

La Charente-Maritime  
"ma préférence"

**Charente  
Maritime  
Tourisme**



# Comment gérer...

## Mon MEUBLÉ de tourisme en Charente-Maritime

**Tome 2**



la  
Charente  
Maritime

[pro.en-charente-maritime.com](http://pro.en-charente-maritime.com)

# Édito ]

Le propriétaire de meublé est avant tout un entrepreneur. Entreprendre ne dépend pas du statut choisi ou de la taille du projet ; entreprendre c'est s'engager dans une démarche, c'est faire en amont les bons choix. De multiples options s'offrent à l'entrepreneur qui souhaite se lancer dans le locatif : la visibilité sur le web à organiser, les réseaux commerciaux à solliciter, le régime fiscal à privilégier, ... L'aventure est belle, mais la route est longue et les carrefours nombreux.

Entreprendre, c'est décider. Pour cela, il convient d'être bien informé. C'est l'objectif de ce deuxième volet du guide du loueur en meublé : vous apporter des éléments concrets de réponse sur tous les sujets auxquels vous êtes ou serez confrontés dans votre activité.

Enfin, entreprendre, c'est faire ensemble. C'est dans cet esprit qu'a été pensée cette nouvelle édition : conseils pratiques, astuces, ... N'hésitez pas à contacter les professionnels de Charente-Maritime Tourisme. Ils sont à votre écoute et sauront vous faire partager leur expertise pour vous accompagner au mieux dans vos démarches. Parce que lorsque vous réussissez, c'est la Charente-Maritime qui réussit.

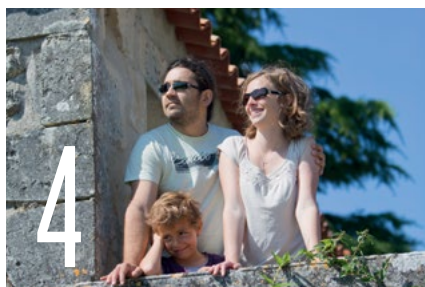
Bonne lecture... et tous mes vœux de succès dans votre entreprise !



**Stéphane Villain**  
*Président de Charente-Maritime Tourisme*



# Sommaire



4

© S. Laval



6

© S. Laval



18

© S. Laval



27

© S. Laval



34

© Phovoir

## 4 Chiffres-clés du tourisme en Charente-Maritime

- 4 Les clientèles de la Charente-Maritime
- 5 Les pratiques des clients

## 6 Comment capter mes (futurs) clients ?

- 6 **Une présence indispensable sur Internet**
  - J'assure la promotion et la vente en ligne de mon meublé
  - Je crée mon site Internet
  - Les outils et démarches complémentaires
- 16 **La promotion de mon meublé de tourisme**
  - Je décline la marque La Charente-Maritime "Ma Préférence"
  - Mon office de tourisme, acteur incontournable de ma promotion
  - Je bénéficie des services d'une agence immobilière FNAIM
  - J'accepte les chèques-vacances

## 18 Je gagne la confiance de mes clients en m'engageant dans la qualité

- 18 **Le classement dans la catégorie des meublés de tourisme**
  - Qu'est ce qu'un meublé de tourisme classé ?
  - Se préparer au classement
  - La démarche de classement
  - Le meublé de tourisme « idéal »
- 24 **Je vais plus loin pour me distinguer**
  - Les marques, véritables forces commerciales
  - Les labels environnementaux
  - Les labels thématiques

## 27 Je loue en toute sérénité

- 27 **Mon contrat de location**
  - Arrhes ou acompte ?
  - Accueillir les animaux domestiques
  - Les documents de diagnostics techniques du logement
  - Les assurances
  - L'accueil de clients étrangers
  - Mon service clients
- 31 **Mes équipements**
  - Le détecteur de fumée
  - La législation « non-feu »
  - Le matériel pour enfants
  - Les jeux de plein air
  - Le prêt de matériel de sport ou de loisirs
  - L'accès internet haut débit
- 33 **Ma piscine**
  - Les normes de sécurité
  - Les règles sanitaires

## 34 L'environnement juridique et fiscal, que dois-je savoir ?

- 34 **Je déclare mon activité**
  - A la mairie
  - auprès d'un Centre de Formalités des Entreprises (CFE)
- 35 **L'environnement juridique et fiscal des meublés de tourisme**
  - Les principales modalités d'exercice de la location meublée
  - Je suis loueur en meublé professionnel (LMP) ou non professionnel (LMNP) ?
  - Les régimes d'imposition
  - J'applique la TVA ou pas ?
- 36 **La fiscalité locale**
  - La taxe d'habitation
  - La contribution économique territoriale (CET)
  - La taxe foncière sur les propriétés bâties
  - La taxe sur les logements vacants
  - La contribution sur les revenus locatifs (CRL)
  - La contribution à l'audiovisuel public
  - La redevance due à la SACEM
  - La taxe de séjour

# CHIFFRES CLÉS DU TOURISME EN CHARENTE-MARITIME

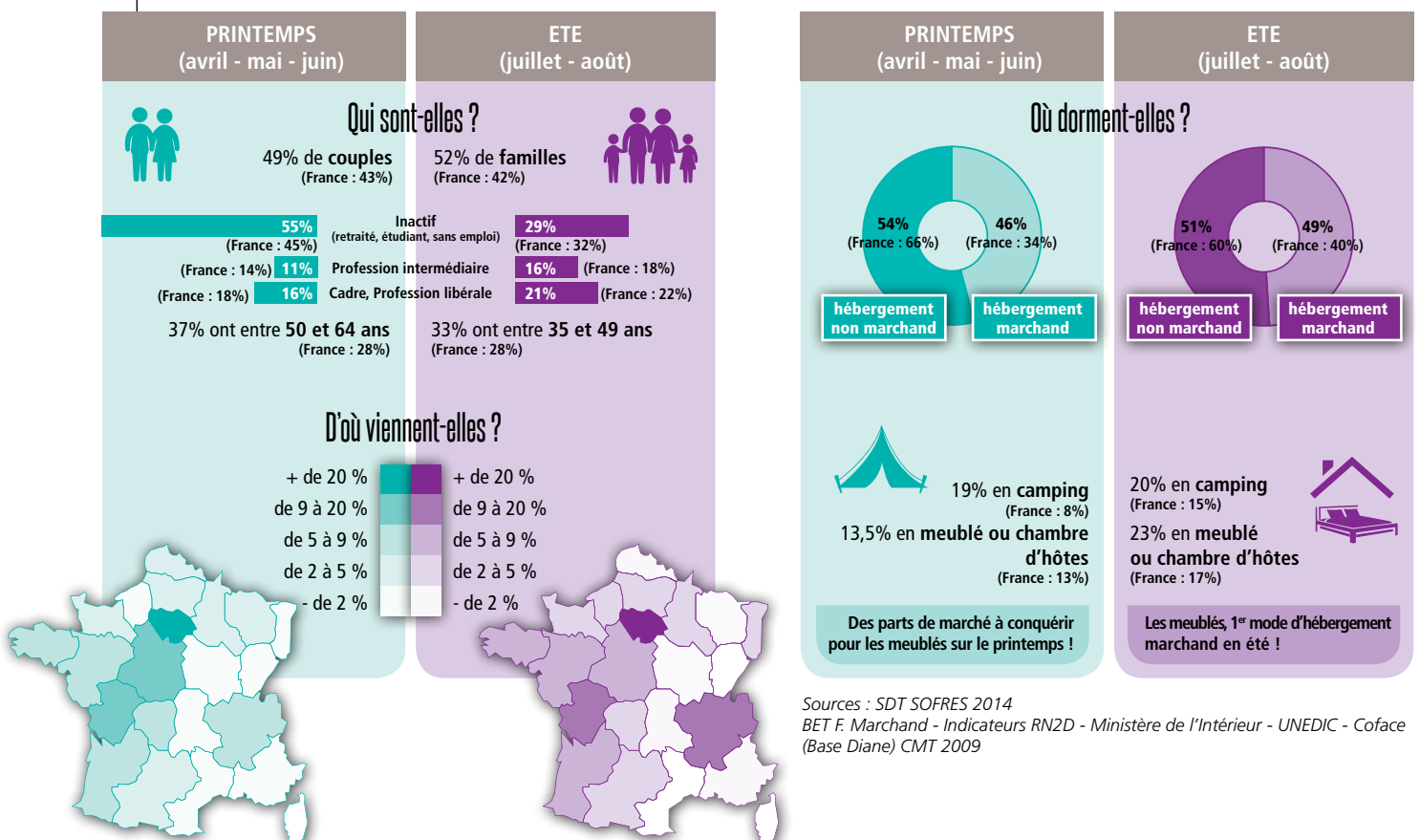


© S. Laval

- 3<sup>ème</sup> destination touristique avec 2,9% de part de marché\*
- 1<sup>ère</sup> destination touristique en haute saison avec 4,5% de part de marché\*
- 32,9 millions de nuitées touristiques
- 1,6 milliard d'euros de chiffre d'affaires

\*en termes de nuitées françaises - Source : SDT Sofres

## Les clientèles de la Charente-Maritime



Sources : SDT SOFRES 2014  
BET F. Marchand - Indicateurs RN2D - Ministère de l'Intérieur - UNEDIC - Coface  
(Base Diane) CMT 2009



www.pro.en-charente-maritime.com



Retrouvez de plus amples informations concernant les clientèles mais aussi l'offre de la Charente-Maritime sur l'espace pro et dans le Tome 1 du guide des meublés de tourisme.

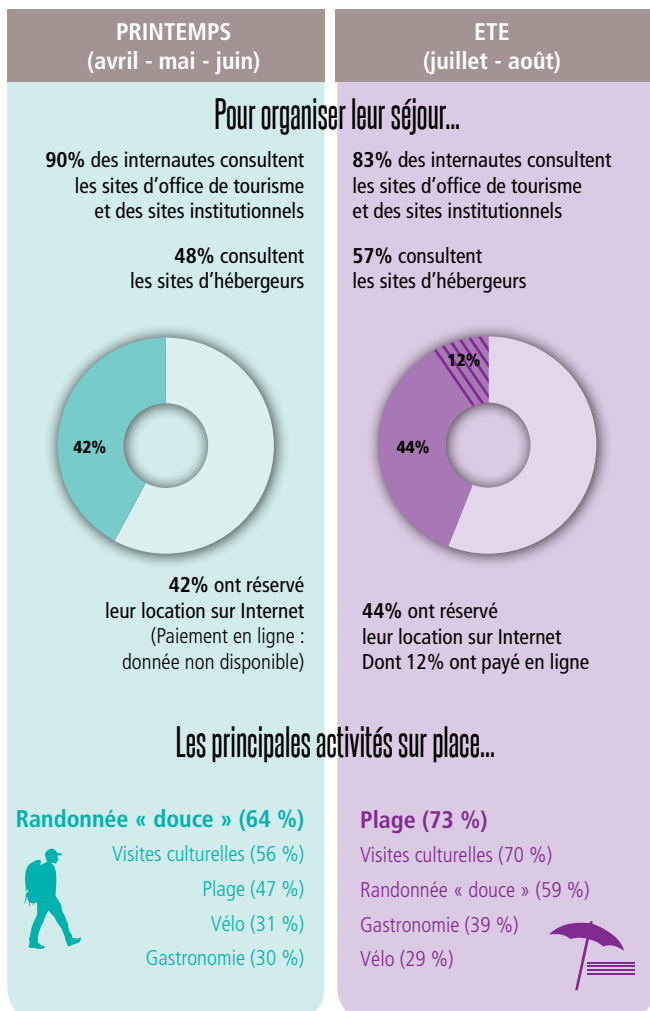
## Les pratiques des clients

Le marché du tourisme en ligne est en constante évolution, entraînant l'émergence de nouveaux modes de consommation. Le client a désormais la possibilité d'accéder facilement à un large panel de destinations et de produits touristiques sans se déplacer. Il peut surtout faire ses choix à partir de critères variés et en disposant d'informations de plus en plus précises. Il souhaite vivre le séjour avant même de se déplacer (photos, vidéos, témoignages, ambiance...)

63% des séjours effectués en hébergement marchand ont fait l'objet d'une réservation sur Internet. Le poids de la réservation en ligne est relativement moins important au printemps et en été (soit 54,5% et 60%) mais ne cesse de croître depuis 2009 (soit +15 points et +21 points).

Source : SDT SOFRES

### Les clients en meublés



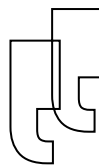
**Important**

La plupart des internautes qui recherchent de l'information sur leur lieu de séjour consultent en priorité le site de l'office de tourisme, mais préfèrent réserver directement auprès de l'hébergeur ou via un intermédiaire (Abritel, booking, ...).

### À RETENIR

**Combien dépensent-ils ?**  
**59€** (France : 56€)  
 Dépense moyenne par nuit et par personne : il s'agit de la dépense totale (hébergement, transport, restauration et autres dépenses).

TNS SOFRES 2014



### Conseil Pro de CMT

Pour séduire un maximum de locataires, démarquez-vous de la concurrence et faites la différence en proposant des équipements de loisirs ou de confort supplémentaires : garage à vélo, matériel de plage, cartes de randonnée, brochures sur les sites de visite...

# COMMENT CAPTER MES (FUTURS) CLIENTS ?



© S. Laval

## Une présence indispensable sur Internet

Devenu un média incontournable dans le monde du tourisme, Internet permet d'avoir une vitrine de votre activité 24h/24 et 7j/7. Les sites des offices de tourisme, des institutionnels de la région et du département, les sites d'hébergeurs, les annuaires, les centrales de réservation, les réseaux sociaux, les sites d'avis clients... sont autant de ressources utilisées par les touristes pour se renseigner, organiser, et réserver leurs vacances.

Support Internet	Intérêts et avantages
<b>Votre propre site</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion directe des contenus.</li> <li>Choix du message à diffuser.</li> </ul>
<b>Sites institutionnels</b> (Comité régional du tourisme, Charente-Maritime Tourisme, offices de tourisme et syndicats d'initiative.....)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion directe des contenus.</li> <li>Vitrine de la destination.</li> <li>Gage de qualité.</li> </ul>
<b>Sites de vente en ligne</b> (agrégateurs*, comparateurs, places de marché, agences de voyages en ligne...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion directe des contenus</li> <li>Force commerciale incontournable.</li> </ul>
<b>Sites d'avis en ligne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimisation de la relation client.</li> <li>Incontournable pour le suivi de votre e-réputation*.</li> </ul>

Source : Guide de conseils « les bons usages d'internet », janvier 2013

## Mes objectifs

- Avoir de la visibilité sur les principaux annuaires.
- Capter et séduire de nouveaux clients en direct grâce à mon site web.
- Informer sur les disponibilités et être en mesure de proposer le paiement en ligne (au minimum les arrhes).
- Avoir une bonne e-réputation\* (gestion des avis clients).

## À RETENIR

En 2013, parmi les Français partis, 62 % ont préparé leur séjour sur Internet dont 20 % via leurs smartphones ou des applications mobiles de tourisme.  
(Baromètre Guy Raffour 2014)

\* Voir lexique page 15



## 👉 J'assure la promotion et la vente en ligne de mon meublé

Avant de vous inscrire sur des annuaires en ligne ou des plateformes de distribution, étudiez attentivement leurs services, leurs conditions d'utilisation et leurs coûts.

