

# Les fiches thématiques par type d'hébergement

## FICHE 1 : CRÉER OU REPRENDRE UN HÔTEL OU UNE RÉSIDENCE DE TOURISME



### 1 - LES CHIFFRES EN DORDOGNE

#### A / L'OFFRE EN HÔTELLERIE

Parc classé au 01/01/2014 : **155 établissements classés pour 8 162 lits** (rappel : 1 chambre = 2 lits). Soit :

1* :	5 établissements	316 lits	3,87 %
2* :	60 établissements	2 728 lits	33,42 %
3* :	68 établissements	3 793 lits	46,67 %
4* :	21 établissements	1 298 lits	15,90 %
5* :	1 établissement	27 lits	0,33 %

N.B. : Au 01/01/2014, 67 hôtels n'ont pas été reclassés selon la nouvelle procédure (soit 2 322 lits).  
Taille moyenne des établissements : 23 chambres.

#### Répartition géographique des hôtels classés :

Zone	Nombre d'établissements	%	Nombre de lits	%
Périgord Blanc	19	12,26	1 529	18,73
Périgord Noir	82	52,90	4 142	50,75
Périgord Pourpre/ Bergeracois	29	18,71	1 630	19,97
Périgord Vert	25	16,13	861	10,55

#### B/ L'OFFRE EN RÉSIDENCES DE TOURISME

Ensemble du parc classé : **10 structures pour 4 322 lits**.

N.B. : Au 01/01/2013, 4 résidences de tourisme n'ont pas été reclassées selon la nouvelle procédure (soit 1 195 lits).

#### Répartition géographique des résidences de tourisme classés :

Zone	Nombre d'établissements	%	Nombre de lits	%
Périgord Blanc	0	0	0	0
Périgord Noir	8	80	3 576	82,73
Périgord Pourpre/ Bergeracois	2	20	746	17,27
Périgord Vert	0	0	0	0

## C / LA FRÉQUENTATION EN HÔTELLERIE

(source : INSEE)

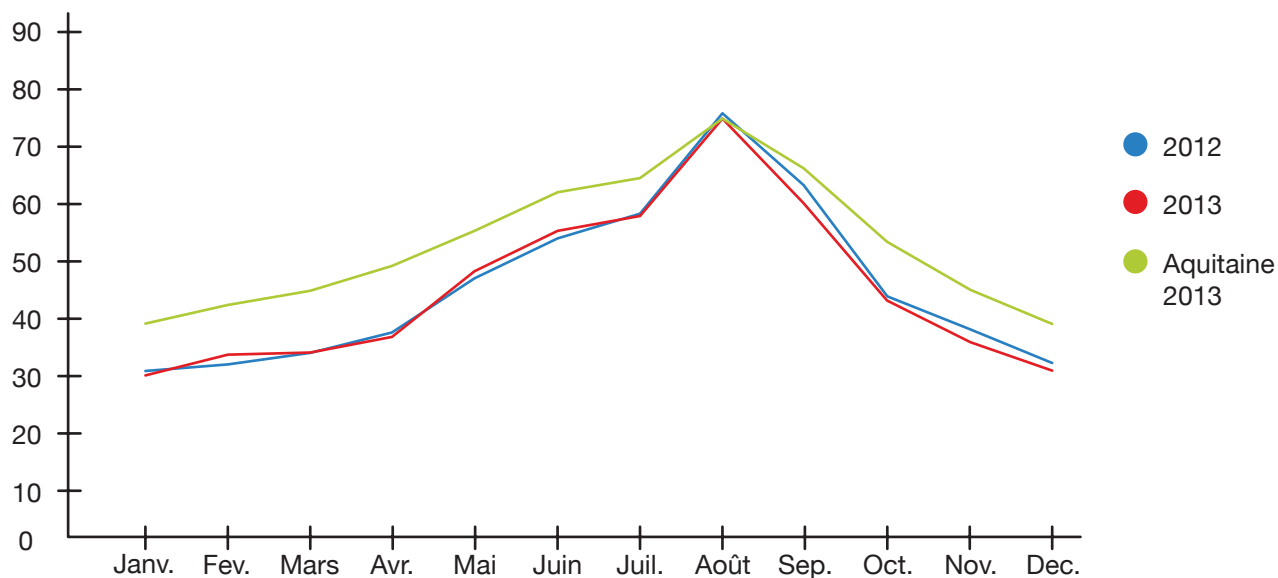
- 1,030 millions de nuitées en 2013
- 76,01 % des nuitées sont françaises, 23,99 % des nuitées sont étrangères
- Durée moyenne du séjour : 1,76 jour (1,66 pour les français, 2,13 jours pour les étrangers)

