

***Fiche juridique, fiscale et
sociale
concernant
les hôtels***



Fiche juridique, fiscale et sociale **concernant l'hôtellerie**

A. Principes généraux : définition et classement

1. Définition réglementaire
2. Réforme du classement administratif
3. Procédure de classement des hôtels de tourisme

B. Obligations juridiques, fiscales et sociales des prestataires

1. Qualification, statut juridique et déclaration d'activité
2. Obligations fiscales
3. Application de la législation sociale

C. Réglementations spécifiques applicables

1. Règles de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP)
2. Règles d'accessibilité des personnes handicapées dans les établissements existants recevant du public
3. Suppression de l'autorisation de la Commission départementale de l'équipement commercial
4. Réglementation sanitaire concernant les denrées alimentaires
5. Obtention d'une licence de boissons
6. Détention d'un permis d'exploitation pour le service de boissons
7. Redevances de droits d'auteurs dues auprès de la SACEM et de la SPRE
8. Obligation d'affichage des prix et d'information des consommateurs
9. Règles de responsabilité en cas de vol
10. Obligation de remplir une fiche individuelle de police pour les clients étrangers
11. Procédure de médiation des litiges entre consommateurs et professionnels





www.ardeche-guide.com

Agence de Développement Touristique de l'Ardèche
Pôle Bésignoles, 6 route des Mines - F-07000 Privas
Tél. 04 75 64 04 66 - adt07@ardeche-guide.com

A. Principes généraux : définition et classement

1. Définition réglementaire

L'activité d'hôtellerie consiste en la location de chambres d'hôtel qui s'effectue au forfait et qui comprend l'entretien quotidien des lits, de la chambre, la fourniture du linge de toilette et du petit déjeuner. Ces critères sont caractéristiques de la définition de l'hôtellerie et la différencie d'autres catégories d'hébergements (résidence de tourisme, meublé de tourisme...).

Il convient de distinguer, d'une part, les hôtels faisant l'objet d'un classement administratif volontaire en tant qu'hôtel de tourisme et, d'autre part, les hôtels qui n'ont pas fait l'objet d'un classement, appelés communément hôtels de préfecture ou hôtels non classés (NC).

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 ([art. D. 311-4 et s. du code du tourisme](#)).

Un hôtel de tourisme peut être 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.

Ressources juridiques complémentaires officielles :

- <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/hotels>
- <https://www.entreprises.gouv.fr/fr/tourisme/conseils-strategie/hotellerie-hotels-de-tourisme-et-auberges-collectives>

2. Réforme du classement administratif

La loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques a instauré une nouvelle procédure de classement des hôtels de tourisme qui se substitue à la procédure administrative antérieure. La procédure de classement est réalisée sous la responsabilité de Atout France, Agence de développement touristique de la France créée par l'Etat.

S'il souhaite obtenir le classement, l'exploitant doit produire un certificat de visite délivré par un organisme évaluateur agréé par l'instance nationale d'accréditation que constitue le COFRAC (Comité français d'accréditation) ([art. L. 311-6 du code du tourisme](#)).

Un [arrêté du 29 décembre 2021 fixant les normes de classement des hôtels de tourisme](#) détermine la classification des hôtels de tourisme. Cet arrêté comprend un tableau de classement des hôtels de tourisme en cinq catégories de 1 à 5 étoiles.

Désormais, le classement en tant qu'hôtel de tourisme est applicable quel que soit le nombre de chambres, et non plus au minimum avec six chambres.

Les critères de classement sont classés en trois chapitres qui concernent les domaines suivants : « Equipements », « Services au client », « Accessibilité et développement durable ». La décision de classement est valable pour une durée de cinq ans.

V. le site Atout France : <https://www.classement.atout-france.fr/les-types-d-etablissement>



3. Procédure de classement des hôtels de tourisme

Depuis le 1^{er} juin 2012, l'exploitant qui souhaite obtenir le classement de son établissement doit transmettre auprès d'Atout France, Agence de développement touristique de la France, sa demande accompagnée du certificat de visite délivré par un organisme évaluateur accrédité pour le contrôle des hôtels par le Comité français d'accréditation (COFRAC) ou tout organisme européen équivalent (<https://www.atout-france.fr/fr/classement/hotel-de-tourisme>).

Un arrêté du 29 décembre 2021 fixant les normes et la procédure de classement en hôtels de tourisme a abrogé l'arrêté modifié du 23 décembre 2009 qui fixait les normes et la procédure de classement. Cet arrêté homologue le tableau de classement annexé au présent texte en l'actualisant, notamment par une plus forte adaptation aux nouvelles attentes des clientèles et par l'introduction de nouveaux critères relatifs au développement durable. Il précise également les règles applicables en cas d'annexes.
([arrêté du 29 décembre 2021 fixant les normes et la procédure de classement en hôtels de tourisme](#))

Les dossiers de demande de classement concernant les hôtels de tourisme, doivent être adressés sous forme numérique exclusivement à Atout France depuis l'espace personnel créé par chaque professionnel. Le classement est désormais prononcé par Atout France, et non plus par les préfets de chaque département.

