



Livret de l'hébergeur



ÉDITO

"Situé entre Toulouse et Carcassonne, à une heure des plages méditerranéennes et des Pyrénées, le territoire de la Communauté de communes Piège Lauragais Malepère constitue un environnement idéal pour les vacanciers.

Pour permettre aux prestataires existants de répondre au mieux aux attentes de leur clientèle et soutenir les projets de classement et de création de nouveaux hébergements touristiques, l'OTI *Au cœur des Collines cathares* souhaitait éditer un guide spécifique.

Ainsi, ce « Livret de l'hébergeur » présente rapidement l'offre locative saisonnière du territoire de la CCPLM, souligne l'utilité du classement, des labels et des marques, rappelle le fonctionnement de la taxe de séjour et met en lumière le rôle de l'Office de Tourisme Intercommunal sur le territoire."



AU SOMMAIRE DE VOTRE LIVRET

1. Les types d'hébergements touristiques présents sur le territoire de la CCPLM

- 1.1 L'hôtellerie
- 1.2 L'hôtellerie de plein air
- 1.3 Le meublé de tourisme
- 1.4 La chambre d'hôtes
- 1.5 Les autres types d'hébergements

2. Faire classer son hébergement : pourquoi ?

- 2.1 Une meilleure qualification de l'offre touristique
- 2.2 Les organismes agréés dans l'Aude

3. La Taxe de Séjour

4. Améliorer, diversifier son offre de service

- 4.1 Les labels, les marques
- 4.2 Les organismes de formation professionnelle

5. Votre Office de Tourisme Intercommunal, Au Cœur des Collines cathares : les missions de l'OTI

- 5.1 Un outil au service du territoire et de vos hébergements
- 5.2 Un outil au service de vos clients

1. LES TYPES D'HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES PRÉSENTS SUR LE TERRITOIRE DE LA CCPLM

1.1 L'hôtellerie

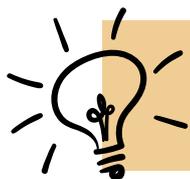
Définition

L'hôtel de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé, qui offre des chambres ou des appartements meublés en location à une clientèle de passage ou à une clientèle qui effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois, mais qui, sauf exception, n'y élit pas domicile. Il peut comporter un service de restauration.

Il est exploité toute l'année en permanence ou seulement pendant une ou plusieurs saisons. Il est dit « hôtel saisonnier » lorsque sa durée d'ouverture n'excède pas neuf mois par an en une ou plusieurs périodes. (voir *art. D. 311-4 du code du tourisme*).

Classement

Les hôtels sont classés en catégories (les étoiles) en fonction de leur équipement, de leur confort et de leurs services. Le classement n'est pas obligatoire mais lorsqu'il existe, il est signalé par des panneaux rouges.



Attention ! Seuls les hôtels classés peuvent prétendre à l'appellation « Hôtels de tourisme ».

Les critères de classement fixent des exigences sur le niveau de confort et la qualité de service, contrôlées tous les 5 ans par un organisme de contrôle accrédité par le Cofrac. Ce contrôle est déclaré pour les demandes portant sur les catégories 1*, 2* et 3*. Il est complété par une visite mystère pour les catégories 4* et 5*. Le contrôle est effectué sur la base des critères de classement en vigueur.

Plus d'infos : www.classement.atout-france.fr

1.2 L'hôtellerie de plein air

1.2.1 Le terrain déclaré (chez l'habitant) :

Définition

Les campings déclarés sont des terrains situés très souvent sur une exploitation agricole en activité, à proximité immédiate de l'habitation de l'exploitant, qui peuvent accueillir au maximum 20 campeurs ou 6 emplacements. Y sont admis des tentes, des caravanes et des camping-cars. Les campings soumis à simple déclaration comportent généralement quelques aménagements sanitaires avec au minimum 1 point d'eau, 1 WC, 1 lavabo et éventuellement 1 douche avec eau chaude.

Ces structures ne peuvent pas bénéficier du classement.

1.2.2 Le terrain de camping aménagé

Définition

Les terrains de camping aménagés concernent les terrains de camping de plus de 6 emplacements, ou de plus de 20 campeurs.

