



Flanders
State of the Art

LE DÉCRET FLAMAND RELATIF À L'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE EN UN COUP D'ŒIL



vertaling uit het Nederlands

VISITFLANDERS

LE DÉCRET FLAMAND RELATIF À L'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE EN UN COUP D'ŒIL

Le tourisme en Flandre représente chaque année des dizaines de millions de nuitées dans des milliers d'hébergements touristiques : hôtels, villages de vacances, auberges de jeunesse, B&B chez l'habitant, campings, tentes en forme de goutte d'eau, maisons de vacances, centres de convalescence... Le décret flamand relatif à l'hébergement touristique a pour but de garantir sécurité et qualité de base à tous ces touristes, mais aussi d'offrir un cadre légal aux exploitants.

Depuis le 1er avril 2017, les exploitants d'hébergements touristiques doivent satisfaire aux règles stipulées dans ce nouveau décret relatif à l'hébergement touristique. Simplicité, flexibilité et confiance sont les principes de base. Les règles laissent de la place à la créativité et à l'innovation.

VISITFLANDERS se tient à votre disposition pour vous conseiller en votre qualité d'exploitant et vous encourager à faire de votre hébergement une réussite et contribuer à l'attractivité de notre région.

Peter De Wilde
administrateur général de VISITFLANDERS

C'EST PARTI !
Vous souhaitez
exploiter un hébergement
touristique.

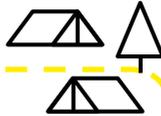
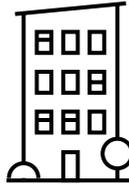
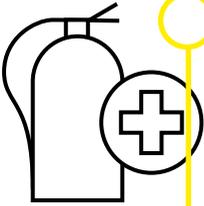


LA BASE

**Votre hébergement touristique DOIT
répondre aux conditions d'ouverture et
d'exploitation. (p. 6-8)**

7 conditions de base obligatoires

- normes d'exploitation générales obligatoires pour les hébergements touristiques liés à des terrains ou des chambres



APPELLATION PROTÉGÉE

**Si vous souhaitez utiliser une appellation
protégée, votre hébergement touristique DOIT
répondre à des conditions d'exploitation
spécifiques supplémentaires. (p. 12-15)**

Cela vaut pour les hôtels, les B&B, les maisons de vacances, les auberges de jeunesse, les campings, les terrains de camping et les villages de vacances.

EXPLOITER VOTRE HÉBERGEMENT TOURISTIQUE EN QUELQUES ÉTAPES

INSCRIPTION

Vous **DEVEZ** inscrire électroniquement votre hébergement touristique sur le site uitbatersportaal.toerismevlaanderen.be

(p. 9)

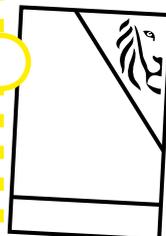


VISITFLANDERS se rend sur place

AGRÉMENT

Vous **POUVEZ** faire agréer tout hébergement touristique (p. 10)

- panonceau officiel
- accès aux subventions
- label d'accessibilité



CATÉGORIE DE CONFORT

Vous **POUVEZ** recevoir une catégorie de confort pour un hôtel, un B&B, une maison de vacances, un camping ou un village de vacances agréé. (p. 11)

Vous pouvez utiliser vos étoiles dans toutes vos communications.



LE DÉCRET FLAMAND RELATIF À L'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE

s'applique à...

- ✓ tous les hébergements touristiques proposés sur le marché touristique en Région Flamande*
- ✓ par l'exploitant ou par le biais d'un intermédiaire,
- ✓ où il est possible de séjourner, moyennant paiement
- ✓ ce décret s'applique aussi bien en cas d'usage professionnel qu'occasionnel

* La Région de Bruxelles-Capitale possède son propre règlement concernant les hébergements touristiques.

ne s'applique pas aux...

- × hébergements touristiques où vous pouvez séjourner gratuitement,
- × hébergements touristiques que vous louez uniquement à votre famille, à des amis et à des connaissances (mais dont vous ne faites la publicité nulle part),
- × centres de séjour agréés pour jeunes (Toerisme voor Allen),
- × camps de mouvements de jeunesse (scouts, Chiro, FOS...) sur des terrains de camping, dans ou à proximité de locaux pour jeunes,
- × campings pour événements temporaires,
- × zones de bivouac (réglementées par le décret nature et forêt).