Atout France met à la disposition de chaque professionnel qui envisage de bénéficier du classement de son établissement un formulaire d'auto-diagnostic. Cet outil gratuit disponible sur le site internet d'Atout France doit permettre au professionnel concerné d'évaluer la capacité de son établissement à atteindre le niveau de classement souhaité.

Après la souscription de ce document, un espace "Résultats" présente :
- les résultats de l'évaluation par rapport au niveau de classement visé ;
- un tableau de bord détaillé relevant chaque critère obligatoire et "à la carte" non validé.

Avec ce tableau de bord, le professionnel peut travailler prioritairement les critères stratégiques pour obtenir son classement. Si l'auto-diagnostic et son résultat sont satisfaisants, il est possible de générer le prédiagnostic à adresser au cabinet de contrôle choisi ; ce document peut être transmis par télé-procédure.

La demande de classement, déposé sous forme numérique, est constituée des documents suivants :

- le formulaire de demande de classement conforme à un modèle fixé par arrêté du ministre chargé du tourisme ;
- le certificat de visite délivré par un organisme évaluateur accrédité pour le contrôle des hôtels par le Comité français d'accréditation (COFRAC) ou tout organisme européen équivalent.

Le classement est prononcé pour une durée de cinq ans.

La liste des cabinets de contrôle accrédités par le COFRAC pour les hôtels de tourisme est disponible sur le site internet de l'Agence de développement touristique de la France Atout France : <https://www.classement.atout-france.fr/>

V. la plateforme de classement des hôtels de tourisme : <https://www.classement.atout-france.fr/les-types-d-etablissement>



Les établissements classés hôtels de tourisme apposent obligatoirement sur leur façade un panneau selon un modèle établi par l'organisme national Atout France et homologué par arrêté du ministre chargé du tourisme.

Le modèle de panneau des hôtels de tourisme doit être conforme au modèle annexé à [l'arrêté du 13 février 2025 relatif aux panneaux des hébergements touristiques marchands](#).

Le nombre d'étoiles figurant sur le panneau doit correspondre au nombre d'étoiles attribué par la décision de classement. L'apposition d'un panneau non conforme au modèle réglementaire ou ne correspondant pas à la catégorie de l'établissement intéressé est sanctionnée par une amende fixée par l'article L. 311-8 du code du tourisme.

Le décret n° 2016-51 du 27 janvier 2016 prévoit désormais la possibilité de modifier ou d'abroger une décision de classement d'un hôtel de tourisme pour défaut de conformité aux critères de classement ayant fondé la décision initiale. Ce déclassement prend effet à la suite d'une réclamation lorsqu'au terme d'une procédure contradictoire initiée par Atout France, l'exploitant n'établit pas la conformité au tableau de classement sur ou plusieurs critères au regard desquels le classement a été prononcé ([art. D. 311-10 du code du tourisme](#)). L'article 3-1 de l'arrêté du 27 janvier 2016 précise la procédure d'instruction des dossiers pouvant conduire au déclassement.

Administration compétente :

- Atout France : <https://www.classement.atout-france.fr/>
- <https://www.atout-france.fr/fr/classement/hotel-de-tourisme>

Références réglementaires :

- [art. L. 311-6 du code du tourisme](#)
- [art. D. 311-4 à D. 311-11 du code du tourisme concernant le classement des hôtels de tourisme](#) ;
- [arrêté du 29 décembre 2021 fixant les normes et la procédure de classement en hôtels de tourisme](#)
- [arrêté du 13 février 2025 relatif aux panneaux des hébergements touristiques marchands](#)

B. Obligations juridiques, fiscales et sociales des prestataires

1. Qualification, statut juridique et déclaration d'activité

Sur le plan juridique, l'activité d'hôtellerie est une activité commerciale qui nécessite une immatriculation au registre du commerce et des sociétés (RCS), y compris les commerçants auto-entrepreneurs qui ne bénéficient plus d'une dispense d'immatriculation au RCS.

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 déclarations de début d'activité, des principales modifications et de cessation d'activité doivent être réalisées auprès du Guichet unique dématérialisé des entreprises géré par l'INPI (institut national de la propriété industrielle (remplaçant à compter de 2023 les centres de formalités des entreprises)).



Ces formalités doivent être accomplies sur le site internet officiel suivant :

<https://formalites.entreprises.gouv.fr/>

Par la suite, les entreprises concernées, quel que soit leur statut juridique, sont immatriculées auprès du registre national des entreprises (RNE) également géré par l'INPI.