Les terrains de camping aménagés et de caravanage sont destinés à l'accueil de tentes, de caravanes, de résidences mobiles de loisirs (mobil-homes) et d'habitations légères de loisirs (HLL). Ils sont constitués d'emplacements nus ou équipés de l'une de ces installations ainsi que d'équipements communs. Ils font l'objet d'une exploitation permanente ou saisonnière et accueillent une clientèle qui n'y élit pas domicile. Ils doivent disposer d'un règlement intérieur conforme à un modèle arrêté par le ministre chargé du tourisme (voir *art. D.331-1-1 du code du tourisme*).

Classement

Les terrains de camping aménagés sont classés en cinq catégories exprimées par un nombre d'étoiles croissant selon le niveau de confort des équipements et des aménagements.



Plus d'infos : www.classement.atout-france.fr

1.3 Le meublé de tourisme

Définition

Les meublés de tourisme sont des villas, appartements, ou studios meublés, à l'usage exclusif du locataire, offerts en location à une clientèle de passage qui y effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois, et qui n'y élit pas domicile (voir *art. D. 324-1 du code du tourisme*).

Ils se distinguent des autres types d'hébergement, notamment l'hôtel et la résidence de tourisme, en ce qu'ils sont réservés à l'usage exclusif du locataire, ne comportant ni accueil ou hall de réception ni services et équipements communs. Ils se distinguent de la chambre d'hôte où l'habitant est présent pendant la location.

La location saisonnière ou touristique se distingue du bail d'habitation selon 2 critères :

- le locataire n'y élit pas domicile, il y réside principalement pour les vacances ;
- la location saisonnière doit être conclue pour une durée maximale de 90 jours à la même personne.



Déclarer son meublé de tourisme en mairie

Pour mettre un meublé de tourisme en location, vous devez le déclarer en mairie.

Le loueur doit effectuer sa déclaration à la mairie de la commune où est situé son meublé. Il peut préremplir le CERFA en ligne : www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R14321 Il faudra ensuite envoyer ce document à la mairie par courrier recommandé avec accusé de réception ou le déposer sur place en mairie.

Tout changement concernant les informations fournies (sur le loueur, le meublé, les périodes de location, les contacts) doit faire l'objet d'une nouvelle déclaration en mairie.



Remarque

Si vous choisissez de mettre en location votre meublé de tourisme sur un (ou plusieurs) opérateur(s) numérique(s), un numéro d'immatriculation pourrait vous être demandé.

Sur le territoire de la Communauté de communes Piège Lauragais Malepère, aucun numéro d'enregistrement n'est attribué. Il vous appartient de le faire savoir aux plateformes d'intermédiation.

1.4 La chambre d'hôte

Définition

L'article L 324-3 du code du tourisme définit les chambres d'hôtes comme des chambres meublées chez l'habitant en vue d'accueillir des touristes, à titre onéreux, pour une ou plusieurs nuitées, assorties de prestations.



Déclarer sa chambre d'hôte en mairie

Pour mettre une chambre d'hôtes en location, vous devez la déclarer en mairie.

Le loueur doit effectuer sa déclaration à la mairie de la commune où est situé sa chambre d'hôtes.

Il peut préremplir le CERFA en ligne : www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R17897

Il faudra ensuite envoyer ce document à la mairie par courrier recommandé avec accusé de réception ou le déposer sur place en mairie.

Tout changement concernant les informations fournies (sur le loueur, la chambre d'hôtes, les périodes de location, les contacts) doit faire l'objet d'une nouvelle déclaration en mairie.

Remarque

La capacité d'accueil est limitée à 5 chambres et à 15 personnes en même temps. Au-delà, l'exploitant de la chambre d'hôtes doit se conformer à la réglementation des hôtels et des établissements recevant du public ainsi qu'à la réglementation en vigueur sur l'accessibilité aux personnes handicapées.