CONDITIONS D'OUVERTURE ET D'EXPLOITATION

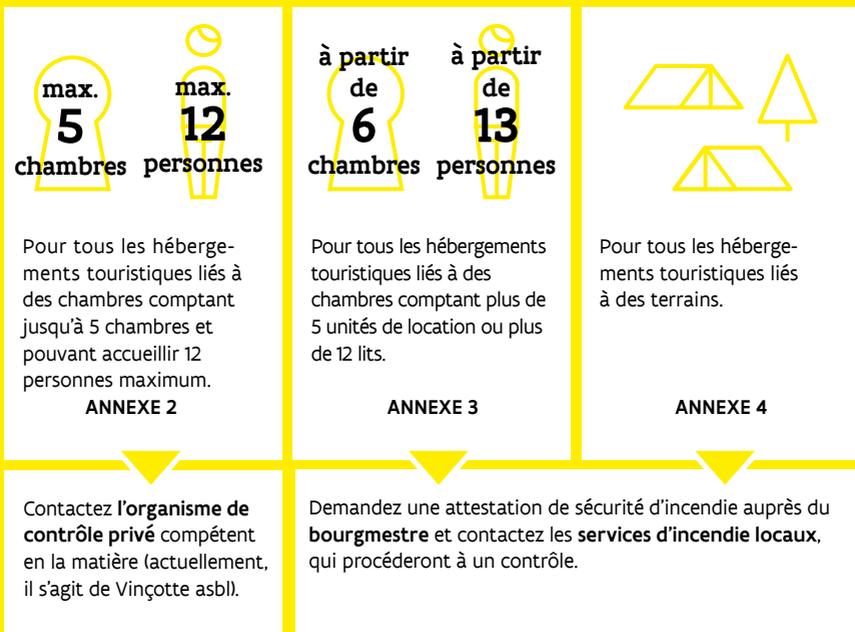
Le décret relatif à l'hébergement touristique vise à garantir sécurité et qualité de base aux touristes. Tous les hébergements touristiques doivent donc répondre à...

7 CONDITIONS DE BASE OBLIGATOIRES

- 1 Une attestation de sécurité d'incendie prouve que l'hébergement touristique satisfait aux normes spécifiques en matière de protection contre l'incendie.
- 2 L'hébergement touristique se trouve dans un état suffisant de propreté et d'entretien.
- 3 Une assurance incendie et responsabilité civile a été contractée pour l'hébergement touristique, mais aussi pour l'exploitation.
- 4 L'exploitant ou la personne chargée de la gestion journalière n'a pas été condamné pour des infractions.
- 5 L'hébergement touristique est proposé au minimum pour une nuit (et donc pas par heure).
- 6 L'exploitant dispose d'un titre de propriété ou d'un contrat de location sur la base duquel l'exploitant est autorisé à exploiter l'hébergement touristique.
- 7 Les informations à propos de l'hébergement touristique sont conformes à la réalité.

PROTECTION CONTRE L'INCENDIE

La protection contre l'incendie est une condition essentielle, à laquelle tous les hébergements touristiques situés en Flandre doivent répondre. Tous les exploitants d'hébergements touristiques doivent disposer d'une attestation positive de sécurité d'incendie. En fonction du type et/ou du nombre de chambres, l'hébergement touristique doit répondre à des normes spécifiques en matière de protection contre l'incendie (décrites aux annexes 2, 3 et 4 de l'arrêté d'exécution sur la protection contre l'incendie).



Les attestations de sécurité d'incendie valables, décernées avant le 1er avril 2017, conservent leur durée de validité (sauf si vous avez modifié l'exploitation ou ajouté des chambres ou des lits, par exemple). Les attestations de sécurité d'incendie décernées après le 1er avril 2017 pour un hébergement touristique sont valables 8 ans.

Si vous disposez d'un rapport d'audit positif effectué avant le 1er avril 2017 par Vinçotte asbl, qui prouve que votre hébergement touristique répond aux normes, ce document vaut comme attestation de sécurité d'incendie. Les dérogations que vous avez obtenues par le passé quant aux normes spécifiques en matière de protection contre l'incendie en vigueur à l'époque restent également valables (à condition que la situation n'a pas changé).