### Taux moyen d'occupation 2012 :

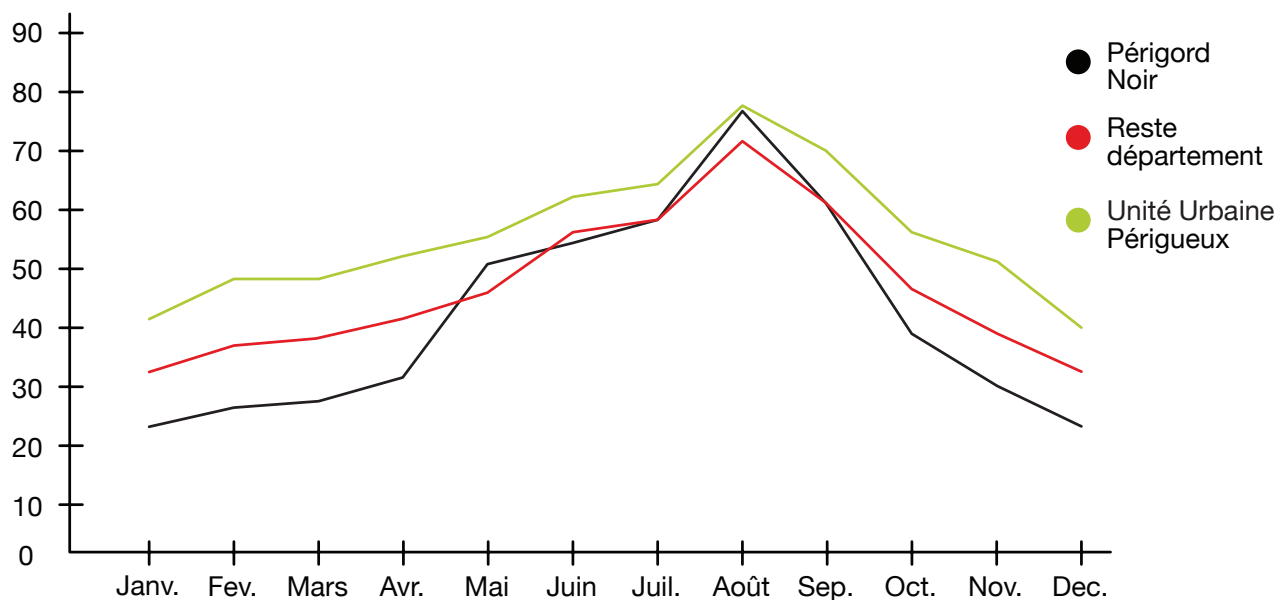
Classement	
Non classés	40,4 %
1 et 2 étoiles	49,7 %
3 étoiles	50,6 %
4 et 5 étoiles	48,1 %
Hôtels de chaîne	57,6 %
Hôtels Indépendants	45,1 %

Par zone géographique du département	
Périgord Noir	47,6 %
Reste du département	53,4 %
Unité urbaine de Périgueux	54,2 %

### Comparatif de l'évolution du taux d'occupation :



### Taux d'occupation 2012 selon la zone du département :



## 2 – DÉFINITIONS ET TEXTES APPLICABLES

**Les Hôtels et les résidences de Tourisme présentent des caractéristiques communes. Il s'agit d'établissements commerciaux d'hébergement classés, qui offrent des chambres ou des appartements meublés en location à une clientèle qui n'y élit pas domicile, pour une occupation à la journée, à la semaine ou au mois.**

Ces établissements peuvent faire l'objet d'une exploitation permanente ou saisonnière. Le maintien des chambres dans le circuit locatif (occupation à durée limitée) est évident pour l'hôtel. Il est protégé réglementairement pour les résidences de tourisme puisque 70 % des chambres et les appartements meublés de ces établissements doivent être offerts à la location sur une durée qui ne peut être inférieure à neuf ans.

