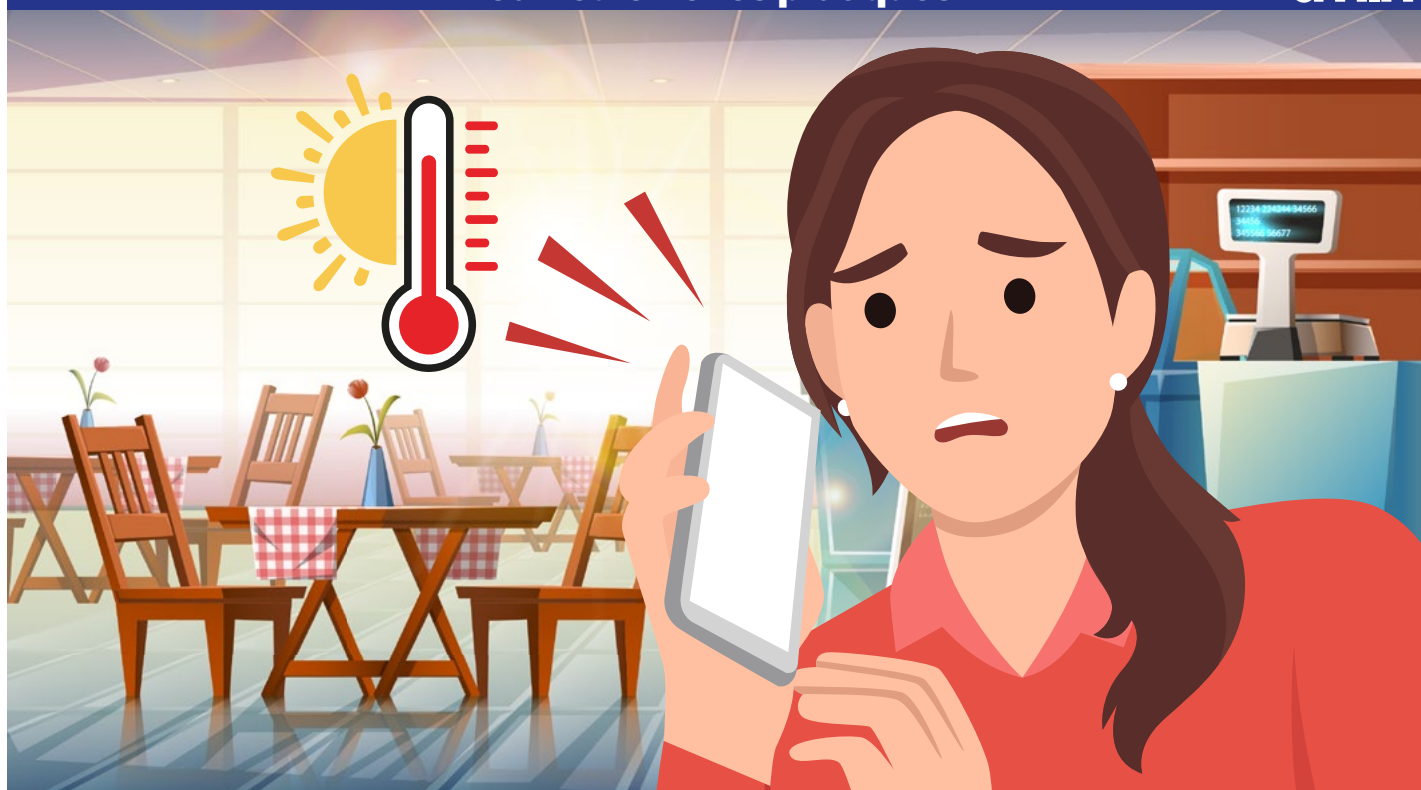




En situation de canicule : fiches pratiques

En situation de canicule, des arrêtés préfectoraux sont parfois pris pour l'annulation d'événements extérieurs. En dehors de ces arrêtés, les clients peuvent être amenés à annuler leurs réservations. Plus globalement, 91 % entreprises du secteur : hôtels cafés restaurants établissements de nuits traiteurs & TOR, déclarent que les très hautes chaleurs ont un impact négatif sur leur niveau d'activité⁽¹⁾.

Et les contrats d'assurance ne couvrent pas automatiquement ce type d'annulation ni les pertes d'exploitation.

Ces fiches pratiques vous permettront d'échanger avec vos adhérents sur ces différentes situations, et de mieux les orienter dans leurs démarches.

