposables. Si le montant des recettes annuelles **est inférieur à 72 500 € (pour les meublés non classés) et 176 200 € (pour les autres hébergements)**, vous pouvez évoluer sous le régime « micro fiscal » : **(déclaration au forfait)**, dans ce cas, vous reportez vos recettes sur une déclaration complémentaire d'impôt sur le revenu n° 2042 c PRO (ligne 5ND), après un abattement forfaitaire et automatique de 50% (71% pour les meublés classés ou chambres d'hôtes), vos revenus imposables sont calculés ;

Au-delà de ces seuils de recettes, **le régime au « réel » s'applique** : vous déclarez vos recettes et l'ensemble de vos charges et éventuellement le déficit de l'année. *(nécessite de tenir une comptabilité précise, régime plus adapté pour les activités professionnelles).*

Cadre juridique et légal (suite)

- ➔ **TVA** : Les activités de location sont exonérées de TVA sauf dans le cas de prestations de services (proposition de 3 des 4 prestations suivantes : accueil, petit-déjeuner, ménage, changement de draps). Dans un tel cas, si le chiffre d'affaires excède les plafonds du micro BIC (34 400 € ou 85 800 € selon les prestations), la TVA est due au taux de 10% (20% pour les boissons alcoolisées).
- ➔ **La taxe d'habitation** est due si les locaux loués font partie du bâtiment de résidence principale (les loueurs situés en zone de revitalisation rurale en sont exemptés). Dans le cas d'une location située dans un bâtiment distinct de la résidence principale, le loueur doit s'acquitter de la Taxe de Contribution Economique Territoriale.
- ➔ **La taxe foncière** est due par l'ensemble des propriétaires de locations meublées (sauf en zone de Revitalisation Rurale si la commune prend une délibération les exonérant).
- ➔ **La taxe de séjour** est instaurée par les collectivités. Les Communautés de communes délibèrent chaque année sur le barème à la nuitée à appliquer auprès de chaque client de plus de 18 ans, pour chacune des catégories d'hébergement.

En Vallée de la Sarthe, toutes les informations concernant la taxe de séjour sont disponibles auprès de l'Office de Tourisme. Contacter **Stéphanie Bordeau (02 85 29 55 43)**, gestionnaire de la taxe de séjour.

- ➔ **Les cotisations sociales** : si le revenu de l'activité de chambres d'hôtes (après déduction des charges ou abattement forfaitaire) est supérieur à 5 348 €/an (soit un chiffre d'affaires de 18 441 €), le prestataire touristique a l'obligation de s'affilier au régime social des travailleurs non salariés au titre des assurances maladie, maternité, vieillesse,.. Il peut le faire auprès de la Sécurité Sociale des Indépendants (ex RSI) ou de la MSA (réservé aux exploitants agricoles). En régime micro, ces cotisations représentent **12.9 % du chiffre d'affaires**. Pour les meublés, l'obligation d'affiliation intervient à partir de 23 000 € de chiffres d'affaires (**6,1 % du chiffre d'affaires** pour les meublés classés, **22,2% pour les autres**).

En dessous de ce seuil, il n'y a aucune obligation d'affiliation mais le régime micro-social s'applique automatiquement. Les revenus de la location seront alors soumis aux contributions sociales (CSG et CRDS) sur les revenus du patrimoine au **taux global de 17.2 % l'année suivante**.

Les assurances

Le statut de loueur « professionnel » ou « non professionnel » est une variante fiscale mais en terme de droit, les responsabilités sont identiques.

Le loueur de meublés « non professionnel » doit prendre conscience que les assurances personnelles « habitation » ne sont pas suffisantes et inadaptées à l'accueil de « clients » dans ses bâtiments.

Nous conseillons vivement d'informer votre assureur de l'existence de cette activité d'accueil et d'hébergement. Il convient de vérifier si la garantie « responsabilité civile du propriétaire » de votre contrat d'assurance fonctionne bien avec les locataires (surtout pour les dommages corporels). Cette assurance couvre les dommages subis par les biens (incendie, dégâts des eaux, vols...) et les personnes (préjudices moral et corporel).

L'assurance « villégiature » a pour vocation de garantir son détenteur (les hôtes) en cas d'incendie ou de dommages causés aux biens de l'hébergeur. Cette assurance n'exonère pas le propriétaire de sa responsabilité du fait :

- * des bâtiments et des installations : arbres et clôture, portiques et balançoires, mise à disposition de vélos...
- * de ses préposés, des membres de sa famille et animaux dont il a la garde;
- * De services annexes (intoxication alimentaire, transfert/accompagnement de clients..)