**La distinction entre les hôtels et les résidences de tourisme repose essentiellement sur trois éléments :**

- Les services offerts par les hôtels sont plus étendus que ceux des résidences hôtelières. Les hôtels offrent un certain nombre de services quotidiens (petits déjeuners, entretien des chambres, fourniture du linge de toilette notamment) qui ne sont pas forcément fournis par les résidences de tourisme.
- L'homogénéité des unités d'habitation exigée des résidences ne l'est pas pour les hôtels (capacité minimale de 100 lits obligatoires pour les résidences de tourisme).
- Les normes d'habitabilité sont différentes, les unités d'habitation des résidences devant être équipées d'une cuisine ou d'un coin-cuisine et d'un sanitaire privé (espace prêt-à-vivre). La résidence de tourisme est donc une formule intermédiaire entre l'hôtel de tourisme et le meublé de tourisme.

### DÉFINITION DE L'HÔTEL :

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 ou 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.

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 la durée d'ouverture n'excède pas neuf mois par an en une ou plusieurs périodes.

*Cf. Art. D 311-4 du Code du Tourisme.*

Les Hôtels sont classés (de 1 à 5 étoiles).

### Références réglementaires cf. Code du Tourisme :

- Classement : L 311-6 D 311-5 et suivants.  
Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme (JORF 27/12/2009) modifié par arrêté du 7/05/2012.
- Panonceau : arrêté du 19/02/10.



## DÉFINITION DE LA RÉSIDENCE DE TOURISME :

La résidence de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé, faisant l'objet d'une exploitation permanente ou saisonnière. Elle est constituée (Décret n°2010-759 du 6 juillet 2010-Art.1<sup>er</sup>) d'un ou plusieurs bâtiments d'habitation individuels ou collectifs regroupant en un ensemble homogène, des locaux d'habitation meublés et des locaux à usage collectif.

Les locaux d'habitation meublés sont proposés à une clientèle touristique qui n'y élit pas domicile, pour une occupation à la journée, à la semaine ou au mois. Elle est dotée d'un minimum d'équipements et de services communs. Elle est gérée dans tous les cas par une seule personne physique ou morale.

Les résidences de Tourisme sont classées (de 1 à 5 étoiles).



### Références réglementaires Code du Tourisme :

- Art. L321-1 et suivants.
- Art.D.321-1 et suivants.
- Classement : D 321-3 et suivants.
- Arrêté du 4 juin 2010 fixant les normes et la procédure de classement des résidences de tourisme (JORF du 22 juin 2010) modifié par l'arrêté du 7 mai 2012.
- Sanctions R 321-8 et suivants.

## 3 – LE CLASSEMENT NATIONAL (EN ÉTOILES) DES HOTELS ET DES RESIDENCES DE TOURISME



### A / PROCÉDURE

A la suite de la publication du Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009, pris en application de la loi du 22 juillet 2009, l'ancien classement est devenu caduc à partir du 23 juillet 2012.

Dorénavant, le classement en étoiles pour les hôtels de tourisme est délivré par ATOUT France dans un délai d'un mois après la réception du dossier de demande de classement transmis par l'hôtelier, suite à la visite d'un organisme évaluateur accrédité par le COFRAC (Comité français d'Accréditation)...

