Le respect de la législation en vigueur dans les établissements hôteliers

Les spécificités



BTS Management en Hôtellerie-Restauration (MHR)
Option C - Management d'unité d'hébergement.

Rémy BERTHOMIEU
Lycée des Métiers de l'Hôtellerie et du Tourisme d'Occitanie

Synthèse au 8 octobre 2026

Sommaire

1.Définition d'un ERP 3

2. Les obligations en termes de sécurité d'un établissement recevant du public (ERP) 5

3. Les obligations en termes d'hygiène 7

4. Les obligations en matière d'information du consommateur 7

5 – La responsabilité de l'hôtelier en tant que dépositaire 16

6– Les obligations en matière d'accessibilité 17

7 – La sécurité des personnes 29

8 – Les obligations en matière de tranquillité publique 29

9 – Les affichages obligatoires 30

7 – L'affichage des tarifs et des prix 32

8 – La taxe de séjour 33

9 – L'hôtelier et la protection des données personnelles (RGPD) 33

10.La démarche RSE 35

11. La propriété : 42

Un établissement hôtelier est un établissement recevant du public (ERP).

L'exploitant hôtelier se doit d'assurer la sécurité des biens et des personnes mais également de respecter un certain nombre d'obligations en matière :

- De déclaration d'activité ;
- De sécurité
- D'hygiène ;
- D'information du consommateur ;
- D'accessibilité ;
- De tranquillité publique.

Tous les établissements hôteliers, de la petite structure d'une à deux personnes au vaste ensemble employant un personnel nombreux, sont soumis à une réglementation diverse, parfois complexe, évolutive, dont la maîtrise, bien qu'essentielle, peut parfois s'avérer ardue.

1.Définition d'un ERP

Les établissements recevant du public (ERP) sont des bâtiments dans lesquels des personnes extérieures sont admises. Peu importe que l'accès soit payant ou gratuit, libre, restreint ou sur invitation. Une entreprise non ouverte au public, mais seulement au personnel, n'est pas un ERP. Les ERP sont classés en catégories qui définissent les exigences réglementaires applicables (type d'autorisation de travaux ou règles de sécurité par exemple) en fonction des risques.

Catégories d'ERP
Les catégories sont déterminées en fonction de la capacité d'accueil du bâtiment, y compris les salariés (sauf pour la 5e catégorie).

Le classement d'un établissement est validé par la commission de sécurité à partir des informations transmises par l'exploitant de l'établissement dans le dossier de sécurité déposé en mairie.

Catégories d'ERP en fonction de la capacité d'accueil	
Effectif admissible	Catégorie
à partir de 1 501 personnes	1
de 701 à 1 500 personnes	2
de 301 à 700 personnes	3
jusqu'à 300 personnes	4
inférieur aux seuils d'assujettissement	5 *

* Établissements dans lesquels l'effectif du public n'atteint pas le chiffre minimum fixé par le règlement de sécurité pour chaque type d'exploitation.

Types d'ERP

Les ERP sont classés par type (symbolisé par une lettre), en fonction de leur activité ou la nature de leur exploitation.

Types d'ERP en fonction de la nature de leur exploitation				
Nature de l'exploitation	Type	Seuils d'assujettissement de la 5e catégorie		
		Ensemble des niveaux	En sous-sol	En étages
Structure d'accueil pour personnes âgées	J	25 résidents (100 en effectif total)	(pas de seuil)	(pas de seuil)
Structure d'accueil personnes handicapées	J	20 résidents (100 en effectif total)	(pas de seuil)	(pas de seuil)
Salle d'audition, de conférence, multimédia Salle de réunion, de quartier, réservée aux associations	L	200	100	(pas de seuil)
Salle de spectacle (y compris cirque non forain) ou de cabaret Salle de projection, multimédia Salle polyvalente à dominante sportive de plus de 1 200 m^2 ou d'une hauteur sous plafond de moins de 6,50 m	L	50	20	(pas de seuil)
Restaurant et débit de boisson	N	200	100	200
Hôtel, pension de famille, résidence de tourisme	O	100	(pas de seuil)	(pas de seuil)
Salles de danse et salle de jeux	P	120	20	100
Établissement de santé public ou privé, clinique, hôpital, pouponnière, établissement de cure thermale	U	• sans hébergement : 100 • avec hébergement : 20	(pas de seuil)	(pas de seuil)

Textes de loi et références

Code de la construction et de l'habitation : articles R123-2 à R123-17 - *Obligations de sécurité*

Code de la construction et de l'habitation : articles R123-18 à R123-21 - *Classement des établissements.*

Arrêté du 25 juin 1980 sur les règles de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP)

2. Les obligations en termes de sécurité d'un établissement recevant du public (ERP)

L'ouverture d'un ERP est soumise à des obligations de sécurité et de lutte contre les incendies qui s'imposent au moment de la construction et au cours de l'exploitation. La réglementation applicable en matière de sécurité varie en fonction du classement du bâtiment.

Conception du bâtiment

En matière de sécurité, les principes de conception des ERP doivent permettre de limiter les risques d'incendie, alerter les occupants lorsqu'un sinistre se déclare, favoriser l'évacuation tout en évitant la panique, alerter des services de secours et faciliter leur intervention.

Les ERP sont soumis à des règles concernant la conception et la construction des locaux qui doivent :

être construits de manière à permettre l'évacuation rapide et en sécurité des occupants,

avoir une ou plusieurs façades en bordure de voies ou d'espaces libres permettant l'évacuation du public, l'accès et la mise en service des moyens de secours et de lutte contre l'incendie,

avoir des sorties (2 au minimum), et les éventuels espaces d'attente sécurisés et les dégagements intérieurs qui y conduisent, aménagés et répartis pour permettre l'évacuation ou la mise à l'abri préalable rapide et sûre des personnes,

être composés de matériaux et d'éléments de construction présentant, face au feu, des qualités de réaction et de résistance appropriées aux risques,

être aménagés, notamment en ce qui concerne la distribution des différentes pièces et éventuellement leur isolement, de façon à assurer une protection suffisante.

L'éclairage de l'établissement doit être électrique.

Le stockage, la distribution et l'emploi de produits explosifs ou toxiques, de tous liquides inflammables soumis à autorisation ou enregistrement sont interdits dans les locaux et dégagements accessibles au public.

Les ascenseurs et monte-charge, les installations d'électricité, de gaz, de chauffage et de ventilation, ainsi que les équipements techniques particuliers à certains types d'établissements doivent présenter des garanties de sécurité et de bon fonctionnement.

Dispositifs d'alarme et plan d'évacuation

Des dispositifs d'alarme, de surveillance et des équipements de secours contre l'incendie doivent être mis en place dans tous les ERP de façon appropriée à leur taille et aux risques encourus : extincteurs (1 pour 200 à 300 m²), éclairage de sécurité, antivols, notamment.

Le plan d'évacuation des locaux, accompagné des consignes de sécurité, doit être affiché :

à chaque niveau desservi par une cage d'escalier,

dans chaque salle pouvant contenir au moins 5 personnes,

dans les vestiaires et les salles de repos du personnel.

Il doit indiquer :

les itinéraires d'évacuation vers l'extérieur,

les barrages (ou robinet de coupure) du gaz, de l'eau et de l'électricité,

l'emplacement des extincteurs et des trappes de désenfumage.

Registre

Les ERP ont l'obligation de tenir un registre de sécurité qui indique notamment :

les vérifications techniques,
les formations suivies par le personnel, les travaux réalisés.

Depuis le 22 octobre 2017, les ERP neufs et situés dans un cadre bâti existant ont l'obligation de tenir un registre public d'accessibilité mentionnant les dispositions prises pour permettre à tous, notamment aux personnes handicapées, de bénéficier des prestations de l'ERP.
Le contenu du registre public d'accessibilité varie selon la catégorie et le type d'ERP, et selon que l'ERP répond ou non aux normes d'accessibilité.

Visite de contrôle
Au cours de l'exploitation de l'ERP, l'exploitant doit demander des visites de contrôle à la mairie (commissions de sécurité et d'accessibilité), à des périodes différentes selon le type d'établissement. Les commissions peuvent aussi effectuer des contrôles à tout moment à la demande du maire (ou du préfet).

Textes de loi et références
Code de la construction et de l'habitation : articles L122-1 à L123-4
Sécurité des immeubles de grande hauteur et protection contre les risques d'incendie et de panique dans les immeubles recevant du public
Code de la construction et de l'habitation : articles L152-1 à L152-13
Sanctions pénales
Code de la construction et de l'habitation : article R111-19-2
Dispositions applicables pour les personnes handicapées
Code de la construction et de l'habitation : articles R123-2 à R123-17
Obligations de sécurité
Code de la construction et de l'habitation : article R123-51
Registre de sécurité
Code de la construction et de l'habitation : articles R111-19-7 à R111-19-12
Obligation d'accessibilité aux ERP
Loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017 relatif au registre public d'accessibilité et modifiant diverses dispositions relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des ERP
Arrêté du 28 septembre 2017 portant agrément d'un organisme pour effectuer les vérifications techniques réglementaires dans les établissements recevant du public
Arrêté du 19 avril 2017 fixant le contenu et les modalités de diffusion et de mise à jour du registre public d'accessibilité
Arrêté du 28 mai 2015 portant modification du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public
Arrêté du 25 juin 1980 sur les règles de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP)
Arrêté du 13 juin 2017 modifiant l'arrêté du 25 juin 1980 portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les ERP

Arrêté du 19 décembre 2017 modifiant l'arrêté du 25 juin 1980 portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les ERP
Circulaire du 21 mai 2015 sur la mise en accessibilité des ERP, transports publics, bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées (PDF - 83.7 KB)

3. Les obligations en termes d'hygiène

Les établissements qui procèdent à la vente d'aliments doivent respecter la réglementation sanitaire relative à l'hygiène des denrées alimentaires. Les règles applicables en la matière sont les suivantes :
- l'obligation de respecter les normes sur les conditions d'hygiène des locaux publics, de préparation, de cuisine, de lavage, déchets, vaisselles, stockage, matériel, personne, circulation avec la mise en place de procédures basées sur les principes de la méthode HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point correspondant à l'analyse des dangers et des points critiques pour leur maîtrise) ou le respect du guide de bonnes pratiques d'hygiène applicable aux activités de restauration ;
- la déclaration obligatoire de l'activité lors de reprise ou de la création auprès de la Direction Départementale des Services Vétérinaires.
Les établissements qui procèdent à la remise directe des aliments aux consommateurs finals n'ont pas à être titulaires d'un agrément sanitaire.

Administration compétente : Direction départementale de la protection des populations

Références réglementaires : - arrêté du 21 décembre 2009 relatif aux règles sanitaires applicables aux activités de commerce de détail, d'entreposage et de transport de produits d'origine animale et denrées alimentaires en contenant (remplaçant l'arrêté du 9 mai 1995)En vertu de l'article 1382 du code civil, le chef d'entreprise est responsable en cas d'intoxication alimentaire.



Un restaurant peut être contrôlé à tout moment par les services vétérinaires (DSV), la DGCCRF et les commissions de sécurité. Ces contrôles sont inopinés ou suite à une plainte.

4. Les obligations en matière d'information du consommateur

4.1 Le classement des hôtels

Le classement est **volontaire**. Il comporte cinq catégories, de 1 à 5 étoiles, attribuées par Atout France à l'issue d'une visite d'un organisme d'évaluation accrédité. Le référentiel en vigueur résulte de l'**arrêté du 29 décembre 2021** (application depuis avril 2022). Il s'agit d'un **tableau unique pour toutes les catégories**, organisé en trois chapitres : équipements, services au client, accessibilité et développement durable.

- Le classement est **valable 5 ans** ; il doit être renouvelé avant l'échéance.
- L'hôtel classé affiche le panonceau officiel de classement.
- Les hôtels 5 étoiles peuvent demander la **distinction « Palace »**, qui repose sur des critères supplémentaires.



Le classement des hébergements collectifs concerne les hôtels, les campings, les parcs résidentiels de loisirs, les résidences de tourisme et les villages de vacances.

Les clientèles touristiques sont de plus en plus exigeantes et les étoiles demeurent un repère important et universel. La France a donc décidé d'améliorer son système de classement grâce à une plus grande adaptation de celui-ci aux attentes des clients et aux pratiques internationales

Les grands principes de cette classification :

Des critères de classement qualitatifs :

Les critères de classement sont orientés *client :* l'obtention du classement est désormais conditionnée au respect d'un niveau d'exigences relatives à la qualité des équipements et des services délivrés.

Un classement attribué pour 5 ans :

Le classement par étoiles est volontaire.
Pour conserver le bénéfice des étoiles, l'hébergement est désormais évalué tous les 5 ans.

Une seule gamme de classement allant de 1* à 5* :

Pour donner des **repères fiables** aux clientèles touristiques, selon 3 critères :

La **qualité de confort** des équipements,
La **qualité des services** proposés dans les établissements,
Les **bonnes pratiques en matière de respect de l'environnement et de l'accueil des clientèles en situation de handicap**.

La procédure de classement :

ATOUT FRANCE, opérateur unique de l'État en matière de tourisme, met à disposition des professionnels un site internet dédié au nouveau classement des hébergements touristiques

ATOUT FRANCE | France.fr
L'Agence de développement touristique de la France

Les étapes de la démarche de classement ou de reclassement

1. • **Exploitant**
   • **Commande de la visite de contrôle auprès de l' organisme accrédité**
2. • **Organisme de contrôle accrédité**
   • **Visite de contrôle**
   • **Remise à l'exploitant du certificat de visite**
3. • **Exploitant**
   • **Validation du certificat de visite**
4. • **Atout France**
   • **Prononcé de la décision de classement + publication de l'hébergement classé**
5. • **Atout France**
   • **remise du pannonceau à l'hôtel**

Les palaces

Qu'est-ce que le label Palace ?

Le label Palace est une distinction officielle décernée par Atout France (agence de développement touristique française) en collaboration avec une commission indépendante. Il vise à :

- Valoriser l'excellence de l'hôtellerie française sur la scène internationale.
- Garantir une expérience client exceptionnelle, alliant luxe, patrimoine, et service sur-mesure.
- Différencier les établissements qui vont au-delà des standards 5 étoiles.

