

VOS INTERLOCUTRICES

Catherine MAINARD
Responsable du service Clévacances
c.mainard@cg14.fr

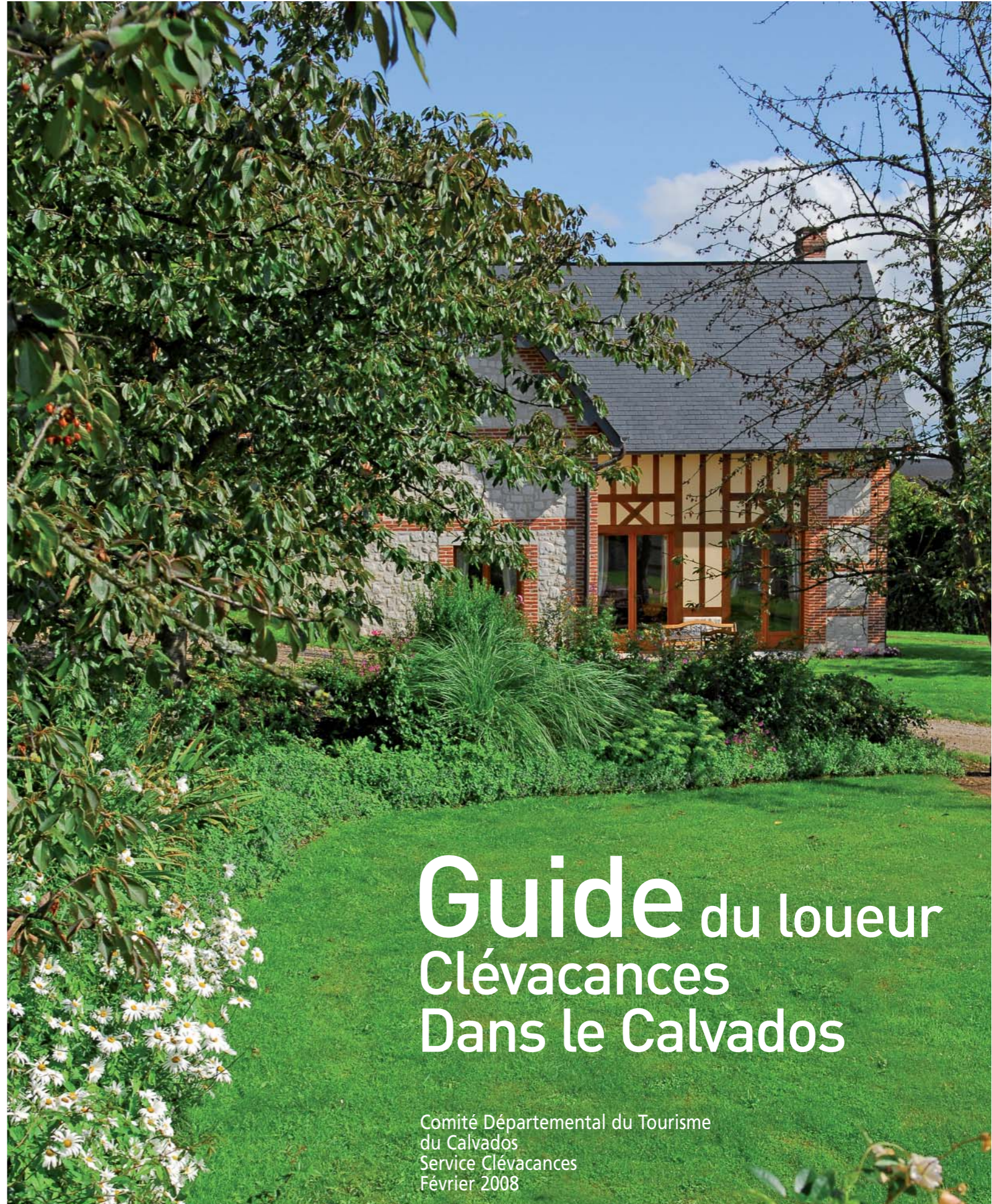
Nadia LASO
Technicienne
n.laso@cg14.fr

Stéphanie LECLERC
Technicienne
s.leclerc@cg14.fr



COMITÉ DÉPARTEMENTAL DU TOURISME
SERVICE CLÉVACANCES
8 rue Renoir - 14054 CAEN Cedex 4
Tel : 02 31 27 90 30
Mail : 14@clevacances.com

* L'Image CœurS - Caen - Photos : S. Guichard, JM Gatey, G. Walt, D. Paillard, CDT 14, X.