## B/ LES CARACTÉRISTIQUES DU CLASSEMENT

- Classement de 1 à 5 étoiles / • Validité du classement : 5 ans

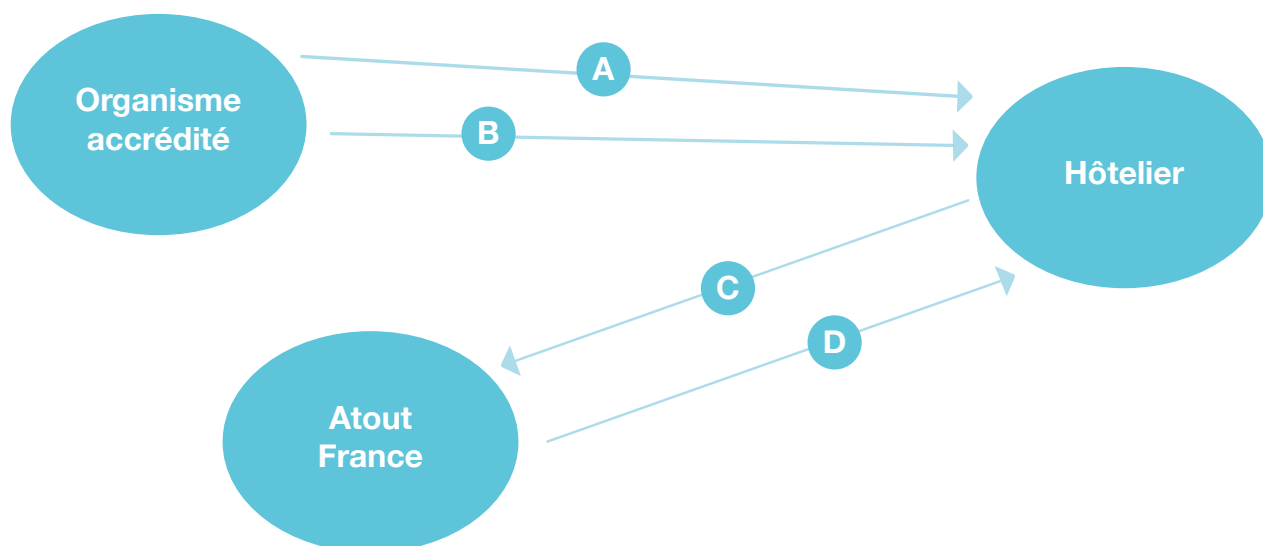
## C / LES AVANTAGES DU CLASSEMENT

- Etre en conformité avec la nouvelle réglementation.
- Renforcer son positionnement commercial : possibilité de se situer par rapport aux prestataires environnants, à sa zone géographique, à sa stratégie marketing (clientèle visée).
- Apporter des garanties à son réseau de distribution : organismes de tourisme (CDT / Offices de Tourisme / Agences de voyages / Tour Opérateurs....).
- Assurer une meilleure promotion : « les classements ainsi faits s'imposent aux éditeurs des guides et annuaires de tourisme et des indicateurs de publicité. Aucun document de publicité touristique ne doit contenir d'indications de nature à créer une équivoque à cet égard. » (Art. D 321-3 du Code du Tourisme).

## D / COMMENT OBTENIR LE CLASSEMENT ?

Le prestataire hôtelier doit préparer la visite de l'organisme accrédité en réalisant un pré diagnostic de son établissement ([www.classement.atout-france.fr](http://www.classement.atout-france.fr)).

L'hôtelier peut faire appel à un organisme accrédité (différent de celui qui effectuera la visite de classement) pour la réalisation de ce pré diagnostic. Une fois le pré-diagnostic établi, il sollicite, pour la visite de contrôle, l'organisme de contrôle accrédité de son choix, en précisant le nombre d'étoiles envisagées conformément aux critères requis pour la catégorie sollicitée.



- A/ Visite de l'organisme de contrôle accrédité par le COFRAC, choisi par le prestataire hôtelier.
- B/ Dans un délai maximum de 15 jours après la visite de contrôle, l'organisme délivre le Certificat de visite au prestataire hôtelier sous forme numérique.
- C/ Le prestataire hôtelier a trois mois pour déposer son dossier de demande de classement à ATOUT France sous forme numérique. Le dossier de demande de classement comprend :
  - La demande de classement remplie par le prestataire
  - Le certificat de visite, qui comprend le rapport de contrôle et la grille de contrôle délivrés par un organisme de contrôle accrédité par le COFRAC qui a procédé à la visite.
- D/ ATOUT France a un mois, après réception du dossier, pour délivrer le classement au prestataire hôtelier. L'hôtelier a l'obligation de signaler son classement par l'affichage du panneau correspondant.

