

Office de Tourisme des Deux Rives

Guide pratique Hébergements

MEUBLÉS DE TOURISME -
CHAMBRES D'HÔTES - CAMPINGS



www.officedetourismedesdeuxrives.fr

basées sur ce guide.

Ce guide a été rédigé dans un but informatif par l'office de tourisme des Deux Rives. Les informations qu'il contient sont fournies à titre indicatif et ne sauraient engager la responsabilité de l'office et de son équipe. Il est recommandé de consulter des sources supplémentaires avant de prendre des décisions



Chers hébergeurs ou futurs hébergeurs

Rédigé par l'Office de tourisme des Deux Rives, ce livret a pour vocation de vous aider à y voir plus clair dans la création et la gestion de vos établissements et à optimiser vos services. Nous espérons que vous y trouverez des réponses à vos questions et des pistes pour continuer à offrir un accueil d'excellence. En cas de doute, n'hésitez pas à nous contacter au 05 63 39 89 82.

Ce guide a été rédigé en janvier 2025. Nous nous efforçons de vous fournir des informations précises et utiles. Cependant, les réglementations et les pratiques évoluant régulièrement, certaines données peuvent être sujettes à des modifications ou des changements indépendants de notre volonté. Nous vous encourageons à consulter les sources officielles pour vous assurer de disposer des informations les plus à jour.

TABLE DES MATIÈRES

- p.4 Évolutions à venir
- p.5 Création d'un meublé de tourisme
- p.6 Meublés de tourisme : législation
- p.7 Le classement des meublés de tourisme

- p.8 Création d'une chambre d'hôtes
- p.9 Chambres d'hôtes : législation
- p.10 Proposer la table d'hôtes

- p.11 Les gîtes de groupe et gîtes d'étape
- p.12 Les auberges collectives

- p.13 Les terrains de camping

- p.14 Les ERP : établissements recevant du public

- p.15 Piscines : règles de sécurité
- p.16 Piscines : contrôle de la qualité de l'eau

- p.17 Les obligations du loueur
- p.19 La taxe de séjour

- p.20 Les labels et les marques

- p.23 Des éco-gestes simples pour votre hébergement touristique

- p.28 L'office de tourisme des Deux Rives

Évolutions à venir

Voici les changements prévus à partir de 2025. Il convient cependant de rester vigilants car le gouvernement pourrait modifier ces nouvelles dispositions dans le cadre du Projet de Loi de Finances pour 2025.

La décence énergétique

À partir de cette année, un logement classé F ou G (passoire thermique) ne peut plus devenir meuble de tourisme. Tous les nouveaux meubles de tourisme (changement d'usage) devront donc être au moins classés E par le DPE, sauf si le logement loué constitue la résidence principale du loueur. Pour toutes les locations saisonnières existantes (hors résidence principale), l'obtention d'une étiquette énergétique au minimum classée D ne sera nécessaire qu'au 1er janvier 2034. À compter de 2034, tous les meubles de tourisme devront atteindre au moins l'étiquette D.

Une déclaration obligatoire pour tous

Une déclaration obligatoire devra être effectuée par le loueur et soumise à enregistrement auprès d'un **téleservice national**. Le loueur obtiendra en retour un numéro d'enregistrement. Cette disposition entrera en vigueur à une date fixée par décret et au plus tard à compter du 20 mai 2026. Cette déclaration devra indiquer si le meuble de tourisme constitue la résidence principale de l'hébergeur, et si tel est le cas, en apporter la preuve (avis d'imposition avec l'adresse du meuble). L'hébergeur sera tenu de mettre à jour sa déclaration en cas de changement.

Abattement fiscal

Pour les revenus à percevoir en 2025 (à déclarer en 2026) :

- L'abattement dont bénéficient les propriétaires de **meubles de tourisme classés** passe de 71 % à 50 %, avec un plafond abaissé à 77 700 euros.
- Pour les **meubles de tourisme non classés**, l'abattement passera de 50 % à 30 % avec un plafond à 15 000 euros.
- Pour les **chambres d'hôtes**, l'abattement passera de 71 % à 50% avec un plafond à 77 700 euros (contre 188 700 euros actuellement).

Au 1er janvier 2025, les communes pourront abaisser de 120 à 90 jours le nombre de jours maximal pendant lesquels une résidence principale peut être mise en location, sur délibération motivée.

Des sanctions renforcées. Toute personne qui effectue de fausses déclarations ou qui utilise un faux numéro de déclaration sera passible d'une amende administrative prononcée par la commune pouvant atteindre 20 000 €.

Création d'un meublé de tourisme

“Les meublés de tourisme sont des villas, appartements ou studios meublés, à l'usage exclusif du locataire, offerts en location pour une ou plusieurs nuits à une clientèle de passage qui n'y élit pas domicile.”

Ils se distinguent :

- *d'un hôtel ou d'une résidence de tourisme* : il n'y a ni accueil ni réception et le meublé est réservé à l'usage exclusif du locataire.
- *de la chambre d'hôtes* : l'habitant n'est pas présent sur les lieux pendant le séjour du ou des clients.
- *des locations faisant l'objet d'un bail d'habitation* (nue ou en meublé). La durée maximale de la location qui constitue une location saisonnière ne peut excéder 90 jours consécutifs (non renouvelable).

Il faut noter que les notions de « **gîte rural** » ou « **hébergement insolite** » ne renvoient à aucune définition juridique. Il s'agit de meublés de tourisme.

La déclaration en mairie

La déclaration d'un meublé de tourisme en mairie est obligatoire.

Le loueur doit effectuer sa déclaration à la mairie de la commune où est situé son meublé, au moyen du formulaire [CERFA n°14004](#). La déclaration doit être envoyée par tout moyen permettant de recevoir un accusé de réception ou déposée directement en mairie. Tout changement concernant les informations fournies (*le loueur, le meublé, les périodes de location...*) doit faire l'objet d'une nouvelle déclaration.

Si le meublé proposé à la location est votre résidence principale (logement occupé au minimum 8 mois par an par le propriétaire), **cette déclaration n'est pas obligatoire mais reste recommandée.**

Attention : si aucune déclaration en mairie n'a été effectuée, le loueur s'expose à une contravention pouvant aller jusqu'à 450 euros (article R324-1-2 du Code du Tourisme).

Lorsque la capacité d'accueil du meublé de tourisme atteint 15 personnes, la réglementation des établissements recevant du public (ERP) est applicable.

À savoir : depuis le 8 mars 2015, tout lieu d'habitation (appartement, maison) doit être équipé d'au minimum un détecteur de fumée normalisé. Et n'oubliez pas de vérifier auprès de votre assurance habitation que votre contrat couvre bien la location saisonnière (intérieur et extérieur du logement).



Vous devez demander votre **inscription au répertoire Sirene de l'Insee** pour recevoir un numéro SIRET, même si vous décidez de louer votre résidence principale. Cette formalité est gratuite. La demande doit s'effectuer en ligne, auprès du **Guichet des formalités des entreprises** : <https://procedures.inpi.fr/?/>

Ce guichet transmet automatiquement les informations renseignées auprès des organismes concernés en fonction des données renseignées, soit :

- **l'INSEE** (inscription de votre activité au répertoire SIRENE, attribution de SIREN-SIRET et code APE)
- le **RCS** (immatriculation aux répertoires professionnels)
- le **SIE** (Service des Impôts des Entreprises, choix du régime d'imposition sur les bénéfices et de TVA)
- la **MSA** (ou la SSI pour l'affiliation des non-salariés si activité soumise à cotisation sociale).