Contrairement au classement 5 étoiles, qui évalue des critères techniques (taille des chambres, équipements, etc.), le label Palace se concentre sur :

☑ L'expérience client (accueil, personnalisation, émotion).
☑ Le patrimoine et l'histoire de l'établissement.
☑ L'excellence du service (formation du personnel, attention aux détails).
☑ L'innovation et la créativité (expériences uniques, collaborations avec des artistes ou chefs étoilés).

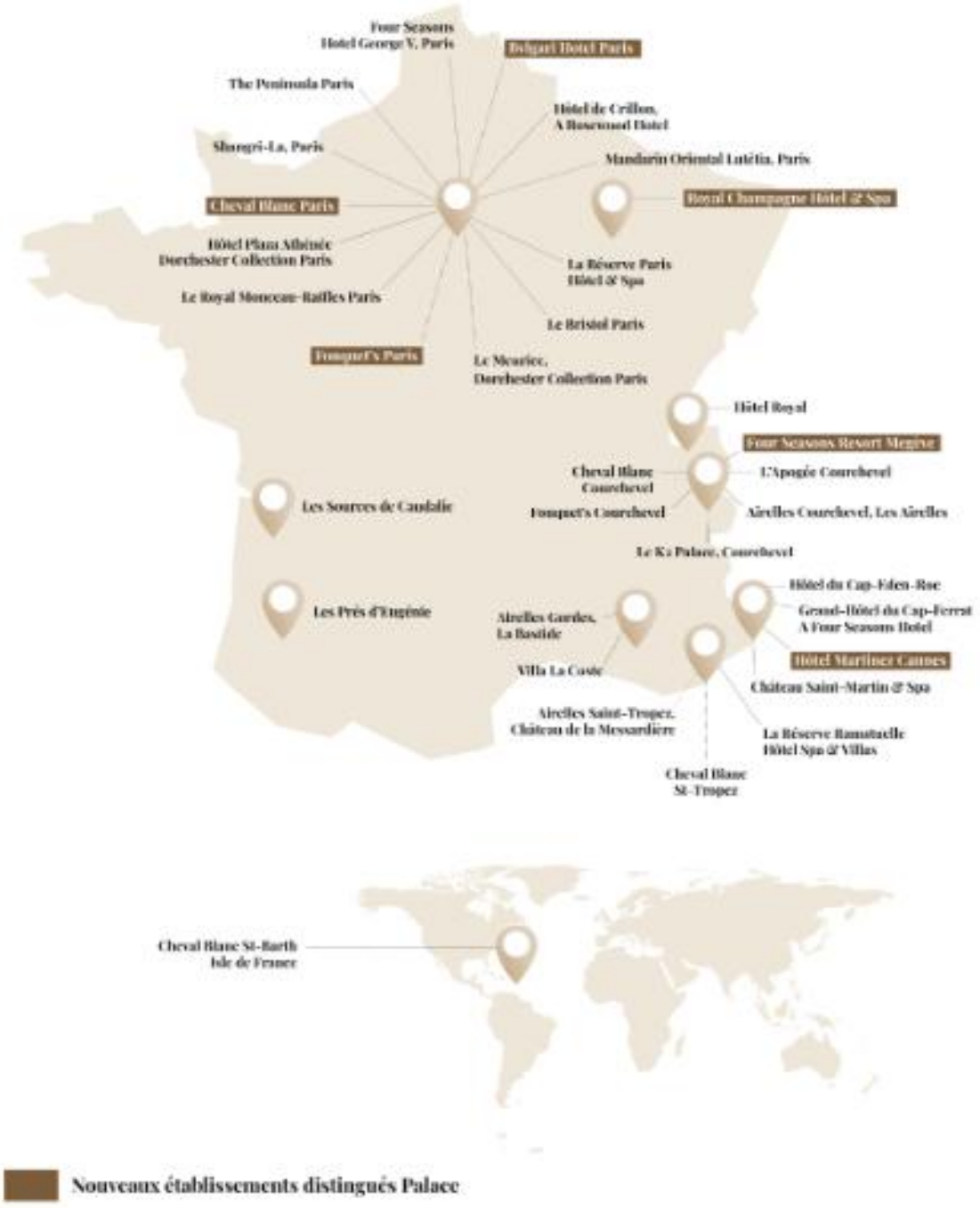
Critères et contraintes pour obtenir le label Palace

Pour prétendre au label Palace, un hôtel doit obligatoirement :

1. Être classé 5 étoiles (obligatoire).
2. Justifier d'une activité continue :
    - 24 mois minimum pour un nouvel établissement.
    - 12 mois minimum pour un hôtel ayant subi une rénovation totale.
3. Passer un processus de sélection rigoureux :
    - Dépôt d'un dossier de candidature (description détaillée de l'établissement, de ses services, de son histoire).
    - Visite d'inspection par la Commission Palace (composée d'experts du secteur, de représentants de l'État, et de professionnels du tourisme).
    - Grand oral devant la commission pour défendre le projet et les valeurs de l'hôtel.
    - Évaluation sur 5 critères principaux (notés sur 20 points chacun) :

Critère	Exigences
Patrimoine et histoire	Bâtiment emblématique, histoire riche, intégration dans le paysage local.
Service et accueil	Personnel formé à l'excellence, accueil personnalisé, anticipation des besoins clients.
Expérience client	Offre d'expériences uniques (ex. : spa de luxe, restaurants étoilés, événements privés).
Innovation et créativité	Projets originaux (ex. : collaborations artistiques, technologies haut de gamme).
Engagement durable	Politique RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) forte (ex. : éco-certifications).

4. Obtenir une note minimale :
    - 100 points sur 200 pour être éligible.
    - La commission peut refuser un établissement même s'il atteint ce seuil si elle estime que l'expérience globale n'est pas à la hauteur.
5. Respecter des obligations post-labellisation :
    - Maintenir les standards pendant toute la durée du label (3 ans).
    - Accepter des contrôles inopinés pour vérifier la conformité.
    - Participer aux actions de promotion du label (ex. : salons, campagnes de communication).



Les autres classifications des hôtels

Pour les hôtels, la classification en étoiles n'est pas la seule distinction. Il en existe une multitude, rangées sous le nom de « labels » ou « certifications ». L'ensemble de ces classifications ne repose pas sur les mêmes critères de qualités et de services. Ces critères peuvent tenir compte de l'accueil, du confort, des équipements, des prestations de services ou de la décoration. Chaque organisme, chaque chaîne, a ses propres exigences qui permettent de distinguer et de mettre en avant des établissements de qualité.

Références : Code du tourisme (hôtels de tourisme) ; arrêté du 29 décembre 2021 fixant les normes et la procédure de classement ; site Atout France (classement.atout-france.fr).

4.2 Séjour à l'hôtel : prestations, réservation et annulation

Des règles spécifiques régissent les relations entre l'hôtelier et ses clients, notamment en matière d'information sur les prix, de réservation et d'annulation.

La réservation du client

La réservation s'effectue soit directement auprès de l'hôtelier, soit par un site de réservation en ligne (OTA ou site de l'hôtel). Pour l'enregistrer, l'hôtelier peut demander des **arrhes** (et non un acompte, selon l'usage en hôtellerie). Il n'existe pas de pourcentage légal : la pratique courante est de demander l'équivalent de 2 à 3 nuitées pour les séjours supérieurs à une semaine, ou un pourcentage défini dans les conditions générales de vente (CGV).

- **Séjour d'une nuit** : une réservation par téléphone peut suffire, à condition d'arriver avant l'heure limite indiquée (souvent 19 h) ou d'avoir prévenu d'une arrivée tardive.
- **Séjour de longue durée** : une confirmation écrite (mail ou courrier) s'impose, avec versement d'arrhes.
- **Réservation via une plateforme** : les arrhes ne sont souvent pas demandées ; les conditions d'annulation sont celles du tarif réservé, qui doivent être clairement indiquées avant l'engagement.

> **Réservation à distance : pas de droit de rétractation**
>
> Pour un hébergement fourni à une **date ou à une période déterminée**, le client ne bénéficie pas du délai légal de rétractation de 14 jours applicable à la vente à distance (art. L. 221-28 du code de la consommation). Les conditions d'annulation et de modification doivent donc figurer **clairement dans les CGV** et être portées à la connaissance du client avant la réservation.

L'annulation de la réservation

- **Annulation par le client** : il perd les sommes versées en arrhes, sauf geste commercial de l'hôtelier ou conditions plus favorables prévues aux CGV.
- **Maladie ou accident grave** : le client perd normalement ses arrhes. Il peut tenter un accord amiable en présentant un justificatif ; hors cas de force majeure, l'hôtelier peut refuser le remboursement. Une assurance annulation reste la meilleure protection.
- **Annulation par l'hôtelier** : il doit rembourser au client **le double des arrhes** versées.

Références : Code de la consommation, art. L. 214-1 (arrhes) ; Code civil, art. 1590.

L'arrivée et le séjour

L'heure limite d'arrivée n'est pas réglementée, mais l'hôtelier a intérêt à la fixer dans ses CGV afin de sécuriser ses réservations et d'optimiser son remplissage. Passé cette heure sans avertissement du client, il peut disposer de la chambre. **Cf. procédure « Prise de réservation ».**

Fiche individuelle de police pour les clients étrangers

Les hôteliers doivent faire remplir et signer, dès l'arrivée, une **fiche individuelle de police** par tout client de **nationalité étrangère, y compris les ressortissants de l'Union européenne**. Elle doit être **conservée 6 mois**, puis détruite ; elle n'est transmise à la police ou à la gendarmerie que **sur leur**

demande. Si le client étranger refuse de la remplir ou de la signer, l'hôtelier a un motif légitime de refuser la location.

Les informations concernant les enfants de moins de 15 ans accompagnant le client figurent sur la fiche de l'adulte.

Références : Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile (CESEDA), art. R. 814-1 à R. 814-3 ; arrêté du 1er octobre 2015 relatif au modèle de fiche. Administration compétente : préfecture.

Modèle de fiche individuelle de police (arrêté du 1er octobre 2015)

Nom et adresse de l'établissement : ……

Nom (Name) : …… Prénom (First name) : ……

Date et lieu de naissance (Date and place of birth) : ……

Domicile habituel (Permanent address) : ……

Nationalité (Nationality) : ……

Numéro de téléphone mobile (Mobile phone number) : ……

Adresse électronique (Email address) : ……

Date d'arrivée (Date of arrival) : …… Date de départ prévue (Intended date of departure) : ……

Date et signature : ……

Enfants de moins de 15 ans accompagnant le client : nom, prénom, date et lieu de naissance, domicile habituel, nationalité (mêmes rubriques).

Bon à savoir (protection des données)

La loi impose la fiche de police, pas la photocopie systématique de la pièce d'identité. Ne conservez pas de copies d'identité sans base légale et sans durée de conservation maîtrisée (voir chapitre RGPD).

Au départ du client : la note

Au moment du paiement, l'hôtelier remet une **note** indiquant : la date ; la raison sociale, l'adresse et la catégorie de l'établissement ; le numéro de la chambre ; la durée du séjour ; les nom et adresse du client ; les prix, taxes et services compris, des prestations fournies ; la somme totale due.

4.3 La facture

L'hôtelier ou le loueur de chambres d'hôtes doit remettre une **facture** :

- dès que le montant de la prestation atteint **25 € TTC**,
- ou **à la demande du client**, quel que soit le montant.

Mentions principales : coordonnées de l'établissement ; date d'émission ; date et lieu de la prestation ; décompte détaillé, en quantité et prix, de chaque prestation ; total hors taxes et toutes taxes comprises ; nom du client, sauf opposition de sa part. Pour un client professionnel, s'ajoutent les mentions de l'article L. 441-9 du code de commerce (identité des parties, conditions de règlement, pénalités de retard, etc.). La facture peut être remise sur support papier ou sous forme

électronique ; l'émetteur et le client en conservent chacun un exemplaire pendant la durée légale (en principe 10 ans pour les pièces comptables : à confirmer avec l'expert-comptable).

Sanctions

Le défaut de facturation ou une facture irrégulière entre professionnels est passible d'une **amende administrative pouvant atteindre 75 000 € (personne physique) et 375 000 € (personne morale)**, portée à 150 000 € / 750 000 € en cas de réitération sous deux ans (art. L. 441-9 du code de commerce). L'ancienne référence à une amende de 3 000 € est abandonnée.

Références : Code de commerce, art. L. 441-9 ; Code général des impôts, art. 289 ; Code de la consommation ; arrêtés relatifs à la publicité des prix des hébergements touristiques marchands (arrêté du 18 décembre 2015) ; DGCCRF, fiche « Hôtels ».

4.4 Facturation électronique et e-reporting

La réforme de la facturation électronique entre entreprises est **entrée en vigueur le 1er septembre 2026**. Elle concerne toutes les entreprises assujetties à la TVA établies en France, hôtels compris.

Échéance	Entreprises concernées	Obligation
1er septembre 2026	Toutes les entreprises, quelle que soit leur taille	**Recevoir** les factures électroniques de leurs fournisseurs via une plateforme agréée
1er septembre 2026	Grandes entreprises et entreprises de taille intermédiaire (ETI)	**Émettre** leurs factures B2B en format électronique et transmettre l'**e-reporting**
1er septembre 2027	PME, TPE et micro-entreprises	**Émettre** leurs factures B2B en format électronique et transmettre l'**e-reporting**

- **Clients particuliers (B2C)** : les ventes aux particuliers ne font pas l'objet d'une facture électronique, mais d'un **e-reporting** (transmission de données de ventes à l'administration fiscale). Pour un hôtel dont la clientèle est en grande partie individuelle, c'est l'obligation à anticiper.
- **Nouvelles mentions** : de nouvelles mentions obligatoires apparaissent sur les factures (notamment le numéro SIREN du client et la catégorie de l'opération). La liste complète est publiée sur economie.gouv.fr.
- **À faire** : choisir une plateforme agréée, vérifier la compatibilité du logiciel de gestion hôtelière (PMS) et de la caisse, former l'équipe de réception et de comptabilité.