Toutes les informations sur les normes spécifiques en matière de protection contre l'incendie sont disponibles sur le site www.toerismevlaanderen.be/logiesdecreet/brandveiligheid

NORMES D'EXPLOITATION GÉNÉRALES OBLIGATOIRES

Le décret relatif à l'hébergement touristique répartit les hébergements touristiques en deux catégories : les hébergements touristiques 'liés à des chambres' et 'liés à des terrains', qui possèdent chacun des normes d'exploitation générales, garantissant un confort minimal. Si votre hébergement touristique répond aux normes d'une de ces deux catégories, vous pouvez l'exploiter en tant qu'"hébergement".



HÉBERGEMENTS LIÉS À DES CHAMBRES

Les normes d'exploitation générales pour les hébergements touristiques liés à des chambres décrivent le minimum absolu auquel vous pouvez vous attendre pour l'aménagement d'une chambre : mobilier, éclairage, électricité, sanitaires fermés à clé, occultation, aération...



HÉBERGEMENTS LIÉS À DES TERRAINS

Les normes d'exploitation générales pour les terrains concernent l'aménagement et l'occupation des différents types de lieux (résidences, zones de camping touristiques, emplacements saisonniers, zones de camping ou emplacements pour tentes), les sanitaires communs, la présence de robinets, de points de déversement, de lieux de collecte des déchets, de raccordements à l'électricité... Un hébergement touristique lié à un terrain doit également pouvoir prouver que l'exploitation est autorisée par l'Aménagement du Territoire.

Consultez les conditions de base et les normes d'exploitation sur www.toerismevlaanderen.be/logiesdecreet

INSCRIPTION, AGRÉMENT ET APPELLATIONS PROTÉGÉES

Le décret relatif à l'hébergement touristique accorde un sentiment de confiance et de responsabilité à l'exploitant. Décidez-vous d'accueillir des touristes ? Dans ce cas, VISITFLANDERS part du principe que vous proposez à vos hôtes un séjour agréable, dans un hébergement touristique sûr et de qualité.

Dès que votre hébergement touristique répond aux conditions de base obligatoires et aux normes d'exploitation générales pour un hébergement touristique lié à des chambres ou des terrains, vous pouvez commencer à exploiter votre hébergement. Il est préférable de vous faire conseiller au préalable par VISITFLANDERS et d'autres organisations, mais vous ne devez pas attendre une visite de contrôle pour recevoir vos premiers hôtes.

OBLIGATION D'INSCRIPTION

Vous devez tout d'abord inscrire votre hébergement touristique auprès de VISITFLANDERS. Cette obligation d'inscription vaut pour tous les hébergements touristiques. L'inscription se fait via une simple procédure en ligne sur le portail destiné aux exploitants d'hébergements touristiques (voir www.toerismevlaanderen.be/logiesdecreet).

VISITFLANDERS peut vous contacter après votre inscription pour procéder à une visite sur place et un entretien consultatif. En tant qu'exploitant ou préposé de l'exploitant, vous pouvez également gérer d'autres informations liées à votre hébergement touristique sur le portail destiné aux exploitants.

Inscrivez votre hébergement touristique sur
uitbatersportaal.toerismevlaanderen.be

FAITES AGRÉER VOTRE HÉBERGEMENT TOURISTIQUE

Dès que votre hébergement touristique répond aux conditions de base et aux normes d'exploitation, vous pouvez également le faire agréer gratuitement par VISITFLANDERS. Aucune condition supplémentaire n'est assortie à cet agrément.

Un agrément volontaire est possible pour toutes les appellations protégées. Vous avez le choix entre un agrément avec ou sans catégorie de confort (voir plus loin). Vous pouvez évidemment utiliser uniquement des étoiles dans vos communications si vous possédez un agrément et une catégorie de confort.

Vous pouvez également demander un agrément en tant qu' 'hébergement touristique', même si vous n'utilisez pas d'appellation protégée. Cet agrément vous permet également de catégoriser votre hébergement touristique et d'en faire la publicité à l'aide d'appellations non protégées : hébergement sportif, hébergement pour cyclistes, centre de convalescence, hébergement au calme, paradis gastronomique...