Guide du loueur Clévacances Dans le Calvados

Comité Départemental du Tourisme
du Calvados
Service Clévacances
Février 2008



Qu'est-ce qu'un meublé de tourisme ?



Qu'est-ce qu'un meublé de tourisme ?

- Les locations de vacances ou meublés de tourisme sont des villas, appartements ou studios meublés, à l'usage exclusif du locataire, offerts en location à une clientèle de passage qui y effectue un séjour caractérisé par une location à la journée, à la semaine, à la quinzaine ou au mois et qui n'y élit pas domicile (la durée maximale étant de douze semaines, arrêté ministériel du 28/12/76 - cf code du tourisme).
- La location saisonnière est une activité commerciale qui obéit aux lois du marché : un produit certifié de qualité se vendra mieux qu'un mauvais produit.
- Une démarche de qualité suppose des droits et des devoirs de la part des propriétaires et des locataires.
- La qualité des meublés proposés aux touristes est évaluée par des organismes extérieurs, dont le Comité Départemental du Tourisme, sur la base de critères nationaux.



Le classement et la labellisation sont des démarches volontaires de certification de qualité faites par un organisme extérieur.

Ces démarches garantissent le respect des normes d'habitabilité et de sécurité.

Le classement préfectoral

Ce classement est défini par un arrêté ministériel. Il atteste que le meublé répond à des normes précises (arrêté du 1er avril 1997) concernant le bâtiment, les équipements et qu'il est exempt de nuisance. Un meublé classé est vérifié **tous les 5 ans**.

Le classement est une **garantie de base** pour le client.

Dans le Calvados, deux organismes sont mandatés par l'Etat : le comité départemental du tourisme (CDT) et l'association de développement du tourisme rural (ADTR).

MODALITES DU CLASSEMENT

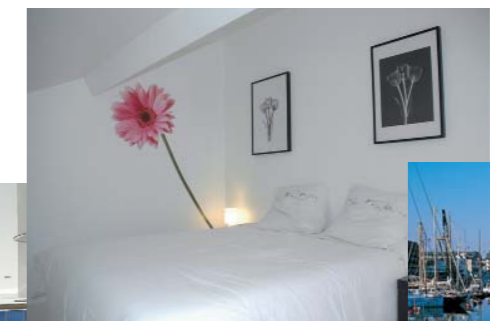
Dans la semaine suivant la visite de votre hébergement (coût de

la visite : 100 € pour 1 location - tarif au 01/01/08), vous recevez un certificat de visite à transmettre à votre mairie accompagné d'un document "demande de classement". Le dossier est ensuite examiné en préfecture.

C'est la préfecture qui délivre aux propriétaires, via la mairie, un **arrêté de classement avec un numéro**.

Le classement est une condition nécessaire mais non suffisante au développement d'une offre d'hébergement de qualité.

Dans le Calvados, la promotion des meublés classés se fait par les offices de tourisme.



La labellisation Clévacances

La labellisation reprend les normes du classement mais présente des **exigences supérieures** en matière de confort, décoration et environnement.

Elle constitue une **assurance supplémentaire** pour le client et le propriétaire, qui pourront se faire aider par des organismes départementaux en cas de litige.

Clévacances fournit les **documents et conseils** permettant la location.

La labellisation s'appuie sur des **chartes et critères nationaux identiques**.

Un meublé peut être classé « Meublé de Tourisme » sans être labellisé ; mais il ne peut être labellisé sans être classé. La

démarche s'effectue simultanément.

Les meublés labellisés bénéficient de **promotion** par des instances locales et départementales, relayées par les organisations nationales.

Chez Clévacances, le niveau de confort est exprimé de **1 à 5 Clés**.

Le label est attribué pour une durée de **trois ans**, sauf en cas de radiation.

Toute modification dans les caractéristiques du logement doit être signalée à l'antenne départementale (piscine, surfaces, couchages, vente,...).