Mathieu VADOT, consultant ([www.marketing-tourisme.net](http://www.marketing-tourisme.net)) présente les distributeurs internet.

- Les principaux distributeurs (sites marchands) :
- Les principaux annuaires :



**Airbnb** est « le site » qui se réclame de l'économie de partage : les hébergeurs sont considérés comme des potentiels clients et vice et versa, le tout formant une « communauté ». Il connaît la plus forte croissance du secteur. Airbnb vend et commissionne à 3 % HT côté hébergeur et entre 6 et 12 % HT côté « client », sous la forme de « frais de gestion ». Il permet également de toucher une clientèle plus internationale.

holidaylettings™

**Holidaylettings** permet à un meublé d'être commercialisé dans la partie « locations de vacances » sur Tripadvisor. Holidaylettings vend et commissionne à 3 % HT sur les ventes côté hébergeur et à 5% HT côté client.



**HouseTrip** vend et commissionne entre 10 et 20 % HT uniquement côté « client », gratuit pour les loueurs.



**Le Bon Coin** est le site de petites annonces leader en France. C'est un diffuseur très généraliste qui n'est pas le plus adapté pour cibler les clientèles touristiques notamment internationales. La parution d'une annonce peut être gratuite ou coûter jusqu'à 120€ TTC pour 6 mois.



**Abritel** est l'annuaire de référence, en France et en Europe. Les tarifs sont établis en fonction des options choisies. Exemple : à partir de 99€ TTC pour 3 mois jusqu'à 999€ TTC pour 1 an et entre 748€ TTC et 1 498€ TTC pour une visibilité internationale. Abritel propose aussi un nouveau modèle à la commission (entre 10 et 13% HT), potentiellement plus intéressant, car réellement lié à la performance.

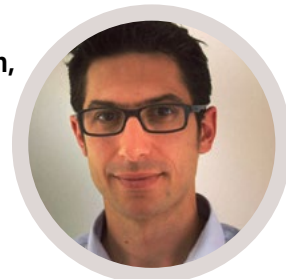


**a-Gites.com**, **Pour-les-vacances.com** ou **Amivac** sont souvent très bien référencés sur des requêtes clés du type « gîtes charente maritime ». Il peut être tout à fait pertinent d'annoncer sur ces sites lorsque l'on cible une clientèle française « famille-sénior ». Le coût de l'annonce est raisonnable : 59€ pour a-Gites ou 79€ pour Amivac. Il est toutefois conseillé de bien vérifier leur référencement dans Google sur les requêtes clés.

*L'ergonomie de certains de ces sites est souvent assez éloignée des standards fixés par les gros acteurs comme Abritel ou Airbnb. Il est donc important de ne pas miser uniquement sur les annuaires.*

### Important

La liste de ces sites ne saurait être exhaustive. Les coûts indiqués sont ceux en vigueur en 2015 et sont purement indicatifs.



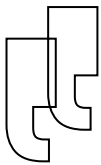


© S. Lavel

### • Les labels

Il faut distinguer les labels du classement\* qui est la première étape à franchir pour s'engager dans une démarche qualifiante.

Appartenir à l'un de ces réseaux à un autre avantage : les sites distributeurs sélectionnent de plus en plus les offres labellisées !



## Conseil Pro de CMT

*Le recours à ces marques est pertinent pour bénéficier de nombreux avantages : conseil et accompagnement, visite de labellisation, veille réglementaire, assistance technique, juridique et commerciale...*



**Clévacances** est assurément un outil affûté pour la communication d'aujourd'hui. Tout en affichant une qualité vérifiée tous les 3 ans, y compris sur les sites collaboratifs, le propriétaire Clévacances pilote en toute liberté son annonce, ses tarifs, son planning, via un espace sécurisé en relation directe avec [www.clevacances.com](http://www.clevacances.com). Résolument ouvert vers l'extérieur, le label confirme ses accords avec Homelidays, Abritel, ANCV...



## Important

Les réseaux de labellisation (Accueil-Paysan, Clévacances, Fleurs de Soleil, Gîtes de France...) vous offrent une visibilité nationale sur le web. Ils revendiquent une différence fondamentale : **le lien humain**.

Louer sous une marque ou un label national, c'est bénéficier d'un appui professionnel local : une prise en charge personnalisée et un accompagnement permanent. Chaque meublé est visité par un professionnel avant l'attribution de son label.

*Plus d'informations page 24*



**Gîtes de France** est le label de référence de la location de vacances en milieu rural. Il offre une commercialisation locale, via ses centrales de réservation départementales ou interdépartementales et nationale via le site : [gites-de-france.com](http://gites-de-france.com).

Gîtes de France a 60 ans en 2015, c'est le premier réseau en Europe de l'hébergement chez l'habitant.

**N'oubliez pas d'afficher les logos valorisant votre démarche qualité sur votre site internet.**

\*Le classement dans la catégorie des meublés de tourisme voir page 18





## Je crée mon site internet

**Véritable vitrine, votre site internet identifie votre location de façon personnalisée et attrayante. Propriétaire de vos contenus, vous êtes libre de choisir et de mettre à jour vos textes, vos photos, vos vidéos, sans contrainte. Vous pouvez également donner à votre site une atmosphère et un style propres, fidèles à l'image de votre location.**

Voici quelques règles à suivre pour construire votre site internet :

- **Une arborescence simple et une ergonomie facilitée**

Il est essentiel de hiérarchiser vos contenus et de proposer un menu simple (ex : tarifs, disponibilités, nous contacter, nous situer).

- **Un graphisme clair**

Le design graphique doit être fidèle à l'image de votre location. Si vous disposez d'un logo ou d'une charte graphique, déclinez-les sur votre site. Côté visuel : restez sobre, privilégiez les couleurs claires pour mettre en avant votre activité et rendre la navigation agréable.

- **Des contenus riches**

Vos contenus doivent être simples et clairs : travaillez vos titres et accroches de page, détaillez précisément votre activité et vos services. En plus de contenir des informations clés et pratiques, telles que votre nom, votre logo, votre adresse ou encore votre (vos) numéro(s) de téléphone, certaines informations sont indispensables si vous voulez retenir l'attention de l'internaute : dates et horaires d'ouverture, heures d'arrivée et de départ, modes de paiement acceptés, langues parlées, modes d'accès...

- **Le responsive design\***

De plus en plus d'internautes recherchent leurs vacances depuis un terminal mobile (smartphone ou tablette). Il est donc essentiel que votre site internet s'adapte automatiquement à ce support.

- **Un nom de domaine\* représentatif**

Le nom de domaine\* doit représenter votre structure et montrer le caractère officiel de votre site. Optez pour un nom de domaine\* court, facile à mémoriser et à épeler, contenant le mot-clé\* principal de votre activité.

*Exemple : [www.location-lephare.fr](http://www.location-lephare.fr), [www.location-la-rochelle.com](http://www.location-la-rochelle.com), etc.*

Choisissez également les bonnes extensions\*, en fonction du rayonnement de votre site (.fr / .com / .net / .eu...) et évitez les sites « persos » de type : <http://perso.orange.fr>.

**Pour acheter votre nom de domaine\*, rendez-vous sur : [www.afnic.fr](http://www.afnic.fr) ou [www.nom-domaine.fr](http://www.nom-domaine.fr)**

- **Un hébergement adapté**

La notion de performance est importante aux yeux des internautes, mais aussi des moteurs de recherche. Si le temps de chargement de vos pages est trop long, vos visiteurs auront tendance à abandonner votre site.

- **Le trafic du site**

Installez un outil de statistiques sur votre site et analysez-en régulièrement la fréquentation. L'outil phare Google Analytics, vous permettra de connaître :

- le nombre de visiteurs (semaine, mois, année...)
- les pages visitées et le temps moyen de visite
- l'origine géographique de vos visiteurs
- les sources de visites (sites référents)...

**Pour créer votre compte : <http://www.google.fr/intl/fr/analytics/>**

- **Les mentions légales**

Tout site internet doit contenir une page détaillant le propriétaire du site, son hébergeur, le numéro de la déclaration CNIL, des informations sur le traitement des données (formulaire de contact) et les crédits (photos, droits d'auteurs).

\* Voir lexique page 15

Pour la création d'un site, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

1 Se lancer seul dans la création de votre site.



Chronophage.  
Connaissances web nécessaires.  
Référencement naturel\* rarement efficace.



Faible coût

2 Faire appel à une agence web spécialisée.



Nécessité de bien comparer les prestations, de demander plusieurs devis. Les besoins doivent être clairement exprimés. Coût important



Bonne prise en compte de vos besoins. Réalisation de votre site sur mesure.

3

Etre accompagné pour la création de votre minisite.



Véritable solution clé en main :

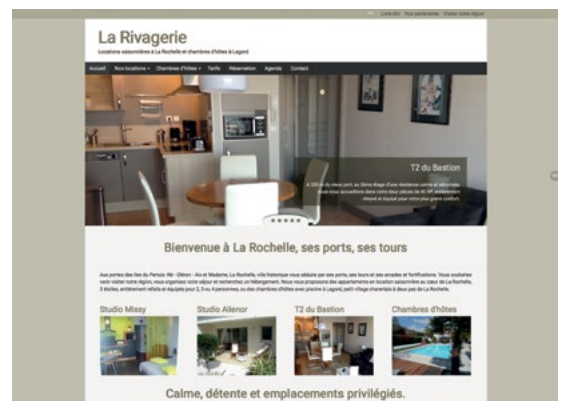
Le mini-site est un outil très complet développé par Charente-Maritime Tourisme permettant la création d'un site personnalisé. Le site est relié à votre propre nom de domaine\* et administrable depuis la plateforme e-tourisme de CMT. (voir page 13)



Témoignage de Madame Sandrine MONTINI  
[www.location-vacances-la-rochelle.fr](http://www.location-vacances-la-rochelle.fr)

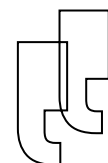


Tous mes remerciements à l'équipe de Charente-Maritime Tourisme pour leur formation, accompagnement et présence lors de la réalisation de mon mini-site. Cette solution mini-site est parfaite : avec une formation d'à peine 3 heures, vous gérez les couleurs, textes, polices, le nombre de page que vous souhaitez, l'insertion de vos photos, la mise en page. N'hésitez plus, le résultat est très professionnel !



[www.pro.en-charente-maritime.com](http://www.pro.en-charente-maritime.com)

Identifiez le référent sur votre territoire qui vous accompagnera pour la création de votre mini-site.



Conseil Pro de CMT

Présentez aussi la région et ses atouts touristiques, donnez des informations détaillées sur les alentours (ville, département...), créez une rubrique actualités, proposez des idées d'activités, loisirs et sorties « aux alentours » ou « à faire cette semaine », restaurants et commerces à proximité, informations météo...

\* Voir lexique page 15



## Les outils et démarches complémentaires

### • Je travaille mon référencement naturel\*

**La clé d'un bon référencement reste le contenu : un site internet doit être mis à jour régulièrement pour augmenter vos chances d'être bien positionné par les moteurs de recherche.**

#### Choisir les bons mots clés\*

Enrichissez vos contenus avec des mots clés et synonymes susceptibles d'être tapés dans les moteurs de recherche pour trouver votre location. Exemple : « location saintes », « meublé royan », « location saisonnière bord de mer »....

#### Structurer le contenu

Le principe de base consiste à créer une page par sujet. Chaque page doit avoir un titre, une description et un contenu unique dans lequel doit se trouver le(s) mot(s) clé(s)\* du sujet concerné.

#### Relier les contenus

Pensez également à relier vos pages web entre elles : exemple, sur la page de présentation du meublé, intégrez un lien direct vers la page de réservation.

#### Actualiser les pages

Très régulièrement, mettez à jour vos tarifs, ajoutez des actualités, enrichissez vos pages par quelques témoignages.

#### Google Maps

Google propose un service gratuit qui permet aux internautes de trouver une entreprise en fonction de sa situation géographique. Vous pouvez donc personnaliser votre « fiche entreprise » en y ajoutant vos photos, horaires d'ouverture...

Pour vous inscrire : <https://www.google.com/business/>



© Phovoir



© Fotolia - Ellagrín

#### Google Images

Sur le même principe, des recherches sur des images peuvent être réalisées via Google. Pour optimiser la visibilité des photos de votre location, privilégiez un nommage du type « chambre-vue-mer-la-rochelle.jpg » plutôt que « DSC1245.jpg ».

#### Informez vos les partenaires institutionnels

Pensez à signaler la création (ou le changement d'adresse) de votre site internet à votre office de tourisme. Vous remontez ainsi automatiquement sur le site [www.en-charente-maritime.com](http://www.en-charente-maritime.com) (rubrique « J'organise »).

#### Faire de l'échange de liens

Repérez les sites pertinents qui complètent votre activité et bénéficient d'une bonne visibilité. Contactez les propriétaires de ces sites pour solliciter un éventuel échange de liens réciproques.

## À RETENIR

Concernant le référencement naturel\* : comptez 3 à 6 mois pour voir les premiers résultats apparaître. Il existe aussi des solutions de référencement payant (Google Adwords) mais elles restent chères et ne sont pas efficaces sur le long terme.

\* Voir lexique page 15



• **Je propose la réservation en ligne via la solution « Open System »**

L'accès à la réservation en ligne doit être clairement identifiable dès la page d'accueil de votre site internet.

L'Open System est une solution de commercialisation en ligne, éditée par la société Alliance Réseaux que Charente-Maritime Tourisme met gratuitement à disposition des offices de tourisme du département. La formation à cet outil est assurée par les structures touristiques locales (soumise aux conditions financières propres à chacun de ces organismes). Avec l'Open System, votre offre commerciale devient accessible automatiquement et en temps réel et ce, sur de multiples supports internet (votre site, celui de l'office de tourisme et de Charente-Maritime Tourisme...).

**Les avantages :**

- Pas d'installation de logiciel, une connexion internet suffit.
- Un seul et même outil pour une gestion de planning unique.
- Un outil gratuit.
- Une automatisation de l'édition de vos contrats de location.

Choisissez l'un des deux modes de réservation en ligne :

La **pré-réservation** (sans paiement en ligne des arrhes) : paiement postérieur par chèque, par virement...

La **réservation** (avec paiement sécurisé en ligne des arrhes) : différentes solutions de paiement sont alors compatibles avec l'Open System (Paypal, Paybox, solutions de banques...).

## À RETENIR

En 2014, le loueur en meublé en Charente-Maritime qui a le plus vendu en ligne par l'Open System a enregistré 116 réservations pour un volume d'affaires de **131 709 €**



Témoignage de Monsieur et Madame ROUMIEUX,  
Le Logis de Mélisandre VAUX-SUR-MER

La réservation et le paiement en ligne avec l'Open System permettent aux clients d'effectuer leur réservation à n'importe quelle heure. La réservation par Open System automatise immédiatement la mise à jour de nos disponibilités sur nos plannings. Cette procédure instantanée a augmenté notre taux de réservation en captant notamment une clientèle étrangère.