Références : economie.gouv.fr, « Tout savoir sur la facturation électronique pour les entreprises » ; DGFiP.

4.5 Médiation de la consommation

Tout professionnel doit garantir au consommateur un **recours effectif et gratuit à un médiateur de la consommation** et lui communiquer les coordonnées du médiateur dont il relève. Ces informations doivent être inscrites de manière visible et lisible **sur le site internet et dans les conditions générales de vente** (ou, à défaut, par tout autre moyen approprié), avec l'adresse du site du médiateur. Elles

doivent aussi être fournies lorsqu'un litige n'a pas pu être réglé après une réclamation écrite directement adressée à l'hôtel.

Le manquement à cette obligation d'information est passible d'une amende administrative (jusqu'à 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale). L'ancienne plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) ayant été supprimée en 2025, ses mentions doivent être retirées des CGV.

Références : Code de la consommation, art. L. 612-1, L. 616-1, R. 616-1 et L. 641-1.

4.6 Acompte, avance, arrhes et avoir : quelles différences ?

L'acompte est un premier versement sur l'achat d'un bien ou d'une prestation. Le professionnel et le consommateur sont engagés : si l'un se rétracte, il peut être condamné à des dommages et intérêts.

Les arrhes sont une somme versée d'avance, mais chacun peut revenir sur son engagement : le consommateur qui annule perd les arrhes (sauf clause contraire) ; le professionnel qui ne fournit pas la prestation rembourse le **double**. Sauf stipulation contraire, les sommes versées d'avance sont des arrhes.

L'avance est juridiquement assimilée à des arrhes.

L'avoir correspond à la valeur d'une marchandise rendue ou d'une prestation non fournie ; il permet un achat ultérieur. Si le vendeur est dans son tort, le consommateur n'est pas obligé de l'accepter.

Références : Code de la consommation, art. L. 214-1 ; Code civil, art. 1590.

4.7 Que faire si le client n'est pas satisfait de sa chambre ?

Si la chambre est **conforme** au descriptif, l'hôtelier n'a pas d'obligation de proposer une solution. Si le client refuse la chambre et quitte l'hôtel, il perd ses arrhes et l'hôtelier peut réclamer des dommages et intérêts.

Si la chambre n'est **pas conforme** au descriptif, le client peut exiger une autre chambre ou, s'il doit changer d'hôtel, le remboursement du double des arrhes. En cas de refus, il peut engager la responsabilité contractuelle de l'hôtelier devant les juridictions civiles (art. 1217 et suivants du code civil, qui remplacent les anciens articles 1146 et suivants) ou signaler une **pratique commerciale trompeuse** à la DGCCRF (descriptif ou photos abusifs).

4.8 L'hôtelier peut-il… ?

- **… refuser des enfants ?** Non : un refus fondé sur la situation de famille, l'origine ou tout autre critère prohibé constitue une discrimination (art. 225-1 à 225-4 du code pénal). L'hôtelier peut facturer un lit supplémentaire.
- **… refuser les animaux de compagnie ?** Oui, il peut le décider et l'indiquer dans ses CGV. **Exception : les chiens guides et d'assistance** qui accompagnent une personne handicapée ne peuvent pas être refusés.
- **… refuser une troisième personne dans une chambre ?** Oui, mais il peut aussi l'accepter en facturant un lit supplémentaire, dont le prix doit être affiché.

5 – La responsabilité de l'hôtelier en tant que dépositaire

5.1 En cas de vol

L'hôtelier est **présumé responsable** des vols ou dommages commis par son personnel ou par des tiers allant et venant dans l'hôtel, sans que le client ait à prouver une faute :

- **Objets déposés entre ses mains** (réception, coffre) ou qu'il a refusé de recevoir sans motif légitime : responsabilité **illimitée** (art. 1953 du code civil).
- **Effets conservés par le client dans l'hôtel** : responsabilité limitée à **100 fois le prix de location de la chambre par jour** (art. 1953).
- **Objets laissés dans un véhicule** stationné sur un lieu dont l'hôtel a la jouissance privative : limitée à **50 fois** ce prix (art. 1954).
- Le client peut obtenir une indemnisation intégrale s'il prouve une **faute de l'hôtelier ou de ses employés** (par exemple, porte de chambre ne fermant pas). Il doit toujours prouver la réalité du vol et la valeur des objets.

Les **pancartes** dégageant la responsabilité de l'hôtelier en cas de vol hors coffre n'ont aucune valeur juridique. En pratique, les assureurs exigent un dépôt de plainte et des justificatifs de valeur.

5.2 En cas d'incendie, de fuite d'eau, etc.

La responsabilité s'étend aux objets endommagés. L'hôtelier peut s'exonérer en cas de **force majeure** (foudre, par exemple) ou de **faute du client** (cigarette à l'origine de l'incendie). En cas de dommage corporel lié à une faute ou une négligence de l'exploitant, le client peut demander une indemnisation.

5.3 Le cas des restaurateurs

Les restaurateurs ne relèvent pas du régime spécial des hôteliers : leur responsabilité repose sur les règles du dépôt volontaire (art. 1927 et 1928 du code civil).

- **Vestiaire gardé avec contremarque** : responsabilité automatique et illimitée si le restaurateur ne peut restituer l'objet.
- **Vestiaire non gardé** : le client doit prouver la faute. La jurisprudence la retient souvent lorsque le vestiaire n'est pas visible de la table, se trouve près d'une sortie ou des toilettes, ou lorsque le personnel a pris d'office les vêtements. Une clause limitative n'est valable que si elle est affichée visiblement près du vestiaire et mentionnée en gras sur les cartes et menus.
- **Parking du restaurant** : la responsabilité est facilement retenue en l'absence d'affichage d'une clause limitative à l'entrée.
- **Voiturier** : le client peut engager la responsabilité du voiturier (art. 1928) et celle de l'exploitant, en tant que commettant de son préposé (art. 1242 al. 5 du code civil, ancien art. 1384 al. 5).

6– Les obligations en matière d'accessibilité

6.1 L'accueil des personnes handicapées

Le handicap recouvre des situations très diverses. On pense bien sûr aux personnes à mobilité réduite qui ont des difficultés pour se déplacer. Mais il faut aussi considérer les personnes qui ont un handicap visuel ou auditif, et les personnes qui ont un handicap mental, psychique ou cognitif.

En France, près de 23 millions de personnes déclarent un « handicap ou une gêne dans la vie quotidienne ». Ainsi, près de 35% de français se trouvent en situation de handicap et 15% de la population présente un handicap durable et permanent (INSEE, 2011).

Près de 80 % des situations de handicap sont invisibles.

Beaucoup d'autres personnes peuvent, à un moment de leur vie, être confrontées à une situation de handicap, par exemple :

- Les femmes enceintes,
- Les personnes avec poussette,
- Les personnes âgées,
- Les personnes de grande ou de petite taille, ou de forte corpulence,
- Les personnes chargées ou encombrées,
- Etc.

Tout ERP doit être accessible aux personnes handicapées, quel que soit le handicap (loi du 11 février 2005 ; code de la construction et de l'habitation). Les règles applicables aux ERP existants ont été précisées par l'ordonnance du 26 septembre 2014 et ses textes d'application, qui remplacent les références anciennes (décrets de 1994 et 2006, arrêté du 22 mars 2007).

- **Échéance initiale** : les ERP existants devaient être accessibles au **31 décembre 2014**.
- **Agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP)** : les établissements non conformes pouvaient déposer un Ad'AP pour réaliser les travaux dans un calendrier encadré. Les Ad'AP de 9 ans déposés en 2015 sont **arrivés à échéance en septembre 2024** : il n'existe plus de délai supplémentaire.
- **Attestation d'accessibilité** : l'ERP conforme adresse une attestation à l'administration ; l'ERP qui était sous Ad'AP produit une attestation d'achèvement des travaux.
- **Constructions et travaux neufs** : l'accessibilité est contrôlée dès le permis de construire ou l'autorisation de travaux.
- Les contrôles de l'État se poursuivent (vérification des attestations et de l'avancement des Ad'AP échus).

6.2 Le registre public d'accessibilité

Depuis le **30 septembre 2017**, tout ERP, hôtels compris, doit tenir un **registre public d'accessibilité**, consultable au principal point d'accueil, sur support papier ou numérique. Il présente les prestations offertes et le niveau d'accessibilité de l'établissement, et comprend selon le cas : l'attestation d'accessibilité, le calendrier de l'Ad'AP et l'attestation d'achèvement, les dérogations obtenues, les

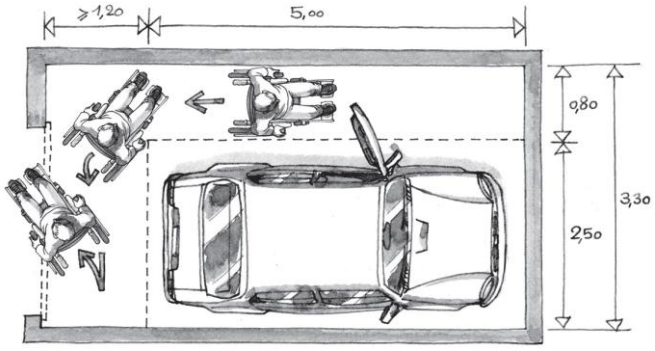
éléments relatifs à la formation du personnel et à la maintenance des équipements. Le personnel d'accueil doit pouvoir renseigner les clients sur l'accessibilité.

Références : Code de la construction et de l'habitation, art. L. 164-1 et suivants, L. 165-1 et R. 165-1 et suivants (numérotation actuelle) ; ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 ; décret n° 2017-431 (registre public d'accessibilité) ; ecologie.gouv.fr.

Le principe de l'accessibilité à tout pour tous

L'accessibilité est le fait de permettre à toute personne d'utiliser un lieu. Cela signifie que l'on peut percevoir, accéder, se déplacer dans le lieu, interagir avec des personnes et des objets, participer à la vie, satisfaire des besoins élémentaires et se sentir en sécurité dans ce lieu.
Ainsi, un établissement accessible contribue au confort de tous, pas seulement à celui des personnes handicapées.
La loi du 11 février 2005 exprime le principe du « tout accessible pour tous ». La loi précise que les logements et les établissements recevant du public doivent être accessibles à tous, et notamment aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap.

6.3 Les obligations administratives



Le stationnement :

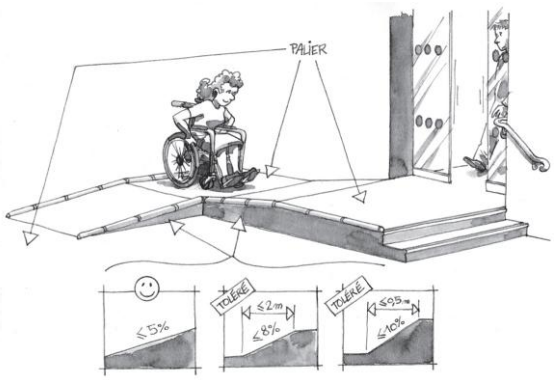
Les ERP possédant un parc de stationnement doivent avoir des places adaptées aux personnes handicapées.

Les places adaptées destinées à l'usage du public doivent représenter au minimum 2% du nombre total de places. Les places adaptées sont localisées à proximité de l'entrée du bâtiment.
Chaque place est signalée par un marquage au sol et une signalisation verticale, utilisant de préférence le symbole international.
Une place adaptée doit être horizontale.
La largeur minimale des places adaptées doit être de 3,30 m.
Une personne en fauteuil roulant doit pouvoir descendre du véhicule et atteindre le cheminement vers l'entrée du bâtiment sans difficulté. Il ne doit pas y avoir d'écart de niveau supérieur à 2 cm entre la place de stationnement et le cheminement.

Les circulations extérieures :

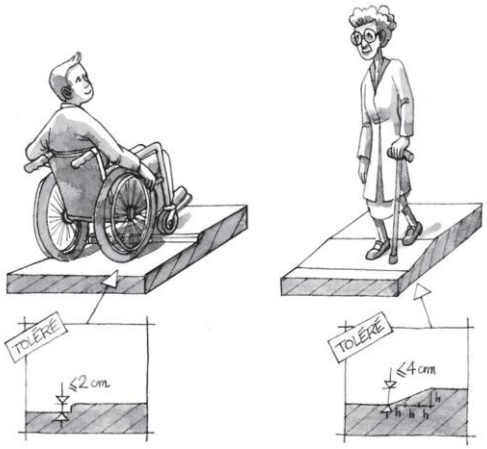
Les obligations sur les cheminements extérieurs s'imposent lorsque l'ERP dispose d'un terrain privé distinct du domaine public.
Les cheminements extérieurs doivent être signalés, et comporter un revêtement présentant un contraste visuel et tactile par rapport à son environnement. À défaut, il doit comporter un dispositif de guidage pour les personnes malvoyantes (exemple : bordure, muret, etc.)
Le revêtement d'un cheminement ne doit pas être en matériaux meubles, glissants, ou réfléchissants.

Des paliers de repos doivent être aménagés en bas et en haut d'une pente.
Un cheminement doit être libre de tout obstacle situé à une hauteur de moins de 2,20 m. Au sol ou sur le côté, les obstacles de plus de 15 cm doivent être contrastés par rapport à leur environnement, et comporter un rappel tactile ou un prolongement au sol.
Dans le bâti existant, dès lors qu'une entrée principale ne peut pas être rendue accessible selon les dispositions prévues à l'article 4, l'accessibilité d'une entrée dissociée peut être envisagée.



Cette entrée est signalée et ouverte à tous en permanence pendant les heures d'ouverture.