Clévacances Calvados : mode d'emploi

1^{ÈRE} ÉTAPE : LA VISITE

Le représentant départemental visite la location et, à l'aide d'une **grille nationale**, détermine le niveau de confort (de 1 à 5 Clés). La grille nationale tient compte de l'environnement, de l'aménagement, de l'équipement intérieur, de l'accueil, de la sécurité. Les visites se font **en présence** du propriétaire ou de son mandataire ; elles s'effectuent **toute l'année** mais seules les locations **visitées avant le 15 septembre** figurent sur le catalogue départemental de l'année suivante.

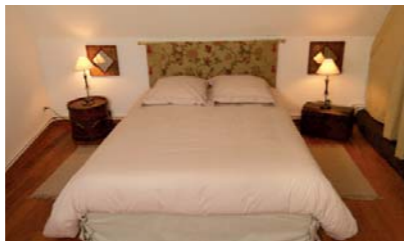
Les frais de visite s'élèvent à 100 € (tarif dégressif pour plusieurs locations, coût correspondant à la visite de classement). Tarif au 01/01/08.

2^{ÈME} ÉTAPE : DANS LA SEMAINE SUIVANT LA VISITE

- le propriétaire reçoit un courrier comprenant :
 - la confirmation de la catégorie de son hébergement
 - une charte de qualité Clévacances à retourner signée sur laquelle figure un **numéro d'agrément**
 - une facture correspondant à une cotisation intermédiaire permettant la parution de la location sur l'additif au catalogue et les sites internet pour l'année en cours (**40 €** - Tarif au 01/01/08)
 - le descriptif commercial à paraître sur l'additif au catalogue et sur internet, pour validation

- A réception de la charte signée et du règlement de la cotisation, sont expédiés :
 - les documents Clévacances : certificat d'agrément (à afficher dans la location), contrats de location, états des lieux, états descriptifs, panonceaux ...

L'hébergement labellisé peut alors figurer sur internet et sur l'additif du catalogue de l'année en cours.



3^{ÈME} ÉTAPE : DÉBUT OCTOBRE

- L'appel de cotisation Clévacances a lieu fin septembre (**70 € pour une location**, tarif dégressif ensuite - Tarif au 01/01/08). Cette cotisation permet d'éditionner le catalogue Clévacances Calvados (15 000 exemplaires), distribué gratuitement dans les offices de tourisme, sur les salons où est présent le Comité Départemental du Tourisme, et en réponse à toutes les demandes individuelles nous parvenant directement.

DES REVISITES ONT LIEU TOUS LES TROIS ANS EN VUE DE LA RECONDUCTION DU LABEL.

Les propriétaires labellisés par Clévacances bénéficient de plusieurs types de promotion :

- un catalogue annuel départemental (parution fin décembre)
- un site internet départemental : www.calvados-tourisme.com
- un site internet national : www.clevacances.com
- les catalogues et sites internet des offices de tourisme

Plusieurs sites marchands proposent la mise en ligne d'annonces sur internet. Attention, il ne s'agit que d'une mise en relation entre clients et propriétaires et pas d'une démarche de qualification pouvant se substituer à la labellisation. En cas de litiges, le propriétaire doit résoudre seul son problème.

Les tarifs communiqués sur ces sites doivent être les mêmes que ceux communiqués à Clévacances et à l'office de tourisme.

Le propriétaire doit également mentionner son appartenance à Clévacances sur tous ses supports de promotion et doit utiliser, dans ses relations avec ses locataires, les documents Clévacances fournis par l'antenne départementale.

Vous êtes propriétaire particulier

vous êtes adhérent à Clévacances...
ou vous souhaitez le devenir...
vous avez des droits et ... des devoirs



L'aide à la réhabilitation des meublés touristiques

Le conseil général du Calvados a mis en œuvre une politique d'aide à la réhabilitation des meublés touristiques situés en communes littorales.

Les propriétaires de ces hébergements s'engagent à adhérer au label Clévacances pour une durée de 5 ans.

Les travaux concernés par la subvention sont ceux destinés à réhabiliter un habitat existant (maison individuelle, studio ou appartement), visant à en améliorer le confort et permettant l'obtention du label Clévacances.