A SAVOIR ! L'hébergeur peut demander et exiger cette assurance (copie du contrat Responsabilité civile ou numéro de police) à la signature du contrat de location (l'assurance villégiature est comprise dans l'assurance habitation)

Pour une couverture maximale, vous pouvez opter pour l'assurance pour compte commun. Ceci signifie que l'assureur paiera en premier lieu et ne se retournera pas contre le client ni son assureur. Ce dispositif permet de régler les litiges au plus vite et limite les pertes d'exploitation. L'hébergeur n'aura ainsi plus à vérifier si ses clients sont assurés ni à exiger un quelconque justificatif.

La loi piscine

Si vous souhaitez intégrer dans votre projet d'hébergement touristique la construction d'une piscine ou si vous en avez déjà une, sachez qu'une loi, applicable depuis le 1er mai 2014, régleme leur utilisation.

Obligation pour le propriétaire : toute personne qui procède à l'installation d'une piscine, d'une baignade artificielle ou à l'aménagement d'une baignade, publique ou privée à **usage collectif**, doit en faire la demande auprès de la mairie du lieu de son implantation.

Les piscines enterrées, non closes et privatives (à usage individuel ou collectif) doivent être pourvues d'un dispositif de sécurité afin de prévoir contre tout risque de noyade. Quatre dispositifs de sécurité sont préconisés dans le décret d'application de cette « **Loi piscine** » :

- * barrières de protection (norme NF P90-306)
- * Système d'alarme (norme NF 90-307)
- * Couverture de sécurité et système d'accrochage (norme NF P 90-308)
- * Abris de piscine (norme NF P 90-309)

➡ **Un guide des baignades en Sarthe** est disponible sur demande à l'Office de tourisme, il précise la réglementation des piscines et baignades aménagées ouvertes au public, dont les baignades privatives à usage collectif (camping, hôtel, centre de vacances ou gîtes).

Pour plus d'informations, contactez la Direction Départementale de la Protection des Populations, service sécurité et protection économique au Mans (02 72 16 43 43).

L'accessibilité des personnes en situation de handicap

Loi du 11 février 2005 pour « l'égalité des droits et des chances »

A travers la loi du 11 février 2005, l'Etat a affirmé sa volonté de promouvoir l'égalité des chances entre les citoyens. Les textes d'application publiés le 18 mai 2006 fixent les principes d'accessibilité. Ces exigences sont entrées en vigueur au 1er janvier 2007. Tous les types de handicaps sont désormais pris en compte et les règles actuelles d'accessibilité des logements sont renforcées. Tous les permis de construire doivent répondre aux exigences de cette loi « handicap ». Parallèlement, tous les bâtiments publics existants ont désormais l'obligation d'être aménagés et adaptés (voir règle aménagement ERP et mise en place Ad'ap page 7).

- ➡ **Les chambres d'hôtes** : si les chambres d'hôtes sont ouvertes dans l'habitation principale des propriétaires (qu'elle soit ancienne ou qu'il s'agisse d'une construction neuve) ou dans un bâtiment qui était déjà une habitation, elles ne sont pas soumises à la réglementation sur l'accessibilité. S'il s'agit de la transformation d'un bâtiment (grange, atelier,...) qui fait l'objet d'une demande de permis de construire et qui n'abritera pas les propriétaires, elles sont soumises à la réglementation.
- ➡ **Les gîtes et meublés de tourisme** : tous les meublés de tourisme et gîtes sont soumis à la loi en cas de construction neuve ou s'il y a changement de destination (transformation d'une grange à usage agricole en gîte, nécessitant l'obtention d'un permis de construire).
- ➡ **Les gîtes de groupe** sont concernés par la loi en tant qu' ERP (Etablissements recevant du Public, voir pages 6 et 7).

Le label qualité « **Tourisme & Handicaps** » piloté par l' Association Tourisme et Handicap est une marque de qualité de l'accueil des personnes en situation de handicap, créée par le Ministère chargé du Tourisme.

La promotion de votre hébergement

➡ **Base de données e-sprit** : Chaque nouveau prestataire touristique se verra remettre des codes d'accès à la base de données régionale. Il accèdera ainsi à sa fiche individuelle sur laquelle figurent différents onglets lui permettant de décrire de façon très précise son hébergement, d'ajouter des photos.. Toutes ces informations permettront ensuite d'alimenter les sites internet des organismes de promotion touristique : www.valleedelasarthe.fr , tourismeensarthe.fr et en-paysdelaloire.com.

➡ **Les éditions** L'Office de tourisme édite chaque année un guide touristique regroupant tous les hébergements, restaurants et informations pratiques qui ont fait l'objet d'une mise à jour sur e-sprit pour l'année suivante.