AVANTAGES D'UN AGRÉMENT



Le panneau d'agrément montre officiellement aux touristes (potentiels) que la sécurité et la qualité de votre hébergement touristique ont été vérifiées.



LOGIES

TOERISMEVLAANDEREN

Le panneau apposé sur votre bâtiment ou sur votre site Internet, dans votre newsletter ou sur papier constitue un label de qualité en ligne et hors ligne, qui inspire confiance.



Vous pouvez utiliser des 'étoiles'.



Vous avez accès aux subventions logement et (pour les personnes morales) à la demande de subvention 'Iedereen verdient vakantie'.



Vous pouvez demander un label d'accessibilité pour votre hébergement touristique.

NORMES DE CONFORT

Une catégorie de confort (étoiles) peut être attribuée aux hôtels, B&B, maisons de vacances, campings et villages de vacances agréés. Si votre hébergement touristique répond aux normes d'exploitation supplémentaires liées à une appellation spécifique, il reçoit une étoile. Chaque appellation protégée dispose de niveaux de confort supplémentaires pour les étoiles suivantes.

Si vous demandez un agrément, un conseiller logement de VISITFLANDERS se rendra automatiquement chez vous pour procéder à une visite de contrôle et un entretien consultatif. Utilisez-vous une appellation protégée avec catégorie de confort ? Souhaiteriez-vous en utiliser une ? Dans ce cas, un conseiller logement calculera le niveau de confort de votre hébergement touristique lors d'un contrôle spontané.

Vous pouvez retrouver les normes des appellations protégées et les catégories de confort sur le site www.toerismevlaanderen.be/logiesdecreet.



APPELLATIONS PROTÉGÉES

Le décret relatif à l'hébergement touristique détermine des conditions spécifiques pour chacune des 7 appellations protégées. Ces critères, ainsi que les conditions de base obligatoires et les normes d'exploitation générales, garantissent que votre hébergement touristique répond aux attentes de vos visiteurs.



HÉBERGEMENTS LIÉS À DES CHAMBRES :

- hotel
- B&B
- maison de vacances
- auberge de jeunesse



HÉBERGEMENTS LIÉS À DES TERRAINS :

- camping
- terrain de camping
- village de vacances



B&B

Un B&B fait toujours partie de l'habitation habituelle de l'exploitant ou de l'exploitant effectif, qui y possède également sa résidence principale, qui y accueille lui-même les hôtes et leur propose un petit-déjeuner. Un B&B compte 15 chambres maximum et peut accueillir 32 personnes tout au plus. Vous ne pouvez exploiter qu'un seul B&B dans votre habitation (et les annexes).

Il existe désormais une catégorie de confort comptant 4 niveaux de confort pour tous les B&B.

HÔTEL

Pour les hôtels, la Flandre reprend les normes de confort de l'Hotelstars Union (HSU). Le niveau de qualité des hôtels Flamands est donc comparable à celui des hôtels à Bruxelles, en Wallonie et dans d'autres pays Européens (Pays-Bas, Allemagne, Luxembourg...). Les conditions d'exploitation spécifiques pour les hôtels correspondent aux normes minimales pour obtenir une étoile auprès de l'HSU.

Les catégories vont de 1 à 5 étoiles. Il existe également une catégorie 'Superior' pour tous les niveaux, pour les hôtels qui décrochent bien plus de points dans leur catégorie que nécessaire, mais qui ne répondent pas aux normes de la catégorie de confort suivante.

MAISON DE VACANCES

Lorsque des touristes séjournent dans une maison de vacances, ils jouissent d'un droit d'usage personnel pour l'habitation.

Une maison de vacances possède un salon, une cuisine qui lui est propre, une salle à manger, une salle de bains propre à l'habitation, des toilettes et une ou plusieurs chambres à coucher.

Il existe 5 niveaux de confort.



CAMPING

Un camping est caractérisé par des emplacements de camping sur lesquels un touriste peut séjourner avec son propre matériel (tente, camping-car, caravane remorquée) pendant 31 jours maximum. Un camping compte au moins 30 emplacements de camping touristique, ou minimum 15 % du nombre total d'emplacements sont des emplacements de camping.