<https://registre.entreprises.gouv.fr/>

Si l'activité exercée étant juridiquement commerciale, celle-ci donne lieu à une immatriculation au registre du commerce et des sociétés (RCS).

Administration compétente :

- Chambre de commerce et d'industrie
- Greffe du tribunal de commerce
- Institut national de la propriété industrielle (INPI)

Références réglementaires :

- [art. L.123-1 et s. du code de commerce](#)
- [art. R.123-1 et s. du code de commerce](#)

2. Obligations fiscales

a. Imposition des bénéfices

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

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

- **soit du régime des micro-entreprises**, s'il s'agit d'entreprises individuelles dont le chiffre d'affaires annuel n'excède pas 203 100 € (2026). Selon ce régime fiscal, le résultat fiscal est déterminé de façon simplifiée par l'application d'un abattement forfaitaire de 71 % sur les recettes ;
- **soit d'un régime réel d'imposition des bénéfices commerciaux**, de plein droit ou par option, avec la tenue d'une comptabilité en partie double permettant de déterminer le résultat réel de l'activité exercée.

Dans le cadre du régime de l'impôt sur les sociétés, les entreprises font application d'un régime réel d'imposition des bénéfices commerciaux.

b. Application de la TVA

Les prestataires hôteliers exercent une activité qui relève du régime général de la TVA.

À ce titre, ils doivent facturer la TVA au taux intermédiaire de 10 % applicable à compter du 1^{er} janvier 2014 sur les prestations d'hébergement. Le taux intermédiaire de TVA de 10 % s'applique également à l'ensemble des prestations de restauration (*sauf le service de boissons alcoolisées qui est soumis au taux normal fixé à 20 % depuis le 1^{er} janvier 2014*).



Le régime particulier de TVA pour les prestations de pension ou de demi-pension avec l'application du taux réduit sur les trois quarts du prix et l'application du taux normal pour le quart restant est désormais caduc.

1/. Maintien des seuils du régime de franchise en base de TVA

La législation fiscale prévoit un régime de franchise de TVA conduisant à une dispense d'application de cet impôt pour les petites entreprises ayant un chiffre d'affaires annuel inférieur à un certain seuil.

En 2025, les pouvoirs publics ont décidé d'abaisser le seuil à un montant unique annuel de recettes de 25 000 € au lieu de 85 000 € pour les activités d'achat-revente, de restauration et de prestations d'hébergement et de 37 500 € pour les autres prestations de service.

En raison des fortes contestations suscitées par ce projet de réforme, le Gouvernement Lecornu a décidé de revenir sur sa volonté initiale et de maintenir les seuils anciens de recettes. Les seuils annuels ainsi maintenus s'élèvent soit à 85 000 € pour les activités d'achat-revente, de restauration et de prestations d'hébergement. Les autres activités, essentiellement de prestations de services, font l'objet du plafond de 37 500 € ([art. 293 B du CGI](#)).

2/. Suppression du régime simplifié d'imposition de TVA pour les PME

Les petites et moyennes entreprises qui font application de la TVA relèvent en principe du régime simplifié d'imposition (RSI) de TVA. Ce régime consiste en un versement de deux acomptes semestriels de TVA et au dépôt d'une régularisation annuelle ([art. 287 du CGI](#)).

L'article 35 de la loi de finances pour 2025 précise qu'à compter du 1^{er} janvier 2027, le régime simplifié de TVA est supprimé pour être remplacé par le régime réel normal déjà applicable par les grandes entreprises ([art. 287 modifié du CGI](#)).

Ce régime réel normal de TVA repose en principe sur une déclaration mensuelle de TVA. Toutefois, les entreprises qui font application du régime réel normal pourront procéder au dépôt d'une déclaration de TVA trimestrielle (tous les 3 mois) si le montant annuel du chiffre d'affaires réalisé n'excède pas 1 000 000 €.

c. Facturation électronique

A compter de 2026, les entreprises de l'ensemble des secteurs économiques doivent faire application de la facturation électronique. Cette réforme concerne tous les assujettis à la TVA établis en France, qu'ils soient redevables ou non de cet impôt, et ce, quelle que soit la forme juridique de leur activité. Les personnes ayant opté pour le statut de micro-entrepreneur sont également concernées.

A ce titre, les factures doivent transiter sous un format numérique spécifique par l'intermédiaire d'une plateforme agréée par l'Etat et choisie par chaque entreprise ([V. liste officielle des plateformes agréées pour la facturation électroniques](#)).

Cette réforme s'applique en deux étapes :

- à compter du 1^{er} septembre 2026 pour la réception des factures ;
- à compter du 1^{er} septembre 2027, d'une part, pour l'émission des factures (e-invoicing) auprès des clients professionnels et, d'autre part, pour la transmission auprès des services de l'Etat (e-reporting) pour les opérations réalisées avec des clients non professionnels.