**Pour tous renseignements sur les classements : [www.classement.atout-france.fr](http://www.classement.atout-france.fr)**



## 4 – AUTRES DISPOSITIFS RÉGLEMENTAIRES APPLICABLES AUX HÔTELS ET RÉSIDENCES DE TOURISME

### • L'immatriculation au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS)

Cette immatriculation est nécessaire pour les hôtels et les résidences de tourisme.

**Pour tous renseignements : CCI Dordogne** (cf. pages 59 et suivantes).

### • Règles d'habitabilité

Les textes relatifs au classement de chaque catégorie d'hébergement (meublés, hôtels, résidence de tourisme, camping) fixent les dispositions complémentaires aux règles d'habitabilité générales.

Les dispositions générales relatives à l'alimentation en eau, l'assainissement, les déchets, l'habitabilité des locaux doivent être respectées au préalable.

### • Réglementation relative aux Etablissements Recevant du Public (ERP)

Tout établissement recevant du public doit respecter des normes de sécurité très strictes.

*« Un hôtel est généralement considéré comme un Etablissement Recevant du Public (E.R.P.). De ce fait, il doit obtenir la déclaration de 1<sup>ère</sup> ouverture délivrée par la mairie. »*

Cette déclaration de 1<sup>ère</sup> ouverture s'obtient après l'avis des différents services de l'Etat concernant la sécurité et l'accessibilité. (Permis de construire, déclaration de travaux...)

*« En tant que prestation d'hébergement touristique, la structure est considérée comme un Etablissement Recevant du Public dès lors que sa capacité est supérieure à 15 personnes ».*

Chaque cas est particulier, il appartient aux prestataires d'hébergements touristiques de se renseigner auprès des services compétents pour connaître le « statut » de leur prestation (Service Départemental d'Incendie et de Secours = SDIS, Mairie du territoire où est implantée la structure d'hébergement touristique, Direction Départementale des Territoires).

**Pour tous renseignements : Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS)**

(coordonnées pages 59 et suivantes).

### • Accessibilité

La loi du 11 février 2005 sur « l'égalité des Chances » concerne tous les établissements recevant du public (ERP) et les installations ouvertes au public (I.O.P.), anciens ou nouveaux.

*« Un hôtel est concerné par cette législation. »*

Concrètement : Tous les établissements Hôteliers doivent présenter une certaine accessibilité pour le 1<sup>er</sup> janvier 2015. Cette accessibilité se traduit par l'aménagement de chambres adaptées à l'accueil de personnes en situation de handicap, et répond à un « quota » : 1 chambre adaptée pour les 20 premières chambres, 2 pour 50 chambres, une chambre de plus par tranche de 50 chambres supplémentaires.

En tant qu'E.R.P., les locaux communs sont concernés par cette accessibilité : salle d'accueil, salle du service du petit déjeuner, sanitaires collectifs....

**Pour tous renseignements : Services de l'Etat /Direction Départementale des Territoires (D.D.T.)**

(coordonnées pages 59 et suivantes).

### • Réglementation relative aux piscines et aux spas

Dans le cas d'un hôtel ou d'une résidence de tourisme, la piscine privée est dite collective.

Un spa non vidangé après chaque utilisation est assimilable à une piscine.

**Sécurité des piscines enterrées ou semi-enterrées :**

Les piscines privées individuelles ou collectives doivent être pourvues d'un dispositif de sécurité.

Les propriétaires de piscines doivent installer un des quatre dispositifs suivants : (décret n°2004-499 du 7 juin 2004) :

- Barrières de protection (norme homologuée NFP 90-306)
- Alarme (norme homologuée NFP 90-307)
- Couvertures (norme homologuée NFP 90-308)
- Abris (norme homologuée NFP 90-309)

## Contrôle sanitaire piscine

Dans le cas d'une piscine collective, le Code de la santé publique prévoit des dispositions en matière de déclaration, de normes d'hygiène et de sécurité. Les installations et la qualité de l'eau devront faire l'objet d'un contrôle sanitaire par l'Agence Régionale de Santé (ARS).