L'accès au bâtiment :
Un faible écart de niveau peut être traité par un ressaut dont la hauteur est ≤ 2 cm. Une hauteur de 4 cm est tolérée si le ressaut comporte sur toute sa hauteur une pente ne dépassant pas 33 % (chanfrein).
Si des fentes sont inévitables, elles ne doivent pas dépasser 2 cm de large. Elles doivent, si possible, être perpendiculaires au cheminement.
Si un écart de niveau est inévitable, on peut installer une rampe (uniquement dans les ERP situés dans un cadre bâti existant).
Cette rampe est, par ordre de préférence :

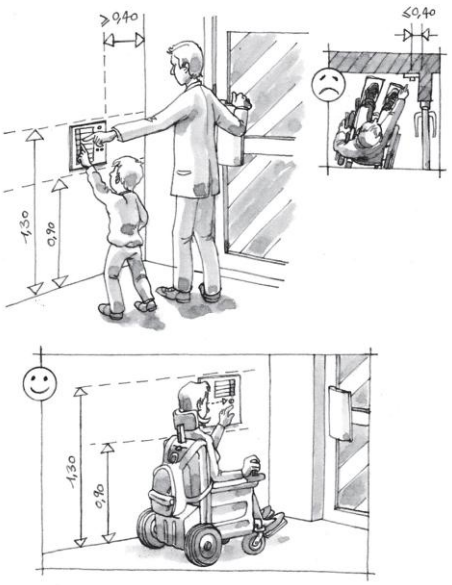


- une rampe permanente, intégrée à l'intérieur de l'établissement ou construite sur le cheminement extérieur de l'établissement ;
- une rampe inclinée permanente ou posée avec emprise sur le domaine public. L'espace d'emprise permet alors les manœuvres d'accès d'une personne en fauteuil roulant ;
- une rampe amovible, qui peut être automatique ou manuelle.

Une rampe amovible est stable et assortie d'un dispositif permettant à la personne handicapée de signaler sa présence au personnel de l'établissement, tel qu'une sonnette.
Ce dispositif de signalement répond aux critères suivants :
- être situé à proximité de la porte d'entrée ;
- être facilement repérable ;
- être visuellement contrasté vis-à-vis de son support ;
- être situé au droit d'une signalisation visuelle, tel qu'un panneau, pour expliciter sa signification ;
- comporter un système indiquant son bon état de fonctionnement, dans le cas d'une rampe amovible automatique ;
- être situé à une hauteur comprise entre 0,90 m et 1,30 m, mesurés depuis l'espace d'emprise de la rampe et à plus de 0,40 m d'un angle rentrant de parois ou de tout autre obstacle à l'approche d'un fauteuil roulant.
L'usager est informé de la prise en compte de son appel.
Les employés de l'établissement sont formés à la manipulation et au déploiement de la rampe amovible.

L’entrée du bâtiment :

L’entrée du bâtiment doit être facilement repérable. Des entrées facilement repérables, fondamentales pour les malvoyants et les personnes déficientes mentales, profitent également à l’ensemble des usagers.



La porte d’entrée doit avoir une largeur :

Dimensions	ERP neuf	ERP cadre bâti existant
Largeur de porte	0,90 m	0,80 m
Passage utile	0,83 m	0,77 m

Si l’entrée dispose d’un interphone, d’une sonnette, etc. le dispositif doit :

- être situé à plus de 0,40 m d’un angle rentrant de parois ou de tout autre obstacle à l’approche d’un fauteuil roulant ;
- être situé à une hauteur comprise entre 0,90 m et 1,30 m.

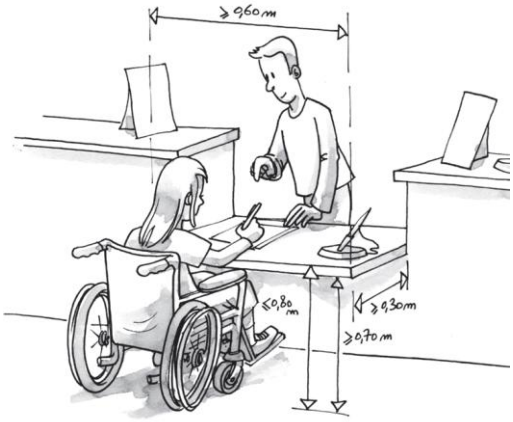
Dans ce cas, un espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour de 1,50 m de diamètre doit être prévu.

Les portes vitrées doivent comporter des éléments contrastés afin d’être facilement repérées par des personnes malvoyantes des deux côtés de la porte vitrée.

La porte d’entrée doit disposer d’espaces de manœuvre de portes de chaque côté.

L'accueil

L'accueil revêt une importance particulière en matière d'accessibilité. Au-delà des aménagements prévus par la loi, le personnel doit être préparé à communiquer avec des personnes handicapées.



Points de vigilance

L'accueil doit être signalé ou facilement repérable.
L'accueil doit disposer d'un éclairage renforcé (200 lux).
Les meubles d'accueil doivent être utilisables par une personne en position « debout » comme en position « assis » et permettre la communication visuelle entre les usagers et le personnel.
Lorsque des usages tels que lire, écrire, utiliser un clavier sont requis, une partie au moins de l'équipement doit présenter les caractéristiques suivantes :

Hauteur de l'équipement	Entre 0,70 et 0,80
Vide en partie inférieure permettant le passage des pieds et des genoux	Largeur ≥ 0,60 m Profondeur ≥ 0,30 m

Il est recommandé de placer un espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour devant l'accueil.

Bonnes pratiques

Positionnez des chaises dans les lieux où les clients sont amenés à attendre.
Ayez sous la main un bloc-notes et un stylo afin de pouvoir facilement communiquer avec une personne mal entendante.
Il est recommandé d'équiper l'accueil d'un système de boucles magnétiques* pour les personnes mal entendantes.
Pour le confort de tous, les prises électriques peuvent être situées entre 0,70 et 0,90 m de hauteur.

Circulations intérieures

En général, les circulations intérieures obéissent aux mêmes règles que les circulations extérieures

Dimensions	ERP neuf	Tolérane ponctuelle ERP neuf	ERP Situé dans un cadre bâti existant	Ponctuellement dans un ERP situé dans un cadre bâti existant
	≥ 1,40	≥ 1,20	≥ 1,20	≥ 0,90
	≥ 2,20 m		≥ 2,20 m	

Points de vigilance

Les revêtements ne doivent pas être glissants ou réfléchissants.
L'éclairage, de 100 lux minimum, ne doit laisser aucune zone d'ombre.
Les obstacles inévitables, saillant de plus de 15 cm, doivent être contrastés, et doivent comporter un rappel tactile ou un prolongement au sol.

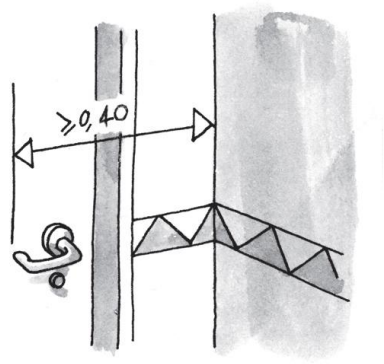
Les tapis de sol ne doivent pas créer d'obstacle de plus de 2 cm afin de ne pas gêner la progression d'un fauteuil roulant ou d'une personne ayant des difficultés à se déplacer.
Devant chaque équipement accessible au public (fontaine à eau, machine à café, etc.) un espace d'usage de 0,80 m sur 1,30 m doit être prévu.
Les équipements, éléments de mobiliers, accessoires, dispositifs de commande doivent être situés de préférence à une hauteur comprise entre 0,90 et 1 m afin de pouvoir être utilisés en position debout comme assis.
Les équipements utilisés pour lire, écrire, utiliser un clavier doivent comporter les caractéristiques suivantes :

Hauteur de l'équipement	Entre 0,70 et 0,80
Vide en partie inférieur permettant le passage des pieds et des genoux	Largeur ≥ 0,60 m Profondeur ≥ 0,90 m

Les portes :

Les portes et sas situés sur les cheminements doivent pouvoir être utilisés de manière autonome par les personnes handicapées, notamment celles circulant en fauteuil roulant.
Les portes automatiques doivent pouvoir être utilisées en sécurité.

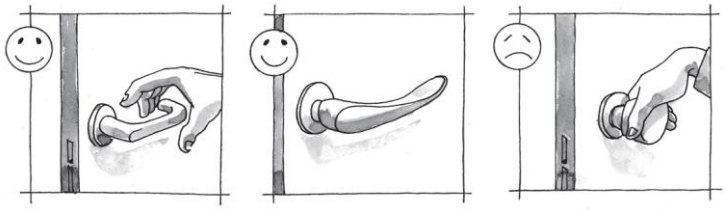
Dimensions des portes	ERP neufs	ERP situés dans un cadre bâti existant
Largeur de porte	0,90	0,80
Passage utile	0,83	0,77



L'extrémité de la poignée de porte doit être à plus de 0,40 m d'un angle de mur pour pouvoir être utilisée par une personne en fauteuil roulant.

Faites le test

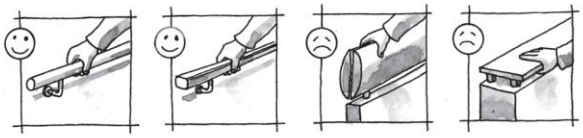
Les poignées de portes doivent être facilement manoeuvrables sans effort. Posez votre main de tout son poids sur une poignée de porte. Elle doit pouvoir s'abaisser en gardant la main à plat, sans forcer.
De part et d'autre d'une porte accessible, il faut prévoir un espace de manoeuvre de porte dont la taille et la position dépendent du sens de déplacement et de la position de la poignée de porte : 1,70 m lorsqu'il faut pousser la porte, 2,20 m lorsqu'il faut tirer la porte.



Les escaliers :

L'accès aux niveaux supérieurs et inférieurs accessibles au public doit se faire par un escalier et éventuellement un ascenseur.

Les escaliers doivent pouvoir être utilisés par des personnes handicapées même si une aide appropriée est nécessaire.

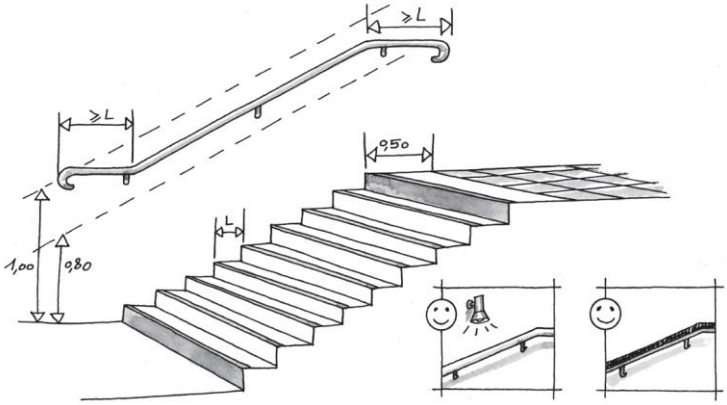


Points de vigilance

Les escaliers doivent être indiqués par une signalisation adaptée.

En haut de l'escalier, un revêtement de sol doit permettre l'éveil de vigilance à une distance de 0,5 m grâce à un contraste visuel et tactile.

Les nez de marches doivent être de couleur contrastée par rapport au revêtement de la marche, non glissants et ne pas présenter de débord par rapport à la contremarche.



L'escalier doit comporter une main courante de chaque côté. Les mains courantes doivent se prolonger horizontalement d'une longueur de marche au-delà de la première et de la dernière marche sans créer d'obstacle aux circulations horizontales.

Il est recommandé de placer un retour de main courante afin d'éviter à une personne malvoyante de heurter l'extrémité de la main courante. Il est également recommandé de placer une bande d'éveil de vigilance en bas de l'escalier.

Les mains courantes doivent être continues, rigides, facilement préhensibles et être différenciées de la paroi grâce à un éclairage ou une couleur contrastée.

Les ascenseurs

En plus des escaliers, un ascenseur est obligatoire :

- si l'établissement accueille plus de 50 personnes aux étages supérieurs ou inférieurs ;
- ou si, quel que soit l'effectif du public, certaines des prestations ne peuvent pas être offertes au rez-de-chaussée.

Un appareil élévateur peut remplacer un ascenseur dans le cadre d'une dérogation (uniquement dans les ERP existants).

Dans ce cas l'appareil élévateur doit être d'usage permanent et respecter les réglementations en vigueur.

Règles spécifiques aux ERP situés dans un cadre bâti existants

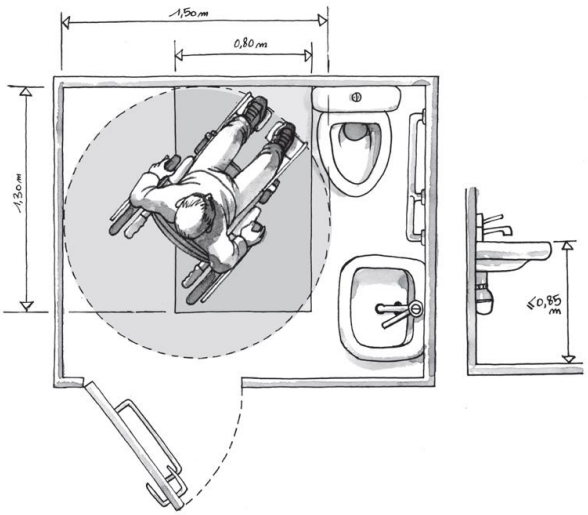
Le seuil de 50 personnes est porté à 100 personnes pour les ERP situés dans un cadre bâti existants de 5e catégorie.

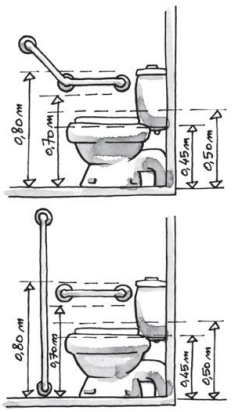
Les établissements hôteliers n'ont pas l'obligation de posséder un ascenseur s'ils remplissent les trois conditions suivantes :

- ils sont classés sans étoile, une étoile ou deux étoiles ou offrent des prestations équivalentes,
- ils ne comportant pas plus de trois étages,
- ils possèdent des chambres adaptées aux personnes handicapées au rez-de-chaussée en nombre suffisant.

Les sanitaires :

Lorsque des sanitaires accessibles au public sont prévus, l'un d'entre eux au moins doit être adapté aux personnes handicapées. Lorsqu'il existe des cabinets d'aisances séparés pour chaque sexe, un cabinet d'aisances accessible séparé doit être aménagé pour chaque sexe.
Les lavabos et les divers aménagements tels que les miroirs, distributeur de savon, sèche-mains doivent être accessibles.