[V. Fiche de synthèse de l'Ordre des experts-comptables concernant les entreprises HCR \(hôtels, restaurants, cafés\)](#)
[Facturation électronique : le guide pratique pour comprendre la réforme \(Ordre des experts-comptables\)](#)

d. Paiement de la contribution économique territoriale (remplaçant la taxe professionnelle)

L'activité d'hôtellerie est soumise au paiement de la contribution économique territoriale (*remplaçant la taxe professionnelle*) selon les règles de droit commun avec un calcul de l'impôt selon l'importance de la valeur locative des immeubles utilisés, la valeur ajoutée réalisée par chaque entreprise et le montant des taux votés par les différentes collectivités territoriales.

A ce titre, les entreprises concernées sont redevables de la cotisation foncière des entreprises (CFE), voire également de la cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises (CVAE) en cas de réalisation d'un chiffre d'affaires annuel supérieur à 500 000 €.

La loi de finances pour 2023 a programmé la suppression progressive de la CVAE. Plus précisément, la loi de finances pour 2024 a indiqué que la suppression de la CVAE est effective dès 2024 pour les entreprises assujetties à la cotisation minimum. Elle est étalée sur plusieurs années pour les autres entreprises et prendra pleinement effet à compter de 2030.

e. Autres impôts applicables

1/. Taxe de séjour

Les établissements hôteliers doivent facturer à leurs clients la taxe de séjour lorsque celle-ci a été mise en place par la commune de la situation de l'hôtel. Le montant de cette taxe est fonction du classement de l'établissement hôtelier.

La loi de finances pour 2015 a réformé de façon importante les modalités d'application de la taxe de séjour en redéfinissant le barème de l'impôt, les cas d'exonération, la procédure de contrôle des hébergeurs.

Il est à noter que pour les hôtels en attente de classement ou sans classement, le tarif applicable par personne et par nuitée est compris entre 1 % et 5 % du coût par personne de la nuitée dans la limite du tarif le plus élevé adopté par la collectivité ([art. L. 2333-30 du code général des collectivités territoriales](#)).

Références réglementaires :

- [art. L. 2333-26 et s. du code général des collectivités territoriales](#)
- [art. R. 2333-43 et s. du code général des collectivités territoriales](#)
- [Guide pratique des taxes de séjour](#)

2/. Contribution à l'audiovisuel public

La contribution à l'audiovisuel public a été supprimée par la [loi n° 2022-1157 du 16 août 2022 de finances rectificative pour 2022](#).



3. Application de la législation sociale

Les personnes non salariées qui exercent une activité d'hôtellerie doivent être affiliées au régime de la sécurité sociale des indépendants (le RSI étant absorbé par l'URSSAF). À ce titre, elles doivent acquitter des cotisations pour les différentes branches sociales (*assurance maladie, assurance vieillesse, allocations familiales...*) et bénéficient des prestations correspondantes.

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

Administrations compétentes :

- <https://www.urssaf.fr/accueil/independant.html>
- Direction départementale du travail, de l'emploi, et de la formation professionnelle

Références réglementaires :

- code de la sécurité sociale - code du travail
- [convention collective nationale du 30 avril 1997 des hôtels, cafés, restaurants \(HCR\).](#)

C. Réglementations spécifiques applicables

1. Règles de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP)

Principes généraux :

Les hôtels doivent faire application du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public. Les hôtels sont le plus souvent classés en tant qu'établissements de 5^{ème} catégorie (*Hôtels de moins de 100 personnes*). Dans ce cadre, les hôtels sont considérés comme des ERP de type "O".

Selon cette réglementation, toute création, tout aménagement ou toute modification d'un établissement hôtelier doit faire l'objet d'une autorisation d'ouverture délivrée par le maire après visite de réception par la commission de sécurité compétente. Ensuite, ces établissements doivent faire l'objet d'une visite tous les cinq ans.

Un arrêté du 24 juillet 2006 a renforcé les règles relatives à la sécurité incendie dans les petits établissements hôteliers. Une circulaire du ministère de l'intérieur du 1^{er} février 2007 précise toutefois que les établissements existants à cette date ont bénéficié d'un délai de 5 ans, soit jusqu'au 4 août 2011, pour se mettre en conformité avec les obligations imposées par les nouvelles dispositions du règlement de sécurité (*travaux d'enclousonnement de la cage d'escalier, mise aux normes des blocs portes, extension de la détection incendie...*).

Administration compétente :

- Service Départemental d'Incendie et de Secours – Service de la sécurité de la mairie



Références réglementaires :

- [art. L. 141-1 et s. du code de la construction et de l'habitation](#)
- [art. D. 141-1 et s. du code de la construction et de l'habitation](#)
- [arrêté du 25 juin 1980 modifié portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les ERP](#)

2. Règles d'accessibilité des personnes handicapées dans les établissements recevant du public

Principes généraux :

Les établissements recevant du public doivent permettre l'accessibilité de l'ensemble des personnes handicapées. Ces dispositions concernent l'accessibilité des parties extérieures et intérieures des bâtiments, les circulations, une partie des places de stationnement, l'installation d'un ascenseur (*obligatoire si l'établissement peut recevoir 50 personnes en sous-sol, mezzanine ou étage*), les locaux et leurs équipements.

