

# Les délais de traitement des dossiers

## Les engagements du Bureau des Hôtels et Foyers (BHF)

### ① *Les dossiers d'aménagements*

- ↪ Délivrance systématique d'un accusé de réception.
- ↪ Réponse transmise à l'intéressé dans le délai réglementaire de **4 mois (Code de la construction et de l'habitation)**.
- ↪ A la fin délai d'instruction, si vous n'avez pas reçu de réponse de l'administration, vous bénéficierez d'une autorisation tacite et vous pourrez alors seulement commencer les travaux.
- ↪ Le BHF peut toutefois vous écrire pour vous indiquer qu'il manque une ou plusieurs pièces à votre dossier. Le délai d'instruction de 4 mois ne commencera alors à courir qu'à partir de la date de réception de la totalité des informations et pièces manquantes.

### ② *Les plaintes transmises par courrier ou par mail concernant la situation d'un hôtel (hygiène, salubrité, sécurité...)*

- ↪ Délivrance systématique d'un accusé de réception.
- ↪ Réponse transmise à l'intéressé dans le délai maximum de 50 jours ouvrés. (\*)

### ③ *Les suggestions et réclamations transmises par courrier ou par mail au BHF*

- ↪ Délivrance systématique d'un accusé de réception.
- ↪ Réponse transmise à l'intéressé dans le délai maximum de 15 jours ouvrés.

### ③ *Les demandes de renseignements transmises par courrier ou par mail au BHF*

- ↪ Délivrance systématique d'un accusé de réception.
- ↪ Réponse transmise à l'intéressé dans le délai maximum de 5 jours ouvrés.

(\*) ouvrés = 5 jours