Vous êtes un **loueur en meuble non professionnel** si les recettes annuelles découlant de votre location sont inférieures à 23 000 € ou si elles n'excèdent pas les revenus de votre foyer.

Vous êtes un **loueur en meuble professionnel** si vous dépassez les revenus mentionnés ci-dessus : vous devez être inscrit au registre du commerce, votre centre de formalité des entreprises est l'URSAFF (ou la Chambre de Commerce et d'Industrie si vous proposez des prestations para-hôtelières en parallèle avec la location).

Si les revenus générés par la location de meubles de tourisme sont supérieurs à 760 € par an, ils doivent être déclarés à l'impôt sur le revenu sous l'un des régimes suivants : **micro BIC ou au réel (simplifié ou normal)**. **L'agritourisme** relève très souvent des Bénéfices industriels et commerciaux (BIC). Cette activité peut cependant bénéficier d'une règle de rattachement aux Bénéfices agricoles (BA), dans certaines limites, lorsqu'elle reste « complémentaire ».

Le système d'abattement fiscal pour les meubles de tourisme permet aux propriétaires de déduire une partie de leurs revenus locatifs de leur imposition.

La location occasionnelle, permanente ou saisonnière de logements en meubles est exonérée de TVA.

En fonction du chiffre d'affaires, la location de meubles de tourisme peut être redevable de **la Cotisation Foncière des Entreprises**.



Le classement des meublés de tourisme

Le classement des meublés de tourisme est une démarche volontaire et payante.

Il comporte 5 catégories allant de 1 à 5 étoiles et est valable 5 ans, période à l'issue de laquelle le loueur doit effectuer une nouvelle demande de classement s'il souhaite que son hébergement continue d'en bénéficier.

Le classement a pour objectif d'indiquer au client un niveau de confort et de prestation. La grille de classement comporte **133 critères répartis en 3 grands chapitres** : équipements, services au client, accessibilité et développement durable.

Les avantages :

- Vous rassurez vos clients et vous **gagnez en visibilité**
- Vous bénéficiez d'une **promotion accrue** en étant mieux valorisé par les organismes de tourisme locaux, départementaux et régionaux
- Vous accédez à des **services et outils** : vous pouvez accéder à d'autres démarches de qualité et à des services proposés par les structures de développement touristique de la destination (Accueil vélo, Vignoble et Découverte, Tourisme et Handicap...)
- Vous appliquez un **montant fixe pour la taxe de séjour**
- Vous **adhérez à l'ANCV** et vous acceptez les chèques vacances
- Vous bénéficiez d'un **abattement fiscal plus intéressant / régime micro BIC** (en 2024, les propriétaires de locations de vacances classées en « meublés de tourisme » bénéficient d'un abattement fiscal de 71% contre 50% pour une location non classée. Le plafond de revenu admis dans cette catégorie est de 81 500€ pour un meublé classé contre 32 600€ pour un meublé non classé.)

Comment ?

1 – Vous contactez **l'office de tourisme des Deux Rives** pour une première visite de votre meublé.

2 – L'office de tourisme vous met en relation avec un organisme accrédité :

- **Tarn-et-Garonne Tourisme** : Fabienne Poivre (fabienne.poivre@tourisme82.com / 05 63 21 79 60)
- **Gîtes de France Tarn-et-Garonne** : Monique Ferrero

(accueil@gites-de-france-tarn-et-garonne.com / 05 63 03 84 06)

- **Tourisme en Lot-et-Garonne** :

Brigitte Ferreol (classement@tourisme-lotetgaronne.com ou 05 53 66 06 70)

- **CDT du Gers** pour les gîtes situés dans le 32 :

Isabelle Cardouat (amenagement@tourisme-gers.com ou 05 62 05 95 95)

3 – Un professionnel réalisera une visite de votre location.

4 – Vous recevez sous 30 jours maximum le rapport de visite avec la proposition de décision du classement. Vous disposez d'un délai de 15 jours pour refuser cette décision. Au-delà de ce délai, le classement est acquis.

5 – Votre classement officiel est prononcé pour une durée de 5 ans.

Création d'une chambre d'hôtes

Le code du tourisme définit les chambres d'hôtes comme des chambres meublées chez l'habitant en vue d'accueillir des touristes, à titre onéreux, pour une ou plusieurs nuitées, assorties de prestations. La ou les chambres d'hôtes doivent être situées dans la résidence de l'habitant, qu'il s'agisse du même bâtiment ou d'un bâtiment annexe.

La location d'une chambre d'hôte comprend la **fourniture groupée d'une nuitée et du petit-déjeuner**, assortie au minimum de la fourniture du linge de maison. L'accueil est assuré par l'habitant. **Il ne peut pas louer plus de cinq chambres par habitation, ni accueillir plus de 15 personnes en même temps.** Chaque chambre d'hôte doit donner accès (directement ou indirectement) à une salle d'eau et à un WC. Elle doit être en conformité avec les réglementations sur l'hygiène, la sécurité et la salubrité. Le ménage des chambres et des sanitaires doit être assuré quotidiennement, sans frais supplémentaires.

Attention : lorsqu'une activité de location de chambres dispose de plus de cinq chambres et/ou d'une capacité d'accueil de plus de 15 personnes, elle doit s'exercer sous l'appellation « chambres chez l'habitant » ou « hôtel » et respecter la réglementation des ERP (Établissements recevant du public).

La déclaration en mairie

Selon l'article L. 324-4 du code du tourisme, toute personne qui offre à la location une ou plusieurs chambres d'hôtes doit en avoir préalablement fait la déclaration auprès du maire de la commune du lieu d'habitation concerné, au moyen du formulaire **CERFA n°13566-03**. La déclaration doit être envoyée par tout moyen permettant de recevoir un accusé de réception ou déposée directement en mairie. Tout changement concernant les informations fournies doit faire l'objet d'une nouvelle déclaration.

Supplément : la surface minimale réglementaire de chaque chambre doit être de 9 m² (hors sanitaires), avec une hauteur sous plafond d'au moins 2,20 m. Mais il est généralement admis que, pour des raisons commerciales, une chambre ne peut être inférieure à 12 m².

Tarif : le prix est libre, il peut tenir compte de la chambre, des prestations offertes et de l'attrait touristique de la région. Le tarif de la taxe de séjour et le prix des prestations fournies accessoirement aux nuitées ou séjours doivent être affichés dans la chambre d'hôtes. **Le tarif doit obligatoirement inclure le petit-déjeuner, réservé aux seuls occupants de la chambre d'hôtes.**

Le loueur de chambres d'hôtes doit faire remplir une fiche individuelle de police à tout client étranger (fiche à conserver pendant 6 mois).

Chambres d'hôtes : législation

Lorsque l'activité de location de chambres d'hôtes est exercée à titre habituel ou principal, elle constitue une activité commerciale et les loueurs sont tenus de s'inscrire au Registre du Commerce et des Sociétés, quel que soit le revenu perçu.

La demande doit s'effectuer en ligne, auprès du Guichet des formalités des entreprises :

<https://procedures.inpi.fr/?/>

Ce guichet transmet automatiquement les informations renseignées auprès des organismes concernés en fonction des données renseignées, soit :

- **l'INSEE** (inscription de votre activité au répertoire SIRENE, attribution de SIREN-SIRET et code APE)
- le **RCS** (immatriculation aux répertoires professionnels)
- le **SIE** (Service des Impôts des Entreprises, choix du régime d'imposition sur les bénéfices et de TVA)
- la **MSA** (ou la SSI pour l'affiliation des non-salariés si activité soumise à cotisation sociale).