À partir du 1er janvier 2019, tous les campings possèdent également une zone en dur disposant d'un robinet et d'un point de déversement (eaux usées) pour les camping-cars.

Il existe 5 niveaux de confort.



VILLAGE DE VACANCES

Dans un village de vacances, au moins 70 % des emplacements sont loués pour une courte période (31 jours maximum) par l'exploitant. Les autres emplacements peuvent être destinés à des touristes de passage possédant leur propre matériel (tente, camping-car, caravane remorquée) ou à des touristes fixes (par exemple dans leur caravane fixe).

Il existe 5 niveaux de confort.

AUBERGE DE JEUNESSE

Une auberge de jeunesse possède différents dortoirs communs pouvant accueillir au moins 4 personnes. Les hôtes peuvent partager un dortoir indépendamment les uns des autres. Chaque dortoir possède un casier. L'auberge de jeunesse dispose d'un espace commun, où les hôtes peuvent se rencontrer. Une auberge de jeunesse propose au moins du Wi-Fi à la réception.

Il n'y a pas de catégorie de confort.



TERRAIN DE CAMPING

Un terrain de camping propose exclusivement des emplacements pour motor-homes ou 'camping-cars'. S'il s'agit d'un plus grand terrain (pouvant accueillir plus de 9 camping-cars), à partir du 1er janvier 2019, le camping propose également une zone en dur disposant d'un robinet et d'un point de déversement (eaux usées) et au moins la moitié des emplacements sont raccordés à l'électricité.

Il n'y a pas de catégorie de confort.



LE SAVIEZ-VOUS ?

Vous pouvez utiliser plus d'une appellation (protégée) pour faire la publicité de votre hébergement touristique. Votre hébergement touristique doit pour cela répondre aux conditions d'exploitation supplémentaires liées à ces appellations. Vous pouvez donc également faire agréer votre hébergement touristique en utilisant plusieurs appellations et catégories de confort éventuelles, tant que cela reste clair et transparent pour les touristes.

Les auberges de jeunesse et centres de vacances (agrément Toerisme voor Allen) doivent désormais se conformer au décret relatif à l'hébergement touristique. Ce n'est pas le cas pour les centres de séjour agréés pour jeunes.

VISITFLANDERS peut demander les coordonnées d'hébergements touristiques proposés sur le marché touristique auprès d'intermédiaires (plateformes Internet, agences de location...). Ces coordonnées peuvent être demandées à titre de vérification, en cas de doute ou de plainte.

Il n'y a aucune obligation d'autorisation, juste une obligation d'inscription. Si votre hébergement touristique répond aux conditions de base et aux normes d'exploitation générales, vous pouvez commencer à l'exploiter dès que vous l'avez inscrit.

Vous pouvez choisir librement de faire agréer votre hébergement touristique ou non, à l'instar de la catégorie de confort.

Le décret relatif à l'hébergement touristique laisse de la place à la créativité et à l'innovation au sein du secteur de l'hébergement touristique. VISITFLANDERS peut autoriser un exploitant à déroger aux conditions d'exploitation générales et supplémentaires. L'agence viendra dans tous les cas évaluer la situation sur place afin de vérifier la sécurité et la qualité de base de votre hébergement touristique.



MESURES TRANSITOIRES

Si votre hébergement touristique a déjà reçu une autorisation ou est déjà inscrit dans le cadre du premier décret relatif à l'hébergement touristique (du 1er janvier 2010 au 31 mars 2017), il est automatiquement inscrit pour le nouveau décret relatif à l'hébergement touristique. Ce n'est toutefois pas le cas pour les hébergements touristiques qui ont été agrandis entre-temps (par exemple en ajoutant des chambres ou des lits supplémentaires). Dans ce cas, vous devez modifier l'inscription de votre hébergement touristique dans le portail destiné aux exploitants. Si vous reprenez un hébergement touristique existant, inscrivez-le également dans le portail destiné aux exploitants.

Plusieurs mesures transitoires sont prévues.

POUR LES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES INSCRITS

Vous êtes inscrit, mais vous ne possédez pas encore d'attestation de sécurité d'incendie au 1er avril 2017 ? Vous avez jusqu'au 1er avril 2018 pour obtenir cette attestation.