## Réglementation applicable

- Code de la santé publique : Art. L1332-1 à L1332-4 et art. D1332-1 et suivants
- Arrêté du 7 avril 1981 fixant les dispositions techniques applicables aux piscines
- Arrêté du 7 avril 1981 fixant les dispositions administratives applicables aux piscines
- Circulaire DGS/SD 7 A/DRT/CT 4 n°2003-47 du 30 janvier 2003 relative aux risques d'incendie ou d'explosion lors du stockage et/ou de l'utilisation de produits de traitement des eaux de piscine.
- Circulaire N° DGS/EA4/2010/289 du 27 juillet 2010 relative à la prévention des risques infectieux et notamment de la légionellose dans les bains à remous (spas) à usage collectif et recevant du public

**Pour tous renseignements : Agence Régionale de Santé**

Mme LEROUX Evelyne - Tél. : 05 53 03 11 09 / Mail : evelyne.leroux@ars.sante.fr

## • Réglementation douanière

Toute personne se livrant à la vente de boissons (petit déjeuner y compris) doit être titulaire d'un permis d'exploitation et être titulaire d'une licence d'exploitation d'un débit de boisson (cf. décret n°2007-911 du 15 mai 2007).

**Pour tous renseignements : Mairie / DDCSPP** (coordonnées pages 59 et suivantes).

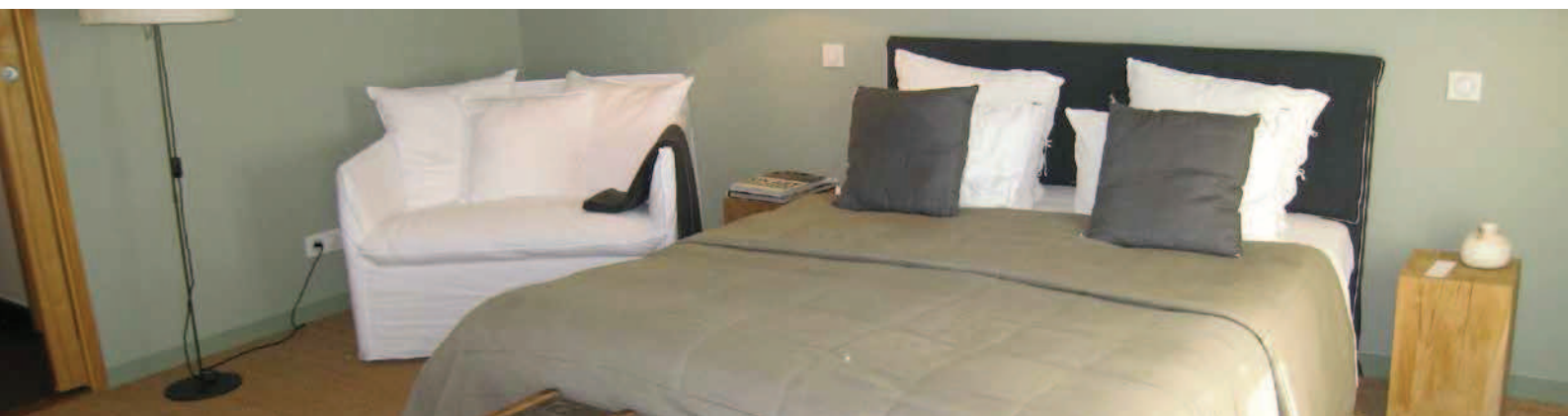
## • Autorisation SACEM

La diffusion d'œuvres cinématographiques ou musicales, par le biais d'un téléviseur ou d'une chaîne HIFI, appartenant au répertoire de la SACEM, à un public extérieur au cercle familial, est soumise à autorisation délivrée sur paiement d'une redevance dont les tarifs varient en fonction de la nature et de la taille de l'établissement.