Lorsque l'activité est exercée par un exploitant agricole dans son exploitation, elle est considérée comme étant **complémentaire de l'activité agricole**, et les loueurs sont tenus de s'immatriculer auprès du **CFE géré par la Chambre d'agriculture**.

Les revenus générés par la location de chambre d'hôtes supérieurs à 760 € par an doivent être déclarés à l'impôt sur le revenu sous l'un des régimes suivants : **micro-BIC**, **micro-entreprises** (pour les autoentrepreneurs), **au régime réel** ou **bénéfices agricoles** pour un agriculteur.

L'exploitant de chambres d'hôtes doit être affilié au **régime social des travailleurs non-salariés (TNS)** si son revenu imposable dépasse 6 028 € en 2024 (**13% du plafond annuel de la sécurité sociale**) :

- soit auprès du régime social des indépendants (**RSI**) ;
- soit auprès de la Mutualité sociale agricole (**MSA**) pour les agriculteurs.

En cas de **revenu inférieur ou égal au seuil** enclenchant l'affiliation au RSI, il n'y a pas d'obligation d'affiliation mais vous devez néanmoins déclarer vos recettes à l'administration fiscale lors de votre déclaration de revenus.

L'activité de chambre d'hôtes relève du **régime fiscal de la para-hôtellerie**, et non de celui de la location meublée. S'il ne remplit pas les **conditions pour bénéficier de la franchise en base de TVA** (<https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/F21746>), le loueur de chambres d'hôtes est soumis à la **TVA au taux de 10 % pour la prestation d'hébergement et de table d'hôtes** (sauf pour les boissons alcoolisées taxées à 20 %). Cette taxe est directement facturée au client. C'est à l'hébergeur de la collecter et de la déclarer.

En fonction du chiffre d'affaires, l'activité de chambres d'hôtes peut être redevable de la CET.

Proposer la table d'hôtes

La table d'hôtes est un complément de l'activité d'hébergement. Elle indique que le loueur de chambres d'hôtes propose une offre de repas, réservée aux seuls occupants des chambres d'hôtes.

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

- **complément** de l'activité de chambres d'hôtes
- proposer un **seul menu** (sans possibilité de choisir les entrées, plats ou desserts) et une cuisine de qualité;
- le repas doit être **servi à la "table familiale"** avec les hôtes (une table unique et non plusieurs);
- offrir une **capacité d'accueil limitée** à celle de l'hébergement.

La table d'hôtes est soumise à un certain nombre de réglementations. Parmi elles :

- Obligation d'**informer le consommateur sur les prix pratiques** (boissons comprises ou non, par exemple)
- Respect des **règles d'hygiène et de sécurité alimentaire** (approvisionnement en eau potable, hygiène des surfaces et des ustensiles, installations sanitaires pour le personnel, ...)



Si le loueur propose des **boissons alcoolisées** dans le cadre des repas, il doit avoir une **petite licence de restaurant** (boissons avec un taux inférieur ou égale à 18° d'alcool : vin, cidre, bière...) ou une **licence restaurant** (tous les alcools, même ceux avec un taux supérieur à 18° d'alcool : gin, whisky, vodka...).

Pour obtenir une licence, il faut :

- **détenir un permis d'exploitation**, délivré après une formation spécifique par un organisme agréé tel que la Chambre des métiers et de l'artisanat du Tarn-et-Garonne (durée: environ 20h). Ce permis sera valable 10 ans et sera renouvelable (nouvelle formation d'environ 6 heures);
- effectuer une **déclaration préalable d'ouverture en mairie** (FORMULAIRE 11542*05)
- recevoir le **récépissé de déclaration**

Pour donner une existence légale à l'établissement, l'exploitant doit déclarer son ouverture et effectuer son immatriculation au **registre national des entreprises** (RNE) via le site internet du Guichet des formalités des entreprises.

Les gîtes de groupe et gîtes d'étape

Les notions de gîtes d'étape et de gîtes de groupe ne font pas l'objet d'une définition réglementaire.

D'une façon générale, le **gîte d'étape** est un mode d'hébergement conçu pour accueillir des randonneurs, des cyclotouristes ou des cavaliers. En principe, les gîtes d'étape se situent sur un itinéraire de randonnée reconnu (GR, FFRP...) ou sont situés à moins de 2 km de ces itinéraires et privilégient l'accueil à la nuitée.

Les **gîtes de groupe** sont des meublés de tourisme de grande capacité, pouvant accueillir des groupes de touristes pour un séjour à la nuitée ou à la semaine.

Si le gîte est de grande capacité mais est à l'usage exclusif du groupe qui le loue, il est considéré comme un **meublé de tourisme**.

Si l'hébergement accueille des locataires d'origines différentes qui partagent les espaces communs, alors il entre dans la catégorie des **auberges collectives** (*voir ci-après*).



Les auberges collectives

Les auberges collectives sont des formes d'hébergement qui se caractérisent par une offre de location au lit dans des espaces partagés. Elles sont dotées d'espaces collectifs dont au moins un espace de restauration. Les sanitaires sont communs ou privés dans les chambres. **Elles doivent être classées ERP si elles accueillent plus de 15 personnes.**

L'exploitant de ce type d'établissements peut proposer des prestations de restauration ou la mise à disposition d'une cuisine en gestion libre. Les structures fournissant un service de restauration doivent respecter les différentes réglementations sanitaires (cf activité de tables d'hôtes).

Depuis 2022, les auberges collectives disposent de leur système de classement. Les critères de classement fixent des exigences sur le niveau de confort et la qualité de service, contrôlés tous les 5 ans par un organisme de contrôle accrédité par le Cofrac (Comité Français d'Accréditation).

Il ne s'agit pas d'un classement en étoiles.

La déclaration en mairie

La déclaration d'une auberge collective en mairie est obligatoire.

Le loueur doit effectuer sa déclaration à la mairie de la commune où est situé son meuble, au moyen du formulaire **CERFA n°61-2091**. La déclaration doit être envoyée par tout moyen permettant de recevoir un accusé de réception ou déposée directement en mairie. Tout changement concernant les informations fournies doit faire l'objet d'une nouvelle déclaration.

La **légalisation en vigueur** se rapproche de celle des chambres d'hôtes et tables d'hôtes (si vous proposez le repas du soir). **Comme pour tous les hébergements touristiques, vous devez vous inscrire auprès du Guichet des formalités des entreprises :**

<https://procedures.inpi.fr/>

Ce guichet transmet automatiquement les informations renseignées auprès des organismes concernés en fonction des données renseignées, soit :

- **l'INSEE** (inscription de votre activité au répertoire SIRENE, attribution de SIREN-SIRET et code APE)
- **le RCS** (immatriculation aux répertoires professionnels)
- **le SIE** (Service des Impôts des Entreprises, choix du régime d'imposition sur les bénéfices et de TVA)
- **la MSA** (ou la SSI pour l'affiliation des non-salariés si activité soumise à cotisation sociale).

Les terrains de camping

Avant toute installation d'un terrain de camping, il faut examiner la réglementation d'urbanisme.

De nombreuses zones sont soumises à des **restrictions strictes ou des interdictions totales** d'installation de camping (sites classés, zones à risques naturels, espaces protégés...). Une consultation préalable auprès de la mairie et des services d'urbanisme est indispensable.

- **Les terrains de camping déclarés**

Communément appelés « terrains ruraux » ou « camping à la ferme », ces terrains accueillent **6 emplacements et 20 personnes maximum**. Ils doivent faire l'objet d'une **déclaration en mairie**. Il est possible d'y recevoir des tentes, des caravanes et des camping-cars.