1.5 Les autres types d'hébergements

1.5.1 Les aires pour campings-cars

Définition

Une aire de camping-car est un emplacement réservé aux camping-cars et sur lequel on peut officiellement passer la nuit. La plupart du temps, les aires de camping-car sont payantes. Dans beaucoup d'endroits, la durée du séjour sur une aire de camping-car est limitée à quelques jours (p. ex. 3 jours maximum).

1.5.2 Les hébergements touristiques insolites

Définition

Un hébergement touristique insolite se définit comme un hébergement touristique « original » par son architecture, sa structure ou encore sa localisation.

Il existe un nombre important d'hébergements insolites : roulottes, yourtes, tipis, cabanes dans les arbres, hébergements flottants, bulles etc...

Remarque

Le caractère atypique de ces hébergements ne les dispense pas de se soumettre au document d'urbanisme local (PLU et autres) pour garantir leur conformité aux règles d'occupation des sols et aux normes d'assainissement.



2. FAIRE CLASSER SON HÉBERGEMENT : POURQUOI ?

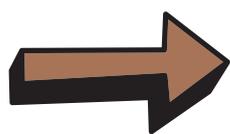
2.1 Une meilleure qualification de l'offre touristique

Avantages du classement



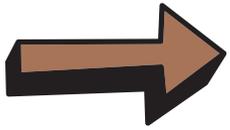
Avant toute chose, le classement ministériel (anciennement classement préfectoral) est une démarche volontaire.

Totalement indépendant de la labellisation, le classement permet :

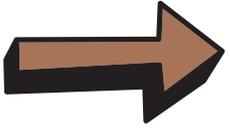


d'adapter son offre aux besoins des touristes via les critères du cahier des charges et de rassurer les clients sur la qualité des prestations. En effet, les exigences des touristes ont évolué. L'ancienne grille, établie en 1976, ne prenait pas ou peu en compte les services apportés au client ni les éléments relatifs à l'environnement et à l'accessibilité. En choisissant aujourd'hui un hébergement classé, les clientèles françaises et internationales bénéficient d'une garantie sur les engagements suivants :

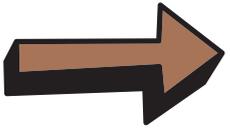
- Un accueil soigné dans un établissement bien entretenu ;
- Une information fidèle et complète sur les services proposés ;
- Le traitement et le suivi de la satisfaction et des réclamations ;
- Une équipe sensibilisée à l'accueil des clients en situation de handicap ;
- Une équipe sensibilisée au développement durable.



d'être plus visible sur le marché touristique via un classement en étoiles mieux reconnu aux yeux des clientèles françaises et étrangères. Les « étoiles » restent l'identification « universelle » la mieux reconnue.



de pouvoir être rattaché à l'Agence Nationale des Chèques Vacances (ANCV) et se démarquer des autres meublés en acceptant les chèques vacances.



d'avoir la possibilité d'intégrer la communication d'organismes tels que l'Agence de Développement Touristique départementale ou Les Gîtes de France.

Le classement des hébergements en meublés de tourisme fait partie intégrante de la démarche qualité du territoire. Il est le reflet d'une image positive, dynamique et qualitative de son offre touristique.



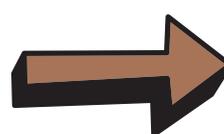
Remarque

Faire classer son meublé de tourisme permet de bénéficier d'avantages fiscaux. Le meublé de tourisme classé profite en effet d'un abattement fiscal de 71% sur le montant des revenus locatifs (au lieu de 50% pour un meublé de tourisme non classé).

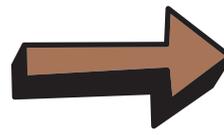
Seuls les meublés de tourisme sont concernés. Par défaut, le taux d'abattement fiscal sur les revenus locatifs en chambre d'hôtes est de 71%.