**Pour tous renseignements : SACEM** (coordonnées pages 59 et suivantes)

## • Récapitulatif des principales dispositions réglementaires applicables à l'hôtellerie (liste non exhaustive)

- Classement national (en étoiles). Pour tout renseignement : [www.classement.atout-france.fr](http://www.classement.atout-france.fr)
- Sécurité incendie
- Services vétérinaires
- Sécurité des piscines
- Sécurité des autres équipements (installations électriques, équipements sports, aire collective de jeux, installation gaz combustibles, installations de chauffage, installations d'appareils de cuisson destinés à la restauration, portes, portails....)
- Dispositions fiscales
- Réglementation sur les animaux domestiques
- Licence d'exploitation d'un débit de boissons, permis d'exploitation
- Réglementation sur la restauration
- Taxes (de séjour, droits SACEM, taxe locale d'équipement...)



### LES QUESTIONS À SE POSER

- Quel positionnement ?
- Quelles clientèles visées : individuels ? Groupes ? affaires ? tourisme ?
- en ville ? en milieu rural ?
- Quelles périodes d'ouverture ? (établissement saisonnier ou ouvert à l'année)

De ces réponses, découleront la taille de l'établissement, le mode de gestion, l'amplitude d'ouverture, voire la localisation, lorsqu'elle n'est pas prédéterminée par la possession d'un bien existant.

### LES RÉSEAUX DE COMMERCIALISATION

- Les services de réservation locaux (Offices de Tourisme immatriculés, Service Loisirs Accueil départemental, agences réceptives, clubs hôteliers immatriculés...) et les OTA (Online Travel Agency) propres à des chaînes ou à des groupements ou généralistes contribuant à la commercialisation de l'offre hôtelière.





## LES CHAINES HÔTELIÈRES

Dans un souci d'harmonisation des prix et des services, et devant la nécessité de se regrouper afin de mener des actions collectives, les chaînes hôtelières se sont sensiblement développées ces dernières années. Une chaîne est un regroupement d'hôtels autour ou sous une même marque, avec une identité visuelle, voire de produit, commune. Il existe plus d'une centaine d'enseignes majeures parmi les chaînes **volontaires** et **intégrées** présentes en France.

### LES CHAINES VOLONTAIRES

Elles sont constituées par des établissements traditionnels qui se sont regroupés et se sont affiliés volontairement.

Elles regroupent plusieurs établissements hôteliers dont les exploitants sont propriétaires, représentés par leurs pairs au sein d'un organe décisionnaire pour décider ensemble d'une stratégie. Ces établissements répondent à des critères communs et précis de confort, au niveau des équipements et des services. Chaque établissement conserve son appellation propre, accompagnée de l'enseigne de la chaîne.

## Logis du Périgord

Chaîne volontaire pour l'hôtellerie traditionnelle.



### Logis du Périgord

25 rue Wilson - BP 40032 - 24002 PERIGUEUX Cedex

Tél. : 05 53 35 50 28

Mail : [logisduperigord@tourismeperigord.com](mailto:logisduperigord@tourismeperigord.com)

Site Internet : [www.logisdefranceperigord.fr/](http://www.logisdefranceperigord.fr/)

## • Autres chaînes volontaires présentes en Dordogne

(liste non exhaustive) :

- Best Western
- Brit'Hôtel
- Charmes hôtel
- Châteaux et demeures de tradition
- Châteaux et hôtels Collection
- Choice Hôtel
- Citotel
- Hôtellerie familiale
- Inter Hôtel Relais du silence,
- Relais et Châteaux
- Small Luxury hôtel...



## LES CHAÎNES INTÉGRÉES

La Chaîne intégrée comprend des filiales, des hôtels gérés sous contrat de gestion, ou encore des franchisés salariés ou indépendants. Ex. de chaîne intégrée : Groupe ACCOR.

Elle est composée 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.

## 6 – LES LABELS ET QUALIFICATIONS APPLICABLES A L'HOTELLERIE

### La qualification HOTELCERT

Hotelcert est une démarche qualité initiée par l'Association Française des CCI et l'UMIH.