Les établissements avec hébergement doivent en principe comprendre plusieurs chambres accessibles aux personnes handicapées et doivent être équipés de douches ou cabines avec au moins une unité accessible. La loi n° 2005-102 du 11 février 2005 et le décret 2006-555 du 17 mai 2006 ont instauré de nouvelles règles d'accessibilité des locaux aux personnes handicapées qui à terme doivent s'appliquer à l'ensemble des établissements recevant du public.

L'obligation de respecter les nouvelles règles d'accessibilité doit être appliquée au plus tard le 1^{er} janvier 2015 pour les parties des établissements recevant du public existants de 5^{ème} catégorie. Un arrêté du 21 mars 2007 prévoit toutefois des modalités particulières (*cheminements, escaliers, ascenseurs, portes, sanitaires...*) pour certains équipements lorsqu'il existe des contraintes liées à la présence d'éléments participant à la solidité du bâtiment.

Afin de faire face au retard pris par de nombreuses entreprises dans la réalisation des travaux de mise aux normes, le Gouvernement a mis en place par l'ordonnance n° 2014-1090 en date du 26 septembre 2014 les **Agendas d'Accessibilité Programmée (Ad'AP)**. Ce dispositif obligatoire permet d'obtenir un délai supplémentaire de 3 à 9 ans. Il s'impose à tout exploitant dont le patrimoine d'ERP ne répond pas au 31 décembre 2014 aux exigences d'accessibilité définies à l'article L.111-7-3 du code de la construction et de l'habitation. Un décret n° 2014-1327 du 5 novembre 2014 précise les modalités d'application de ce dispositif.

Depuis le 31 mars 2019, il n'est plus possible de déposer d'Ad'AP. Le dispositif se poursuit cependant avec la mise en œuvre des travaux à travers l'instruction des autorisations de travaux et le suivi des agendas de plus de trois ans.

Administration compétente :

- Direction départementale des territoires
- Commission d'accessibilité des personnes handicapées



Références réglementaires :

- [loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées](#)
- [articles L. 161-1 et s. du code de la construction et de l'habitation](#)
- [articles R. 161-1 et suivants du code de la construction et de l'habitation](#)
- [arrêté du 20 avril 2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction et des installations ouvertes au public lors de leur aménagement](#)
- [circulaire interministérielle N° DGUHC 2007-53 du 30 novembre 2007 relative à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation](#)

3. Règles concernant les piscines : sécurité contre les noyades et règles sanitaires

a. Règles de sécurité contre les noyades

Depuis 2006, l'ensemble des piscines privées, à usage individuel ou collectif, doit être pourvu d'un dispositif de sécurité contre les noyades. Les hôtels équipés de ce type d'installation sont également soumis à cette réglementation.

La réglementation prévoit quatre types de dispositifs de sécurité différents qui sont les suivants :

- les barrières de protection. Elles doivent être réalisées, construites ou installées de manière à empêcher le passage d'enfants de moins de cinq ans sans l'aide d'un adulte, à résister aux actions d'un enfant de moins de cinq ans, notamment en ce qui concerne le système de verrouillage de l'accès, et à ne pas provoquer de blessure ;
- les couvertures. Elles doivent être réalisées, construites ou installées de façon à empêcher l'immersion involontaire d'enfants de moins de cinq ans, à résister au franchissement d'une personne adulte, et à ne pas provoquer de blessure ;
- les abris. Ils doivent être réalisés, construits ou installés de manière à ne pas provoquer de blessure et être tels que le bassin de la piscine, lorsqu'il est fermé, est inaccessible aux enfants de moins de cinq ans ;
- les alarmes. Elles doivent être réalisées, construites ou installées de manière que toutes les commandes d'activation et de désactivation ne puissent pas être utilisées par des enfants de moins de cinq ans. Les systèmes de détection doivent disposer d'une sirène et ne pas se déclencher de façon intempestive.

Administration compétente :

- Direction départementale de la protection de la population

Références réglementaires :

- [art. L. 134-10 et s. du code de la construction et de l'habitation](#)
- [art. D. 134-51 et s. du code de la construction et de l'habitation](#)
- [art. L. 183-13 du code de la construction et de l'habitation](#)



b. Règles sanitaires concernant la qualité de l'eau

Les piscines qui ne sont pas réservées à l'usage personnel d'une famille, doivent faire l'objet d'un contrôle sanitaire conformément à la réglementation prévue par le code de la santé publique.