Attention : les résidences mobiles de loisirs (RML) et les habitations légères de loisirs (HLL) n'y sont pas autorisées. Elles ne sont autorisées que dans le cadre d'un terrain de camping aménagé ou d'un Parc Résidentiel de Loisirs (PRL).

Ces campings sont soumis à simple déclaration (**Cerfa n°13404*07**) et doivent comporter quelques aménagements sanitaires minimaux qui peuvent se limiter à un point d'eau potable, un lavabo, un WC.

- **Les terrains de camping aménagés**

Ces terrains accueillent **plus de 20 personnes et/ou proposent plus de 6 emplacements**. L'exploitant doit demander un **permis d'aménager** (formulaire **Cerfa n°13409*06**). L'exploitation du camping ne peut commencer qu'après avoir adressé à la mairie une déclaration attestant l'achèvement et la conformité des travaux (formulaire **Cerfa n°13408*04**). Ces terrains peuvent se classer de 1 à 5 étoiles.

- **L'aire naturelle de camping**

Elle est **destinée exclusivement à l'accueil de tentes, caravanes et autocaravanes**. Il est interdit d'y implanter des habitations légères de loisirs et des résidences mobiles de loisirs. La période d'exploitation n'excède pas 6 mois par an. Les emplacements ne doivent pas être individuellement desservis en eau ou raccordés au système d'assainissement. Une aire naturelle est également soumise à l'obtention d'une **autorisation (permis d'aménager)** auprès de la mairie de son lieu d'implantation.

- **Le Parc résidentiel de loisirs (PRL)**

Il s'agit d'un terrain spécialement affecté à l'accueil des **habitations légères de loisirs (HLL)**, **des résidences mobiles de loisirs (RML)** et **des caravanes**. L'exploitant doit demander un **permis d'aménager** et respecter de nombreuses normes.

Quel que soit le type de camping, vous devrez vous enregistrer auprès du guichet unique :

<https://procedures.inpi.fr/?/>

Vous pouvez opter pour plusieurs formes juridiques :

- **la micro-entreprise** : ce régime n'est applicable qu'en-dessous d'un certain chiffre d'affaires. La TVA ne peut pas être récupérée en cas d'achat de matériel.
- **société unipersonnelle (EURL ou SASU)** : limitent la responsabilité financière aux apports du dirigeant. Elles autorisent également la déduction des charges sur le chiffre d'affaires.
- **SARL ou SAS** : elles permettent d'avoir des associés.

Les ERP : Etablissements recevant du public

Un établissement recevant du public est un lieu où des personnes extérieures sont admises. En France, les gîtes ou chambres d'hôtes qui accueillent plus de 15 personnes sont considérés comme des ERP et sont donc soumis à une réglementation spécifique du code de la construction visant à assurer la sécurité et le confort des occupants.

Les ERP sont classés en plusieurs catégories, de la 1ère à la 5ème, en fonction de leur capacité d'accueil. Les gîtes et chambres d'hôtes sont généralement classés en 5ème catégorie, réservée aux établissements accueillant un nombre limité de personnes (moins de 100). Il existe aussi une classification des ERP en fonction de la nature de l'exploitation de l'établissement. Les hébergements touristiques sont classés en type 0, comme pour les hôtels, en raison de leur capacité d'hébergement.

Puisque ces bâtiments sont initialement prévus pour recevoir du public, ils font l'objet d'une **réglementation spécifique** dans le but de protéger les personnes accueillies. Des règles de sécurité et d'accessibilité sont imposées pour permettre les différentes actions suivantes :

- une évacuation rapide de la totalité des personnes ou leur mise à l'abri en cas de nécessité ;
- une intervention facilitée des services des secours ;
- une limitation de la propagation d'un éventuel incendie grâce à des matériaux et des éléments adaptés.

Les exploitants doivent s'assurer de la conformité de leur établissement aux normes :

- **Sécurité incendie** : systèmes de sécurité spécifiques et plan d'évacuation.
- **Accessibilité** : adaptations nécessaires pour accueillir les personnes en situation de handicap.
- **Responsabilité légale** : en cas de non-conformité, l'exploitant peut être tenu pénalement responsable en cas d'accident.

Dans le cas d'un bâtiment existant, vous pouvez faire des **demandes de dérogations** sur certains points d'accessibilité.

Le classement d'un ERP est validé par une commission de sécurité sur la base des informations fournies par l'exploitant et envoyées à la mairie.

Attention :

la demande de classement en ERP ne vous dispense pas des procédures habituelles de déclarations de meubles ou de chambres d'hôtes (Certa...).

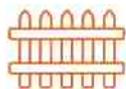
Renseignements :

Pour vous faire accompagner dans votre processus de classement ERP, contactez la Direction Départementale des Territoires (DDT) ou le Service urbanisme de la Communauté de communes.

Piscines – règles de sécurité

Les piscines des meublés et des chambres d'hôtes doivent répondre aux exigences réglementaires du Code de la Santé Publique, notamment en matière de déclaration, de sécurité et de contrôle de la qualité de l'eau.

Vous devez installer au moins un de ces 4 équipements, et il doit être conforme aux normes AFNOR :



Une barrière de protection

Elle doit empêcher le passage d'enfants de moins de 5 ans sans l'aide d'un adulte, être assez solide pour résister aux tentatives d'arrachement tout en évitant qu'un enfant puisse se blesser en essayant de la forcer.

Elle doit être conforme à la norme NFP90-306 (éloignée d'au moins 1 m du bord de la piscine et haute de 110 cm. Si vous possédez un portillon pivotant, celui-ci doit impérativement s'ouvrir vers l'extérieur de la piscine et son ouverture doit demander l'intervention des deux mains.



Alarme

Peu onéreux, ce dispositif n'empêche pas les risques de noyade. L'alarme doit répondre à la norme NFP90-307 en étant équipée d'un système sonore assez puissant pour être entendue depuis l'intérieur du logement.

Elle doit être capable de fonctionner sous toutes les intempéries climatiques et températures. Elle ne doit pas être atteignable par les enfants et doit être mise en marche dès lors qu'il n'y a aucune surveillance autour de la piscine.



Couverture de sécurité

Sous forme de volets, de bâche ou encore de couverture hivernale, elle doit résister au poids d'un adulte de 100 kilos ou d'un choc de 50 kilos. Elle ne doit posséder aucun équipement qui risque de blesser un enfant et doit absolument éviter son immersion dans l'eau.

Elle doit être fixée à la plage, ne pas la dépasser de plus de 25 mm et ne doit pas se soulever de plus de 10 cm. Elle ne doit pas pouvoir être ouverte par un enfant.



Abri de piscine

Il permet de profiter de la piscine hors saison en offrant une bonne sécurité. Afin qu'il soit conforme à la norme NFP90-309, il ne doit pas être composé d'éléments qui pourraient blesser un enfant. Son système d'ouverture doit être placé à une hauteur supérieure à 160 cm et doit nécessiter l'intervention des deux mains.

Cet abri doit aussi supporter les vents forts et être capable de supporter une forte masse de neige.

Certaines piscines échappent à ces obligations. Il s'agit des piscines hors-sol et des piscines gonflables qui ne sont pas installées en permanence et dont les parois font plus d'1 m de hauteur.

Ces piscines ne nécessitent pas l'installation de dispositifs de sécurité spécifiques, car elles sont considérées comme présentant moins de risques en raison de leur structure et de leur usage temporaire. Il est toutefois fortement recommandé aux propriétaires de toujours veiller à la sécurité de leurs locataires en installant des dispositifs de sécurité additionnels.