- aménagement de parties communes et de chambres : sanitaires, carrelage, plâtrerie, plomberie, électricité, tapisserie, chauffage, menuiserie, isolation...
- ravalement de façade en complément de la modernisation du logement.

Sont exclus les travaux de gros œuvre (murs extérieurs, toiture)

Le montant de la subvention s'élève à 30% d'une dépense plafonnée à 19 000 € HT par logement (soit 5 700 € HT).

Les projets inférieurs à 6 100 € HT ne sont pas éligibles ; l'aide est limitée à 2 logements par propriétaire pour la durée du plan.

Si les travaux sont réalisés par une entreprise, la subvention est calculée d'après les devis de l'entreprise.

Si les travaux sont réalisés par le propriétaire, la subvention est calculée d'après les devis de fourniture des matériaux.

PROCEDURE POUR SOLLICITER UNE SUBVENTION

- visite de la location par le service Clévacances du comité départemental du tourisme
- montage du dossier
- passage en commission du tourisme du conseil général
- attribution de la subvention sur décision de la commission permanente du conseil général
- versement de la subvention après contrôle des travaux et labellisation par le comité départemental du tourisme, sur présentation des factures acquittées et du certificat d'agrément Clévacances.

Aucun acompte ne sera versé.

Les travaux devront commencer au plus tard 1 an après l'arrêt de subvention et être terminés dans un délai de 3 ans.

Renseignements : auprès du comité départemental du tourisme

Les devoirs du propriétaire

1) ETABLIR UN CONTRAT

Tout acte de location doit être matérialisé par un **contrat** et l'envoi d'un **descriptif** (imprimés fournis par Clévacances)

Le contrat permet de préciser les conditions de location (dates du séjour, prix, nombre de personnes ...) et les conditions éventuelles de résiliation (au verso du contrat). Il doit être signé par les deux parties.

L'état descriptif précise les caractéristiques de la location (situation géographique, espace privatif, environnement, surface habitable)

Ces deux documents doivent être obligatoirement adressés au client pour signature afin de concrétiser l'offre de location.

Les tarifs sont libres et fixés chaque année par le propriétaire selon **quatre saisons** (basse saison : d'octobre à avril, sauf vacances scolaires ; moyenne saison : mai, juin, septembre et vacances scolaires ; haute saison et très haute saison)

2) GARANTIR LA LOCATION

Le locataire doit s'assurer que la location est en parfait état et qu'il n'existe pas de **vice caché**. Le cas échéant, le signaler dans l'état des lieux.

3) ETRE DISPONIBLE

• **Avant la location** : l'activité de loueur en meublé suppose une **bonne disponibilité** avant la période de location.

Il importe de répondre à toutes les sollicitations des clients et d'être joignable en permanence. Le **planning des réservations** doit être **tenu à jour**.

Un client qui n'obtient pas de réponse immédiate ira voir une autre location.

La qualité de l'accueil est un élément essentiel à la fidélisation de la clientèle.

• **Pendant la location** : le propriétaire se doit d'**être présent à l'arrivée** des locataires et à leur **départ**.

Il doit pouvoir être joint en cas de problème dans la location. Sauf urgence, le propriétaire **ne doit pas entrer** dans le meublé pendant la période de location.

• **Après la location** : au départ, le propriétaire doit s'assurer que la location est en bon état pour accueillir les prochains clients. En cas de doute, confronter **l'état des lieux**. L'heure de départ est généralement fixée vers 10h et l'heure d'arrivée vers 16h.

Les droits du propriétaire

La location doit être garantie par une **assurance**, au même titre qu'une habitation permanente.

1) DEMANDER DES GARANTIES

● **ARRHES ET ACOMPTE** (cf conditions générales de location au verso du contrat)
Pour s'assurer du respect du contrat, la signature de celui-ci s'accompagne, généralement, du versement d'arrhes (**de 15 à 30% du montant du loyer**).

Les arrhes constituent en quelque sorte un droit au dédit. Si le locataire se désiste, le propriétaire peut conserver les arrhes. Par contre, si le désistement vient du propriétaire, celui-ci doit rembourser les arrhes perçues et verser en plus une somme équivalente.

Le versement d'un acompte constitue un engagement formel. En cas de désistement, la partie qui aura fait défaut devra régler la totalité du montant indiqué, **sauf si le cas de force majeure est dûment argumenté**.