Points de vigilance
Un cabinet d'aisances adapté doit comporter :

- un dispositif permettant de fermer la porte derrière soi ;
- en dehors du débattement de porte, un espace d'usage accessible à une personne en fauteuil roulant (0,80 m sur 1,30 m), situé latéralement par rapport à la cuvette ;
- un espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour (rond d'un diamètre de 1,50 m), situé à l'intérieur du cabinet ou, à défaut, en extérieur devant la porte ;
- un lave-mains dont le plan supérieur est à 0,85 m maximum ;
- la surface d'assise de la cuvette doit être à une hauteur comprise entre 0,45 et 0,50 m abattant compris ;
- une barre d'appui située entre 0,70 et 0,80 m à côté de la cuvette et permettant à une personne en fauteuil roulant de s'appuyer de tout son poids pour le transfert entre le fauteuil et la cuvette.
- un lavabo accessible devant présenter un vide en partie inférieure d'au moins 0,30 m de profondeur, 0,60 m de largeur et 0,70 m de hauteur permettant le passage des pieds et des genoux d'une personne en fauteuil roulant. Le lavabo doit être utilisable en position assis.

Il est recommandé de positionner la cuvette de manière à ce que l'axe de la lunette soit :
l à une distance comprise entre 0,35 et 0,40 m de la paroi où est fixée la barre d'appui ;
l à une distance comprise entre 0,40 et 0,50 m du mur où est adossée la cuvette.

Lorsqu'un sas précède l'accès à un sanitaire adapté, ce sas devra présenter une largeur minimale de 1,40 m (largeur d'une circulation en ERP) et respecter les espaces de manoeuvre de portes.
Les portes de sanitaires doivent avoir une largeur minimale de 0,90 m avec un passage utile de 0,83 m (0,80 m de large et 0,77 m de passage utile dans le bâti existant).

Règles spécifiques aux ERP situé dans un cadre bâti existant
Lorsque les sanitaires sont séparés en fonction des sexes, il n'y a pas l'obligation d'aménager un cabinet d'aisance pour chaque sexe.

Lorsque des contraintes techniques empêchent l'espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour d'être situé à l'intérieur du cabinet d'aisance, il peut être placé à l'extérieur proche de la porte du cabinet d'aisance.



Bonnes pratiques

Le sèche–mains et le porte savon peuvent être situés à 1 m de hauteur afin d'être accessible au plus grand nombre.
Le sèche-mains doit être situé près du lavabo afin que les personnes en fauteuil roulant n'aient pas besoin de se déplacer et de toucher les roues avec les mains mouillées.
Installer une commande de lavabo à infrarouge.
Installer une patère à 1 m de hauteur afin de pouvoir accrocher vêtements et sacs.
En plus de la barre d'appui fixe placée sur le mur à côté de la cuvette, il est recommandé d'installer une barre d'appui amovible, de l'autre côté de la cuvette. Elle sert à mieux se positionner sur la cuvette.

Éclairage


Points de vigilance

Les parties du cheminement qui peuvent être source de perte d'équilibre pour les personnes handicapées, les dispositifs d'accès et les informations fournies par la signalétique font l'objet d'une qualité d'éclairage renforcée.
Si l'éclairage est commandé par une minuterie, l'extinction doit être progressive.
Un usager, quelle que soit sa taille, qui emprunte un cheminement ou qui se trouve dans un local équipé d'un système d'éclairage fonctionnant par détection de présence ne doit pas risquer de se trouver dans l'obscurité.
La mise en œuvre des points lumineux doit éviter tout effet d'éblouissement direct des usagers en position debout comme assis ou de reflet sur la signalétique.
Valeurs d'éclairement*

Lieu	Valeurs minimales d'éclairement (lux)
Cheminement extérieur	20
Circulations piétonnes des parcs de stationnement	50
Escaliers	150
Parcs de stationnement	20
Accueil	200
Circulations intérieures horizontales	100

Signalétique

Les principales informations fournies par la signalétique peuvent être : les lieux de stationnement et les places de stationnement adaptées, l'entrée (ou les entrées) du bâtiment, le fonctionnement du dispositif d'accès au bâtiment, les horaires d'ouverture, etc. Les informations doivent être regroupées.

Faites le test

L'information doit être visible en position debout ou assise. Les supports d'informations situés à moins de 2,20 m de haut doivent permettre à une personne mal voyante de s'approcher à moins de 1 m.
Les informations doivent être fortement contrastées par rapport au support (exemple : lettres noires sur support blanc).
La signalisation doit recourir autant que possible à des icônes ou à des pictogrammes.
Lorsqu'ils existent, le recours aux pictogrammes normalisés s'impose.

La salle de petit déjeuner ou de restaurant

Les personnes circulant en fauteuil roulant doivent pouvoir accéder à une place assise et consommer ou assister aux activités de l'établissement sans quitter leur fauteuil.
Le nombre de places assisses accessibles en fauteuil doit être d'au moins :

- 2 jusqu'à un effectif du public de 50,
- 1 supplémentaire par tranche d'effectif de 50 lorsque l'effectif dépasse 50.

Chaque place accessible doit correspondre à un espace d'usage de 0,80 sur 1,30 m.
Les cheminements d'accès aux places doivent respecter les règles sur les circulations horizontales (en règle générale, la largeur doit être de 1,40 m).

Bonnes pratiques
Prévoir, dans la mesure du possible une place pour un accompagnant valide à côté de chaque place réservée à un fauteuil roulant.

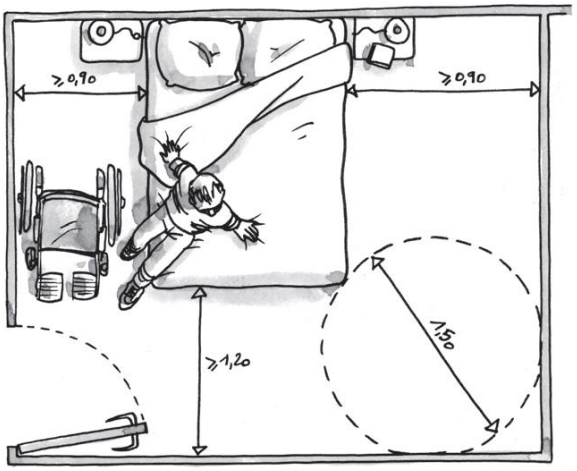
La chambre d'hôtel

Généralités
Les établissements disposant de locaux d'hébergement doivent avoir des chambres accessibles aux personnes handicapées. Lorsque la chambre adaptée comprend une salle d'eau et des cabinets d'aisances, ceux-ci doivent être accessibles.

Nombre total de chambres	Nombre minimal de chambres accessibles
Jusqu'à 20 chambres	1
Entre 20 et 50 chambres	2
Plus de 50 chambres	2 plus 1 par tranche ou fraction de 50 chambres supplémentaires

Dans le cadre bâti existant, si l'établissement comprend moins de 10 chambres dont aucune n'est située en rez-de-chaussée ou en étage desservi par ascenseur, il n'y a pas d'obligation d'aménager une chambre accessible.

Les chambres adaptées sont réparties entre les différents niveaux accessibles par ascenseur.
Les chambres accessibles doivent comporter :



- un espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour d'au moins 1,50 m de diamètre ;
- un espace d'au moins 0,90 m sur les grands côtés du lit et un espace d'au moins 1,20 m sur un petit côté du lit ou ;
- un espace d'au moins 1,20 m sur les grands côtés du lit et un espace d'au moins
- 0,90 m sur un petit côté du lit.
- une prise de courant au moins doit être située à proximité d'un lit et, pour les établissements disposant d'un réseau de téléphonie interne, une prise téléphone doit être reliée à ce réseau.
- le numéro de chaque chambre figure en relief sur la porte.

Bonnes pratiques

Des prises électriques placées à une hauteur de 0,70 m sont très appréciées. Les boutons de commandes d'éclairage doivent être placés entre 0,90 et 1 m pour répondre aux besoins du plus grand nombre.

La salle de bains

Une salle d'eau accessible comprend :

- une douche accessible équipée d'une barre d'appui ;
- un espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour de 1,50 m de diamètre en dehors du débattement de la porte.

Si un cabinet d'aisances est intégré à une salle d'eau, alors en plus des éléments ci-dessus, le cabinet doit comporter un espace d'usage de 0,80 sur 1,30 m à côté de la cuvette et une barre d'appui sur le mur à côté de la cuvette à une hauteur comprise entre 0,70 m et 0,80 m pour permettre le transfert du fauteuil roulant vers la cuvette et inversement.

Les douches aménagées doivent comporter en dehors du débattement de porte éventuel :

- un siphon de sol (« douche à l'italienne ») ;
- un équipement permettant de s'asseoir et de disposer d'un appui en position « debout » ;
- un espace d'usage situé latéralement par rapport à cet équipement ;
- des équipements accessibles en position «assis», notamment des patères, robinetterie,
- sèche-cheveux, miroirs en face de l'assise, dispositif de fermeture des portes (entre 0,90 et 1 m de hauteur).

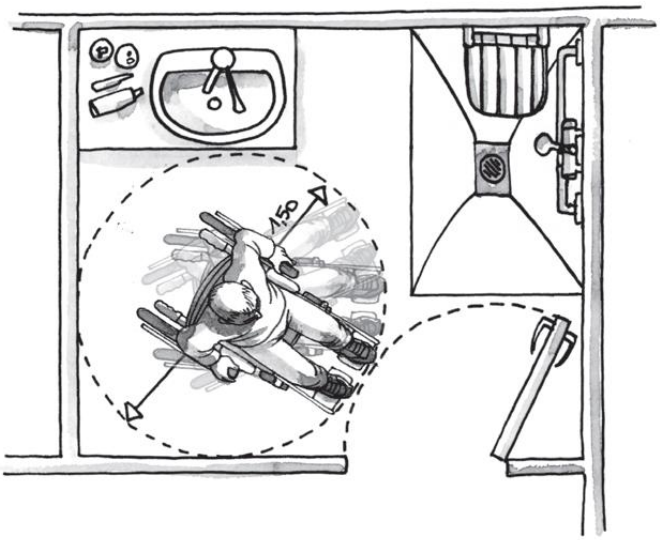
▪

Bonnes pratiques

Poser une patère à une hauteur de 1 m pour accrocher des vêtements ou des serviettes.

Le sèche-mains et le porte savon doivent être à une hauteur de 1 m pour le confort du plus grand nombre. Le sèche-mains doit être proche du lavabo.

Installer un lavabo à commande infrarouge.





7 – La sécurité des personnes

L'hôtel est un ERP de **type O**, classé en catégories de 1 (grands établissements) à 5 (petits établissements) selon la capacité d'accueil. Il relève du règlement de sécurité contre l'incendie et la panique dans les ERP (dispositions générales et dispositions particulières au type O).

- **Commission de sécurité** : visite périodique ; le procès-verbal et les dates de passage font l'objet d'un avis de contrôle affiché près de l'entrée principale.
- **Registre de sécurité** : il consigne les vérifications, travaux, exercices et formations ; il doit être tenu à jour et présenté aux contrôleurs.
- **Consignes et plans** : consignes de sécurité dans chaque chambre, plans d'évacuation par étage, signalisation des issues de secours, numéros d'urgence à proximité des téléphones.
- **Formation du personnel** : le personnel doit savoir utiliser les moyens de secours et appliquer les consignes d'évacuation.
- **Eau** : la surveillance sanitaire de l'eau chaude sanitaire (risque légionelles) et des piscines relève de l'exploitant (à documenter dans un carnet sanitaire).

Ce chapitre est volontairement synthétique : se référer au règlement de sécurité complet et à la commission de sécurité de la commune.

8 – Les obligations en matière de tranquillité publique

8.1 Nuisances sonores

Musique amplifiée (protection du public). Les lieux ouverts au public qui diffusent des sons amplifiés ne doivent à aucun moment ni en aucun endroit accessible au public dépasser **102 dB(A) et 118 dB(C), mesurés sur 15 minutes** (décret n° 2017-1244 du 7 août 2017, applicable depuis le 1er octobre 2018, qui a remplacé l'ancien seuil de 105 dB). Les seuils sont abaissés à 94 dB(A) et 104 dB(C) pour les activités destinées aux enfants jusqu'à 6 ans. Les établissements de plus de 300 personnes doivent enregistrer en continu les niveaux sonores, afficher les niveaux et conserver les enregistrements 6 mois. Des limiteurs de niveau sonore sont couramment utilisés pour respecter ces seuils.

Voisinage. Les bruits de l'établissement ne doivent pas, par leur durée, leur répétition ou leur intensité, porter atteinte à la tranquillité du voisinage. Le critère est l'**émergence** (écart entre le bruit avec et sans l'activité), non un plafond fixe en décibels : de l'ordre de 5 dB(A) le jour et 3 dB(A) la nuit pour les bruits de voisinage (à vérifier selon la nature de l'activité). Le décret du 18 avril 1995 a été abrogé et intégré au code de la santé publique (art. R. 1336-4 et suivants). L'autorité à contacter est désormais la mairie, l'agence régionale de santé (ARS) ou la préfecture, les DDASS n'existant plus.

8.2 Diffusion de musique ou d'images

La diffusion de musique (vivante ou enregistrée) ou d'images (télévision, lecteurs) dans les parties ouvertes au public et **dans les chambres** impose le paiement de redevances : **droits d'auteur (SACEM)** et, pour la musique enregistrée, **rémunération équitable (SPRE)** au titre des droits des artistes-interprètes et des producteurs.

8.3 Interdiction de fumer

Principe : il est interdit de fumer dans les **lieux fermés et couverts** accueillant du public (code de la santé publique, art. L. 3512-8 et R. 3512-2 à R. 3512-9 ; décret n° 2006-1386 du 15 décembre 2006, codifié). Une **signalisation** (avec message sanitaire) est obligatoire à l'entrée et à l'intérieur.