2.2 Les organismes agréés dans l'Aude

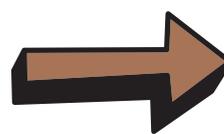
Plusieurs organismes délivrent le classement dans l'Aude :

- 

Agence de Développement Touristique
Allée Raymond Courrière, 11855, CARCASSONNE CEDEX 9

 04 68 11 66 03  s.alibeu@audetourisme.com
- 

Relais Départemental des Gîtes de France de l'Aude
205, rue Gérard Désargues ZA Salvaza 11000 CARCASSONNE

 04 68 11 40 70  conseil@gites11.com
- 

Accueil Paysan Aude et Pyrénées Orientales
11, avenue Salvador Allende 11300 LIMOUX

 04 68 31 01 14  www.accueil-paysan-occitanie.com

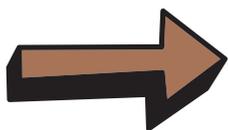
3. LA TAXE DE SÉJOUR

Qu'est-ce que la taxe de séjour ?

La taxe de séjour existe en France depuis 1910. Elle est instituée par une collectivité sur son territoire pour en favoriser le développement touristique. En effet, le produit de la taxe de séjour est exclusivement affecté aux dépenses destinées à améliorer l'accueil des touristes. Il offre à la collectivité des moyens supplémentaires pour consolider, pérenniser mais aussi développer des actions de promotion touristique.

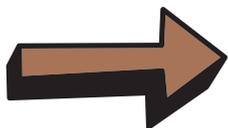


L'Office de Tourisme Intercommunal Au Cœur des Collines Cathares, basé à Fanjeaux, a été créé par décision de la Communauté de Communes en 2006. Son périmètre d'action est le même que celui de sa collectivité de tutelle : à savoir les 38 communes de la Communauté de Communes Piège - Lauragais - Malepère (cf. carte ci-dessus). Les recettes de la taxe de séjour, mise en place depuis 2010, sont affectées au budget de l'Office de Tourisme, pour développer l'activité touristique et répondre aux missions qui lui ont été confiées par la Communauté de Communes.



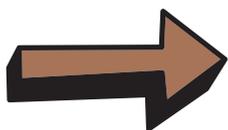
Le régime de taxe de séjour :

Sur le périmètre de la Communauté de Communes Piège - Lauragais - Malepère la taxe est applicable « au réel ».



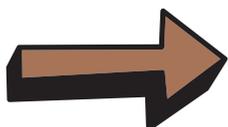
Qui paye la taxe de séjour ?

Toute personne non domiciliée sur l'une des 38 communes de la Communauté de Communes doit payer la taxe de séjour pour toute nuitée à caractère onéreux qu'elle passe sur le territoire. Le montant de la taxe à acquitter est calculé pour l'ensemble d'un séjour, d'après le tarif applicable à la catégorie de l'hébergement, par personne et par nuitée, tenant compte des éventuelles conditions d'exonération.



Qui collecte la taxe de séjour ?

Tous les hébergeurs touristiques (hôteliers, propriétaires de meublés et chambres d'hôtes, gestionnaires de résidences de tourisme, villages vacances, campings...) doivent collecter la taxe de séjour auprès de leurs clients.



Sur quelle période s'applique la taxe de séjour ?

La taxe de séjour doit être collectée par les hébergeurs toute l'année, du 1er janvier au 31 décembre.

Pour réaliser vos déclarations et reverser la taxe de séjour, la Communauté de Communes Piège - Lauragais - Malepère met à votre disposition une plateforme en ligne :
<https://ccplm.taxesejour.fr/>

Pour toute demande relative à la taxe de séjour, merci de contacter le service dédié :



ccplm@taxesejour.fr

4. AMÉLIORER, DIVERSIFIER SON OFFRE DE SERVICE

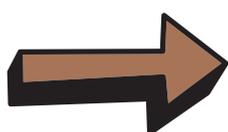
4.1 Les labels, les marques

Un label certifie la qualité d'un hébergement selon des chartes de qualité spécifiques et permet d'adapter le plus rapidement possible ses produits aux besoins de la demande. Rejoindre un label, c'est donc une garantie supplémentaire de répondre aux critères de confort et d'équipement souhaités par vos clients.

En étant titulaire d'un label de qualité, vous bénéficiez : de la notoriété de ce dernier, de supports en matière de communication et de promotion (brochure, site internet), d'un aide à la commercialisation dans certains cas, d'un soutien juridique et de contrats-type (location, état des lieux, etc.).