Il s'agit d'une marque déposée du groupe AFNOR.

Le référentiel comporte 300 critères.

L'hôtel s'engage sur 7 points et il est évalué par un visiteur mystère.



Site internet : [www.hotelcert.com](http://www.hotelcert.com)

### Le Label TOURISME ET HANDICAP

C'est une marque de qualité de l'accueil pour des clientèles en situation de handicap. Elle permet de leur donner une information fiable sur l'accessibilité des lieux de vacances et de loisirs.

Elle est à dissocier de la loi sur l'accessibilité de 2005 : il s'agit d'une démarche volontaire qui va plus loin que la loi.

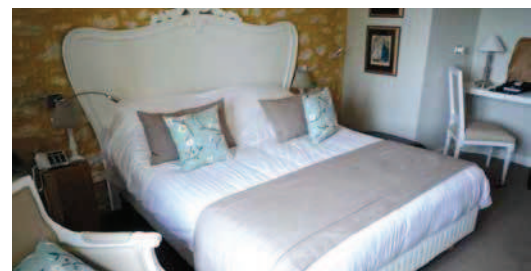
Les 4 handicaps sont obligatoirement étudiés (Moteur, Visuel, Auditif, Mental).

C'est l'outil de promotion de l'offre touristique ouverte à tous, le label est le garant d'une certaine autonomie des personnes en situation de handicap.

*Il peut s'appliquer à tous les hôtels.*

*En Dordogne : 8 hôtels labellisés (Juillet 2014).*

**Pour tous renseignements : Tourisme et Handicap / Comité Départemental du Tourisme** (coordonnées page 14).



## Rando accueil

Ce label national qualifie différents types d'hébergements qui offrent des services spécifiques en accompagnement de la pratique de la randonnée, dont les hôtels.



**Pour tous renseignements : RANDO ACCUEIL Dordogne/ Comité Départemental du Tourisme** (coordonnées p. 15).

**LES LABELS ENVIRONNEMENTAUX** : Sont également applicables à l'hôtellerie les labels liés à la préservation de l'environnement comme l'écolabel européen ou Clé Verte. Voir p. 15.

## 7 – LES ASPECTS FINANCIERS

- **Le Chiffrage du projet**
- **Les éventuelles aides financières**

Le chiffrage des projets relève de l'architecte pour ce qui est des travaux de bâtiment. Mais le projet doit être envisagé dans sa globalité (investissement et fonctionnement). En découle notamment un Compte d'exploitation prévisionnel qui doit être réaliste. La CCI peut apporter son concours sur ce point, ainsi que des cabinets spécialisés.



Le Conseil Général de la Dordogne, en liaison avec les autres financeurs (Europe, Région...), peut apporter un accompagnement financier aux investisseurs dans le domaine touristique.

Il peut aussi intervenir pour accompagner financièrement les prestataires sur les différentes mises aux normes (sécurité, accessibilité...) en contribuant au règlement d'une partie du montant des audits.

*A ce jour, du fait des difficultés que rencontre le secteur de la petite hôtellerie traditionnelle rurale, le Conseil Général de la Dordogne souhaite consacrer ses aides principalement à ce secteur, dans le cadre du futur Schéma départemental de développement touristique 2014-2020.*

**Pour tous renseignements :**

- Conseil Général de la Dordogne / Service du Tourisme et Développement touristique (coordonnées page 16).
- Conseil Régional d'Aquitaine / Direction du tourisme (coordonnées page 16).
- Préfecture de la Dordogne/ Direction du développement territorial (Europe / FEADER) (coordonnées page 16).

## 8 – PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS (RAPPEL)

- **Comité Départemental du Tourisme de la Dordogne (CDT24)**
  - **Conseil Général de la Dordogne / Service du Tourisme et développement touristique**
  - **Chambre de Commerce et de l'Industrie de la Dordogne / CCI24**
  - **Union des Métiers de l'Industrie Hôtelière de la Dordogne / UMIH24**
- Voir coordonnées pages 7 et suivantes.