## Important

Le paiement en ligne, par carte bancaire, est un gage supplémentaire de sérieux de votre activité. Il procure l'avantage d'inciter le client à la réservation « immédiate ». Attention, les systèmes de paiement en ligne génèrent des frais bancaires (frais d'ouverture, abonnement, commission), plus ou moins importants selon le nombre de transactions en ligne.

• **Je profite de la plateforme e-tourisme de Charente-Maritime Tourisme**

CMT met à votre disposition un ensemble d'outils comprenant notamment :

- La base d'informations touristiques pour alimenter en temps réel les sites internet.
- La gestion des plannings de disponibilités et de leur partage entre hébergeurs...
- Les mini-sites (voir page 10)

Pour bénéficier de ces outils, prenez contact avec votre office de tourisme.

• Les widgets\*

Des modules créés par CMT et proposés par les offices de tourisme vous permettront d'intégrer des éléments médias (galeries photos, vidéos, diaporama, documents téléchargeables...) informer sur la météo (temps, température, horaires de marée etc...), de localiser votre structure (Google maps), d'analyser l'audience de votre mini-site web ou encore faciliter le partage sur les réseaux sociaux.

**Exemple de widget : agenda**

**Exemple de widget : météo**

\* Voir lexique page 15

**Exemple de planning de disponibilités d'un meubl**



© Fotolia - mizar\_21984

**Exemple de partage des disponibilités entre hébergeurs**

• **Je fidélise grâce à l'e-mailing et aux newsletters**

L'e-mailing\* est un outil de communication relativement peu coûteux et très efficace. Pour délivrer le bon message, à la bonne personne, au bon moment et sur le bon canal, constituez-vous une base de données détaillée. Pour envoyer vos messages (promotionnels, de satisfaction...), il existe de nombreuses solutions commerciales d'e-mailing. À défaut, il est tout à fait possible de passer par votre messagerie personnelle (Outlook, Thunderbird...) pour réaliser ces envois vous-même.

Intégrez sur votre site un module d'abonnement newsletter : vous collecterez ainsi davantage de contacts à cibler pour diffuser vos communiqués.





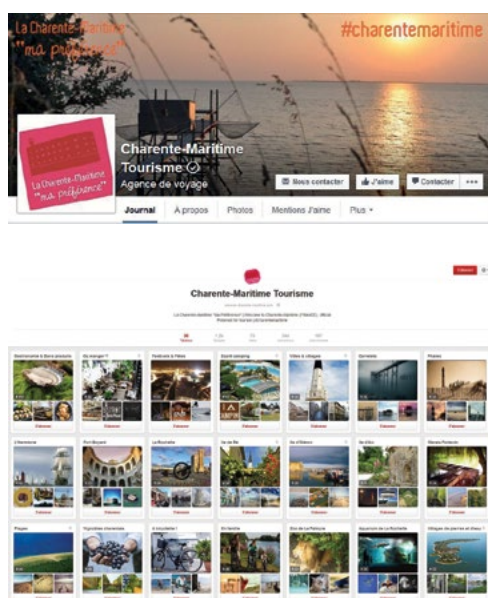
© Phovoir

- **Je me positionne aussi sur les réseaux sociaux**

### Il faut distinguer :

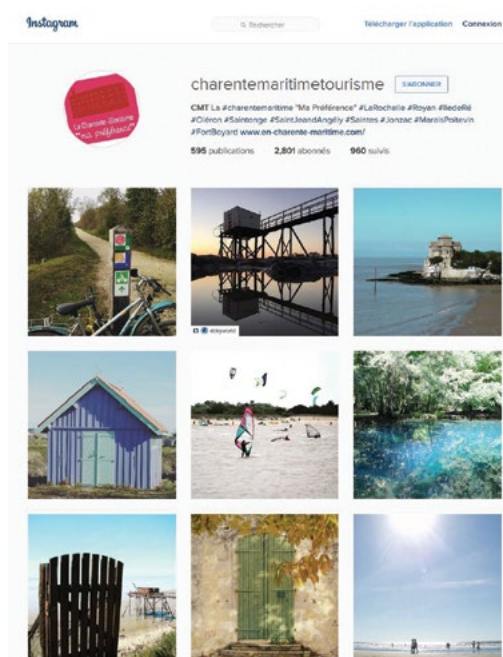
- les réseaux sociaux d'échange et de partage (Facebook, Twitter),
- les réseaux dédiés aux avis clients (Tripadvisor),
- les blogs,
- les plateformes et applications liées à l'image et à la vidéo (YouTube, Instagram, Flickr...).

En plus d'accroître votre visibilité, ce sont souvent des outils gratuits. **Ils sont très importants pour le secteur du tourisme. Les clients s'en servent pour préparer leurs vacances, partager des bons plans et des photos ou encore donner leur avis sur leur hébergement...** Face à leur diversité, choisissez le ou les supports sur lesquels vous souhaitez apparaître. Si vous n'avez pas la possibilité de suivre plusieurs réseaux simultanément, **il sera préférable d'en choisir un seul, que vous alimenterez et mettrez à jour régulièrement.**



- **Je suis attentif à mon e-réputation \***

Les internautes utilisent différents sites d'avis. Les sites de voyage ou les communautés de voyageurs les exploitent pour classer les établissements. Les plus connus d'entre eux sont TripAdvisor et Vinivi. Dans le tourisme, 80% des touristes préparent leur(s) séjour(s) sur Internet, lisent des avis en ligne et 2/3 d'entre eux se disent influencés par ce qu'ils lisent.



## À RETENIR

- 
**Facebook** : idéal pour des publications quotidiennes dynamiques, interactives et très visuelles, visant à accroître votre communauté.
- 
**Twitter** : un relais des publications et de vos contenus pour une cible plus jeune mais également un outil efficace pour mettre en avant vos offres et opérations promotionnelles.
- 
**Google+** : un réseau nécessaire pour optimiser le référencement des publications et être visible par le plus grand nombre.
- 
**Youtube** : chacun peut s'y abonner, télécharger ou partager des contenus vidéo personnels ou réalisés par des partenaires.
- 
**Flickr, Instagram et Pinterest** : les réseaux d'images pour trouver et partager des photos de qualité représentatives, récentes, classées par thématique et libres de droits.

\* Voir lexique page 15





© Mario 13 - Istockphoto

## Lexique pour comprendre l'environnement internet :

### **Agrégateur / Métamoteur**

Outil en ligne permettant l'accès à des produits vendus via différents systèmes. Pour accéder à l'offre, l'agrégateur connecte les logiciels de gestion des produits, l'internaute bascule sur le site du vendeur au moment de l'achat.  
(ex : [www.likibu.com](http://www.likibu.com))

### **CMS (Content Management Software)**

Le CMS ou gestionnaire de contenu est un logiciel qui permet de concevoir et gérer facilement en ligne les contenus d'un site internet.  
(ex : Drupal, Joomla, Wordpress...)

### **E-mailing**

Désigne les campagnes de marketing direct effectuées à des fins de prospection ou de fidélisation clients utilisant le canal e-mail.

### **E-reputation**

Représente l'opinion (et l'image) que les internautes se font de vous sur le web. Elle se forme à travers les avis des internautes.

### **Géolocalisation**

Technique permettant de localiser de manière géographique un individu grâce à Internet ou à son téléphone portable, afin d'adapter la communication et éventuellement l'offre selon sa localisation.

### **Mot-clé**

Mot ou ensemble de mots saisis par l'utilisateur pour effectuer une requête sur un moteur de recherche (ex : location la rochelle).

### **Noms de domaine/extensions**

Adresse saisie par un internaute dans un navigateur pour se connecter à un site internet (exemple : [www.encharente-maritime.com](http://www.encharente-maritime.com)). L'adresse est composée du nom du site et d'une extension (.fr / .com / .net...)

### **Place de marché**

Système de e-distribution de produits touristiques, composé d'un moteur de recherche multicritères connecté à des systèmes de production et des web-plannings.

### **Référencement naturel**

Ensemble des techniques qui consistent à positionner favorablement un site dans les premiers résultats spontanés des moteurs de recherche.

### **Responsive design**

Site adaptant automatiquement sa mise en page et son apparence selon la taille de l'écran et le type d'appareil utilisé (ordinateur, tablette ou smartphone).

### **Widget**

Petite application téléchargeable ou facilement importable sur une page web permettant d'accéder directement à un service.

## La promotion de mon meublé de tourisme

### Je décline la marque La Charente-Maritime "Ma Préférence"

Les sites de destination « institutionnels » privilégient la diffusion exclusive des locations classées et labellisées. En phase de préparation de séjour, les internautes les consultent de plus en plus. Y être référencé rassure le client avant son acte d'achat.

**Marquez votre encrage Charentais-Maritime !**  
Pour rester compétitif et asseoir votre appartenance à la Charente-Maritime, vous pouvez intégrer la stratégie de marque touristique développée par Charente-Maritime Tourisme. Née d'une réflexion collaborative, elle se traduit par une signature « La Charente-Maritime, ma préférence » déclinée notamment à travers une charte graphique.

L'utiliser à votre compte renforcera votre communication. Le bloc marque (représentant le Fort Boyard) a été spécialement conçu pour vos supports de communication. Par ailleurs, l'usage du logo, des encarts types et des bannières optimise le référencement naturel\* de votre site. Pour participer à une valorisation optimale de la destination sur vos éditions et dispositifs web, CMT met également gratuitement à votre disposition des photos libres de droit. Des clips vidéo révélateurs des expériences de vacances en Charente-Maritime sont aussi disponibles gratuitement pour une diffusion sur votre propre site.

## À RETENIR

+ d'1 million de visiteurs...  
En 2014, le site de Charente-Maritime Tourisme (www.en-charente-maritime.com) a reçu la visite de près de 1 180 000 visiteurs uniques (+19 % par rapport en 2013).



[www.pro.en-charente-maritime.com](http://www.pro.en-charente-maritime.com)

Je télécharge le guide de la marque et les outils de communication proposés.



### Mon office de tourisme, acteur incontournable de ma promotion

L'office de tourisme est votre référent de proximité ! Entrée unique pour l'accueil et l'information des visiteurs de notre destination, l'office de tourisme a notamment pour mission la promotion de l'offre d'hébergement de son territoire et assure un service de conseil auprès de ses membres et adhérents.

Chaque année, les offices de tourisme ou bureaux d'information de la Charente-Maritime accueillent près de deux millions de visiteurs. Quant à leurs sites internet, plus de 3,5 millions d'internautes uniques les ont visité (en 2013).

Le contenu de la rubrique « hébergements » est soigneusement défini pour présenter une offre de qualité et la promotion du territoire est également réalisée via les applications mobiles et l'animation des réseaux sociaux.

Le catalogue des hébergements reste plébiscité par la clientèle et sa mise à jour démarre souvent dès le mois de septembre, pour être diffusé l'année suivante. N'oubliez donc pas de demander les conditions et les délais de parution des brochures, afin d'y figurer, en plus de la diffusion Internet.

### Témoignage de Madame Géraldine JUBIEN Office de tourisme de LA FLOTTE

L'office de tourisme est l'ambassadeur du territoire, tant pour les visiteurs que pour les prestataires qui ont recours à nos services. Lorsqu'un futur locataire passe la porte de notre bureau, nous lui prôtons une attention particulière. « J'ai une maison que je souhaite louer, comment dois-je faire ? », « Quelles sont les obligations, la législation, combien vais-je payer ? »... À ces questions, nous prenons le temps d'expliquer le panel des services proposés. En vue d'assurer une promotion efficace et de connaître son produit, nous procédons à une visite de son bien. Le locataire est aussi accompagné dans la démarche de classement\* : diagnostic préalable, réalisation des photos, fourniture de nos documentations touristiques... Le locataire trouvera dans notre OT un service de proximité, capable de rassurer les clients sur la qualité des biens à louer dans notre village. Face à la concurrence des offres disponibles sur internet, nous assurons ainsi un service personnalisé à nos visiteurs. L'office de tourisme est donc le lien indispensable entre le prestataire et son client !



[www.pro.en-charente-maritime.com](http://www.pro.en-charente-maritime.com)

Retrouvez toutes les coordonnées des offices de tourisme de la Charente-Maritime.

\* Le classement dans la catégorie des meublés de tourisme : page 18

\* Voir lexique page 15

## Je bénéficie des services d'une agence immobilière FNAIM

Si vous n'habitez pas sur place ou si vous n'êtes que peu disponible, vous pouvez confier la gestion de la location de votre bien à un agent immobilier FNAIM Vacances. Il prendra en charge toute la relation avec votre client : **avant** (promotion, contrats de location, gestion des annulations...), **pendant** (accueil, remise des clés, état des lieux...) ou **après son séjour** (ménage, gestion de la comptabilité, traitement des réclamations...). L'intérêt est aussi que l'agent immobilier bénéficie d'une garantie financière relative aux règlements des loyers.



## J'accepte les chèques-vacances

Le **chèque-vacances** permet aux vacanciers bénéficiaires de régler les prestations de services dans différents domaines : hébergements touristiques, séjours, transports, restauration, culture, loisirs, etc...

Chaque année, près de 9 millions de personnes des secteurs privés et publics utilisent ce mode de paiement, distribué par les comités d'entreprise, les collectivités territoriales, les entreprises des secteurs privés et publics. En 2014, on comptait plus de 170 000 professionnels affiliés.

Grâce au conventionnement avec l'Agence Nationale des Chèques-Vacances vous développez des atouts pour accroître votre clientèle. Vous augmentez votre chiffre d'affaires, bénéficiez d'un paiement garanti et d'une promotion gratuite de votre location sur le site ancv.com (1 million de pages vues chaque mois).

L'adhésion est gratuite, seul un taux de commission de 1 % est retenu. Le remboursement s'effectue par virement bancaire.

Pour constituer votre dossier, vous devrez transmettre une copie de la décision de classement en meublé de tourisme\* ou un certificat d'appartenance à un label, une attestation de SIRET et un RIB.

Dès que votre affiliation est effective, insérez le logo « chèques-Vacances acceptés » sur tous vos supports de communication.



Ne confondez pas les chèques vacances avec les bons vacances. Délivrés par la Caisse d'Allocation Familiale (CAF) ou le Comité d'Entreprise (CE) d'un salarié, ils lui permettent de se faire rembourser une partie du prix de son séjour. Pour cela, votre rôle sera alors de compléter les bons-vacances et d'établir une attestation (facture, contrat de location soldé...).



### Témoignage de Madame Sophie MARSAC, agent FNAIM 17 LA COUARDE-SUR-MER

*Lorsqu'un propriétaire souhaite mettre en gestion sa location par l'agence, je réalise une première visite afin de m'assurer qu'elle réponde favorablement à nos critères. J'incite systématiquement le propriétaire à faire classer son bien dans la catégorie des meublés de tourisme\*. Lorsque nous sommes d'accord sur toutes les modalités, je propose alors de me charger, en son nom, de toute la démarche, au moyen d'un contrat spécifique avec Charente-Maritime Tourisme. De la prise de rendez-vous jusqu'au paiement de la facture, le loueur n'a aucune contrainte. Cette visite de classement est une aide précieuse. Faire appel aux évaluateurs de CMT permet de déterminer avec précision la qualité du bien et d'apporter les meilleurs conseils à son propriétaire.*





# JE GAGNE LA CONFIANCE DE MES CLIENTS EN M'ENGAGEANT DANS LA QUALITÉ

© S. Lavel



## Le classement dans la catégorie des meublés de tourisme

En faisant classer volontairement votre location, vous vous engagez dans une véritable démarche qualité.