Ce contrôle sanitaire porte, non seulement sur les piscines publiques, mais aussi sur les établissements de bain de gestion privée. Il est assuré par les services santé-environnement de l'Etat ou par un laboratoire agréé par le ministère de la santé. Les résultats des analyses et les conclusions sanitaires doivent être affichés dans l'établissement de manière visible pour les usagers.

Administration compétente :

- Direction départementale des affaires sanitaires et sociales (DD(CS)PP)

Références réglementaires :

- [art. L. 1332-1 à L. 1332-4 du code de la santé publique](#)
- [art. D. 1332-1 à D. 1332-15 du code de la santé publique](#)
- [arrêté du 22 septembre 2008 relatif à la fréquence d'échantillonnage et aux modalités d'évaluation de la qualité et de classement des eaux de baignade](#)
- [arrêté du 19 octobre 2017 relatif aux méthodes d'analyse utilisées dans le cadre du contrôle sanitaire des eaux](#)

4. Réglementation sanitaire concernant les denrées alimentaires

Principes généraux :

Les établissements qui procèdent à la vente d'aliments doivent respecter la réglementation sanitaire relative à l'hygiène des denrées alimentaires.

Les règles applicables en la matière sont les suivantes :

- l'obligation de respecter les normes sur les conditions d'hygiène des locaux publics, de préparation, de cuisine, de lavage, déchets, vaisselles, stockage, matériel, personne et de circulation. Ces obligations reposent sur la mise en place de procédures basées sur les principes de la méthode HACCP (*Hazard Analysis Critical Control Point correspondant à l'analyse des dangers et des points critiques pour leur maîtrise*) ou le respect du guide de bonnes pratiques d'hygiène applicable aux activités de restauration ;
- la déclaration obligatoire de l'activité de manipulation de denrées alimentaires d'origine animale lors de reprise ou de la création auprès de la Direction Départementale des Services Vétérinaires ([V. Formulaire cerfa n° 13984*06](#)).

Les établissements qui procèdent à la remise directe des aliments aux consommateurs finals n'ont pas à être titulaires d'un agrément sanitaire.



Depuis le 1^{er} octobre 2012, les établissements de restauration commerciale ont l'obligation de disposer d'un personnel formé dans le domaine de l'hygiène alimentaire ([art. L. 233-4 du code rural](#)).

Les hôtels servant uniquement des petits déjeuners sont expressément dispensés de cette obligation de formation ([Instruction technique DGAL/SDSSA/2017-861 du 30/10/2017 concernant l'obligation de formation en matière d'hygiène alimentaire adaptée à l'activité des établissements de restauration commerciale](#)).

Administration compétente :

- Direction départementale de la protection des populations

Références réglementaires :

- [arrêté du 21 décembre 2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits d'origine animale et denrées alimentaires en contenant \(remplaçant l'arrêté du 9 mai 1995\)](#) ;
- [Instruction technique DGAL/SDSSA/2017-861 du 30/10/2017 concernant l'obligation de formation en matière d'hygiène alimentaire adaptée à l'activité des établissements de restauration commerciale](#)

5. Obtention d'une licence de boissons

Principes généraux :

Un hôtel doit éventuellement être titulaire d'une licence pour servir des boissons et est soumis aux mêmes obligations qu'un débit de boissons dès lors que sont servies des boissons alcoolisées.

Les licences à obtenir peuvent être soit la « petite licence restaurant » qui autorise la vente de boissons équivalentes à celles des licences 3 de débits de boissons (ventes de boissons fermentées non distillées), soit la « licence restaurant » qui autorise la vente de toutes les boissons légalement autorisées en cas de services de repas principaux.

Les licences « restaurant » permettent la vente de boissons, uniquement comme accessoires aux repas principaux. Depuis le 1^{er} juin 2011, pour être titulaire d'une licence de vente de boissons, les entreprises concernées doivent procéder à leur déclaration en mairie (et non plus auprès du bureau des douanes) 15 jours avant le début d'activité avec le formulaire administratif correspondant ([cerfa N° 11542*05](#)). Un récépissé de déclaration est remis aux déclarants ([cerfa N° 11543*05](#)). ([V. la notice N° 51703#02](#)).

La loi du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques a supprimé l'obligation d'être titulaire d'une licence de 1^{ère} catégorie pour le service de boissons non alcoolisées qui est l'accessoire d'une prestation d'hébergement (*notamment pour le service de boissons non alcoolisées dans le cadre des petits déjeuners*).

Administration compétente :

- Mairie du lieu d'exercice de l'activité

Références réglementaires :



- [art. L. 3311-1 et s. du code de la santé publique](#)
- [art. R. 3311-1 et s. du code de la santé publique](#)

6. Détention d'un permis d'exploitation pour le service de boissons alcoolisées

Principes généraux :

Les personnes qui créent ou transfèrent un établissement qui réalise le service de boissons alcoolisées doivent obligatoirement suivre une formation concernant les différentes obligations réglementaires applicables. Le suivi de cette formation permet d'être titulaire d'un permis d'exploitation pour le service de boissons alcoolisées.