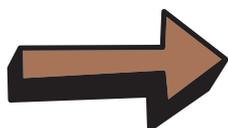


Les marques/labels nationaux les plus courants :



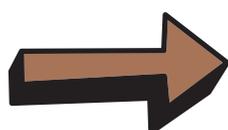
Gîtes de France :

Pour plus d'informations, consultez le site www.gites-de-france.com



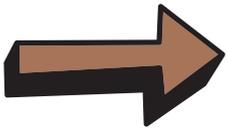
Clévacances :

Pour plus d'informations, consultez le site www.clevacances.com



Accueil Paysan :

Pour plus d'informations, consultez le site www.accueil-paysan.com



Accueil Vélo :

La marque Accueil Vélo, créée par la Région Centre et partagée avec France vélo Tourisme est aujourd'hui développée à l'échelon national. L'objectif est de fédérer une offre homogène et identifiable des services adaptés aux touristes à vélo. La marque engage les professionnels à proposer un accueil et des services adaptés aux touristes à vélo. Elle permet aux cyclotouristes d'identifier les établissements et les lieux adaptés à la pratique du tourisme à vélo, et de bénéficier ainsi d'un accueil et de services appropriés.



Les conditions d'adhésion : Vous devez être situé à moins de 5 kms d'un itinéraire cyclable balisé et sécurisé (répondant au cahier des charges national des véloroutes et voies vertes) et répondre à des critères bien précis.

Qui peut adhérer à la marque ?

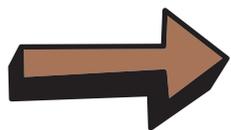
Les hébergements touristiques, les loueurs et réparateurs professionnels de vélos, les offices de tourisme et syndicats d'initiative, les sites de visite et de loisirs.

Comment y adhérer ?

Pour bénéficier du label "Accueil Vélo", vous pouvez vous rapprocher de votre Office de Tourisme Intercommunal :

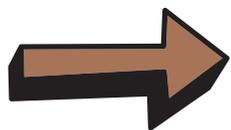


tourisme@ccplm.fr



Bienvenue à la Ferme :

Pour plus d'informations : www.bienvenue-a-la-ferme.com



Pays Cathare :

C'est une marque identitaire créée en 1992. Elle regroupe près de 900 professionnels audois des secteurs du tourisme, de l'agriculture et de la viticulture, de l'agro-alimentaire, sans oublier les artisans d'art et de nombreux représentants des métiers de bouche.

Pour plus d'informations : www.audetourisme.com/fr/cest-quoi-laude/la-marque-pays-cathare/

4.2 Les organismes de formation professionnelle

4.2.1 La Chambre de Commerce et d'Industrie (CCI)

La CCI participe au développement économique de son territoire et apporte un appui individuel ou collectif aux entreprises et porteurs de projets de son territoire. Elle soutient les intérêts des entreprises de son territoire auprès des Services Publics et collectivités.

Pour contacter la CCI :



Carcassonne : 04 68 10 36 00

HORAIRE : 9h-12h / 14h-17h Du lundi au vendredi.



Site internet : www.aude.cci.fr



4.2.2 L'Agence de Développement Touristique de l'Aude (ADT 11)

L'Agence de Développement Touristique met en œuvre la politique touristique départementale. Elle fédère, informe et stimule les acteurs audois du tourisme, publics et privés. Elle collecte, gère, qualifie et met à disposition les informations touristiques et assure la promotion et la communication presse de son offre touristique en France et à l'étranger.

Pour contacter l'ADT 11 :

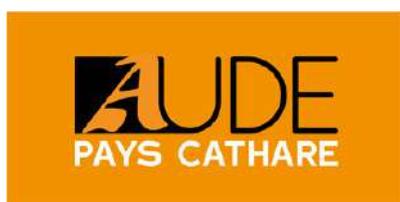


Carcassonne : 04 68 11 66 00

HORAIRES : 8h-17h Du lundi au vendredi.