### Qu'est-ce qu'un meublé de tourisme classé ?

Les **meublés de tourisme** sont des villas, appartements ou studios meublés, offerts en location à une clientèle de passage qui effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois, et qui n'y élit pas domicile. (Code du Tourisme-Art D324-1)

La durée de location pour une même personne ne peut pas dépasser 90 jours ou 12 semaines consécutives (Art 1-1 Loi Hoguet n°70-9 du 2 janvier 1970). Le logement classé doit être à l'usage exclusif du locataire, sans passage du propriétaire ou d'autres locataires, durant tout le séjour.

Le classement d'un meublé de tourisme est valable pour une durée maximum de cinq ans. Il n'est pas obligatoire.

### Une gamme de classement allant de 1 à 5 étoiles

Le classement des locations saisonnières se reconnaît par des étoiles, apportant une indication fiable sur le niveau de prestation, à l'échelle nationale et internationale.

### Les avantages du classement

- Une meilleure information sur la qualité du logement, les aménagements et les services proposés.
- Un moyen de se différencier de la concurrence.
- La première étape pour accéder aux labels qualité et thématiques.
- Une condition pour s'affilier à l'Agence Nationale des Chèques Vacances.
- Un abattement fiscal plus avantageux : **une réduction de 71 %** (au lieu de 50 % pour les meublés non classés).

## À RETENIR

Il faut bien distinguer meublés de tourisme et chambres d'hôtes : l'activité de location d'une chambre d'hôtes consiste en la fourniture groupée de la nuitée avec petit-déjeuner et associée à des prestations para-hôtelières (ménage, fournitures de draps, accueil). L'accueil est assuré chez l'habitant.



## Se préparer au classement

Le classement de votre location saisonnière se fait à partir d'un référentiel (ou tableau de classement) organisé en trois chapitres :

- 1 - équipements et aménagement,
- 2 - services aux clients,
- 3 - accessibilité et développement durable.

Le référentiel contient 112 points de contrôle.

**Selon la catégorie visée, la location doit répondre favorablement à plusieurs critères, dont le statut est obligatoire ou optionnel.**

Une visite technique et détaillée du logement est réalisée par un organisme agréé (ou accrédité) pour validation puis attribution du classement.

### • Les critères obligatoires

#### Le critère n° 1 concerne les surfaces requises.

Il est possible de classer un meublé de tourisme, dès lors que celui-ci fait au moins 12 m<sup>2</sup>. Ci-après, le tableau des surfaces minimum, à respecter pour chaque catégorie :



© S. Laval

Sur la base de 2 personnes par pièce d'habitation	1*	2*	3*	4*	5*
Surface minimum exigée, d'une pièce d'habitation	12 m <sup>2</sup>	14 m <sup>2</sup>	18 m <sup>2</sup>	20 m <sup>2</sup>	26 m <sup>2</sup>
Surface moyenne par chambre supplémentaire	7 m <sup>2</sup>	8 m <sup>2</sup>	9 m <sup>2</sup>	10 m <sup>2</sup> (mini)	12 m <sup>2</sup> (mini)
Surface exigée par personne supplémentaire par pièce d'habitation	3 m <sup>2</sup>	3 m <sup>2</sup>	3 m <sup>2</sup>	3 m <sup>2</sup>	3 m <sup>2</sup>

*Exemple : pour le classement dans la catégorie 3 étoiles d'un studio pour 3 personnes, la surface minimum à respecter est de 21 m<sup>2</sup> soit 18 m<sup>2</sup> pour 2 couchages + 3 m<sup>2</sup> par couchage supplémentaire.*



[www.pro.en-charente-maritime.com](mailto:www.pro.en-charente-maritime.com)

Téléchargez l'arrêté du 2 août 2010 fixant les normes et la procédure du classement des meublés de tourisme. Retrouvez également le tableau complet avec l'intégralité des critères.

### Zoom sur le calcul des surfaces

Ne sont prises en compte que les superficies existantes sous une hauteur de plafond minimum de 1 mètre 80. Pour les catégories 1\* à 4\*, pas plus de 4 personnes par pièce d'habitation. En catégorie 5 étoiles, maximum 3. Une pièce d'habitation est une pièce d'au moins 7 m<sup>2</sup> comportant un ouvrant sur l'extérieur. D'autres situations comme la transformation d'un sous-sol, une capacité d'accueil supérieure à quinze personnes pourront faire l'objet de réserves.



## • Les autres critères obligatoires (liste et illustrations non-exhaustives)

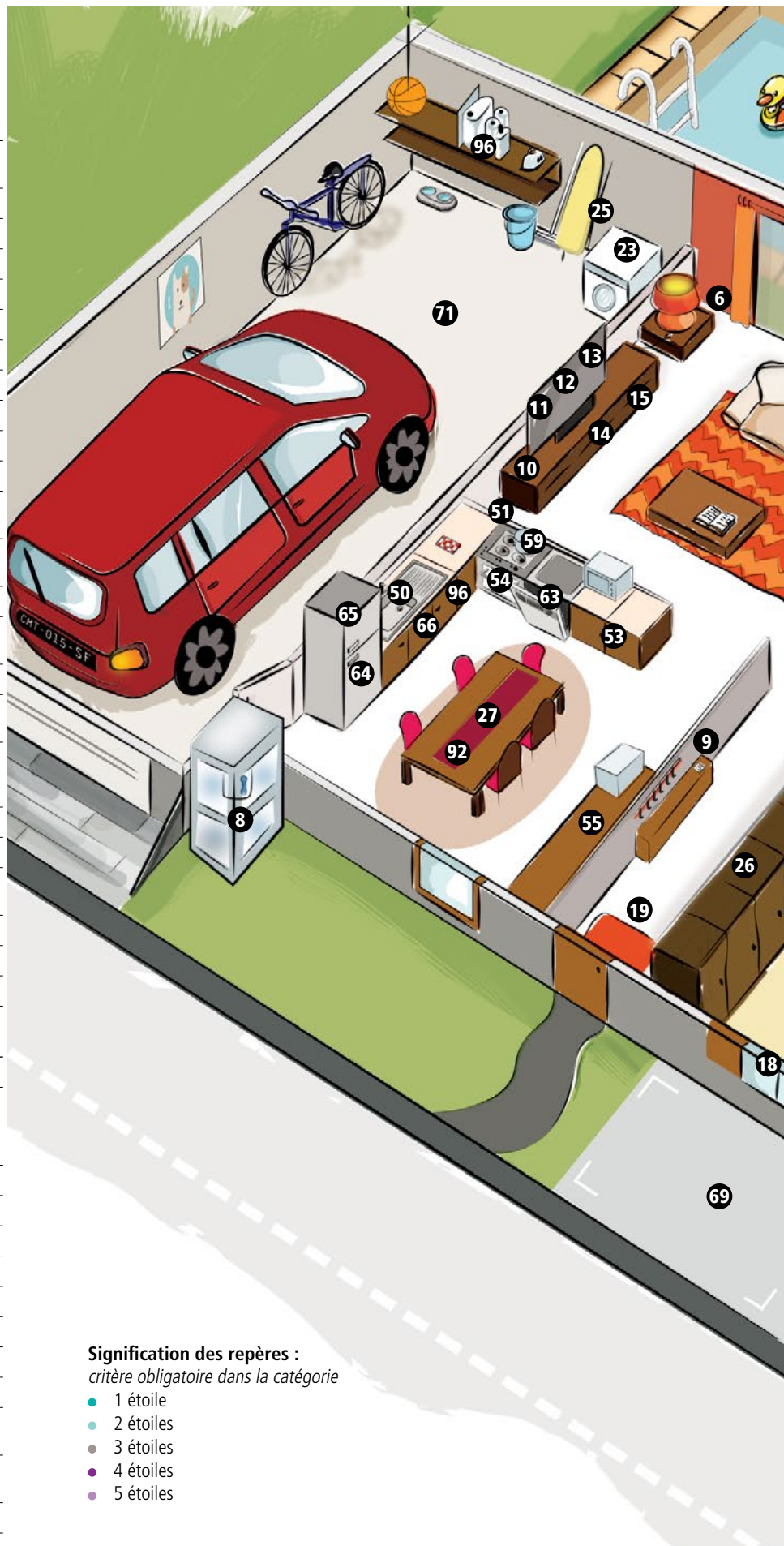
NUMÉRO DES  
CRITÈRES  
OBLIGATOIRES

### ÉQUIPEMENTS GÉNÉRAUX

- 6 Une prise de courant libre dans chaque pièce d'habitation, y compris la salle d'eau
- 7 Éclairage en fonction dans toutes les pièces du logement
- 8 Téléphone à proximité immédiate
- 9 Téléphone intérieur au logement
- 10 Accès internet HAUT DÉBIT
- 11 Télévision couleur avec télécommande
- 12 Télévision couleur à écran plat
- 13 Accès à des chaînes internationales ou thématiques
- 14 Chaîne HI-FI (avec radio)
- 15 Lecteur DVD
- 16 Cloisons fixes de séparation entre les pièces d'habitation
- 17 Présence d'ouvrants sur l'extérieur dans chaque pièce d'habitation
- 18 Occultation opaque extérieure ou intérieure dans chaque pièce recevant du couchage
- 19 Confort acoustique
- 20 Existence d'un système de chauffage y compris dans la salle d'eau
- 21 Climatisation automatique
- 22 - Machine à laver le linge à partir de 4 personnes  
- En commun à plusieurs logements, si accès libre et gratuit
- 23 - Sèche-linge à partir de 6 personnes (inclus)  
- En commun à plusieurs logements si accès libre et gratuit  
- À partir de 2 personnes (inclus)
- 24 Etendoir à linge
- 25 Ustensiles de ménage appropriés au logement
- 26 - Placards et éléments de rangement  
- Dans chaque pièce d'habitation
- 27 Table et assises correspondant à la capacité d'accueil
- 28 Séjour équipé d'un canapé ou fauteuil(s) avec table basse
- 29 Mobilier coordonné ou présentant une harmonie d'ensemble

### CUISINE

- 50 - Évier avec robinet mélangeur ou mitigeur
- 51 - Table de cuisson jusqu' à 4 personnes (inclus) : 2 foyers  
- 4 foyers  
- Table de cuisson pour 5 personnes (inclus) et plus : 4 foyers
- 53 Mini-four ou « four combiné » jusqu'à 4 personnes (inclus)
- 54 Four grande capacité
- 55 Four à Micro Ondes
- 56 Ventilation ou hotte aspirante ou VMC
- 59 Autocuiseur ou cuit-vapeur ou fait-tout
- 60 Cafetière électrique ou mécanique
- 61 Bouilloire
- 62 Grille-pain
- 63 - Lave-Vaisselle pour 4 personnes (inclus) et plus  
- Ou à partir de 2 personnes (inclus)
- 64 Réfrigérateur avec compartiment conservateur : 100 litres minimum pour 2 personnes puis 10 litres par occupant supplémentaire
- 65 Présence d'un congélateur ou compartiment congélateur
- 66 Poubelle fermée



Signification des repères :  
critère obligatoire dans la catégorie

- 1 étoile
- 2 étoiles
- 3 étoiles
- 4 étoiles
- 5 étoiles



Je loue  
en toute sérénité

L'environnement juridique et fiscal,  
que dois-je savoir ?



NUMÉRO DES  
CRITÈRES  
OBLIGATOIRES

## CHAMBRES

- Respect des dimensions des lits simples ou doubles
  - 80 x 190 cm ,
  - 90 x 190 cm,
  - 90 x 200 cm
  - 130 x 190 cm convertibles dans les studios uniquement
  - 140 x 190 cm
  - 160 x 200 cm

31 Deux oreillers par personne

- 32 - Deux couvertures ou une couette par lit
- Couette exclusivement

33 Matelas protégés par des alaises

34 Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant

35 Interrupteur éclairage central près du lit (va & vient)

36 Présence d'un chevet en tête de lit par personne

## SANITAIRES

De 1 à 6 personnes (4 personnes en 5\*) :

37 Une salle d'eau privative dans un espace clos et aéré intérieur au logement avec accès indépendant

- Un lavabo avec eau chaude, une douche ou une baignoire équipée d'une douche avec rideau de douche
- Avec pare-douche

38 - Une baignoire équipée d'un pare-douche ou une baignoire et une douche ou une douche de dimensions supérieures au standard

39 - Un WC privatif intérieur au logement

- WC indépendant de la salle d'eau

A partir de 7 personnes (5 personnes en 5\*) :

40 Une deuxième salle d'eau privative dans un espace clos et aéré intérieur au logement avec accès indépendant

41 Un lavabo avec eau chaude et une douche ou une baignoire équipée d'une douche avec pare-douche

42 Un WC privatif intérieur au logement

43 Deux points lumineux dont un sur le lavabo

44 Une prise de courant libre à proximité du miroir

45 Patères

46 Miroir (miroir en pied pour 4 et 5 étoiles)

47 Tablette sous miroir ou plan vasque

48 Espace(s) de rangement

49 Sèche-cheveux électrique

## PARKING VOITURE

69 Emplacement(s) à proximité, à moins de 300 mètres

70 Emplacement(s) privatif(s)

71 Garage privatif fermé (option toutes catégories)

## ÉQUIPEMENTS DE LOISIRS, DÉTENTE OU SPORT DÉDIÉS AU LOGEMENT

75 Piscine, terrain de tennis, sauna, jacuzzi...

## SERVICES AUX CLIENTS

87 Mise à disposition de dépliants et brochures d'informations pratiques, à jour

89 Accueil personnalisé sur place

90 Draps à la demande – inclus pour la catégorie 5\*

91 Linge de toilette à la demande – inclus pour la catégorie 5\*

92 Linge de table à la demande – inclus pour la catégorie 5\*

93 Lits faits à l'arrivée à la demande – inclus pour la catégorie 5\*

94 Matériel pour bébé (siège et lit) à la demande

95 Service de ménage à la demande

96 Produits d'entretien

97 Adaptateurs électriques

110 Tri sélectif verre, papier (poubelles séparées)

## La démarche de classement

Pour le jour de la visite de classement, assurez-vous de présenter le logement libre de tout occupant, configuré « prêt à louer » comme si vous alliez accueillir vos clients.

### 1 Commander la visite

Je commande en ligne :  
**www.pro.en-charente-maritime.com\***  
La visite est une prestation payante et se fait uniquement sur rendez-vous

### 2 Réalisation de la visite

Je reçois la visite d'un conseiller-évaluateur, qui vérifie la conformité de ma location, sur la base du référentiel.

### 3 Instruction du dossier

La location est conforme aux exigences prévues dans la catégorie souhaitée.  
Je reçois sous 30 jours, le rapport complet qui inclut la proposition de **décision de classement**, l'**attestation de visite** et la **grille de contrôle** complétée.

### 4 Validation du classement

Je dispose de 15 jours pour éventuellement refuser cette décision. Après ce délai, le classement est prononcé officiellement pour une durée de 5 ans.