➡ **Internet** apporte de nouvelles possibilités aux prestataires touristiques. Avoir une existence numérique, c'est être en phase avec les pratiques de ses clients. Il est désormais possible de proposer à ses client un avant-goût de ses prochaines vacances, photos, vidéos. Chaque acteur, même le plus « petit » se doit d'avoir un son **site internet ou a minima une page ou un blog**.

Les **réseaux sociaux** sont des outils de développement qu'il n'est plus possible de négliger. Désormais les conso-voyageurs partagent leurs expériences au travers des sites d'évaluations, de critiques (Tripadvisor..) des commentaires sur des réseaux sociaux (facebook, Twitter, etc...).

A savoir : Plus de 50% des voyageurs utilisent les réseaux sociaux pour obtenir de l'information et des retours d'expériences sur leur prochain voyage, 80 % des clients recherchent leur hébergement sur internet et souhaitent réserver en ligne.

Optimisez vos ventes en ligne avec @Resa ! Un module de réservation à intégrer sur votre site Internet et/ou votre page Facebook qui permet à vos clients de réserver et payer en ligne. C'est aussi un outil pour gérer vos disponibilités en temps réel. Mise en place par la Région Pays de la Loire et Sarthe Développement, cette place de marché est une **plateforme de commercialisation en ligne** où l'offre et la demande se rencontrent, sur votre site, les sites locaux, départementaux ou régionaux.

Le service Relations Prestataires de l'Office de Tourisme de la Vallée de la Sarthe peut vous aider sur tous ces sujets numériques. Contacter **Marianne Marteau au 02 85 29 55 43**.

La promotion de votre hébergement (suite)

➔ Les labels

Les labels proposent, via un cahier des charges, des normes de qualité complémentaires au classement officiel. Ils représentent, à l'égard du client un engagement « qualité » supplémentaire. Moyennant le paiement d'une cotisation et la signature d'une charte de qualité, ces labels offrent à leurs adhérents leur notoriété, les services d'une centrale de réservation, la promotion via la parution dans des guides thématiques ou sur des sites internet.. L'adhésion à ce type de label est facultative.

➔ Vos partenaires de promotion et de commercialisation

Afin d'optimiser la fréquentation de votre hébergement touristique, vous allez devoir conduire des actions de promotion. Certaines d'entre elles relèvent entièrement de votre ressort mais nous vous conseillons vivement de vous rapprocher de partenaires de promotion (Office de Tourisme, Sarthe Développement, ...)

Faites vous connaître auprès de **l'Office de Tourisme de la Vallée de la Sarthe** et devenez son partenaire privilégié ! Vous serez ainsi informé du contexte touristique local, de la typologie des clients potentiels, etc... Le Service Prestataires sera aussi amené à visiter votre hébergement afin de mieux transmettre l'information aux touristes.

Le **Service Promotion** de l'Office de Tourisme élabore chaque année un plan marketing et favorise ainsi la mise en marché de l'offre touristique du territoire. L'édition de documents de promotion, la présence sur des salons français et étrangers , l'accueil de journalistes, la mise à jour permanente du site internet www.valleedelasarthe.fr sont autant d'actions qui contribuent à la promotion de la destination Vallée de la Sarthe.

Sarthe Tourisme : cet organisme a pour objet de contribuer au développement touristique et à l'attractivité de la Sarthe. Il participe à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique et de la stratégie de développement touristique du département.

Votre partenaire départemental, Sarthe Tourisme au 02 72 881 881

Votre partenaire local, Office de Tourisme de la Vallée de la Sarthe 02 43 95 00 60

L'équipe de l'Office de Tourisme



**Pascaline
VANNIER**
Directrice

Tél. : 02.85.29.62.74
Mob. : 06.43.42.72.56



**Catherine
PAULOUIN**
Chargée de
développement
et promotion

Tél. : 02.85.29.62.73
Mob. : 06.72.51.02.21



**Christelle
FLEURY**
Responsable Accueil
Qualité

Tél : 02.85.29.62.72



**Nathalie
CHANTOISEAU**
Conseillère en séjour
Relations prestataires

Tél : 02.85.29.62.72



**Stéphanie
BORDEAU**
Secrétaire Comptable

Tél : 02.85.29.55.43



**Marianne
MARTEAU**
Relations prestataires
Animation numérique

Tél : 02.85.29.55.43



**Virginie
DAVIÈRE**
Conseillère en séjour
Malicorne sur Sarthe
Animations et agenda

Tél : 02.43.48.07.17

**Office de tourisme
de la Vallée de la Sarthe**
www.vallee-de-la-sarthe.com

info@valleedelasarthe.fr

02 43 95 00 60

Une des missions de l'Office de Tourisme est de vous
accompagner dans votre projet, n'hésitez pas, contactez-nous !