- **Terrasses** : les terrasses ouvertes de cafés et restaurants restent possibles pour les fumeurs ; une terrasse **fermée et couverte** est assimilée à un lieu fermé (interdiction).
- **Nouveaux espaces sans tabac (depuis le 1er juillet 2025)** : le décret n° 2025-582 du 27 juin 2025 interdit de fumer dans de nouveaux lieux extérieurs (parcs et jardins publics, plages, abords d'écoles, abribus, etc.). Les terrasses de cafés et restaurants n'en font pas partie, mais un arrêté municipal peut être plus strict.
- **Chambres** : en principe, l'exploitant peut décider qu'une chambre soit fumeur ou non-fumeur, à indiquer clairement dans les CGV et au moment de la réservation (à vérifier selon votre règlement intérieur).
- **Fumoirs** : espace fermé avec ventilation conforme ; surface limitée (35 m² maximum et une fraction de la surface de l'établissement) ; **aucun service** dans le fumoir ; accès **interdit aux mineurs de moins de 16 ans** ; personnel non autorisé à y entrer avant départ du dernier fumeur et renouvellement de l'air (1 heure minimum).

8.4 Revente de tabac

La revente de tabac aux clients est soumise à un régime douanier spécifique (revente aux seuls clients de l'établissement, approvisionnement chez un buraliste, cahier de revente, déclaration d'engagement). Ce point n'a pas été reconfirmé lors de cette mise à jour : **à vérifier auprès de la douane** avant toute mise en pratique.

8.5 Débit de boissons

Si l'hôtel dispose d'un bar ou d'un restaurant avec alcool, l'exploitant doit détenir la **licence** correspondante, avoir suivi la **formation obligatoire** donnant droit au permis d'exploitation (à renouveler périodiquement) et respecter les règles de protection des mineurs, dont l'affichage correspondant. Le panonceau de la licence est affiché à l'extérieur.

9 – Les affichages obligatoires

La DGCCRF rappelle régulièrement les règles d'affichage à respecter. Rappel général : un seul affichage manquant peut donner lieu à une sanction.

À l'extérieur de l'hôtel

- Panonceau de classement Atout France (si l'hôtel est classé).
- Panonceau de la licence de débit de boissons (si l'hôtel en dispose).
- Prix de la nuitée (voir chapitre 7), visible et lisible de l'extérieur, à proximité de l'entrée principale du public.

À l'entrée de l'établissement

- Interdiction de fumer (signalisation avec message sanitaire).

- Autocollants des moyens de paiement acceptés.
- Numéro d'appel des sapeurs-pompiers, à proximité des postes téléphoniques reliés au réseau.
- Avis de contrôle (sécurité) près de l'entrée principale, portant les dates de passage de la commission de sécurité.
- Consignes de sécurité et plan de l'établissement.
- Le cas échéant : « Bureau de change » et tableau de change.

À la réception et à la caisse

- Tableau d'affichage des prix des chambres, du petit-déjeuner, de la demi-pension et de la pension (si ces prestations sont proposées).
- Heures d'arrivée et de départ, avec les suppléments éventuels en cas de départ tardif.
- Montant de la **taxe de séjour** (mentionné près du prix, sans être inclus dans le prix TTC).
- Prix des prestations téléphoniques, si le service existe.
- **Médiateur de la consommation** : coordonnées visibles (aussi sur le site et dans les CGV).
- **Registre public d'accessibilité** : consultable à l'accueil.

À chaque étage

- Plan d'orientation simplifié près de l'accès aux escaliers.
- Fléchage des dégagements vers les sorties.
- Signalisation des sorties de secours.

Dans chaque chambre

- Prix des prestations fournies accessoirement à la nuitée ou au séjour.
- Consignes de sécurité (en français et dans deux langues étrangères) et plan sommaire de repérage de la chambre par rapport aux dégagements.
- Prix des prestations téléphoniques près de l'appareil, si le service existe.

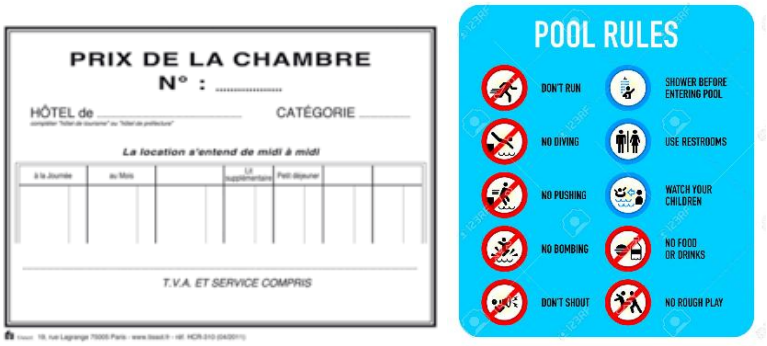
En cas de piscine

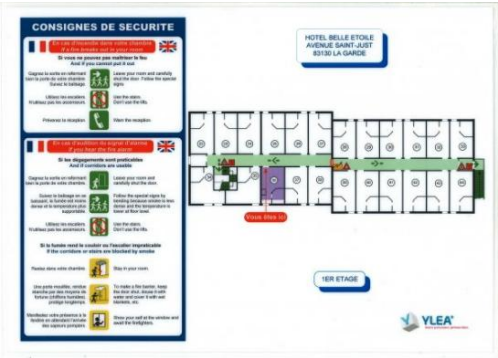
- Règlement intérieur de la piscine.
- Résultats des contrôles sanitaires.
- Mention que l'accès est réservé à la clientèle hébergée.

Salle à manger et bar

Affichage obligatoire des boissons et denrées proposées à la vente, avec leurs prix. Pour la restauration, les informations sur les **allergènes** et l'**origine des viandes** sont également obligatoires (à détailler dans le module restauration).

Jeux vidéo : avertissement sur chaque machine et affiche dans la salle prévenant des risques d'épilepsie, en caractères d'au moins 1 cm de hauteur (décret n° 96-360 du 23 avril 1996).





7 – L'affichage des tarifs et des prix

Les prix des hôtels sont libres. L'affichage est encadré par l'**arrêté du 18 décembre 2015** relatif à la publicité des prix des hébergements touristiques marchands, complété par l'arrêté du 3 décembre 1987 sur l'information du consommateur sur les prix. **Les prix s'entendent taxes et services compris** et l'affichage doit comporter cette mention. Les taxes payées en sus par le client (taxe de séjour) ne sont pas incluses dans le prix TTC mais doivent être mentionnées à proximité du prix.

À l'extérieur, à proximité de l'entrée principale du public, et **au lieu de réception** de la clientèle :

- prix de la prochaine nuitée en chambre double, ou prix maximum pratiqué pour une nuitée en chambre double sur une période incluant la prochaine nuitée (à défaut, prix de la prestation d'hébergement la plus pratiquée, avec sa durée) ;
- petit-déjeuner servi ou non, et inclus ou non dans le prix de la nuitée ;
- connexion internet accessible ou non depuis les chambres, et incluse ou non dans le prix ;
- à l'extérieur : comment accéder à l'information sur les prix des autres prestations ; à la réception : prix de l'ensemble des autres prestations commercialisées ;
- à la réception : heures d'arrivée et de départ, avec les suppléments en cas de départ tardif.

Dans chaque chambre : prix de l'ensemble des prestations fournies accessoirement à la nuitée ou au séjour.

Réservation à distance (téléphone ou site de réservation) : le client doit être clairement informé du prix des différentes prestations, taxes comprises, **avant tout engagement**, y compris sur le site de l'hôtel.

Références : Arrêté du 18 décembre 2015 (hébergements touristiques marchands) ; arrêté du 3 décembre 1987 ; DGCCRF, fiche « Hôtels » (économie.gouv.fr).

8 – La taxe de séjour

La taxe de séjour est perçue par la commune ou l'intercommunalité sur chaque personne hébergée, selon un barème voté localement et dépendant de la catégorie d'hébergement. L'hôtelier la **collecte auprès du client**, la **mentionne séparément** sur la note et la facture, tient un état des nuitées et la **reverse** à la collectivité selon le calendrier fixé localement. Les grandes plateformes de réservation la collectent pour les séjours qu'elles encaissent ; pour les réservations directes, la collecte et le reversement restent à la charge de l'hôtelier.

9 – L'hôtelier et la protection des données personnelles (RGPD)

Le **règlement général sur la protection des données (RGPD)** s'applique depuis le **25 mai 2018**, en complément de la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée. Il impose à tout organisme qui traite des données personnelles de garantir leur sécurité et de pouvoir démontrer sa conformité.

9.1 Quelles données un hôtel collecte-t-il ?

- **Données courantes** : identité, coordonnées, date de naissance, moyen de paiement, composition de la famille, historique de séjours.
- **Données sensibles** : allergies et régimes alimentaires pouvant révéler une conviction religieuse ou un état de santé, besoin d'une chambre adaptée à un handicap, événement révélant une opinion politique ou syndicale, données biométriques éventuelles pour le contrôle d'accès. Leur traitement est soumis à des conditions renforcées.
- **Données issues des équipements connectés** : wifi, vidéosurveillance, serrures connectées, applications de l'hôtel.

9.2 Les principes à respecter (art. 5 du RGPD)

- traitement licite, loyal et transparent ;
- finalités déterminées, explicites et légitimes ;
- données adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire (minimisation) ;
- données exactes et à jour ;
- durée de conservation limitée à la finalité ;
- sécurité appropriée des données.

Chaque traitement doit reposer sur l'une des **bases légales** de l'article 6 (exécution du contrat de réservation, obligation légale comme la fiche de police, intérêt légitime, consentement, etc.).

9.3 Les obligations concrètes

- **Information des personnes** (art. 12 et 13) : identité du responsable de traitement, coordonnées du délégué à la protection des données (DPO) s'il existe, finalités et bases légales, destinataires, transferts hors Union européenne, durées de conservation, droits des personnes. L'information est adaptée au mode de collecte : site, téléphone, réception, salon.

- **Droits des personnes** : accès, rectification, effacement, opposition, limitation, portabilité ; une adresse de contact doit être mise à disposition, avec une réponse sous un mois en principe.
- **Registre des activités de traitement** (art. 30), tenu à jour et présentable en cas de contrôle de la CNIL.
- **Sécurité et violations** : mesures techniques et organisationnelles ; en cas de violation de données présentant un risque, **notification à la CNIL dans les 72 heures** (art. 33) et information des personnes si le risque est élevé.
- **Site internet** : mentions légales, politique de confidentialité, clause « données personnelles » dans les CGV, et **recueil du consentement aux cookies et traceurs** non essentiels selon les lignes directrices de la CNIL.
- **Vidéosurveillance, wifi, biométrie** : dispositifs à encadrer, à documenter et à signaler (affichage), avec des durées de conservation courtes pour les images.
- **Sous-traitants** (PMS, moteur de réservation, channel manager, prestataires de paiement) : contrat de sous-traitance et vérification des garanties ; encadrer tout transfert hors Union européenne.
- **Durées de conservation** : fiches de police 6 mois ; données clients selon la finalité (par exemple, prospection commerciale limitée dans le temps) ; pas de conservation indéfinie des copies de pièces d'identité.

9.4 Les sanctions

La CNIL peut prononcer des amendes administratives pouvant atteindre **10 M€ ou 2 % du chiffre d'affaires annuel mondial** pour certains manquements (notamment liés à la sécurité et aux obligations du responsable de traitement), et **20 M€ ou 4 %** pour d'autres (principes de base, consentement, droits des personnes), le montant le plus élevé étant retenu. Elle peut aussi mettre en demeure, ordonner la mise en conformité et rendre publiques ses sanctions.

Références : Règlement (UE) 2016/679 ; loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 ; CNIL (cnil.fr) : modèles de mentions d'information, registre des activités de traitement.

Sources

- Légifrance : code de commerce (art. L. 441-9), code de la consommation (art. L. 214-1, L. 221-28, L. 612-1, L. 616-1, R. 616-1), code civil (art. 1217, 1242, 1590, 1927-1928, 1952-1954), CESEDA (art. R. 814-1 à R. 814-3), code de la santé publique (art. R. 1336-1 s., L. 3512-8, R. 3512-2 s.), décret n° 2017-1244 du 7 août 2017.
- Service-public.fr et economie.gouv.fr : fiche de police, facture, facturation électronique, DGCCRF « Hôtels ».
- Atout France : classement des hébergements touristiques (arrêté du 29 décembre 2021).
- ecologie.gouv.fr : accessibilité des ERP, Ad'AP, registre public d'accessibilité.
- CNIL (cnil.fr) : RGPD, mentions d'information, registre des activités de traitement.
- SACEM, SPRE, douane (revente de tabac) : sites officiels.

10.La démarche RSE

Environnement, enjeux sociaux, achats responsables… la responsabilité sociétale des entreprises concerne toutes les entreprises à tout moment de leur vie. Mais de quoi s'agit-il ?

10.1 Responsabilité sociétale des entreprises (RSE) : qu'est-ce que c'est ?

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) également appelée responsabilité sociale des entreprises est définie par la commission européenne comme l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec les parties prenantes. Une entreprise qui pratique la RSE va donc chercher à avoir un impact positif sur la société tout en étant économiquement viable.

La norme ISO 26000, standard international définit le périmètre de la RSE autour de 7 questions centrales :
La gouvernance de l'organisation : Transparence des décisions, éthique de la direction et dialogue avec les parties prenantes.
Les droits de l'homme : Respect des droits fondamentaux, égalité et lutte contre les discriminations.
Les relations et conditions de travail : Dialogue social, santé, sécurité au travail et développement des compétences.
L'environnement : Prévention de la pollution, utilisation durable des ressources et atténuation des impacts sur le climat.
La loyauté des pratiques : Lutte contre la corruption, concurrence loyale et relations d'achats responsables.
Les questions relatives aux consommateurs : Protection de la santé et de la sécurité des clients, transparence de l'information et accessibilité.
Les communautés et le développement local : Implication dans le tissu économique local, création d'emplois de proximité et soutien aux initiatives citoyennes.

Toutes les entreprises peuvent mettre en œuvre une démarche RSE, et ce quelle que soit leur taille, leur statut ou leur secteur d'activité. La France s'est dotée progressivement d'un cadre législatif et réglementaire pour prendre en compte la responsabilité sociétale des entreprises.