\* Pour connaître les autres organismes habilités à classer les meublés : [www.classement.atout-france.fr](http://www.classement.atout-france.fr)

## Conseil Pro de CMT

Si vous avez choisi CMT pour faire classer votre bien, vous pouvez acheter le panneau officiel directement en ligne ! Grâce à une négociation avec le fabricant, nous le revendons à tarif préférentiel.



### Que se passe-t-il si la location n'obtient pas assez de points pour atteindre le classement souhaité ?

- **Avis défavorable « provisoire »** : je dispose d'un délai supplémentaire pour justifier de la mise en conformité, sur la base de preuves (photos, factures etc...). Je peux aussi demander une nouvelle étude pour réussir le classement dans la catégorie inférieure.
- **Avis défavorable définitif** : la location ne peut pas être classée, ni dans la catégorie demandée ni dans les catégories inférieures. A l'issue du délai imparti, le refus de classement devient alors définitif.



© Carine BRACHÉ

### Témoignage de Madame Carine BRACHÉ, Propriétaire à ANGOULINS-SUR-MER et PORT DES BARQUES

Propriétaire de plusieurs locations, je n'ai pas hésité à les faire classer. Mettre en avant mes locations 3 et 4 étoiles ? Je n'y vois que des avantages ! Je sais que mes clients sont mieux éclairés sur la qualité des services et du confort de mes hébergements. J'encourage vraiment les loueurs à adopter cette démarche car la procédure est simple et l'équipe de Charente-Maritime Tourisme est très professionnelle. En plus du contrôle, ils m'ont toujours donné de nombreux conseils pratiques, très utiles pour le bon fonctionnement de mon activité. J'estime que le classement est pratique pour qui veut se démarquer et rassurer ses clients.

## Le meublé de tourisme « idéal »

- **Présentez un logement impeccable, à l'intérieur comme à l'extérieur.**

Les sols, murs et plafonds ne présentent pas de défauts apparents. Les peintures ou les tapisseries sont en bon état.

- **Ne négligez aucun détail.**

Par exemple dans la salle d'eau, pensez aussi aux accessoires indispensables comme : petite poubelle, patères, porte-savon... Proscrivez la vaisselle dépareillée, le vieux linge de maison, les appareils électriques anciens et défectueux, les ampoules apparentes...

- **Soignez la décoration.**

Veillez à proposer une décoration sobre et harmonieuse, qui plaira au plus grand nombre. Evitez une personnalisation trop importante (photos de famille, signes religieux...).

- **Installez des meubles fonctionnels, en nombre suffisant et harmonieux.**

**Dans la cuisine :** prévoyez des rangements libres afin que vos clients y stockent les denrées alimentaires.

**Dans le séjour :** la table et les chaises sont adaptées à la capacité d'accueil. Prévoyez des rangements qui permettent à vos clients d'entreposer leurs effets.

**Dans les chambres :** les placards sont équipés de penderies et de plusieurs étagères et les cintres qui s'y trouvent sont harmonisés. Chaque lit reçoit une table et une lampe de chevet individuelle, y compris les lits superposés.

**Dans la salle d'eau :** proposez des espaces de rangement pour les trousseaux et le linge de toilette.

- **Optez pour du matériel solide et en bon état.**

Pour tous vos meubles, matelas et sommiers, appareils électroménagers, accessoires, et encore plus pour les équipements bébé, privilégiez du matériel durable, de qualité et peu fragile.

- **Laissez en permanence le matériel de ménage.**

Aménagez un rangement dédié aux ustensiles de nettoyage ainsi qu'aux produits ménagers.

- **Proposez une literie irréprochable.**

Fournissez des alaises imperméables, que vous changerez entre chaque location. Remplacez régulièrement le matériel de literie quand celui-ci est tâché et/ou abîmé (oreillers, couettes, alaises, matelas...).



© S. Laval

- **Proposez une location respectueuse de l'environnement :**

- **Limitez la consommation d'eau :**

- installez des embouts à débit économique à visser sur le robinet (mousseur), des pommes de douche avec aérateur,
- optez pour un mitigeur thermostatique pour trouver rapidement la bonne température et limiter le débit d'eau,
- privilégiez des toilettes avec mécanisme à double flux. Pour les WC non équipés, des plaquettes de réservoir ou le sac économiseur d'eau peuvent être installés.

- **Réduisez la consommation d'énergie :**

- gérez plus efficacement le chauffage avec un double ou triple vitrage et l'installation d'un programmateur,
- enveloppez votre ballon d'eau chaude avec un matériau isolant. La tuyauterie pourra aussi être isolée avec des protections,
- favorisez l'acquisition d'appareils électroménagers à basse consommation,
- installez des ampoules « basse-consommation ».

- **Sensibilisez la clientèle :**

- encouragez l'utilisation de produits d'entretien plus respectueux de l'environnement en fournissant des produits ménagers éco-labellisés,
- informez sur les éco-gestes (extinction des lampes, fermeture des fenêtres...) à travers un affichage ou une information dans le livret d'accueil,
- incitez aussi vos hôtes à trier correctement leurs déchets grâce à la mise à disposition de poubelles appropriées, en respect des règles locales.





## Je vais plus loin pour me distinguer

### Les marques, véritables forces commerciales

#### ACCUEIL PAYSAN POITOU-CHARENTES

##### Centre Saint Joseph

12 bis rue Saint Pierre - 79500 MELLE  
Tél. : 05 49 29 83 99  
Contact : Alexandra SOM  
poitou-charentes@accueil-paysan.com  
www.accueil-paysan.com



#### • Accueil Paysan

Accueil Paysan est une association née en 1987, qui rassemble des paysans et des acteurs ruraux. Ce label reconnaît l'activité d'accueil dans l'exploitation agricole qu'il s'agisse d'une maison, d'un chalet, d'un appartement, au plus près de l'habitation ou de la ferme et en harmonie avec le site. Le réseau est présent sur tout le territoire français.

#### RELAIS BIENVENUE À LA FERME

2 avenue de Fétilly  
17074 LA ROCHELLE Cedex 9  
Tél. : 05 46 50 45 00 - Fax : 05 46 34 17 64  
economie-territoires@charente-maritime.chambagri.fr  
www.bienvenue-a-la-ferme.com/  
poitou-charentes



#### • Bienvenue à La Ferme

L'adhésion au réseau "Bienvenue à la Ferme" concerne les exploitants agricoles à titre principal, en activité et ayant un projet de diversification en agritourisme. Le gîte rural labellisé se situe dans la ferme ou à proximité, et bénéficie souvent d'un réseau complémentaire de commercialisation (Gîtes de France, Clévacances...).

#### CLÉVACANCES CHARENTE-MARITIME

85 bd de la République  
17076 LA ROCHELLE CEDEX 9  
Tél. : 05 46 31 71 79 - Fax : 05 46 31 71 70  
Contact : Lucie FLORIN  
clevacances17@en-charente-maritime.com  
www.clevacances.com



#### • Clévacances

Créé en 1995, le réseau Clévacances est un label qualité très généraliste. Son parc offre une gamme très complète d'hébergements à thèmes et adaptés pour répondre à toutes les clientèles, françaises et internationales, en milieu urbain, à la montagne, à la campagne... Les niveaux de prestations vont de 1 à 5 clés.

#### FLEURS DE SOLEIL

Impasse du Clos de l'Ouche  
35730 PLEURTUIT  
Tél. : 09 51 67 79 80  
info@fleursdesoleil.fr  
www.fleursdesoleil.fr



#### • Fleurs de Soleil

Ce label met l'accent sur l'accueil, le confort et l'authenticité de l'hébergement. Initialement réservé aux chambres d'hôtes, il qualifie depuis peu les locations saisonnières. La chaleur de l'accueil et le temps consacré aux visiteurs sont les maîtres-mots de sa charte. A noter que le label est certifié ISO9001 depuis plus de 11 ans.

#### RELAIS DES GÎTES DE FRANCE DE CHARENTE-MARITIME

18 rue Emile Picard - Résidence l'Amirauté - BP 32  
17002 LA ROCHELLE Cedex 1  
Tél. : 05 46 50 61 71 - Fax : 05 46 50 54 46  
Contact : Sébastien MARCHAIS  
asso.gites17@orange.fr  
www.gites-de-france-atlantique.com



#### • Gîtes de France

Label de qualité depuis 1951, Gîtes de France propose un très large choix de locations, des insolites aux gîtes de charme, visant à satisfaire les nouvelles envies des clients. La marque Gîtes de France® est pionnière du développement durable en milieu rural mais elle sait aussi répondre à une clientèle plus urbaine, grâce à son offre Citybreak, qui identifie les locations en ville (appartements, maisons...). Les niveaux de prestations vont de 1 à 5 épis et Confort, Premium et Luxury pour la gamme CityBreak.

© S. Laval



## Important

Pour vous démarquer vous pouvez aussi intégrer une ou plusieurs thématiques proposées par certains labels : « charme », « bacchus », « pêche », « insolite », « environnement », « thermalisme bien être »...

## Les réseaux de labellisation généralistes œuvrent aussi pour plus d'éco-durabilité :

### Environnement Clévacances

Créée par Clévacances France, cette qualification s'adresse à tout projet locatif intégrant la maîtrise des dépenses en énergie, une gestion économe de l'eau, l'emploi de produits et matériaux recyclables. Tout hébergement classé Haute Qualité Environnementale (HQE) est automatiquement intégré à la qualification Environnement.



### Écogîte Gîte de France

Créée par la Fédération Nationale des Gîtes de France, la qualification « Ecogîte » concerne les hébergements construits ou rénovés avec des matériaux respectueux de l'environnement, qui utilisent des énergies renouvelables en s'assurant d'une bonne gestion des consommations d'énergie, d'eau, et des déchets. Il s'agit d'une démarche de Haute Qualité Environnementale.



© Fotolia - mizar\_21984

## Les labels environnementaux

Ces labels spécifiques visent à accroître le confort, le bien-être et la qualité de vie de vos clients.

## À RETENIR

De plus en plus de produits d'équipement et d'entretien sont identifiés comme étant plus respectueux de l'environnement. Choisissez-les en priorité pour équiper et aménager votre hébergement. **Ils sont reconnaissables par la marque NF Environnement.**

ENVIRONNEMENT



### Témoignage de Madame Christel DE COSTER, La Guillaumette - FOURAS-LES-BAINS

*Je crois en un écotourisme d'avenir et m'engager dans une démarche écoenvironnementale était donc une évidence. Mon établissement, labellisé La Clef Verte a aussi été le premier, en Charente-Maritime, à se voir décerner la certification Ecolabel Européen. L'usage de chauffe-eaux solaires, la récupération des déchets en compost, les économiseurs d'eau aux robinets, l'usage de produits d'entretien moins polluants, des appareils électroménagers et un éclairage à faible consommation... ne sont que quelques exemples du cahier des charges. La Guillaumette est aussi refuge LPO, grâce au jardin, riche d'espèces locales, à feuilles persistantes, à fleurs et à baies, utiles aux oiseaux. Mes clients peuvent identifier les espèces, à l'aide de guides et de livres mis à disposition ce qu'ils apprécient beaucoup.*



### • La Clef Verte

C'est le premier label environnemental en France et dans le monde. Il récompense les hébergements touristiques (hôtels, campings, gîtes, chambres d'hôtes, résidences de tourisme...) et les restaurants pour leur engagement en matière d'environnement et de développement durable.

### • Ecolabel Européen

Créé en 1992, c'est la seule certification écologique officielle européenne. L'Ecolabel atteste de la performance et de la qualité des produits et des services en termes de respect de l'environnement. Dans le cas d'une location saisonnière, la certification Ecolabel Européen peut donc concerner la maîtrise des consommations d'eau, d'énergie, les produits d'entretien, la gestion des déchets...



#### LA CLEF VERTE

115 rue du Faubourg Poissonnière  
75009 PARIS  
Tél : 01 45 49 05 80 - Fax : 01 45 49 27 69  
infos@laclefverte.org  
www.laclefverte.org



#### GROUPE AFNOR Ecolabel Européen

Délégation Sud-Ouest  
Parc d'activités Kennedy - Bât B  
3 avenue Rudolf Diesel  
33700 MERIGNAC  
Tél : 05 57 29 14 22  
Contact : Muriel Lacroix  
muriel.lacroix@afnor.org  
www.ecolabels.fr

## Les labels thématiques

### • Tourisme et Handicap

Conçue pour permettre à la clientèle en situation de handicap de bénéficier d'une information fiable et développée sur l'accessibilité de l'hébergement, la labellisation « Tourisme et Handicap » est une démarche volontaire. Cette reconnaissance est attribuée après évaluation, gratuite, du logement, pour au moins deux types de handicaps (moteur, visuel, auditif et/ou mental).



#### Témoignage de Madame Jacqueline ALZY, conseillère en séjour adapté à Charente-Maritime Tourisme

*L'intérêt des touristes pour les logements de vacances adaptés est croissant. En moyenne, chaque année, 130 contacts me parviennent soit une estimation de 600 vacanciers, essentiellement des groupes et des familles. Au-delà de l'aide apportée à la recherche d'un hébergement, je me charge aussi des demandes complémentaires, comme la recherche de lit médicalisé, d'un transport adapté, d'auxiliaire de vie...*

*A l'issue du séjour, je recueille le témoignage des clients afin de mesurer le taux de satisfaction.*

*Notre capacité à proposer des séjours sur-mesure est relayée par les Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH) et notre site internet :*

*[www.handicaps-charente-maritime.com](http://www.handicaps-charente-maritime.com).*



© S. Laval

#### TOURISME & HANDICAP CHARENTE-MARITIME

**Charente-Maritime Tourisme**

85 boulevard de la République

17076 LA ROCHELLE CEDEX 9

Tél. : 05 46 31 71 86 - Fax : 05 46 31 71 70

Contact : Jacqueline ALZY

[handicaps@en-charente-maritime.com](mailto:handicaps@en-charente-maritime.com)
[www.pro.en-charente-maritime.com](http://www.pro.en-charente-maritime.com)


#### Témoignage de Madame Sophie RAPINEL, chargée de mission à Charente-Maritime Tourisme

*Votre établissement est situé à moins de 5 km d'un grand itinéraire cyclable, n'hésitez plus à faire du tourisme à vélo l'une de vos priorités ! En répondant aux attentes spécifiques de cette clientèle, vous pouvez augmenter la fréquentation de votre meublé de tourisme et bénéficier d'une promotion supplémentaire.*

*Un chiffre à retenir : un touriste à vélo dépense en moyenne 60 à 70 € là où un client en vacances dépense moins de 50 €. Charente-Maritime Tourisme et ses partenaires vous accompagnent dans la qualification de votre établissement, alors pourquoi attendre ?*



### • Accueil Vélo

En mai 2012, Accueil Vélo est devenue la marque nationale garantissant les services utiles aux touristes à vélo.

Un référentiel précis regroupe les critères incontournables : un abri à vélo, un kit de réparation, de quoi laver son linge... Votre rôle est aussi de conseiller sur l'itinéraire, la météo, les bons plans et d'assurer l'accès entre l'itinéraire et votre établissement.

La marque se déploie en effet le long d'itinéraires cyclables touristiques répondant à un cahier des charges national.