Site internet : www.pro.audetourisme.com



LE SUD
A SON HISTOIRE

4.2.3 Le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs d'Occitanie (CRTL Occitanie)

le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs fait la promotion de la destination « Occitanie / Sud de France ». Il assure des missions-clés de veille et prospective, de professionnalisation des acteurs, de structuration de l'offre, de promotion et de communication d'appui à la commercialisation.

Pour contacter le CRTL Occitanie :



04 30 63 84 20



pro@crtoccitanie.fr



Site internet : www.pro.tourisme-occitanie.com



5. VOTRE OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL, AU CŒUR DES COLLINES CATHARES : LES MISSIONS DE L'OTI



5.1 Un outil au service du territoire et de vos hébergements

► Assurer la promotion et la valorisation des atouts du territoire et de la destination :

- Par l'exposition des ressources touristiques de la zone ;
- Par l'utilisation de nombreux supports : site web, réseaux sociaux, salons, encarts publicitaires, éductours, voyages de presse (en partenariat avec l'ADT, le CRT et le Pays Lauragais) ;
- Par l'édition de guides, brochures, articles de presse.

► Coordonner les socio-professionnels et tous les acteurs locaux du tourisme

- En jouant un rôle d'apporteur d'affaires pour les professionnels du tourisme par le renvoi quotidien de consommateurs (hébergement, restauration, commerce, loisirs, culture) ;
- En conseillant les professionnels pour un accueil adapté aux touristes ;
- En accompagnant ces professionnels dans leurs démarches ;
- En structurant et en qualifiant l'offre (incitation au classement, à la labellisation) ;
- En mettant en place de plans de développement touristique territoriaux (réalisation et mise en œuvre d'un nouveau schéma intercommunal des itinéraires de randonnées, du nouveau parcours de visite de Fanjeaux, du sentier de Laurac, de l'application mobile de découvertes).

5.2 Un outil au service de vos clients

► Accueillir et gérer l'information

- En donnant des conseils éclairés aux visiteurs ;
- En collectant, triant et hiérarchisant l'information touristique ;
- En accueillant physiquement, par téléphone, par correspondance, virtuellement et en mobilité les visiteurs, mais aussi la population locale ;
- En répondant par courrier, mail, téléphone, internet aux attentes de la clientèle avant, pendant et après son séjour ;
- En développant des outils de diffusion de l'information (réseaux sociaux, site internet, applications mobiles).

► Commercialiser la destination

- En proposant des visites commentées pour valoriser le patrimoine et la culture du territoire ;
- En développant une boutique pour valoriser la production locale (artisanat, gastronomie, souvenirs...) ;
- En développant des produits « jeux » avec les chasses au trésor et les rallyes parcourant l'ensemble du territoire ;
- En organisant des événements (marchés nocturnes des producteurs et artisans locaux en été).



LIENS UTILES

Mieux connaître son territoire :

www.collinescathares.com

www.ccplm.fr

www.audetourisme.com

www.payslauragais.com

www.tourisme-occitanie.com

S'informer :

www.collinescathares.com/espace-pro

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

www.pro.audetourisme.com

www.pro.tourisme-occitanie.com

www.aude.cci.fr

www.classement.atout-france.fr

www.entreprises.gouv.fr/fr/tourisme/conseils-strategie/hebergements-touristiques-marchands

Pour la Taxe de Séjour :

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

**Livret édité par l'Office de Tourisme Au Cœur des Collines Cathares
6 place du Treil 11270 Fanjeaux - 04 68 24 75 45 - tourisme@ccplm.fr**

Directeur de la publication : André Viola.

Conception et Réalisation Office de Tourisme Au Cœur des Collines Cathares.

Crédits photos : OTI Au Cœur des Collines Cathares / Canva / Vincent Photographie - PETR / CCPLM

Les informations publiées dans ce livret sont publiées à titre indicatif sur la base de données collectées avant le 20/03/2024. Ce guide n'est en aucun cas contractuel et ne saurait engager la responsabilité de l'éditeur. Les erreurs, omissions ou modifications ultérieures qui subsisteraient malgré tout le soin apporté par le service concepteur ne sauraient engager sa responsabilité.