Grâce à la loi PACTE du 22 mai 2019, de nouvelles dispositions sont entrées en vigueur pour renforcer la RSE. Les entreprises ne se limitent pas à la recherche du profit. L'entreprise doit être le lieu de création et de partage de sa valeur. Le Plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises (PACTE) permet de redéfinir la raison d'être des entreprises et de renforcer la prise en compte des enjeux sociaux et environnementaux liés à leur activité RSE.[1]

[1] https://www.economie.gouv.fr/entreprises/responsabilite-societale-entreprises-rse (consulté le 28/12/19)

10.2 Le développement durable

Le développement durable se définit comme le fait de « répondre aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs ».

Les trois piliers du développement durable :

Concrètement, on peut appliquer le développement durable dans un établissement du secteur de l'hôtellerie restauration en s'appuyant sur les 3 piliers du développement durable : environnement, humain et économies.
La mise en place de démarches de développement durable dans la restauration vise donc à optimiser le développement de l'entreprise tout en respectant les hommes qui participent à sa prospérité et en préservant les ressources naturelles et les écosystèmes.

Un investissement

Piliers	Actions à mener
Préservation de l'environnement	Une entreprise d'hôtellerie restauration comme toute entreprise a un impact environnemental. Cet impact peut se mesurer notamment par l'empreinte carbone, qui mesure les émissions de gaz à effet de serre générant de la pollution et accentuant le réchauffement climatique. Dans le secteur de l'hôtellerie restauration, la réduction de l'impact environnemental passe par un choix raisonné des matières premières, la gestion responsable de la consommation d'eau et d'énergie, l'utilisation de produits d'entretien-nettoyage respectueux de la nature.
Responsabilité sociale	Dans la gestion d'une entreprise hôtelière, il s'agit de considérer le personnel et ses conditions de travail, d'établir des relations équitables avec les fournisseurs, de respecter le voisinage, d'améliorer l'accessibilité de l'établissement.
Objectifs économiques	Les entreprises du secteur hôtellerie restauration comme toute activité professionnelle, doivent être viables et doivent permettre d'investir pour l'avenir, d'être source de création d'emploi et de richesse, de favoriser l'économie locale et d'assurer la satisfaction des clients.

Favoriser une politique de développement durable dans une entreprise d'hôtellerie restauration implique un coût. Par exemple, les achats de matières premières ou de matériel pourront être plus onéreux. Toutefois, l'investissement se révèle rentable sur le long terme : l'achat de matériels performants permet en effet de diminuer notamment la consommation d'eau et d'énergie. De même, une politique d'approvisionnement en matières premières respectueuses de l'environnement peut développer le chiffre d'affaires, car la clientèle est sensible à ce type de démarche.

Sensibilisation et implication du personnel

Une politique de développement durable passe nécessairement par la sensibilisation et l'implication du personnel de l'établissement à la mise en œuvre d'une telle démarche. Pour cela, on pourra

mettre en place des actions de formation, des procédures à respecter….Quelles actions concrètes de responsabilité sociétale un établissement hôtelier peut-il mettre en place ?
Aujourd'hui les grands groupes hôteliers ont mis en place des politiques RSE au sein de leurs entreprises, contraints par les obligations légales mais aussi bien conscients des opportunités commerciales et managériales que ces démarches pouvaient générer.
Un hôtelier ou restaurateur indépendant a également la possibilité à son niveau de mettre en place un certain nombre d'actions qui ne sont pas forcément chronophages ou couteuses. Elles relèvent souvent du bon sens, de la bienveillance et du respect du dirigeant pour ses collaborateurs.

Le dialogue au sein de l'entreprise :
Encourager les échanges avec les collaborateurs grâce notamment à la mise en place d'espaces privilégiés d'échanges, tels que l'organisation de « tables ouvertes, réaliser un entretien annuel d'évaluation avec chacun des collaborateurs

Promouvoir et respecter la diversité :
Reconnaître et valoriser les différences individuelles (origine de pays, de région, de quartier, patronymique, culture, âge, sexe, apparence physique, handicap, orientation sexuelle, diplômes, etc. comme atouts pour la performance de l'entreprise.

Mise en place d'un recrutement non discriminatoire et transparent :
Proscrire toute sélection fondée sur des motivations non professionnelles (religion, âge, sexe, opinions politiques, origine ethnique, appartenance syndicale…)

Lutter contre le harcèlement moral et sexuel :
Ne tolérer aucune forme de harcèlement moral ou sexuel. Chaque chef de service se doit d'alerter la direction afin de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour faire cesser toute situation de harcèlement moral ou sexuel dont il aurait connaissance.

Santé, sécurité et conditions de travail :
Identifier et évaluer les risques à court et long terme induits, liés à l'activité, au département ou au poste de travail.
Former le personnel et la mise en place d'outils adéquats à la réduction des accidents et maladies liées à l'activité professionnelle ainsi qu'à la prévention des maladies

Respecter l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle :
Concilier vie professionnelle et vie améliore le bien-être, la qualité de vie au travail des salariés et donc la qualité du travail.
L'entreprise doit respecter les grandes étapes de la vie (naissance, mariage, congés, décès de proches…) d'un salarié par l'octroi de jours spéciaux, de primes.
Minimiser les situations d'inconnu sur l'emploi du temps à court terme, pour réduire les contraintes liées aux horaires atypiques dans les hôtels (plannings distribués en avance, horaires fixes et tournants), limiter les horaires en coupure, adapter dans la mesure du possible les horaires de travails aux contraintes de transport.

Reconnaitre et valoriser la performance individuelle et collective par l'octroi de primes justes et équitables, critériées.

Former et accompagner les collaborateurs au quotidien :
Intégrer les nouveaux collaborateurs et les former, proposer des formations adaptées aux besoins de l'entreprise, favoriser la promotion interne, entretenir et développer l'employabilité de chaque membre de l'entreprise.

10.3 Les principales démarches de tourisme durable applicables aux différents types d'hébergements :

Pour matérialiser son engagement RSE auprès des consommateurs, un établissement hôtelier peut s'engager de manière volontaire dans différentes démarches d'attestation de conformité. Celles-ci se différencient par leur niveau d'exigence juridique et le mode de contrôle appliqué :

- **La Charte :** Texte de principes ou de bonnes pratiques rédigé par un groupement professionnel ou une entreprise. L'adhésion est volontaire, déclarative, et les modalités de contrôle par un tiers sont faibles ou inexistantes. Elle relève de l'engagement moral.
- **La Qualification :** Reconnaissance officielle de la compétence professionnelle d'une entité face à des exigences métiers spécifiques (ex: qualification délivrée par une fédération professionnelle). Elle valide un savoir-faire et un niveau de service à un instant T.
- **Le Label :** Référentiel associé à un cahier des charges précis, souvent géré par des associations ou des organismes officiels. Le label garantit qu'un produit ou un service respecte des critères de qualité ou environnementaux prédéfinis.
- **La Certification :** C'est la démarche la plus rigoureuse et juridiquement contraignante. C'est une procédure par laquelle un **organisme certificateur tiers, indépendant et accrédité** (tel qu'AFNOR Certification en France) atteste par écrit (après un audit sur site approfondi) qu'un produit, service ou système de management est rigoureusement conforme aux exigences d'un référentiel normatif international (ex: les normes ISO).

Principales démarches existantes :

Il est parfois difficile de s'en sortir dans la multitude de labels, qui se confondent parfois avec des marques commerciales ou des appellations sans valeur. La liste des labels suivants garantit la dimension durable l'hôtel, camping ou aire de loisirs, mais aussi des tour-operators ou des restaurateurs.

Écolabel Européen

La fleur verte et bleue est plus connue pour les produits d'entretien ou cosmétiques. Elle est également utilisée pour les établissements touristiques. L'écolabel européen signifie que l'hôtel ou le camping met en place des mesures d'économie d'eau, d'énergie et de tri des déchets en interne. Les serviettes ne sont pas changées tous les jours, des produits d'entretien écologiques sont utilisés et le service restauration doit compter une offre bio ou locale. Il est délivré, en France, par AFNOR Certification[2]. C'est une marque volontaire de certification de produits et services. Il repose sur le principe d'une "approche globale" qui "prend en considération le cycle de vie du produit à partir de l'extraction des matières premières, la fabrication, la distribution, et l'utilisation jusqu'à son recyclage ou son l'élimination après usage". Il est applicable depuis 2003 au tourisme. Il prend en compte la consommation d'eau et d'énergie, les déchets, l'utilisation de ressources renouvelables, la qualité et l'éducation en matière d'environnement. En France, 198 établissements français sont labellisés.

[2] *L'AFNOR est l'acronyme de : l'Association Française de Normalisation. Créée en 1927, l'AFNOR est placée sous la tutelle du ministère de l'Industrie.*

La Clef Verte

Il s'agit d'un symbole que l'on retrouve dans les pays d'Europe et d'Afrique du Nord. La Clef Verte met l'accent sur l'éducation à l'environnement : les employés et les clients doivent être sensibilisés à la protection de leur environnement. Comme pour l'Écolabel Européen, des mesures de gestion de l'eau, de l'énergie et des déchets sont mises en place, ainsi que d'aménagement de l'espace pour les campings. Les exploitants touristiques qui souhaitent s'engager dans une démarche de labellisation avec des exigences moins élevées peuvent se tourner vers ce label qui est volontaire et est attribué chaque année par un jury indépendant. Les critères sont communs à tous les pays. En France, 2428 établissements français sont labellisés dont 1471 hôtels (30/6/2025)

Green Globe :

Est une certification mondiale qui concerne tous les acteurs touristiques : hébergement, parcs d'attractions, sites touristiques, restauration… Les acteurs labellisés Green Globe remplissent une série de conditions de durabilité basés sur quatre critères : management responsable, héritage culturel, environnement, économique/social.

Elle donne lieu à un audit initial par un tiers et renouvelé chaque année avec une dizaine de référentiels et des critères propres à chaque activité du secteur : hébergement, spas, parcs de loisirs… En France, les cabinets François Tourisme consultant et Deloitte sont accrédités pour les audits. 800 établissements dans le monde (80 pays) certifiés au 30 juin 2025 dont les Clubs Med.

EarthCheck :

Cette certification s'intéresse au champ social mais son cœur d'intervention est principalement le champ environnemental. Basé en Australie, EarthCheck s'appuie sur l'AFNOR Certification (organisme certificateur indépendant) pour développer des établissements certifiés, suite à un processus d'évaluation réévalué tous les 2 ans après audit externe. Dix mois minimum sont nécessaires à un hôtel pour obtenir cette certification Dans le monde environ 600 hôtels ont la certification parmi des hôtels des chaînes, Kempiski, Mélia, Iberostar, Peninsula – Four Seasons – Hyatt ou Marriott..

Agir pour un Tourisme Responsable :

La certification ATR est un label français qui concerne les tour opérateurs et voyagistes. Ils s'engagent à soutenir le développement local, favoriser les populations autochtones et sensibiliser le voyageur au tourisme responsable. Des mesures environnementales sont également à mettre en place par le tour opérateur.

Gîte Panda, Écogite :

Ces labels concernent les gîtes et chambres d'hôtes français. On compte 300 gîtes Panda, principalement situés dans les parcs naturels. La certification Écogite est plus récente et compte 78 chambres d'hôtes pour l'instant.

Le label Gîte Panda est principalement axé sur la protection de l'environnement et la découverte responsable de la faune et de la flore locales, alors qu'Écogite valorise principalement les démarches de construction durable et d'aménagement du bâtiment.

Label Tourisme et Handicap

Le développement durable n'est pas qu'une question d'environnement, mais aussi de respect de l'humain à part entière. C'est pourquoi le label Tourisme et Handicap fait partie de notre sélection labels tourisme responsable. Il concerne non seulement les hébergements mais aussi les sites touristiques, restaurants et sites de loisirs. Le label valorise les initiatives de ces établissements en faveur de l'accueil des personnes handicapées : accessibilité, information à destination de tous les publics, autonomie.[3]

10.4 Comment communiquer sur la démarche de développement durable

Il faut reconnaître que bien souvent c'est le fait d'entreprises maîtrisant les techniques de communication et qui ont compris que l'on était sur un marché émergent et qu'il était possible d'en tirer un avantage concurrentiel. Trouver le juste niveau de communication sur les différents supports et canaux et essentiel. Certains établissements l'ont bien compris et en tirent parti, sans forcément en abuser. L'éco marketing n'est surtout pas du greenwashing (1), au risque de décrédibiliser la notion de développement durable aux yeux des clients et des partenaires.

Les enjeux

L'enjeu de la communication d'une démarche de développement durable de l'entreprise réside dans la valorisation de l'établissement vis-à-vis de son personnel, de ses clients, de ses partenaires et fournisseurs. Cette communication génère ainsi de la valeur à l'entreprise, en améliorant son image sur le plan social, environnemental et économique.

En interne

La communication interne doit se faire auprès des salariés, en les associant étroitement à la mise en œuvre de la démarche et sa pérennité et en s'assurant qu'ils soient à même d'en parler. La démarche de développement durable et sa communication interne doivent permettre d'adapter l'organisation-même de l'entreprises et ses méthodes de travail autour des notions d'équité sociale, de motivation des équipes et de performance de l'organisation du travail.

[3] https://www.consoglobe.com/francais-tourisme-responsable-2426-cg (consulté le 28/12/19)

En externe

En direction du client, des partenaires institutionnels (par ex OT, CRT… : ciblage de la promotion), partenaires privés (fournisseurs, : responsabilisation sur la qualité des produits et services et valorisation de leurs propres produits) cette communication permet d'améliorer l'image de l'entreprise, en démontrant l'engagement de l'entreprise en matière de Développement Durable.