Cette formation est de trois jours pour les nouveaux exploitants et de six heures pour les exploitants en place dans le cadre d'une mutation, d'une translation ou d'un transfert d'établissement.

La formation de 3 jours pour « les nouveaux exploitants » de débits de boissons de 2, 3, et 4^{ème} catégorie est obligatoire depuis du 2 avril 2007. Le suivi de cette formation est obligatoire depuis le 2 avril 2009 pour les établissements titulaires des petites et grandes licences de restaurants.

Le service de boissons non alcoolisées dans le cadre de petits déjeuners n'est pas soumis à cette obligation d'être titulaire d'un permis d'exploitation.

Administration compétente :

- organismes de formation spécialisés et agréés par le ministère de l'intérieur

Références réglementaires :

- [art. L. 3332-1-1 du code de la santé publique](#)
- [art. R. 3332-4 et s. du code de la santé publique](#)

7. Redevances de droits d'auteurs dues auprès de la SACEM et de la SPRE

a. Droits dus à la SACEM

Les établissements qui réalisent la diffusion de musique vivante (artistes, groupes musiciens) et/ou de musique enregistrée (radio, CD, juke-box) et/ou d'images (télévision, magnétoscope, lecteur DVD) dans les lieux ouverts au public et les chambres d'hôtel doivent respecter la réglementation relative aux droits d'auteur des musiciens et assurer le paiement de redevances auprès des sociétés d'auteurs.

Les adhérents des syndicats professionnels ayant conclu un accord avec la SACEM bénéficient d'une réduction de 10 à 33 % suivant les barèmes sur le montant des redevances d'auteur.

Administration compétente :

- Délégation régionale de la Société des auteurs, compositeurs et éditeurs de musique (SACEM)



- site internet : <http://www.sacem.fr/>

b. Droits dus à la SPRE

Les hôtels qui diffusent une musique de sonorisation en accessoire de leur activité commerciale sont débiteurs d'une redevance pour diffusion musicale recouvrée par la SACEM pour le compte de la SPRE (*Société pour la perception de la rémunération équitable de la communication au public des phonogrammes du commerce*). Cette redevance est reconnue par le code de la propriété intellectuelle. Elle découle de la diffusion de musique quel que soit le moyen utilisé (*radio, télévision...*).

Les tarifs appliqués résultent d'une décision réglementaire du 5 janvier 2010 publiée au journal officiel du 23 janvier 2010. Cette redevance s'ajoute à celle due à la SACEM et à la contribution à l'audiovisuel public. Il est à noter que le montant minimum de 60 € (auquel s'ajoute la TVA) appliquée en 2011 a fait l'objet d'une augmentation en 2012 pour passer à 90 € HT.

Organisme compétent et référence réglementaire :

- site internet : <http://www.spre.fr>
- art. L. 214-1 et s. du code de la propriété intellectuelle
- décision réglementaire du 5 janvier 2010

Référence réglementaire :

- art. L. 122-1 et s. du code de la propriété intellectuelle

8. Obligation d'affichage des prix et d'information des consommateurs

Principes généraux :

Un arrêté du 18 décembre 2015 a redéfini les modalités d'affichage des prix des hébergements touristiques marchands en visant notamment les hôtels.

D'une façon générale, le prix d'une prestation d'hébergement porté à la connaissance des consommateurs doit être le prix toutes taxes comprises et inclure le prix de toute prestation indispensable à la réservation, à l'exclusion, en cas de vente à distance, du coût de l'utilisation de la technique de communication à distance.

Les prestations d'hébergement proposées à la réservation doivent faire l'objet, à tout moment de la réservation, d'une information sur le prix définitif à payer. Cette information est accompagnée des précisions selon lesquelles un petit-déjeuner est servi ou non dans l'établissement, une connexion à l'internet est accessible ou non depuis les chambres et, le cas échéant, si ces prestations sont comprises ou non dans le prix de la prestation d'hébergement.

A l'extérieur de l'établissement, à proximité de l'entrée principale du public sont affichés, de manière claire, lisible et à jour :

- le prix pratiqué pour la prochaine nuitée en chambre double, ou le prix maximum pratiqué pour une nuitée en chambre double pendant une période au choix incluant la prochaine



nuitée ; si ces prestations ne sont pas commercialisées, le prix de la prestation d'hébergement la plus couramment pratiquée, assortie de sa durée, est retenu ;

- l'information selon laquelle un petit-déjeuner est servi ou non dans l'établissement, celle selon laquelle une connexion à l'internet est accessible ou non depuis les chambres et, le cas échéant, si ces prestations sont comprises ou non dans le prix de la prestation d'hébergement. ;
- les modalités selon lesquelles le consommateur peut accéder à l'information sur les prix de l'ensemble des autres prestations commercialisées.