Piscines – contrôle de la qualité de l'eau

La nouvelle réglementation applicable aux eaux de piscine est parue au Journal Officiel de la République Française le 27 mai 2021. Les gestionnaires de piscines privées à usage collectif (copropriétés résidentielles, gîtes touristiques, chambres d'hôtes) sont responsables de la surveillance continue de la qualité de l'eau de leurs bassins.

Ne sont pas concernées : les piscines destinées à être utilisées dans un cadre "familial" par le propriétaire ou le locataire, sa famille ou les personnes qu'il invite. C'est le cas si la piscine de votre meuble touristique est à l'usage exclusif du locataire. Vous pouvez assurer un auto-contrôle et noter les résultats dans un carnet sanitaire, mais cela n'est pas obligatoire.

Les piscines des autres hébergements touristiques sont soumises à cette réglementation et les propriétaires doivent faire effectuer régulièrement un contrôle de l'eau : piscine partagée entre plusieurs gîtes, piscine d'hôtel, de camping ou de chambre d'hôtes...

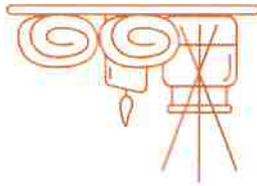
Elles sont classées en deux catégories en fonction de votre capacité d'accueil :

- **D (moins de 16 personnes)** : elles doivent être contrôlées une fois par an par un laboratoire accrédité par le COFRAC, à la demande du propriétaire. Les résultats d'analyses de la surveillance doivent être affichés de manière visible pour les usagers et mis à disposition de l'ARS (Agence Régionale de la Santé).

- **B (entre 16 et 150 personnes)** : elles doivent être déclarées auprès de votre DDARS (Délegation Départementale de l'Agence de la Santé) à l'aide d'un formulaire et contrôlées une fois par trimestre. L'ARS réalise une visite des installations et organise le contrôle sanitaire de la qualité de l'eau avec le laboratoire retenu dans le cadre d'un marché public. Pour les piscines ouvertes seulement l'été, le contrôle est réalisé une fois en juillet et une fois en août.

Pour les piscines de catégories D et B, vous avez l'obligation d'afficher la profondeur du bassin et les notices d'utilisation des équipements particuliers (toboggans...).

Pour toute question, contactez la Délégation Départementale de l'Agence Régionale de la Santé (DDARS) de votre département.



Les bains à remous, plus communément appelés spas sont soumis aux mêmes dispositions quant à l'hygiène, la sécurité et le suivi de l'installation.

Des **contrôles sanitaires** doivent régulièrement être effectués par le gestionnaire.

Un soin particulier doit être apporté au **nettoyage et à la désinfection** de l'installation pour éviter le développement de germes.

Une **vidange totale** des installations du spa doit être faite une fois par semaine. En cas de fréquentation importante, cette périodicité peut être relevée à plusieurs fois par semaine, voire une vidange quotidienne.

Les obligations du loueur



Le contrat de location

Un **contrat de location saisonnière signé en deux exemplaires est obligatoire.**

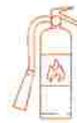
Il doit préciser :

- les dates et la durée du séjour ;
- signataires & coordonnées des deux parties ;
- l'adresse du logement ;
- classement et superficie du logement, nombre maximum d'occupants autorisé ;
- le prix de la location et les conditions de paiement (acompte, arrhes...) ;
- le montant prévisionnel de la taxe de séjour ;
- les conditions d'annulation ;
- un état des lieux pour les meublés ;
- le règlement intérieur.



Une facture détaillée

À partir d'un certain montant (25€), vous devez remettre une **facture au client**, avec un décompte détaillé de chaque prestation fournie et un total de la somme due. L'affichage des tarifs doit comporter la mention "Prix TTC".



La sécurité incendie

Chaque logement doit être équipé d'au moins un **détecteur de fumée normalisé**. Le propriétaire est garant de son installation et de son entretien. Il doit également entretenir la chaudière et la cheminée s'il y en a.



Assurance de l'hébergement

Légalement, **rien n'oblige le propriétaire du logement à souscrire une assurance location saisonnière**. Dans les faits, il est fortement recommandé d'en posséder une. Le propriétaire peut soit souscrire lui-même une assurance, soit imposer au locataire d'en prendre une (garantie villégiature ou assurance habitation temporaire). Cette obligation doit alors être prévue dans le contrat de location.



Affichage des prix pour les chambres d'hôtes

Les chambres d'hôtes doivent procéder à un **triple affichage des prix** : à l'extérieur (près de l'entrée), à l'intérieur (lieu de réception) et dans chaque chambre.



La SACEM

La SACEM exige que tous les hébergements mettant une TV, une radio ou une chaîne hi-fi à la disposition de leurs hôtes règlent une **redevance au titre des droits d'auteur**. Elle demande la souscription d'un forfait "spécial hébergement touristique".

La législation est encore assez floue sur le sujet. Sauf muni d'une décision judiciaire, la visite de l'agent d'une société privée demandant à entrer dans le logement, peut être refusée par le propriétaire ou le locataire. Il s'agit là d'une violation de domicile (*article 226-4, Livre 2 du Code pénal*).

Les obligations du loueur

Les règles de sécurité



Certains équipements font l'objet de règles de sécurité spécifiques, et parfois de règles d'hygiène. N'hésitez pas à vous renseigner si vous possédez dans votre hébergement :

- une piscine, sauna, spa, bain à remous...
- une aire de jeux
- des lits superposés
- du matériel bébé
- un ou plusieurs escaliers
- des installations électriques
- des fenêtres d'étage

Reverser la taxe de séjour



Les hébergeurs ont l'obligation de la collecter

et de la reverser. Cf page 19

Suggestions

Le livret d'accueil



Les visiteurs apprécient d'avoir un livret d'accueil à leur disposition et il est obligatoire en cas de classement. Vous pouvez y indiquer toutes les informations nécessaires pour faciliter leur séjour (lieux de visite, coups de cœur, numéros d'urgence, consignes sur le tri...). N'hésitez pas à passer à l'office de tourisme pour récupérer des brochures et des cartes touristiques gratuites et disponibles en plusieurs langues.

La trousse de secours



Elle n'est pas obligatoire mais son contenu peut permettre de limiter l'aggravation d'accidents avant l'arrivée des secours. Attention, elle ne doit contenir aucun médicament.

pendant 6 mois.

départ). Les fiches doivent être conservées

nationalité, coordonnées, dates d'arrivée et de

police (nom, prénoms, date/lieu de naissance,

ses clients étrangers une fiche individuelle de

touristique est tenu de faire remplir et signer par

Toute personne possédant un hébergement

L'accueil des clients étrangers



suppression.

d'opposition pour certaines situations, droit de

modification des données, droit d'accès, droits

des données qu'ils partagent : droit de

doivent pouvoir bénéficier d'un contrôle accru

des données personnelles. Les locaux

européen qui encadre le processus d'exploitation

données personnelles est un règlement

Le Règlement général sur la protection des

Le RGPD (Règlement européen sur la protection des données)



Le RGPD

La taxe de séjour

La taxe de séjour est une taxe perçue par les collectivités locales (communes, départements ou régions) **sur les hébergements touristiques** (hôtels, campings, locations saisonnières, chambres d'hôtes...).

Elle est payée par les voyageurs et reversée par les hébergeurs.

Cette taxe vise à financer les infrastructures et les services touristiques locaux, comme l'entretien des sites historiques, le développement des activités culturelles et l'amélioration des équipements touristiques. La taxe de séjour est calculée par personne adulte et par nuitée. Son montant est fixé par la loi, elle s'applique au réel ou de manière forfaitaire. En cas de non déclaration, l'hébergeur risque jusqu'à 750€ d'amende.