Cette démarche repose sur une visite de vérification de l'établissement afin de s'assurer qu'il répond bien au référentiel hébergement.

**ACCUEIL VELO  
CHARENTE-MARITIME**

Charente-Maritime Tourisme  
85 Boulevard de la République  
17076 LA ROCHELLE CEDEX 9  
Tél. : 05 46 31 74 04 - Fax : 05 46 31 71 70  
Contact : Sophie RAPINEL  
[sophie.rapinel@en-charente-maritime.com](mailto:sophie.rapinel@en-charente-maritime.com)  
[www.pro.en-charente-maritime.com](http://www.pro.en-charente-maritime.com)




[www.pro.en-charente-maritime.com](http://www.pro.en-charente-maritime.com)

Découvrez les itinéraires cyclables de la Charente-Maritime le long desquels peut être développé le label Accueil Vélo.



# [ JE LOUE EN TOUTE SÉRÉNITÉ ]



© S. Laval

## Mon contrat de location

Vous devez établir un contrat de location écrit en deux exemplaires auquel vous joignez obligatoirement un état descriptif complet de la location. Ce contrat doit également indiquer le prix demandé. Ensuite, vous adressez les documents signés, à votre client en veillant à indiquer une date limite de retour d'un des deux exemplaires signés. Si après cette échéance, vous n'avez pas de réponse, vous êtes en droit de conclure un nouvel accord avec un autre client.



[www.pro.en-charente-maritime.com](http://www.pro.en-charente-maritime.com)

Je télécharge tous les documents dont j'ai besoin (contrat, fiche d'inventaire, d'état des lieux...).

## Important

### Bien définir les tarifs

Aucune règle n'encadre les modalités de fixation du loyer, hormis votre rôle, dans la collecte de la taxe de séjour\* (si celle-ci est appliquée dans votre commune).

Néanmoins, étudiez votre environnement concurrentiel pour proposer des tarifs adaptés au marché. Vous pouvez ainsi différencier vos prix et les faire évoluer en fonction de la saison, mettre en place des promotions de dernières minutes, des offres exceptionnelles.

Vous pouvez proposer des forfaits, notamment pour attirer des clients en courts ou en longs séjours et contribuer à désaisonnaliser votre activité.

\* Taxe de séjour, voir page 38

## Arrhes ou acomptes ?

La qualification des sommes demandées à l'avance détermine les engagements entre les parties. Le montant correspond habituellement à 25 % du prix total de la location.

### Les arrhes

Elles sont un moyen de dédit :

- en cas de désistement de votre locataire, la loi vous autorise à conserver les arrhes acquises.
- si c'est vous qui ne pouvez pas honorer la prestation, alors vous devez rembourser à votre client, le double des arrhes perçues.

### L'acompte

L'acompte engage définitivement et constitue donc un paiement partiel de la somme totale due.

- Si votre client annule sa réservation, vous êtes en droit d'exiger le versement du solde.

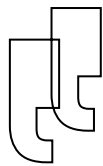
Cependant, le contrat de location peut prévoir que, les sommes versées par le locataire initial, pourront être remboursées si vous trouvez un autre client pour la même période.

- Si l'annulation est de votre fait, vous serez amené à rembourser l'acompte et dans certains cas des dommages et intérêts au titre du préjudice subi : trajet, billet de train, frais liés à une location de remplacement, etc.

Le solde de la location sera, de préférence, versé seulement le jour de l'arrivée après l'établissement de l'état des lieux contradictoire.

Demandez toujours à votre client, à l'entrée dans le logement, un dépôt de garantie (généralement équivalent à 30 % du loyer). Il est restituable soit en fin de séjour, soit ultérieurement selon les modalités du contrat.

## Conseil Pro de GMT



Le pôle Etudes Conseil et Développement est à votre disposition pour vous accompagner pour toute question relative au contrat et vous renseigner plus amplement sur les questions réglementaires, juridiques...



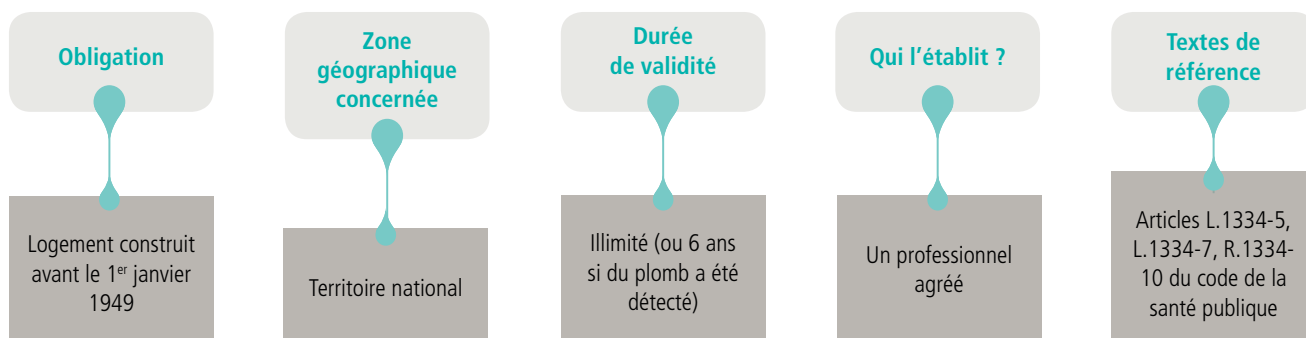
### Accueillir les animaux domestiques

Vous êtes libre d'accepter ou non l'accueil des animaux domestiques dans votre location. Si vous les acceptez, cette information peut être stipulée sur le contrat de location (pensez à préciser le type et le nombre d'animaux). En cas de dégradations causées par l'animal, c'est l'assurance responsabilité civile de son propriétaire qui permettra de rembourser les frais de remise en état.

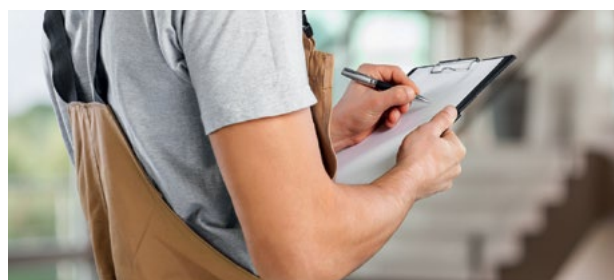
### Les documents de diagnostics techniques du logement

Vous devez informer vos clients, en mettant à leur disposition les diagnostics techniques (plomb et risques naturels) de votre bien. Ces informations devraient toujours être annexées au contrat de location mais vous avez la possibilité de les laisser en consultation, dans le meublé.

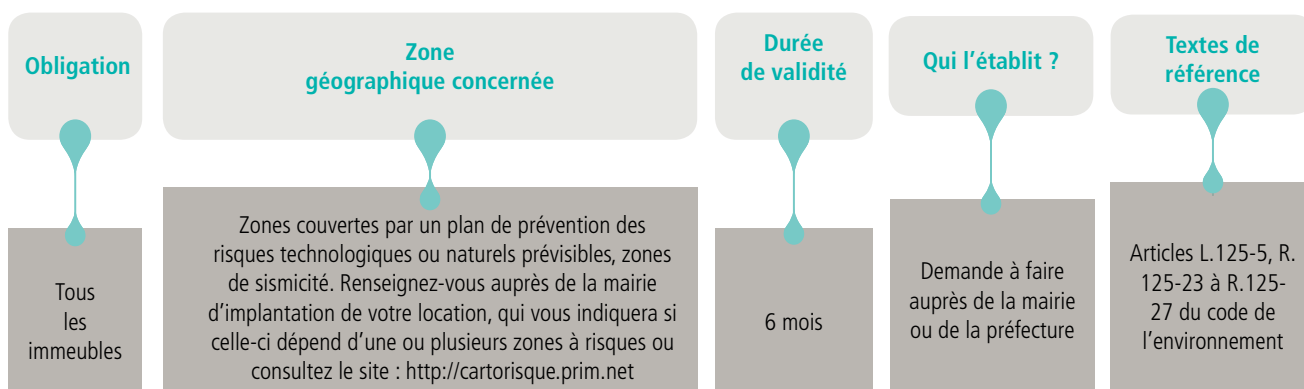
#### Le Constat de Risque d'Exposition au Plomb (CREP)



#### L'attestation sur L'Etat des Risques Naturels et Technologiques (ERNT)



© Fotolia - Billion.Photo.com



## Les assurances

N'omettez pas de souscrire un contrat d'assurance adapté à votre activité de loueur en meublé, en demandant à votre assureur, notamment, une garantie contre les risques locatifs.

Durant les périodes locatives, votre responsabilité pourrait être engagée, si par faute ou négligence, des dommages corporels, matériels et immatériels surviennent.

Les exemples de risques sont nombreux :

- prêt d'un vélo, d'un canoë, d'une barque,
- accès donné au locataire à la piscine privée du propriétaire,
- présence d'une rivière qui longe la propriété,
- défaut d'éclairage dans le jardin...

De même, vérifiez que le contrat pour l'habitation que vous louez, comporte bien une assurance Responsabilité Civile Professionnelle qui couvre votre activité. Vérifiez aussi la présence d'une clause de renonciation à recours. Cette disposition s'avère être la plus simple, vis-à-vis des locataires étrangers.

Certaines assurances couvrent également les pertes de revenus locatifs (en cas d'incendie, dégâts des eaux, explosion ou catastrophe naturelle).

## L'accueil de clients étrangers

En tant qu'hébergeurs, vous avez l'obligation d'établir une fiche individuelle de police, à conserver durant 6 mois mentionnant :

- noms et prénoms,
- date et lieu de naissance,
- nationalité,
- domicile habituel de l'étranger,
- numéro de téléphone mobile et adresse électronique de l'étranger,
- dates d'arrivée et de départ prévues,
- nombre d'enfants de moins de 15 ans accompagnant le voyageur

Les informations recueillies sont à remettre aux services de police ou de gendarmerie, seulement sur leur demande, dans le cadre d'enquêtes judiciaires.

## Mon service clients

### • Capitaliser sur mon sens relationnel

Pour un accueil optimal de vos clients, soyez présent et disponible à leur arrivée.

Prévoyez des « petits gestes » tels qu'un rafraîchissement, un bouquet de fleurs, des produits régionaux : apéritif local, spécialité culinaire, confiseries, objets souvenirs...

Préparez un kit « premières heures », facilitant ainsi le commencement du séjour : papier toilette, rouleau d'essuie-tout, café et filtres, savon... La fourniture de jeux de société pour toute la famille, des CD, DVD, favorisera aussi le bien-être de vos vacanciers.

## Important

### La garantie villégiature, en quelques mots :

Vous êtes en droit d'exiger de votre client une attestation de sa garantie villégiature dès la prise de réservation ou au plus tard à l'arrivée. Elle assure le client en responsabilité civile et contre les risques majeurs. Il s'agit pour lui d'étendre la protection de son habitation principale à sa temporaire.

## À RETENIR

Si votre location a été classée Meublé de Tourisme par Charente-Maritime Tourisme, vous bénéficiez en plus de conditions avantageuses (frais réduits) avec Liger Assurance Tourisme, partenaire de CMT.

Pour connaître cette offre connectez-vous sur [www.assureurgites.fr](http://www.assureurgites.fr).

### Zoom sur la boutique des produits « Ma Préférence »

Pour faire plaisir à vos clients, offrez-leur un souvenir de la Charente-Maritime. CMT a créé une gamme d'objets siglés « Ma Préférence ».



[www.pro.en-charente-maritime.com](http://www.pro.en-charente-maritime.com)

Je découvre et je commande les objets  
Ma Préférence (tarif réservé aux professionnels).



**Mon livret d'accueil**  
**Objectif : fournir à mes clients le maximum d'informations pratiques et touristiques, à jour :**

- Un numéro de téléphone pour vous joindre en cas d'urgence.
- Les numéros de téléphone des premiers secours, de la police, de la gendarmerie...
- Les coordonnées des commerces locaux, banques, garages, restaurants...
- Les numéros pour des prestations de services supplémentaires (femme de ménage, garde d'enfants...).
- Les notices des appareils électroménagers
- Les informations touristiques également en langues étrangères.
- Les cartes des pistes cyclables, du département, des liaisons en bus...
- L'organisation et le mode de tri sélectif de la commune.
- Les informations de sensibilisation aux éco-gestes...
- L'inventaire du matériel mis à disposition.
- Un questionnaire de satisfaction.

© Fotolia - Elnavigante

● **L'installation et le suivi de séjour**

À l'arrivée de vos clients, faites découvrir en détail le logement. Expliquez, par exemple, le fonctionnement du chauffage et des appareils électroménagers.

Il est fortement conseillé d'établir un état des lieux contradictoire d'entrée, puis de sortie le jour du départ, rempli et signé par vous et votre client. Faites procéder au paiement du solde total de la location et de la taxe de séjour dès l'installation.



© S. Laval

● **L'enchaînement entre deux locations**

En pleine saison, les séjours se font généralement à la semaine, du samedi au samedi. En pratique, vos clients partent **entre 10 heures et 12 heures au plus tard, et les locataires suivants arrivent à partir de 16h**. C'est le laps de temps nécessaire pour préparer efficacement la location.

**Question à se poser**



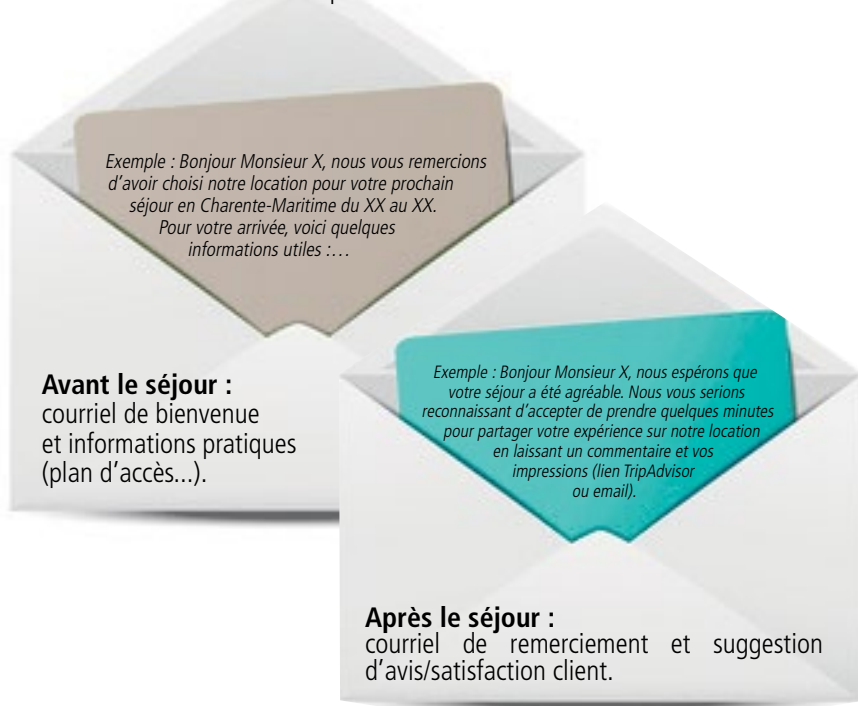
● **Quelles sont les tâches impératives à réaliser entre deux séjours ?**

- Faire le ménage dans toutes les pièces en ne négligeant aucun détail (joints, poussière, toile d'araignée, grilles VMC...)
- Vider les poubelles
- Vérifier qu'il ne reste plus d'aliments dans le réfrigérateur, les armoires, les placards, les tiroirs, etc.
- Tester le fonctionnement des appareils électriques (équipements électroménagers, télévision, chaîne hi-fi etc...)
- Vider le lave-vaisselle
- Mettre à jour la documentation touristique

### • Soigner ma communication

Définissez la nature de vos communiqués (informatif, promotionnel, satisfaction..) et la fréquence d'envoi (J-2 avant séjour, J+5 après séjour, mensuelle, trimestrielle).