POUR LES CENTRES DE VACANCES AGRÉÉS TOERISME VOOR ALLEN

Un centre de vacances agréé peut prendre le temps de décider dans quelle catégorie du nouveau décret relatif à l'hébergement touristique il se positionnera, ainsi que la ou les appellations (protégées) appropriées. Au plus tard le 1er avril 2020, vous devez répondre en tant que centre de vacances Toerisme voor Allen aux conditions d'exploitation générales et supplémentaires, le cas échéant, des appellations que vous souhaitez utiliser. Vous pouvez évidemment demander un nouvel agrément en tant que centre de vacances avant cela. VISITFLANDERS vous aidera et viendra également visiter votre centre de vacances entre-temps.

POUR LES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES AYANT REÇU UNE AUTORISATION

Si vous exploitez un hébergement touristique ayant reçu une autorisation, VISITFLANDERS vous contactera dans le courant de l'année 2017 pour vous demander de convertir votre autorisation en agrément, avec ou sans catégorie de confort. Vous avez ensuite deux ans pour vous décider. VISITFLANDERS se rendra également chez vous au cours de cette période. Votre autorisation reste valable pendant ce délai.

POUR UN RAPPORT POSITIF DE SÉCURITÉ D'INCENDIE

Un rapport de sécurité d'incendie valide vaut comme attestation de sécurité d'incendie pendant le reste de sa durée de validité. En tant qu'exploitant, vous devez obtenir une attestation de sécurité d'incendie positive pour votre hébergement touristique.

SERVICES ET CONTRÔLE

VISITFLANDERS a pour vocation d'endosser un rôle de coach dans le cadre du décret relatif à l'hébergement touristique. La simplification administrative permet d'avoir plus de temps pour accompagner et conseiller les exploitants.

La page www.toerismevlaanderen.be/logiesuitbaters regroupe tout un tas d'informations utiles sur de nombreux sujets susceptibles d'améliorer la 'qualité de l'hébergement touristique'

Abonnez-vous sans plus tarder à la newsletter de VISITFLANDERS afin de rester au courant des dernières tendances, des formations, des statistiques, des possibilités de collaboration et des initiatives: www.toerismevlaanderen.be/e-nieuwsbrief

CONTRÔLE

Tous les hébergements touristiques doivent au minimum répondre aux conditions de base et aux normes d'exploitation générales. VISITFLANDERS procédera à des contrôles sur place. Ces contrôles sont effectués à titre de vérification, en cas de plainte ou en cas de doute quant au respect des normes d'exploitation minimales par un hébergement touristique.

En tant qu'exploitant, vous vous exposez à une amende dans les cas suivants:

- votre hébergement touristique ne répond pas aux conditions d'exploitation
- vous donnez l'impression de disposer d'un agrément ou utilisez indûment une appellation protégée, un panneau d'agrément ou une catégorie de confort.

VISITFLANDERS peut fermer un hébergement touristique sur-le-champ si l'agence constate des situations dangereuses.

Cette brochure ne fait que décrire brièvement le décret relatif à l'hébergement touristique du 5 février 2016. Seuls les textes du règlement possèdent une valeur juridique. Cette brochure est une traduction intégrale de la brochure en néerlandais "Het Vlaams Logiesdecreet in één oogopslag".

ÉDITEUR RESPONSABLE

Peter De Wilde, VISIT**FLANDERS**, rue du Marché aux Herbes 61, 1000 Bruxelles

WETTELIJK DEPOT
D/2019/5635/18/2

CONTACT

logies@toerismevlaanderen.be

+32 (0) 2 504 04 00

PLUS D'INFORMATIONS www.toerismevlaanderen.be/logiesdecreet

DROITS D'AUTEUR

p. 4-5 ©VISIT**FLANDERS** - p. 12 © Westtoer - p. 14 haut et bas © Stefan Jacobs - p. 15 haut
© VISIT**FLANDERS** - p. 16-17 © MiloProfi - autres: iStock

Tous droits réservés. Sauf exceptions expressément déterminées par la loi, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, enregistrée dans un fichier de données automatisé ou publiée, de quelque manière que ce soit, sans l'autorisation préalable et écrite de l'éditeur.

Pour en savoir plus sur le décret flamand relatif
à l'hébergement touristique:
www.toerismevlaanderen.be/logiesdecreet

VISITFLANDERS