Avoir une communication proportionnée à l'implication et l'engagement en matière de Développement Durable de l'entreprise, de façon à éviter le "green washing »[4] l'insatisfaction client et répondre aux attentes des :

- Clients
- Exigences des labels en termes de communication
- Partenaires institutionnels
- Fournisseurs

Démarquer l'entreprise de ses concurrents par l'amélioration de son image, de sa notoriété sur cette thématique, de son référencement sur différents supports en lien avec cette thématique (sites Internet, labels, réseaux sociaux, forums, agences de vente en lignes – ex : green résa -, …).
Cette communication permettra d'aller conquérir de nouvelles parts de marché attachées à une logique de Développement Durable.
Ex : des clients issus d'entreprises de grands groupes qui ont souvent des obligations d'acheter des prestations écoresponsables ; clientèles nord-européennes qui sont sensibles à plus de 72 % à l'engagement environnemental des établissements hôteliers. [5]

Actions de communication externe	Moyens / Exemples de supports / Finalité
En direction du client, des partenaires institutionnels (par ex OT, CRT… : ciblage de la promotion), partenaires privés (fournisseurs, : responsabilisation sur la qualité des produits et services et valorisation de leurs propres produits) Cette communication permet d'améliorer l'image de l'entreprise, en démontrant l'engagement de l'entreprise en matière de Développement Durable	Avoir une communication proportionnée à l'implication et l'engagement en matière de Développement Durable de l'entreprise, de façon à éviter le "green washing », l'insatisfaction client et répondre aux attentes des : ▪ Clients ▪ Exigences des labels en termes de communication ▪ Partenaires institutionnels ▪ Fournisseurs
Démarquer l'entreprise de ses concurrents par l'amélioration de son image, de sa notoriété sur cette thématique, de son référencement sur	Cette communication permettra d'aller conquérir de nouvelles parts de marché attachées à une logique de Développement Durable.

[4] L'acte de green washing consiste à transmettre à ses clients potentiels des informations qui sont, tant par le fond que par la forme, une présentation erronée de la réalité de leur entreprise, dans le seul but d'apparaître socialement et/ou environnementalement responsables aux yeux d'une cible de clientèle. C'est un vaste système de communication complexe qui consiste à faire passer "une mauvaise réalité" pour une "bonne chose".

[5] Communication sur votre démarche de développement durable Service Tourisme CCI Puy-de-Dôme

différents supports en lien avec cette thématique (sites Internet, labels, réseaux sociaux, forums, agences de vente en lignes – ex : green résa -, …).	Afficher clairement la politique environnementale de l'établissement en décrivant les objectifs poursuivis et les actions mises en place pour les atteindre : ▪ la philosophie de l'établissement ▪ le plan d'action de l'établissement ▪ les actions que peut réaliser le client, s'il le souhaite

Actions de communication interne	Moyens / Exemples de supports / Finalité
La communication interne doit se faire auprès des salariés, en les associant étroitement à la mise en œuvre de la démarche et sa pérennité et en s'assurant qu'ils soient à même d'en parler. La démarche de développement durable et sa communication interne doivent permettre d'adapter l'organisation-même de l'entreprises et ses méthodes de travail autour des notions d'équité sociale, de motivation des équipes et de performance de l'organisation du travail.	L'objectif est de donner du sens à ces actions auprès du personnel et de s'assurer de la cohérence de la communication : ▪ Organiser des réunions de sensibilisation et formation du personnel ▪ Associer le personnel à la définition d'un nouveau produit à commercialiser sur cette thématique ▪ Mettre en place un affichage adéquat et diffuser des notes de services ▪ Valoriser les initiatives prises par chaque salarié (intéressement du personnel aux résultats des actions, …) ▪ Mettre en avant certaines bonnes pratiques mises en place par l'établissement ▪ Définir un référent Développement Durable dans l'entreprise ▪ Organiser des réunions périodiques pour mettre en œuvre le plan d'action, le suivi et le bilan des actions Développement Durable.

11. La propriété :

La propriété au sens étroit porte sur des biens corporels, meubles ou immeubles. Par extension, on appelle propriété intellectuelle le droit d'user, de disposer, de percevoir les fruits d'une œuvre de l'esprit.
Le droit de la propriété intellectuelle comprend d'une part, la propriété industrielle – objet de ce chapitre – (brevets, marques, dessins et modèles) et d'autre part, la propriété littéraire et artistique (droit d'auteur des œuvres littéraires, musicales… et des logiciels). Les tribunaux ont, jusqu' à présent, toujours refusé la protection par le droit d'auteur pour les recettes de cuisine.
La propriété industrielle joue un rôle de plus en plus important dans notre économie : compétitivité des entreprises, enjeux financiers… le droit se doit de protéger la propriété industrielle.

Quels sont les droits résultant du brevet ?
•Monopole d'exploitation pendant 20 ans
•Possibilité de vendre ou de louer le brevet

•Protection contre la contrefaçon de brevets (exploitation d'une invention brevetée sans autorisation)
•Pour une protection au niveau international, il est possible de déposer un brevet dans chaque pays (c'est très lourd). Pour une protection au niveau de l'Europe, il convient de faire un dépôt de brevet à l'Office Européen des Brevet (OEB, durée de protection : 20 ans). Pour se protéger au niveau mondial par un dépôt unique grâce au Traité de coopération en matière de brevets ou PCT (pour Patent Cooperation Treaty) (148 pays signataires) : la demande se fait auprès de l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (OMPI). Il n'existe pas de brevet international, l'OMPI se chargera de déposer le brevet dans chaque pays. Un brevet pourra être accepté dans un pays et refusé dans un autre.

11.1 La protection des signes distinctifs

Les signes distinctifs protégés

•Les marques
•Les dénominations sociales
•Les noms commerciaux et les enseignes
•Les appellations d'origine et indications géographiques

La marque Après dépôt auprès de l'INPI peut devenir marque, un signe susceptible de représentation graphique (une dénomination Quick, Campanile…, un signe figuratif - les arches d'or de McDonald's, les cornes de Buffalo grill, un signe sonore dès qu'il peut inscrit sur une portée musicale) servant à identifier les produits ou les services d'une personne physique ou morale.
La marque est protégée en France pour une durée de 10 ans (renouvelable indéfiniment). La marque peut devenir européenne (protection sur l'ensemble du territoire de l'Union Européenne) par une demande directement auprès de l'Office de l'Harmonisation dans le Marché Intérieur (OHMI) ou par l'intermédiaire de l'INPI. Au niveau international, la marque peut être protégée par un dépôt dans chaque pays ou auprès de l'Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle (OMPI) pour plusieurs pays. La durée de protection est variable selon les pays (renouvelable indéfiniment).

Les dessins et modèles

Un dessin se matérialise par une représentation graphique à deux dimensions, trois pour un modèle. Pour pouvoir être protégé, le dessin ou le modèle doit être nouveau, posséder un caractère propre, c'est-à-dire qu'il ne doit pas susciter une impression de déjà-vu dans son ensemble, il doit être visible lors d'une utilisation normale du produit. Le dépôt à l'INPI est destiné à protéger des créations esthétiques pour une durée de 5 ans (renouvelable jusqu'à 25 ans maximum). Il s'agit de protéger l'apparence d'un produit ou d'une partie de celui-ci. L'apparence doit être caractérisée par des éléments visuels, par exemple ses lignes, ses contours, ses couleurs, sa forme, sa texture ou les matériaux utilisés. Remarque : les architectures, à condition d'être originales, sont protégées sans dépôt (protection par les droits d'auteur). Les designers quant à eux peuvent protéger leurs créations en les déposant à titre de dessins et modèles ou par le droit d'auteur (souvent préféré car plus simple et moins couteux)

11.2 Les dénominations sociales

La dénomination sociale identifie la personne morale. Elle fait l'objet d'une déclaration au greffe lors de l'immatriculation de la société au Registre du commerce et des sociétés. Elle ne doit pas porter atteinte à une autre dénomination sociale, ni à d'autres droits antérieurs tels que noms commerciaux, enseignes ou marques. Les services de recherche d'antériorité de l'INPI fournissent des indications à cet égard. Les dénominations sociales ne s'acquièrent pas par un dépôt. Le droit naît du premier usage. Il est protégé par l'action en concurrence déloyale et les principes de la responsabilité civile.

Les noms commerciaux et les enseignes

•Le nom commercial est le nom de fantaisie sous lequel une entreprise se fait connaître de sa clientèle. Il figure en général au Registre du commerce.
•L'enseigne est le signe visible qui permet de distinguer et de localiser un établissement où s'exerce l'activité. Les noms commerciaux et enseignes ne s'acquièrent pas par un dépôt. Le droit naît du premier usage. Il est protégé par l'action en concurrence déloyale et les principes de la responsabilité civile. Les appellations d'origine et indications géographiques Bien que constituant un signe distinctif, elles sont un patrimoine collectif protégé sans dépôt par les dispositions du Code de la consommation.
Les innovations les plus variées peuvent faire l'objet d'un dépôt de brevet, à condition de répondre aux critères de brevetabilité et de ne pas être expressément exclues de la protection par la loi. (…) Certaines inventions ne sont pas brevetables, mais peuvent faire l'objet d'autres types de protection, comme le droit d'auteur ou le dépôt de dessins et modèles.

Quelques inventions non brevetables :

- les idées ;
- les découvertes, les théories scientifiques et les méthodes mathématiques ;
- les créations esthétiques et ornementales ; Exemple : les motifs de la toile d'un parapluie peuvent être protégés par un dépôt de dessins et modèles, mais pas son système d'ouverture qui, lui, porte sur une fonction technique. Ce dernier pourra éventuellement être protégé par un brevet.
- les plans, principes et méthodes. Ex. : une méthode d'apprentissage de langue, une règle de jeu, une méthode de gestion comptable, une méthode commerciale...
- les seuls programmes d'ordinateur ;
- les obtentions végétales (variétés nouvelles créées ou découvertes) qui peuvent être protégées par un certificat d'obtention végétale.
- les races animales ;
- les procédés essentiellement biologiques d'obtention de végétaux ou d'animaux ;
- les inventions contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- les procédés de clonage, de modification de l'identité génétique de l'être humain ;
- les utilisations d'embryons humains à des fins industrielles ;
- les séquences de gènes humains en elles-mêmes.

Source : www.inpi.fr

11.4 Le brevet

Le brevet protège une innovation technique, c'est-à-dire un produit ou un procédé qui apporte une nouvelle solution technique à un problème technique donné. Attention : vous ne pouvez pas protéger une idée par un brevet ! Seuls les moyens techniques mis en oeuvre pour la concrétiser le seront.
Les innovations les plus variées peuvent faire l'objet d'un dépôt de brevet, à condition de répondre aux critères de brevetabilité et de ne pas être expressément exclues de la protection par la loi. L'invention pour laquelle vous envisagez de demander un brevet doit être non seulement une solution technique à un problème technique, mais doit également être nouvelle, impliquer une activité inventive et être susceptible d'application industrielle.

Pour devenir propriétaire d'un brevet, vous devez effectuer un dépôt à l'INPI. Votre invention est désormais protégée pour 20 ans à compter de la date de dépôt, à condition de payer les annuités. Mais la vie de votre brevet ne s'arrête pas au dépôt. Bien au contraire, elle ne fait que commencer. Si vous envisagez d'exploiter votre invention à l'étranger, plusieurs moyens de protection s'offrent à vous et notamment :
- Le dépôt d'un brevet européen.
- Par une demande unique auprès de l'Office européen des brevets (OEB), vous pourrez obtenir une protection dans plusieurs pays européens.
- Le dépôt d'un brevet pour l'Afrique francophone subsaharienne Par une demande unique auprès de l'Organisation africaine de la propriété intellectuelle (OAPI), vous pourrez obtenir une protection dans plusieurs pays africains francophones.
- Le dépôt d'un brevet par la voie PCT (Patent Cooperation Treaty)
- Par une demande internationale unique devant l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (OMPI), vous pourrez obtenir une protection dans un grand nombre de pays.
- Le dépôt d'un brevet dans chacun des pays qui vous intéresse. Dans ce cas, vous devez recourir aux services d'un mandataire habilité comme, par exemple, un conseil en propriété industrielle. Source : www.inpi.fr

11.5 Les marques

Au sens de la propriété industrielle, la marque est un "signe" servant à distinguer précisément vos produits ou services de ceux de vos concurrents. En déposant votre marque à l'INPI, vous obtenez un monopole d'exploitation sur le territoire français pour 10 ans, renouvelable indéfiniment. Vous êtes ainsi le seul à pouvoir l'utiliser, ce qui permet de mieux commercialiser et promouvoir vos produits et services. Vous pouvez vous défendre en poursuivant en justice toute personne qui, notamment, imiterait ou utiliserait aussi votre marque. La marque peut prendre des formes variées telles qu'un mot, un nom, un slogan, des chiffres, des lettres, un dessin ou un logo. Avant de déposer votre marque, assurez-vous que le signe que vous avez choisi est valable et qu'il est disponible.
- Validité : La marque peut prendre différentes formes mais doit pouvoir être représenté graphiquement. Par ailleurs, certains signes ne peuvent pas être déposés en tant que marque.
– Disponibilité : Lorsque l'on envisage de déposer une marque, il est nécessaire de s'interroger au préalable sur la disponibilité du signe que l'on souhaite protéger.

Certains signes ne peuvent pas être déposés en tant que marque, comme par exemple un mot ou une expression qui pourraient tromper le consommateur sur la nature, les caractéristiques ou la provenance de votre produit ou service.

Ne choisissez pas :
- Un signe, un mot ou une expression qui sert à désigner votre produit ou service. Ex. : le mot « baba » ne peut être déposé seul pour désigner de la pâtisserie.
- Un signe, un mot ou une expression qui décrit votre produit ou service. Ex. : l'expression « pure laine » seule ne peut être choisie pour un tapis en laine.
- Des termes « élogieux » utilisés seuls, comme « Super » ou « Plus »… - Un terme qui pourrait tromper le consommateur sur la nature, les caractéristiques ou la provenance du produit. Ex. : « Lavablaine » pour des tissus en coton ; «Genéva », pour des montres fabriquées en France.
- Un mot ou une expression contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, comme un slogan raciste.
- Certaines armoiries publiques, drapeaux ou autres signes officiels protégés, listés auprès de l'Organisation mondiale de la propriété intellectuelle (OMPI).
- Une Appellation d'origine. Celle-ci est constituée par un nom réglementé, qui est celui du lieu dont est issu le produit auquel il doit ses caractéristiques spécifiques. Ex. : « bordeaux » seul, pour un vin, est interdit. (…) Source : www.inpi.fr

© Rémy BERTHOMIEU Lycée des Métiers de l'Hôtellerie et du Tourisme de l'Occitanie
Octobre 2026