Ce texte prévoit notamment des dispositions spécifiques pour la commercialisation des nuitées en ligne, en imposant que le prix final soit affiché dès le début de la réservation, et une mise en valeur, tout au long du processus, du prix de prestations facultatives mais essentielles (petit-déjeuner et accès à l'internet). Il simplifie également les modalités d'affichage dans les établissements ou à l'extérieur en favorisant l'utilisation des nouvelles technologies avec une mise en valeur des informations pertinentes.

Cet arrêté a abrogé et remplacé l'arrêté du 18 octobre 1988 relatif à l'affichage des prix dans les hôtels et autres établissements similaires d'hébergement et l'arrêté du 8 juin 1967 relatif à l'affichage des prix dans les hôtels, pensions de famille et maisons meublées.

Administration compétente :

- Direction départementale de la protection de la population

Références réglementaires :

- [arrêté du 18 décembre 2015 relatif à la publicité des prix des hébergements touristiques marchands autres que les meublés de tourisme et les établissements hôteliers de plein air](#)

9. Règles de responsabilité en cas de vol

Principes généraux :

En vertu du code civil, les hôteliers sont responsables des vols ou des dommages causés aux vêtements, bagages et autres objets de leurs clients en tant que dépositaire de ces biens. Aucune clause ne peut libérer l'hôtelier de sa responsabilité. Il est alors tenu de rembourser le client dans une limite de 100 fois au maximum le prix journalier de la location du logement.

Cette responsabilité s'étend aux objets laissés dans le véhicule, à condition qu'il soit stationné sur un emplacement privatif. Le montant du remboursement est fixé à 50 fois maximum le prix journalier de location du logement. Il est fortement recommandé aux professionnels concernés de souscrire une assurance afin de couvrir ce risque.

Référence réglementaire :

- [art 1949 et s du code civil](#)

10. Obligation de remplir une fiche individuelle de police pour les clients étrangers

Principes généraux :



Les responsables d'établissements d'hôtellerie doivent faire remplir par les clients étrangers (y compris les personnes originaires d'un pays membre de l'Union européenne) dès leur arrivée, une fiche individuelle de police.

Le décret n° 2015-1002 du 18 août 2015 a redéfini les modalités d'application de cette mesure. Les fiches ainsi établies doivent être conservées pendant une durée de six mois et remises, sur leur demande, aux services de police et unités de gendarmerie. Cette transmission peut s'effectuer sous forme dématérialisée. Un arrêté du 1^{er} octobre 2015 a redéfini le modèle de fiche individuelle de police qui doit être utilisé.

Administration compétente :

- Préfecture

Références réglementaires :

- [art. R. 814-1 et s du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile](#)
- [arrêté du 1^{er} octobre 2015 pris en application de l'article R. 611-42 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile et redéfinissant le modèle de fiche de police](#)

11. Procédure de médiation des litiges entre consommateurs et professionnels

Chaque professionnel doit garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation. A ce titre, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel, dans le cadre d'un contrat de vente ou d'un contrat de prestations de services.

Afin d'assurer la mise en place d'un médiateur habilité à être saisi par ses clients, chaque professionnel doit opter pour l'une des solutions suivantes :

- être rattaché à un médiateur public sectoriel, si celui-ci existe dans le secteur professionnel (communications électroniques, eau, énergie, assurance, tourisme) ;
- recourir au médiateur de la fédération dont le professionnel est adhérent ;
- signer une convention avec une association ou une société de médiateurs : par exemple, le Centre de médiation et d'arbitrage de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris (CMAP) ou le CNPM médiation consommation ;
- mettre en place un médiateur interne à l'entreprise : le médiateur doit être désigné par un organe collégial composé d'au moins 2 représentants d'associations de consommateurs agréés et d'au moins 2 représentants du professionnel.

Concrètement, chaque professionnel doit communiquer au consommateur les coordonnées du médiateur de la consommation (nom, adresse et site internet) dont il relève. Ces informations font partie des mentions obligatoires devant figurer sur le site internet d'un professionnel. Dans un cas comme dans l'autre, le médiateur de la consommation désigné par le professionnel doit figurer parmi une liste de médiateurs agréés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

Le non-respect de ces obligations est passible d'une amende de 3 000 € pour un indépendant, personne physique et de 15 000 € pour une personne morale.

Ressources officielles :

- [art. L. 611-1 et s. du code de la consommation](#)



- [art. R. 612-1 et s. du code de la consommation](#)
- <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>



www.ardeche-guide.com

Agence de Développement Touristique de l'Ardèche
Pôle Bésignoles, 6 route des Mines - F-07000 Privas
Tél. 04 75 64 04 66 - adt07@ardeche-guide.com