Votre client appréciera les différentes attentions que vous lui portez à travers des courriels personnalisés :



© Phovoir / Fotolia - Thomas Pajot

### • Gérer mes réclamations et surveiller mon e-réputation\*

Lorsqu'un client vous adresse une réclamation, commencez toujours par rechercher une solution d'arrangement réciproque. Pour éviter d'en arriver à une situation plus conflictuelle, mettez en place des indicateurs de satisfaction, qui vous permettront de mieux identifier les attentes de vos clients et de les corriger. Les remarques, qu'elles soient bonnes ou mauvaises, contribueront à améliorer la qualité de vos prestations.

### Concevoir un questionnaire de satisfaction

L'insertion de ce questionnaire dans votre livret d'accueil vous permettra de recueillir des observations utiles. Vous pouvez aussi réaliser une version électronique, sous la forme d'un courriel, quelques jours après la fin de séjour de votre client. Ne subissez pas votre e-réputation\*, soyez réactif et répondez rapidement aux avis positifs et négatifs.

## Mes équipements

**Pour garantir un séjour sans incident, veillez toujours à sécuriser tous vos espaces intérieurs et extérieurs et assurez-vous aussi que l'ensemble des matériels mis à disposition portent la mention « CE, conforme aux exigences de sécurité ».**

### Le détecteur de fumée

Depuis le 8 mars 2015, le détecteur de fumée, connu aussi sous la mention DAAF (Détecteur Avertisseur Autonome de Fumée), est obligatoire dans tous les logements. Le détecteur doit être fourni et installé par le propriétaire du logement. L'appareil doit être installé dans les couloirs ou les dégagements desservant les chambres, au plafond de préférence et à l'écart de toutes sources de fumée ou vapeur (cuisine, salle de bains). Pour les logements de plus de 80 m<sup>2</sup>, plusieurs détecteurs de fumée sont recommandés, au moins un par étage pour les maisons à plusieurs niveaux.

**Les appareils homologués sont ceux qui indiquent clairement le marquage CE associé à la norme européenne NF EN 14 604.**

En complément des DAAF il existe également d'autres types de détecteurs tout aussi utiles mais non obligatoires notamment le détecteur de monoxyde de carbone. Ce dernier signale un risque d'intoxication provenant d'un chauffage d'appoint, d'un insert, d'un poêle, d'une chaudière... Pour mémoire, le monoxyde de carbone est inodore et invisible.

### La législation « non-feu »

Le matériel de literie mis à disposition tels que les coussins, les traversins, les oreillers, les couettes... doit satisfaire aux normes de « non-allumabilité ».

Elles précisent les moyens de protection des personnes contre les risques d'incendie des articles de literie. Il est recommandé de conserver les factures mais aussi de maintenir les étiquettes fixées au linge.



© Fotolia

\* Voir lexique page 15

## Le matériel pour enfants

### • La réglementation des lits superposés

En tant que loueur vous devez vous assurer que :

- les barrières de sécurité limitant les risques de chute sont bien conformes,
- la mention « conforme aux exigences de sécurité » est bien indiquée sur le lit,
- la mention « le couchage en hauteur ne convient pas aux enfants de moins de six ans » est bien visible par vos clients.

### • Le lit pour bébé

Vérifiez que le matériel que vous proposez répond aux normes actuelles en vigueur notamment en termes d'espacements entre les barreaux et à l'écart entre le matelas et les parois du lit. Pour les lits parapluies ou lits pliants, attention à la stabilité. Préférez des parois en filet. Le lit « parapluie » est le matériel le plus souvent proposé. Il convient pour un enfant de plus de trois mois jusqu'à trois ans.

### • La chaise haute

Pour un usage sûr, vérifiez régulièrement votre matériel, notamment la présence systématique de la sangle d'entrejambes et des boucles d'attaches.



© Fotolia - Photographee.eu



© S. Laval

## Les jeux de plein-air

La Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP) indique que la présence de matériels de jeux fixés de manière permanente au sein d'un meublé, entre dans la réglementation de l'aire collective de jeux, dès lors qu'il y a au moins un équipement (balançoire, toboggan...).

Liste non exhaustive des exigences pour limiter les risques :

- indiquer sur le matériel la tranche d'âge à laquelle chaque jeu est destiné
- limiter les obstacles autour de l'aire de jeux
- équiper l'aire de matériaux amortissants (zones concernées par les risques de chute des enfants)
- choisir des plantes et des arbres qui ne provoquent pas d'empoisonnement ou des blessures
- vérifier régulièrement l'hygiène du bac à sable...

## Le prêt de matériel de sport ou de loisirs

Avant de prêter votre matériel (vélo, canoë, planche de surf) , vérifiez que ceux-ci soient en parfait état et contrôlez les régulièrement durant toute la saison. Prenez le temps de vérifier le niveau de couverture de vos assurances. En effet, le prêt gratuit du matériel, même sans engagement écrit, n'empêche pas votre éventuelle responsabilité en cas d'accident. C'est le contrat de location que vous avez établi pour louer votre logement qui pourrait entraîner, juridiquement, votre implication.

En cas de doute, privilégiez la mise en relation de vos clients avec un loueur professionnel.

## L'accès internet haut-débit



Pour être en conformité, assurez-vous, auprès de votre opérateur habituel, que votre « box » satisfait aux obligations légales de conservation des données.

Si ce n'est pas le cas, il vous appartient de faire appel à une société de services spécialisée dans ce domaine. Cela consiste à vous équiper d'un boîtier supplémentaire, couramment appelé « hotspot ». Il existe une multitude de prestataires et il s'agit le plus souvent d'un service payant (compter des frais d'installation puis un abonnement mensuel).

La mise à disposition d'un accès internet par wifi auprès de clients, implique de connaître quelques règles d'usage.

L'une d'elle est de permettre aux autorités publiques d'identifier les auteurs d'actes illicites (consultation à des fins de terrorisme et téléchargements illégaux par exemple...).



## Ma piscine

### Les normes de sécurité

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2004, les piscines à usage individuel ou collectif sont soumises à des règles précises de sécurité qui visent à prévenir des risques de noyade.

Vous avez l'obligation d'équiper votre piscine avec, au minimum, l'un des quatre systèmes de sécurité prévus. Les piscines posées sur le sol, gonflables ou démontables ne sont pas concernées. Assurez-vous

que le dispositif choisi respecte les normes Afnor en vigueur.

L'attestation de conformité de l'installation est délivrée par le fabricant, le vendeur ou l'installateur agréé. Il est fortement recommandé de la détenir car, en cas d'accident survenant à un tiers, votre responsabilité pourrait être engagée.

#### DDTM (Direction Départementale des Territoires et de la Mer)

89 avenue des Cordeliers  
CS 80000  
17018 La Rochelle cedex 1  
Tél. : 05 16 49 61 00 - Fax : 05 16 49 64 00  
[www.charente-maritime.gouv.fr](http://www.charente-maritime.gouv.fr)

Nature de l'équipement	Consignes de sécurité	Norme
Barrière de protection	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empêcher le passage d'un enfant de moins de 5 ans sans l'aide d'un adulte</li> <li>Résister aux actions d'un enfant de moins de 5 ans, notamment en ce qui concerne le système de verrouillage de l'accès au bassin</li> <li>Ne pas provoquer de blessure</li> </ul>	NF P90-306
Alarme	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisée, construite ou installée de façon à ce que toutes les commandes d'activation et de désactivation ne puissent pas être utilisées par un enfant de moins de 5 ans.</li> <li>Les systèmes de détection doivent pouvoir détecter tout franchissement du bassin par un enfant de moins de 5 ans et déclencher un dispositif d'alerte constitué d'une sirène (qui ne doit pas pouvoir se déclencher de manière intempestive).</li> </ul>	NF P 90-307
Abri (structure de type véranda)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rendre le bassin inaccessible à un enfant de moins de 5 ans, lorsque l'abri est fermé</li> <li>Ne pas provoquer de blessure.</li> </ul>	NF P 90-308
Couverture de sécurité (bâche)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empêcher l'immersion involontaire d'un enfant de moins de 5 ans</li> <li>Résister au franchissement d'un adulte</li> <li>Ne pas provoquer de blessure</li> </ul>	NF P 90-308

Source : [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)

### Les règles sanitaires

Le code de la santé publique prévoit une obligation de contrôle sanitaire, dès lors que la piscine n'est pas seulement réservée à un usage personnel. En principe, un prélèvement de l'eau est réalisé au minimum une fois par mois.

La réglementation vous oblige à informer les clients à travers l'affichage du bulletin d'analyses délivré par l'Agence Régionale de la Santé (ARS).

#### ARS (Agence Régionale de la Santé)

Délégation Territoriale de la Charente-Maritime  
2 avenue de Fétilly - CS 90583  
17021 LA ROCHELLE cedex 1  
Tél. : 05 49 42 30 50  
[ars-pch-dt17@ars.sante.fr](mailto:ars-pch-dt17@ars.sante.fr)  
[www.ars.poitou-charentes.sante.fr](http://www.ars.poitou-charentes.sante.fr)

## Conseil Pro de CMT

En plus de ces normes d'hygiène et de sécurité obligatoires, remettez à votre client une lettre de décharge relative à la mise à disposition de la piscine durant son séjour.



[www.pro.en-charente-maritime.com](http://www.pro.en-charente-maritime.com)

Téléchargez le cahier pro spécial dédié au tourisme de bien-être et le modèle de lettre de décharge à remettre à vos clients.

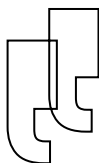


# L'ENVIRONNEMENT JURIDIQUE ET FISCAL QUE DOIS-JE SAVOIR ?



© Phovoir

Les informations présentées ci-après le sont à titre indicatif. Il vous appartient de vous rapprocher du conseil de votre choix (avocat, banquier, expert-comptable, centre des finances publiques, notaire etc...), afin de vous assurer que vous optez pour la meilleure stratégie juridique et fiscale.



## Conseil Pro de CMT

Le conseil d'un expert est incontournable et à renouveler idéalement tous les 3 ans. Pour cela, vous devrez lui préciser votre situation patrimoniale et matrimoniale, lui présenter votre dernière déclaration de revenus et sur la fortune, l'état de vos dettes et surtout préciser quels sont vos attentes et objectifs : complément de revenus pour la retraite ? Besoin de couverture sociale ? Transmission du bien à votre descendance ? Imposition sur la plus-value en cas de vente ?...



## Je déclare mon activité

### ➤ A la mairie

Toute personne qui offre à la location un logement meublé à des fins de tourisme ou de villégiature, que celui-ci soit classé ou non, doit en faire la déclaration préalable auprès de la mairie de la commune où est situé le logement. La déclaration est à effectuer sur le formulaire Cerfa 14004\*02 (articles L. 324-1-1 et D. 324-1-1 du code du tourisme). En revanche elle n'est pas obligatoire si le bien loué constitue la résidence principale du loueur, c'est-à-dire le logement qu'il occupe lui-même au moins 8 mois par an (art. 2 de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989).

Le manquement à cette obligation de déclaration préalable est passible de peines prévues pour les contraventions de troisième classe, soit une amende maximale de 450 € selon l'article 131-13 du code pénal (art. R. 324-1-2 du code du tourisme).

### ➤ Après d'un Centre de Formalités des Entreprises

La location meublée est une activité civile mais revêt sur le plan fiscal, un caractère commercial. Dès lors que l'activité est exercée de manière habituelle, une déclaration d'existence est à faire par le loueur en meublé auprès d'un Centre de Formalités des Entreprises (CFE). Cette disposition concerne les loueurs en meublé non professionnels non-inscrits au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) et les loueurs en meublé professionnels.

Cette démarche permet la création de votre numéro SIRET (délivré par l'INSEE).

## À RETENIR

Si un changement survient après la première déclaration (classement, capacité classée, adresse personnelle, etc...), vous devrez renouveler la démarche.

NOM

N°

ADRESSE

Pour effectuer les déclarations d'immatriculation, de modification ou de cessation d'activité, adressez-vous au Centre de Formalités des Entreprises (CFE) compétent, selon l'activité exercée ou la forme juridique :



## Important

! Votre choix pour l'exercice de la location meublée peut être guidé par une stratégie fiscale et /ou sociale. Soyez vigilant sur les aspects suivants : nombre d'associés requis et engagement de leur responsabilité, montant minimal du capital social, imposition des bénéficiaires, montant des cotisations sociales...

## L'environnement juridique et fiscal des meublés de tourisme

### Les principales modalités d'exercice de la location meublée

L'exercice de la location saisonnière est possible en nom propre, en auto-entrepreneur, en entreprise ou en société.

La majorité des loueurs exerce généralement leur activité en nom propre ou en tant qu'auto-entrepreneur. Pour ceux qui optent pour la création d'une entreprise ou d'une société, les modalités d'exercice réputées les plus adaptées pour les loueurs en meublés sont :

- L'Entreprise Individuelle à Responsabilité Limitée (EIRL)
- L'Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limitée (EURL)
- La Société A Responsabilité Limitée (SARL) constituée en famille

(Liste non exhaustive)

### Créer une Société Civile Immobilière (SCI) ?

Cette option n'est pas la plus appropriée. En effet, l'activité de location meublée revêt, sur le plan fiscal, un caractère commercial et non civil. Aussi la SCI devra être complétée par la création d'une société de gestion (ex : EURL)



## Je suis loueur en meublé professionnel (LMP) ou non professionnel (LMNP) ?

La fiscalité de la location meublée distingue deux statuts : le statut du Loueur en Meublé Professionnel (LMP) et le statut du Loueur en Meublé Non Professionnel (LMNP).

LMP

LMNP

### Conditions cumulatives de revenus

- Un membre du foyer fiscal au moins est inscrit au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS)\* en qualité de loueur professionnel.
- Les recettes annuelles tirées de cette activité pour l'ensemble des membres du foyer fiscal dépassent 23 000 €.
- Ces recettes excèdent les revenus professionnels du foyer fiscal soumis à l'impôt sur le revenu dans les autres catégories.

Le **Loueur en meublé non professionnel** est, par opposition, celui qui ne respecte pas l'une de ces trois conditions.

### Charges sociales professionnelles / CSG - CRDS

- Oui (entre 35 et 25 % du revenu net professionnel)
- CSG/CRDS sur les revenus d'activités (8 % du revenu déclaré)

- Aucune
- CSG/CRDS sur les revenus du capital (15.5 % du revenu déclaré)

### Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA)

Pas d'assujettissement sauf pour les loueurs de services

### Activité soumise à l'Impôt sur la fortune

Non (car biens professionnels)

Oui (car biens non professionnels)

\* L'immatriculation au RCS entraîne l'affiliation au Régime Social des Indépendants (RSI).