Plateforme d'information, de calcul et de déclaration de la taxe de séjour :

<https://deuxrives.taxesejour.fr/>

La déclaration de la taxe de séjour :

- **Réservation en direct auprès du propriétaire** : ce dernier calcule le montant de la taxe, la collecte auprès des visiteurs, déclare les montants perçus et les reverse à la communauté de communes à intervalles réguliers.
- **Réservation par des plateformes de location avec règlement en ligne** (AirBnb, Abritel, Booking, Gîtes de France...) : la plateforme effectue les déclarations et reverse directement les montants perçus à la communauté de communes. Le propriétaire ne doit pas faire de déclaration.

Les personnes exonérées :



Les mineurs



Hébergement d'urgence
ou
relogement temporaire
(la personne élit
domicile)



Les travailleurs
saisonniers
(contrat de
travail
saisonnier)



Loyer
inférieur
à 1€

Attention : les intervenants sur la Centrale de Golfech sont soumis à la taxe de séjour.

**Pour toute question concernant la taxe de séjour,
contactez Francine à l'office de tourisme des Deux Rives :**

05 63 39 89 82 / deuxrives@taxesejour.fr

Les labels et les marques

Destination d'excellence (Label national)



C'est un label mis en place par l'état français pour promouvoir un tourisme de qualité et durable. Il remplace le label Qualité Tourisme, qui disparaîtra en 2026 et concerne toutes les activités touristiques (hébergement, restaurants, lieux de visites ou d'information...) Il permet aux hébergeurs de se distinguer par la qualité de leurs services et leur engagement envers un tourisme durable, tout en bénéficiant d'avantages pratiques (meilleure visibilité, outils de communication, image de marque...).

Renseignements : www.atout-france.fr/fr/destination-decellence

Tourisme & Handicap (Label national)



C'est un label d'état géré par Atout France qui concerne tous les établissements touristiques répondant aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap. Ce label est avantageux pour :

- le touriste en situation de handicap, qui peut sélectionner un établissement adapté à son handicap (auditif, mental, moteur ou visuel) ;
- le professionnel du tourisme qui obtient une reconnaissance de son travail pour proposer un établissement accessible et bénéficie d'un avantage concurrentiel.

Renseignements : tourismeethandicap@atout-france.fr

Chambre d'hôtes référence (Marque nationale)



Les chambres d'hôtes ne peuvent pas être classées. Ce référentiel a été mis en place pour pallier à ce manque. Il permet d'encadrer l'activité chambre d'hôtes via un audit qui évalue la qualité de la prestation (accueil, literie, petit-déjeuner, équipements, services...).

La qualification Chambre d'hôtes référence est attribuée pour 5 ans. La marque n'établit pas d'échelle de valeur suivant la prestation fournie (pas de système avec un nombre d'étoiles), mais donne une meilleure visibilité et l'assurance au client d'être bien accueilli.

Renseignements :

Magali Delzers, Tarn-et-Garonne Tourisme (magali.delzers@tourisme82.com/05 63 21 79 61)
Hors Tarn-et-Garonne : contacter l'Office de Tourisme des Deux Rives

Accueil Vélo (Marque nationale)



Accueil Vélo est une marque qui garantit un accueil et des services de qualité le long des itinéraires cyclables pour les cyclistes en itinérance.

L'établissement :

- se situe à moins de 5 km d'un itinéraire vélo (Canal des Deux Mers...) ;
- dispose d'équipements adaptés : abri vélo sécurisé, kit de réparation ;
- propose un accueil chaleureux (informations pratiques, conseils...) ;
- fournit des services dédiés : transfert de bagages, lessive, lavage vélo...

Pour les gîtes et chambres d'hôtes, cette marque apporte une meilleure visibilité.

Renseignements :

www.francevelotourisme.com/accueil-velo

Les labels et les marques



Gîtes de France® (Label privé)

Labellisation de gîtes et de chambres d'hôtes sous forme d'épis allant de 1 à 5 (attention : cette labellisation est différente du classement en étoiles et ne la remplace pas).

Avantages :

- **conseil** aux porteurs de projets ;
- meilleure **visibilité** des hébergements ;
- **accompagnement** des adhérents sur la commercialisation ;
- partenariats de **distribution** exclusifs ;
- **garantie** pour le client (normes de confort) ;
- **notoriété** et image de marque.

Renseignements : www.gites-de-france.com



Accueil Paysan (Label privé)

Ce réseau rassemble des **personnes qui pratiquent l'accueil en milieu rural en valorisant leur lien à la terre et au vivant**. Les gîtes, chambres d'hôtes et campings peuvent adhérer.

Être adhérent, c'est adhérer à la charte du label et respecter ses valeurs et son éthique (*lien à la terre ou au vivant sur son lieu de vie, valoriser une production agricole porteuse de pratiques respectueuses de l'environnement, proposer un accueil solidaire et humain...*).

Avantages :

- **conseil** et accompagnement ;
- meilleure **visibilité** ;
- **notoriété** et image de marque.

Renseignements : www.accueil-paysan.com

Livret d'information disponible à l'office de tourisme des Deux Rives à Auvillar.



CléVacances (Label privé)

Labellisation de gîtes et de chambres d'hôtes sous forme de clés allant de 1 à 5 (attention : cette labellisation est différente du classement en étoiles et ne la remplace pas).

Avantages :

- **conseil** et accompagnement ;
- **SAV juridique et fiscal** ;
- possibilité d'activer la réservation et le **paiement en ligne** de son hébergement ;
- **partenariats** avec de grandes enseignes ;
- **garantie** pour le client (normes de confort) ;
- **notoriété** et image de marque.

Renseignements : www.clevacances.com



Bienvenue à la ferme (Label privé)

Ce réseau accompagne les **agriculteurs** et propose **l'hébergement à la ferme** ainsi qu'une multitude d'activités : marchés de producteurs, drive fermier, magasins, restauration, fermes pédagogiques...

Avantages :

- **conseil** et accompagnement ;
- l'expertise de la **Chambre d'agriculture** sur vos thématiques ;
- accès à des **débouchés commerciaux** ;
- outils de **commercialisation** et de vente ;
- meilleure **visibilité** ;
- **notoriété** et image de marque.

Renseignements :

www.bienvenue-a-la-ferme.com

Les labels et les marques



Hébergement pêche
(Label national)

Label accordé par les FDPMA (Fédérations Départementales de Pêche et de Protection du Milieu Aquatique) et destiné aux hébergements proposant des services et des aménagements pour une clientèle de pêcheurs. Il doit se trouver prioritairement à proximité d'un lieu présentant un intérêt pour la pêche.

- la marque est gratuite et valable 5 ans ;
- meilleure visibilité des hébergements.

FDPMA Tarn-et-Garonne : 05 63 63 01 77

FDPMA Lot-et-Garonne : 05 53 66 16 68

FDPMA Gers : 05 62 63 41 50

- meilleure visibilité des hébergements

Renseignements : info@rando-accueil.com

Avantages :
Label identifiant les hébergements proposant des services et aménagements adaptés aux différents types de randonnées (piéd, vélo, cheval...). Ils sont situés à proximité de sentiers de randonnée. Il s'agit d'un label payant avec frais d'entrée et cotisation annuelle.