● CAUTION :

Il s'agit d'une somme supplémentaire (de 30 à 50% du montant du loyer) versée par le locataire à son arrivée. La caution permet au propriétaire de se prémunir contre d'éventuelles dégradations occasionnées par le locataire durant le séjour. Pour limiter tout risque de dégradation, il est indispensable de réaliser un **état des lieux** à l'entrée et à la sortie, signé des deux parties.

● ASSURANCES :

Le locataire doit être couvert par une **assurance villégiature**. En général, il s'agit d'une extension de son assurance habitation. Le propriétaire doit être assuré contre dommages à des tiers et pour ses biens.

2) PERCEVOIR UN LOYER

Le solde du loyer (loyer total - arrhes) est exigible **à l'entrée dans la location**. Les charges complémentaires (électricité, eau...) sont réglées à la sortie sur justificatif (relevé de compteur à l'entrée et à la sortie), si prévu au contrat.

Les critères de rentabilité d'une location saisonnière

LE NIVEAU DE CONFORT

L'évolution des clientèles a entraîné une exigence de plus en plus grande vis-à-vis du niveau de confort.

Le client n'accepte plus d'être moins confortablement logé en vacances que chez lui.

LA QUALITÉ DE LA PRESTATION

Outre la situation, la préservation du caractère et le niveau de confort d'une location, **sont déterminants** :

- l'accueil téléphonique (le sourire "se voit" au téléphone)
- la clarté et la précision des contrats et des descriptifs
- le rapport qualité / prix
- l'accueil à l'arrivée, le geste amical
- la qualité de l'environnement (fleurissement ...)
- la propreté, la tarification des charges annexes

L'**efficacité** dans le traitement d'éventuels problèmes et réclamation contribue à la satisfaction des vacanciers.

MAIS LA RÉUSSITE DÉPEND AUSSI :

- du dynamisme de la promotion (insertions, cartes, dépliant)
- de la relation avec les acteurs locaux du tourisme (offices de tourisme, restaurateurs ...)
- de la bonne connaissance de la région. Le vacancier peut être amené à allonger ou à renouveler son séjour s'il se sent bien accueilli et bien renseigné.

Un client satisfait en fait venir deux.

Un client insatisfait en décourage dix...



Le statut des loueurs de meublés : Cadre juridique

LA LOCATION DE MEUBLÉS EST UN ACTE DE COMMERCE.

Il n'y a cependant pas obligation pour un loueur de meublés de s'inscrire au registre du commerce et des sociétés dès lors que l'activité dégage un **revenu annuel inférieur à 23 000 €**.

Le loueur est alors considéré comme loueur non professionnel.

Si l'activité dégage un **revenu annuel supérieur à 23 000 €**, le loueur est alors considéré comme professionnel.

LA LOCATION EN MEUBLES EST SOUMISE A DIFFERENTES REGLES FISCALES

● LA DÉCLARATION D'ACTIVITÉ :

Elle doit être déposée dans les 15 jours :

- pour les loueurs non professionnels et non inscrits au registre du commerce : **se renseigner au centre des impôts**
- pour les loueurs inscrits au registre du commerce : **se renseigner à la chambre de commerce et d'industrie**

● LA TAXE PROFESSIONNELLE :

se renseigner auprès de la mairie

● LA TAXE DE SÉJOUR :

Elle est payable par le locataire et encaissée par le propriétaire pour le compte de la commune ou de la communauté de communes : **se renseigner à la mairie**

● LA TAXE D'HABITATION :

Le loueur est imposable sur les locaux loués quand ils constituent son habitation personnelle.

Le loueur n'est pas imposable pour des locaux aménagés spécifiquement pour la location.

Se renseigner auprès de la mairie

● LA TVA :

Le loueur en meublé professionnel ou non professionnel bénéficie d'une exonération de TVA si le logement n'est pas assorti de prestations para-hôtelières telles que :

- le petit déjeuner
- le nettoyage en cours de séjour
- la fourniture de linge de maison
- la réception même non personnalisée de la clientèle

Si le loueur réalise au moins trois de ces prestations, son activité est assujettie à la TVA.

Se renseigner auprès du centre des impôts.