La majorité des propriétaires de meublés en Charente-Maritime, sont des loueurs de meublés non professionnels. La plupart des loueurs en meublé professionnels, sont des loueurs de services qui proposent des prestations annexes para hôtelières : accueil personnalisé, petit déjeuner, blanchisserie, prestation de ménage en cours de séjours.

## Les régimes d'imposition

En fonction de votre situation, il existe deux régimes d'imposition : le régime forfaitaire ou micro-BIC et le régime réel (normal ou simplifié).

### • Le régime forfaitaire dit « Micro-Bic »

Le loueur en meublé peut ainsi bénéficier du régime simplifié d'imposition, dit « micro BIC », lorsque les recettes tirées de l'activité de location ne dépassent pas 32 900 euros HT. Le revenu imposable est alors calculé par application au montant des recettes, d'un abattement forfaitaire de 50 %. **Si le meublé de tourisme est classé**, le plafond des recettes peut atteindre 82.200 € HT en 2015. L'abattement forfaitaire pour frais est alors égal à 71 %.

Exemple :

	MEUBLE DE TOURISME	
	CLASSE Abattement 71 %	NON CLASSE Abattement 50 %
Loyer brut annuel (11 semaines X 400 €)	4 400 €	4 400 €
Revenu Imposable (IR)	1 276 € (4 400 € X 29 %)	2 200 € (4 400 € X 50 %)

Données en vigueur en 2015.

Si vous êtes éligible au régime micro BIC, vous devez toutefois vous assurer que ce taux de déduction forfaitaire reste le plus avantageux. A défaut, il vous faudra opter pour le régime réel d'imposition, qui entraîne des obligations comptables plus lourdes.

#### • Le régime du bénéfice réel

Le régime réel peut s'avérer plus avantageux que le micro-BIC, car il permet la déduction des frais réels et notamment l'amortissement du logement et de son mobilier (mais pas celui du terrain). Cette option s'applique de plein droit au contribuable dont les recettes annuelles sont comprises entre 32 900 € et 236 000 € HT.

### 👉 J'applique la TVA ou pas ?

Les meublés de tourisme bénéficient d'une exonération de TVA. Il n'y a donc ni facturation de TVA sur les loyers, ni récupération de celle-ci sur les charges. En revanche, si les locations sont assorties d'au moins trois des prestations para-hôtelières suivantes, elles sont imposables à la TVA :

- le petit déjeuner,
- le nettoyage régulier des locaux,
- la fourniture de linge de maison,
- la réception de la clientèle.



© S. Laval

Dans ce cas, la fourniture du logement doit être soumise à TVA au taux réduit de 10 %, et tous les services annexes seront imposés au taux qui leur est propre. Ce régime peut s'avérer intéressant car il permet de la déduire lors des achats ou des investissements.

### Important

Pour les loueurs non assujettis, les factures doivent porter la mention « TVA non applicable »

## La fiscalité locale

### 👉 La taxe d'habitation

Lorsque les locaux sont réservés exclusivement à la location meublée et spécialement aménagés à cet effet, le loueur n'est pas redevable de la taxe d'habitation, dès lors qu'il n'habite pas cet immeuble en dehors des périodes au cours desquelles il est loué en meublé. Par contre, si le logement est aussi son habitation personnelle (occupation à titre de résidence principale ou secondaire), le propriétaire est redevable de la taxe d'habitation.

### 👉 La contribution économique territoriale (CET)

La Contribution Economique Territoriale (CET) comprend 2 cotisations : La Contribution Foncière des Entreprises (CFE) et la Contribution sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE).

La location en meublé, constituant par nature, une activité professionnelle, les loueurs en meublés sont redevables de la CFE.

La CVAE n'est due que par les entreprises dont le chiffre d'affaires annuel excède 152 500 € et par les personnes qui exercent à titre habituel une activité professionnelle non salariée dont le chiffre d'affaires est supérieur à 500 000 €.

## La taxe foncière sur les propriétés bâties

Le montant de la taxe foncière est calculé, en partie, en fonction de la valeur locative cadastrale de votre bien. Son montant varie chaque année, en fonction des décisions municipales, de l'intercommunalité et du département.

## La taxe sur les logements vacants

Dans certaines communes (Angoulins, Aytré, Châtelailon-Plage, Dompierre-sur-Mer, Lagord, Nieul-sur-Mer, Périgny, Puilboreau, La Rochelle, Salles-sur-Mer), vous êtes soumis à une Taxe sur les Logements Vacants (TLV). Un logement vacant est un logement inhabité depuis au moins un an, vide de meubles ou pourvu d'un mobilier insuffisant pour en permettre l'occupation. Il n'est donc pas soumis à la taxe d'habitation.

Vous n'avez pas à payer la TLV dans les situations suivantes :

- logement vacant indépendamment de votre volonté (par exemple, logement mis en location ou en vente au prix du marché mais ne trouvant pas preneur ou acquéreur)
- logement occupé plus de 90 jours de suite (3 mois) au cours d'une année
- résidence secondaire meublée soumise à la taxe d'habitation

## La contribution à l'audiovisuel public

En mettant à disposition un ou plusieurs appareils TV, vous êtes redevable de la **Contribution à l'Audiovisuel Public**. En tant que loueur de plusieurs locations, le montant de la contribution est susceptible d'être multiplié par le nombre d'appareils mis à disposition. En principe, un abattement de 30 % s'applique à compter du troisième poste.

**DDFIP 17**  
(Direction Départementale  
des Finances Publiques)

16 rue de l'Escale  
17036 LA ROCHELLE CEDEX 1  
Tél. : 05 46 50 51 52 - Fax : 05 46 50 56 51  
ddfip17@dgfip.finances.gouv.fr  
www.charente-maritime.gouv.fr

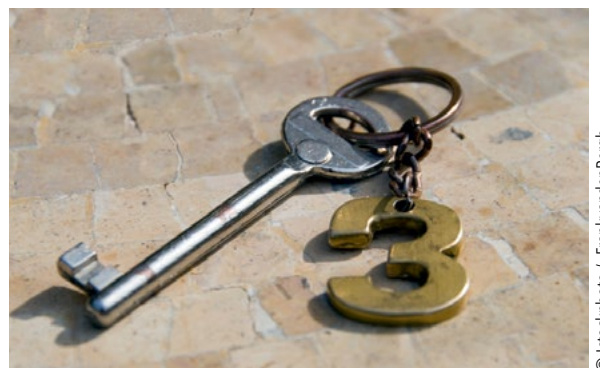


## À RETENIR

La construction d'une piscine avec travaux de maçonnerie, y compris les piscines coques, augmente la valeur locative de votre bien, ce qui a donc une incidence sur le montant de la taxe foncière. Seules les piscines hors sol démontables et transportables ne sont pas concernées. Si la piscine est nouvelle, sa déclaration est impérative dans les 90 jours qui suivent sa construction.

## La contribution sur les revenus locatifs (CRL)

Les locaux meublés, sauf exception, sont exonérés de TVA. En revanche, s'ils sont gérés sous la forme d'une structure sociétaire (SCI, EURL, SARL) ils sont redevables de la contribution sur les revenus locatifs (CRL) si le bien est achevé depuis 15 ans au 1<sup>er</sup> janvier de l'année d'imposition. Toutefois, les loyers dont le montant par local ne dépasse pas 1 830 € par an (en 2015) sont exonérés.



© Istockphoto / FrankvandenBergh

## La redevance due à la SACEM

Tout établissement qui met à disposition de ses clients les moyens de diffuser des œuvres cinématographiques ou musicales, est soumis à l'obtention d'une autorisation par la SACEM (Société des Auteurs, Compositeurs et Editeurs de Musique). Cela donne lieu au versement d'une redevance, principalement sous la forme d'un forfait annuel.

sacem

**SACEM CHARENTE-MARITIME**  
CS 40135  
17005 La Rochelle cedex 1  
Tél. : 05 67 34 80 80 - Fax : 05 67 34 80 81  
www.sacem.fr



## La taxe de séjour

**Sa recette permet aux collectivités de disposer de moyens supplémentaires pour la promotion touristique et pour améliorer l'accueil des touristes.**

Son application (facultative) et son montant sont institués par la commune (ou le groupement de communes) dans les stations classées ainsi que celles qui réalisent des actions de promotion touristique, de protection et de gestion de l'espace naturel sur leur territoire de compétence. La taxe de séjour, lorsqu'elle est instaurée, peut être collectée de deux manières (au réel ou au forfait). Renseignez-vous auprès de la mairie ou du groupement de communes du lieu d'implantation de votre meublé.

### Important

La taxation d'office s'applique de plein droit si l'hébergeur manque à son obligation de collecte, après une mise en demeure non régularisée dans un délai de trente jours.

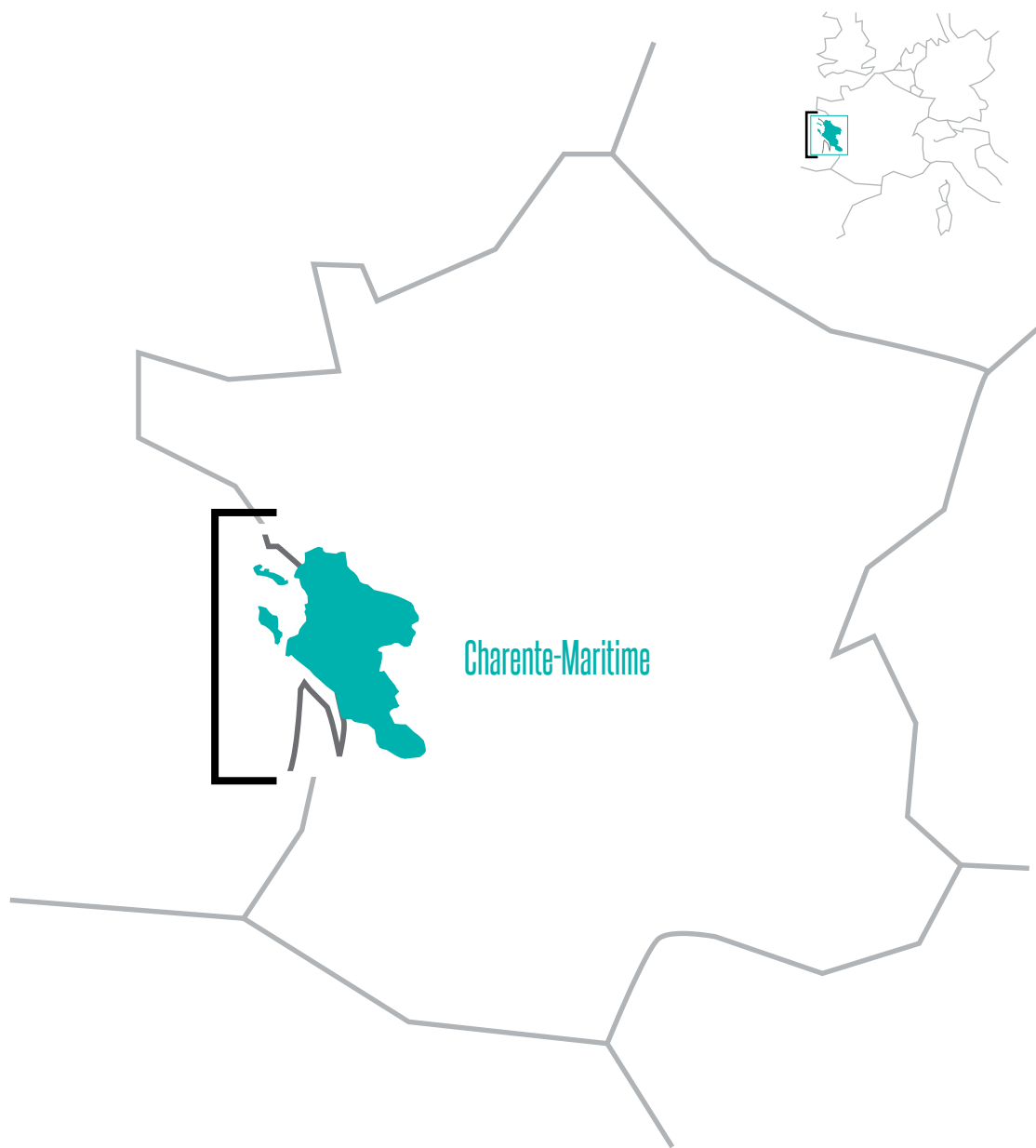
	Taxe au réel	Taxe au forfait
Redevables	Personnes non domiciliées dans la commune ou sur le territoire de l'EPCI, qui séjournent dans un hébergement marchand	<ul style="list-style-type: none"> <li>logeurs, hôteliers et propriétaires de meublés qui hébergent à titre onéreux des personnes de passage</li> <li>particuliers louant tout ou partie de leur habitation personnelle (chambres d'hôtes par exemple)</li> </ul>
Mode de calcul	Au nombre de nuitées réellement comptabilisées	Indépendante du nombre réel de personnes hébergées. Taxe assise sur la capacité d'accueil maximale à laquelle est appliquée un abattement compris entre 10% et 50%. L'abattement est défini par délibération selon le nombre de nuitées comprises dans la période d'ouverture de l'établissement et la période de perception
Exonération	<ul style="list-style-type: none"> <li>personnes âgées de moins de 18 ans</li> <li>titulaires d'un contrat de travail saisonnier employés dans la commune</li> <li>bénéficiaires d'un hébergement d'urgence ou d'un relogement temporaire</li> <li>personnes occupant des locaux dont le loyer est inférieur à un montant déterminé par le conseil municipal</li> </ul>	Pas d'exonération
Mention sur le contrat remis au client	Obligatoire Doit être distincte du prix de la location (taxe de séjour non incluse dans le prix)	Non obligatoire Si la taxe est répercutée sur le prix de l'hébergement, l'hébergeur peut faire figurer sur le contrat la mention « taxe de séjour forfaitaire comprise »
TVA	Non incluse dans la base d'imposition de la TVA, car le logeur est collecteur de la taxe et doit l'intégrer dans sa facture au client	Incluse dans la base d'imposition à la TVA du logeur, car la taxe est intégrée au prix de vente

Les tarifs de la taxe de séjour varient selon la catégorie de classement de l'hébergement (1 à 5 étoiles) et s'appliquent aussi aux locations non-classées ou en cours de classement (ECC). En Charente-Maritime, les montants sont majorés d'une **taxe départementale additionnelle** de 10 %, perçue par le Conseil Départemental.



**Vous avez désormais toutes les cartes en main pour réussir la location de votre meublé de tourisme.**

**Toute l'équipe de Charente-Maritime Tourisme reste à vos côtés pour vous accompagner dans le développement de votre activité.**



## Charente-Maritime Tourisme

85, boulevard de la République F-17076 LA ROCHELLE Cedex 9

Tél. : 05 46 31 76 38 ■ Fax : 05 46 31 71 70

E-mail : [info@en-charente-maritime.com](mailto:info@en-charente-maritime.com) ■ [www.pro.en-charente-maritime.com](http://www.pro.en-charente-maritime.com)