- accompagnement et conseils

Rando Accueil
(Label national)



Les marques de Tarn-et-Garonne Tourisme



Insolite
Tarn-et-Garonne

Marque destinée aux logements insolites, c'est-à-dire les hébergements dont les matériaux utilisés, l'architecture ou les caractéristiques sont différentes des habitations traditionnelles (cabane dans un arbre, roulotte, tipi, péniche...). L'aménagement intérieur doit être en cohérence avec la typologie de l'hébergement.

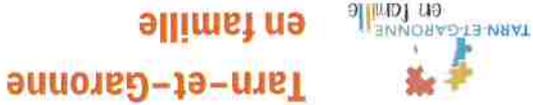
- la marque est gratuite et valable 5 ans ;
- meilleure visibilité de l'hébergement.

Renseignements :

Magali Delzers, Tarn-et-Garonne Tourisme

(magali.delzers@tourisme82.com ou

05 63 21 79 61)



Marque destinée aux hébergements, mais aussi aux restaurants, sites de visite et de loisirs. L'objectif est de développer et d'étendre une offre de découvertes à vivre en famille et de la rendre visible pour mieux satisfaire, fidéliser et développer cette clientèle. Les critères s'appuient sur des valeurs liées au confort, à la sécurité, aux services et à la communication.

Avantages :

- la marque est gratuite et valable 5 ans ;
- meilleure visibilité de l'hébergement

Renseignements :

Magali Delzers, Tarn-et-Garonne Tourisme

(magali.delzers@tourisme82.com/05 63 21 79 61)

Des écogestes simples pour votre hébergement touristique

"Éco" pour éco-responsables, économies et éco-logis !!

Vous le savez déjà, vos hôtes sont sensibles à un accueil personnalisé, et nombreux sont ceux qui recherchent un tourisme respectueux de l'environnement. Vous trouverez ci-dessous quelques gestes simples qui seront sûrement appréciés par vos visiteurs... et par la planète.

1 – Privilégier des gestes de bienvenue locaux et/ou faits maison



- Proposer des **produits locaux ou faits maison** en geste de bienvenue (tisanes, confitures, gâteaux...).
- Fournir des **savons artisanaux** provenant d'une savonnerie locale

2 – Mettre en place des actions "zéro déchet"



- **Limiter les contenants en plastique** et privilégier les recharges.
- **Supprimer les produits à usage unique** (petits savons, mini gels douche...).
- **Donner une seconde vie aux objets** : donner les textiles ou objets pouvant encore être utilisés à des associations.
- S'équiper avec des **meubles et objets de seconde main**.
- **Réduire l'utilisation du papier** (favoriser le recto/verso...).

3 – Instaurer le tri sélectif



- Afficher explicitement les **consignes de tri** valables dans votre commune.
- Mettre à la disposition de vos hôtes deux **poubelles** (déchets recyclables / non recyclables), **un seau de compost** et **une caisse** (déchets en verre).
- Collecter et éliminer les **déchets dangereux** via la filière la plus adaptée (matériel électrique, peintures, piles, ampoules, huiles...)

4 – Économiser l'eau



- Installer des **mousseurs ou des régulateurs de pression** sur les robinets.
- **Installer une bassine** dans l'évier de cuisine.
- Installer une **chasse d'eau à double flux** ou des **toilettes sèches**.
- Installer un système de **récupération des eaux de pluie**.
- **Optimiser l'arrosage des espaces verts** (choisir en amont des plantes demandant peu d'arrosage, pailler le sol pour conserver l'humidité, limiter la tonte, utiliser un système d'arrosage optimisant la consommation d'eau).
- **Choisir des équipements innovants** : toilettes avec lave-mains intégré sur le réservoir de la chasse d'eau, douche à recyclage d'eau, lave-linge utilisant l'eau du dernier rinçage pour le premier lavage du cycle suivant.
- Vérifier régulièrement la **consommation d'eau** pour s'assurer de l'absence de fuite.



5 – Limiter l'utilisation de produits chimiques

- **Supprimer l'eau de javel** (produit toxique, corrosif et dangereux).
- Choisir des produits de nettoyage porteurs d'un **écolabel**.
- Utiliser des **produits "naturels"** pour le nettoyage (vinaigre blanc, bicarbonate de soude...) et des **répulsifs naturels** pour éloigner les insectes.
- Utiliser un **appareil à vapeur** pour le nettoyage des surfaces.
- Pour les piscines, **réduire la consommation de chlore**.



6 – L'entretien du linge

- Utiliser une **lessive écologique** ou faite maison.
- **Sécher le linge à l'air libre** pour faire des économies d'électricité.
- **Limiter le repassage** : étaler et plier soigneusement le linge.
- Choisir des draps avec une **couleur non blanche** pour allonger leur durée de vie.
- Préférer des textiles porteurs d'un **label écologique**.
- **Sensibiliser la clientèle** à l'usage raisonné des serviettes et draps de bain.



7 – Entretien ses équipements

- **Détarrer** les machines à laver régulièrement, **dépoussiérer** les grilles des réfrigérateurs et les **dégivrer**, faire inspecter les équipements fonctionnant avec des fluides frigorigènes (climatisation, pompe à chaleur...) et faire réaliser la **maintenance** des chaudières.

8 – Maîtriser sa consommation d'énergie

- Installer des **ampoules LEDs**, si possible à lumière blanche "chaude".
- Acheter des **prises coupe-veille** pour éteindre les appareils se mettant en veille.
- Remplacer les chauffe-eau au gaz par des **cumulus électriques (classe A à A++)**.
- Utiliser des **lampes solaires** à l'extérieur.
- **Installer des ventilateurs** plutôt qu'une climatisation.
- **Poser des volets** pour que l'hébergement reste chaud en hiver et frais en été.
- Si le logement est climatisé, **installer des contacteurs** sur les portes et fenêtres pour couper la climatisation lorsque ces dernières sont ouvertes.
- **Couvrir les piscines et jacuzzis** (éviter les déperditions de chaleur et l'évaporation).
- Possibilité d'installer des **protections solaires** à l'extérieur des surfaces vitrées.



9 – Tendre vers la sobriété numérique

- **Supprimer régulièrement les mails inutiles** (stockage très énergivore).
- **Se désinscrire** des newsletters inopportunes.
- **Vider régulièrement le cache** du navigateur.
- Utiliser la **veille de l'ordinateur** pour une absence inférieure à 1h, l'éteindre au-delà.
- Agir sur la communication numérique : **visuels optimisés** pour son site internet (poids des photos réduits, absence de vidéos...) et **favoriser un design simple** et épuré.



Pour aller plus loin...

- **Isoler correctement les bâtiments et les surfaces vitrées** (double vitrage).
- **Produire de l'énergie renouvelable** (solaire thermique, solaire photovoltaïque...).

L'office de tourisme des Deux Rives

L'office de tourisme intercommunal des Deux Rives est un Service Public Administratif. Il est composé d'un bureau principal situé à Auvillar et d'un bureau secondaire situé à Valence d'Agen. Son président est Olivier Renaud et son vice-président est Jean-Paul Delachoux.

Il est classé en catégorie 1 Qualité Tourisme : c'est le **plus haut niveau de reconnaissance et de qualité** parmi les différentes catégories de classement des offices de tourisme. Cette classification est déterminée par le ministère du Tourisme français et repose sur des critères stricts visant à évaluer l'excellence des services et de l'accueil proposés. **Les offices de tourisme classés en catégorie 1 sont des établissements qui se distinguent par leur engagement envers l'excellence, leur offre de services complète et de qualité, et leur capacité à fournir aux visiteurs des informations précises et utiles pour rendre leur séjour mémorable.**



Nos engagements :

- Mettre à votre disposition un espace d'accueil et un espace d'information facilement accessibles.
- Mettre à votre disposition un conseiller en séjour.
- Faciliter vos démarches.
- Vous informer gratuitement sur l'offre touristique locale.
- Assurer un service d'accueil permanent tenu par du personnel pratiquant au moins deux langues étrangères.
- Assurer la fourniture de cartes touristiques, plans ou guides touristiques sur support papier.
- Vous donner accès à un site internet trilingue dédié et adapté à la consultation.
- Diffuser notre information touristique sur support papier et traduite au moins en deux langues étrangères : tous les hébergements touristiques classés, les monuments et sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs, les événements et animations.
- Proposer un service d'information touristique intégrant les nouvelles technologies de l'information et de la communication.
- Vous offrir l'accès libre au wifi.
- Présenter toute l'offre qualifiée de notre territoire pour toutes les clientèles.
- Garantir la fiabilité et l'actualité de l'information sur l'offre touristique locale.
- Mettre à jour annuellement notre information touristique.
- Être ouvert au moins 305 jours par an, samedi et dimanche inclus en période touristique.
- Afficher et diffuser nos périodes d'ouverture exprimées en deux langues étrangères au moins.
- Répondre toute l'année à vos courriers.
- Vous offrir du mobilier pour vous asseoir.
- Afficher à l'extérieur les numéros de téléphone d'urgence.
- Respecter les exigences de la marque QUALITÉ TOURISME ou de la certification NF Servie "Office de Tourisme".
- Traiter vos réclamations et mesurer votre satisfaction.

Les missions de l'office de tourisme

L'accueil et l'information des visiteurs

C'est sa mission principale. L'office accueille, informe et conseille les touristes avant, pendant et après leur séjour. Les responsables accueil et conseillers en séjour sont des experts de destination qui peuvent :

- cibler au mieux la demande des visiteurs et les orienter dans leur découverte touristique et de loisirs ;
- aider les visiteurs dans leur recherche d'hébergement, de restauration, de transport, de loisirs...
- vendre des prestations : animation canoë au lac d'Espalais, animation pêche en Deux Rives.

La promotion du territoire

L'office assure la promotion des 28 communes de la Communauté de communes des Deux Rives en collaboration avec les acteurs touristiques locaux (Agence Départementale du Tourisme, Comité Régional du Tourisme et des Loisirs, prestataires, élus, partenaires...). La promotion du territoire s'effectue via :

- la création et l'impression de brochures touristiques ;
- la création et la gestion d'un site internet valorisant le territoire ;
- la mise en place de campagnes publicitaires ;
- la mise en place d'une photothèque ;
- une promotion du territoire sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, LinkedIn) ;
- des accueils presse et des éducateurs ;
- la conception et la mise en place de jeux de piste Baludik ;
- la participation à des salons touristiques en France et à l'étranger...

La diffusion de l'information

L'office de tourisme diffuse l'offre touristique du territoire via son site internet, les réseaux sociaux et les brochures papier.

N'hésitez pas à venir dans l'un de nos bureaux pour récupérer de la documentation touristique : carte touristique de la communauté de communes (en français, anglais et espagnol), agenda des manifestations, livret "Mes plus belles vacances en Tarn-et-Garonne", circuits vélo et randonnées en Deux Rives, brochures sur le Canal des Deux Mers, le Tarn-et-Garonne et les départements limitrophes...

Conseils et soutien aux professionnels du tourisme, appui aux porteurs de projets touristiques

L'office de tourisme valorise l'offre de chacun des prestataires. Il accompagne les professionnels du tourisme et les porteurs de projets et les renseigne sur les démarches à effectuer pour les demandes de classement et de labellisation. Un espace pro est à la disposition des professionnels du tourisme sur le site internet de l'office :

www.officedetourismedesdeuxrives.fr/espace-pro

Vous y trouverez des informations concernant vos démarches, les réglementations, la taxe de séjour... et pourrez télécharger l'agenda de la Communauté de communes.

L'office de tourisme des Deux Rives

Collecte de la taxe de séjour

La communauté de communes des Deux Rives a délégué à l'office de tourisme intercommunal la collecte de la taxe de séjour. Cette dernière est affectée aux dépenses destinées à favoriser la fréquentation touristique de la communauté de communes, aux dépenses relatives à des actions de protection et de gestion des espaces naturels à des fins touristiques. Elle concerne tous les types d'hébergements touristiques marchands.

Collecte de données

L'office de tourisme collecte les informations touristiques et les partage avec l'Agence Départementale du Tourisme via la base de données Apidae. Il collecte, analyse et restitue régulièrement des statistiques pour améliorer l'offre touristique et ajuster ses stratégies de développement.

Organisation d'expositions

Les bureaux d'Auvillar et de Valence d'Agen organisent des expositions tout au long de l'année, en accès libre pendant les horaires d'ouverture.

La billetterie

L'office de tourisme des Deux Rives dispose d'un service billetterie dans son bureau de Valence d'Agen. Possibilité d'acheter des billets pour les spectacles et animations se déroulant sur la communauté de communes.

La boutique

L'office de tourisme des Deux Rives dispose d'une boutique de souvenirs et d'artisanat dans son bureau d'Auvillar. Cette boutique est un complément à l'offre des commerces et producteurs locaux.

Suivez-nous sur les réseaux sociaux :

Facebook : <https://fr-fr.facebook.com/Deux-Rives-Tourisme-562079447607277/>

Instagram : <https://www.instagram.com/deuxrivestourisme/>

Linkedin : <https://www.linkedin.com/company/office-de-tourisme-des-deux-rives/>

YouTube : https://www.youtube.com/channel/UCCdEV3zkl_UoFLUd_sasLzg



L'équipe de l'office de tourisme

Muriel Pellissier-Chambaron

Directrice de l'office de tourisme des Deux Rives

Elaboration de la politique touristique, accompagnement des porteurs de projets, animation des réseaux sociaux, relations presse, édition de brochures touristiques, participation aux salons du tourisme.

muriel.pellissier-chambaron@cc-deuxrives.fr

Anne Bordarie

Chargée de communication et de promotion touristique

Rédaction du journal communautaire (semestriel) et des lettres internes, animation du site internet de la Communauté de communes, appui aux services de la Communauté de communes pour leur communication, mise en place des expositions à l'office de tourisme d'Auvillar, gestion de la photothèque.

anne.bordarie@cc-deuxrives.fr

Laelitia Borjes

Conseillère en séjour pour l'office de tourisme des Deux Rives – bureau de Valence d'Agén

Accueil, référente animations et événementiel, billetterie communautaire, vente de cartes de pêche, mise à jour du site internet, organisation et mise en place des expositions à l'Espace République de Valence d'Agén.

laelitia.borjes@cc-deuxrives.fr

Francine Martin

Responsable accueil pour l'office de tourisme des Deux Rives – bureau d'Auvillar

Accueil, référente taxe de séjour, gestion de la boutique de l'office de tourisme, gestion du gîte d'étape d'Auvillar, participation aux salons du tourisme.

francine.m@cc-deuxrives.fr

Sara Vernis

Conseillère en séjour pour l'office de tourisme des Deux Rives – bureau d'Auvillar

Accueil, vente de cartes de pêche, mise à jour du site internet, gestion de la base de données hébergées, gestion du gîte d'étape communal d'Auvillar, mise en place de circuits Baludik.

sara.vernis@cc-deuxrives.fr



Bureau d'Auvillar

4 – 6 rue du Couvent

Tél. 05 63 39 89 82

Bureau de Valence d'Agén

27 rue de la République

Tél. 05 63 39 61 67

www.officedetourismedesdeuxrives.fr