(1) Résultats collectés du 25 au 29 juin 2026 auprès de plus de 1 000 professionnels de toute la France dont 71 % sont un restaurant, un café ou un bar.

Sommaire

Fiche 1	La canicule n'est pas automatiquement un cas de force majeure	3
Fiche 2	Premier cas : l'événement est réellement impossible	4
Fiche 3	Deuxième cas : l'événement peut être adapté ou reporté	5
Fiche 4	Point de vigilance : arrhes ou acompte	6
Fiche 5	Ce qu'il faut dire aux clients	7
Fiche 6	Les documents et preuves à conserver	8
Fiche 7	Pour l'avenir : sécuriser les conditions générales de vente	9
Fiche 8	Aides possibles	10
Fiche 9	Pour débloquer les aides, il faut faire remonter les conséquences chiffrés : nous avons besoin de vous !	14
Fiche 10	Assurance : vérifier le contrat sans attendre	15
Fiche 11	Catastrophe naturelle : utile seulement dans certains cas	16

Fiche 1

La canicule n'est pas automatiquement un cas de force majeure

La canicule, une alerte météo ou un arrêté préfectoral ne suffisent pas, à eux seuls, à créer automatiquement un cas de force majeure.

La situation doit être examinée au cas par cas.

Pour être qualifié de force majeure, il faut que l'événement :

- soit hors du contrôle du professionnel ;
- n'ait pas pu être raisonnablement prévu au moment de la signature du contrat ;
- et ne puisse pas être évité ou surmonté par des mesures adaptées.

Par conséquent, il est important de toujours regarder :

- la date de signature du contrat ;
- le contenu exact de l'arrêté préfectoral ;
- son caractère obligatoire ou non ;
- et la possibilité d'adapter, déplacer, sécuriser, réduire ou reporter la prestation.

Fiche 2

Premier cas : l'événement est réellement impossible

Si l'arrêté préfectoral interdit l'événement ou rend la prestation objectivement impossible, la force majeure peut être invoquée, si cette situation n'était pas raisonnablement prévisible au moment de la signature du contrat.

Dans ce cas :

- le professionnel ne devrait en principe pas devoir de pénalités ni de dommages-intérêts ;
- si l'empêchement est temporaire, la solution à privilégier est le report ;
- si l'empêchement est définitif et que la prestation ne peut plus avoir lieu, les sommes perçues pour la prestation non réalisée doivent être restituées au consommateur.

Point important : la qualification de force majeure peut protéger le professionnel contre une sanction pour inexécution, mais elle ne permet pas de garder toutes les sommes déjà encaissées.

Exemple simple : lorsqu'un événement ne peut pas être reporté et ne peut finalement pas avoir lieu, le remboursement est obligatoire.

Fiche 3

Deuxième cas : l'événement peut être adapté ou reporté

Si l'événement peut être :

- déplacé en intérieur ;
- reporté à une autre date ;
- maintenu avec des mesures de sécurité ;
- réduit ;
- ou organisé autrement,

Dans ce cas, il faut surtout regarder :

- le contrat signé ;
- les conditions générales de vente ;
- et, dans les relations entre un professionnel et un consommateur, le Code de la consommation.

En d'autres termes, si la prestation peut encore avoir lieu sous une autre forme, l'annulation ne relève pas automatiquement de la force majeure, donc pas de remboursement obligatoire. Il est nécessaire d'aménager la prestation avec le client.

Fiche 4

Point de vigilance : arrhes ou acompte

Il faut vérifier dans le contrat si les sommes versées par le client sont des arrhes ou un acompte.

C'est un point très important, car les conséquences ne sont pas les mêmes.

Il faut aussi vérifier ce que prévoient les conditions générales de vente concernant :

- l'annulation ;
- le report ;
- les conditions climatiques ;
- les décisions administratives ;
- et la force majeure.

Si le client est un consommateur, et que rien n'est précisé, les sommes versées d'avance sont en principe des arrhes.

En dehors d'un cas de force majeure :

- le client peut renoncer en perdant ses arrhes ;
- si le professionnel annule, il doit en principe restituer le double.

Si le client est un professionnel, cette règle ne s'applique pas automatiquement. Il faut alors se référer au contrat, au devis accepté et aux CGV.

Dans tous les cas, avant de décider s'il faut rembourser, conserver les sommes ou proposer un report, il faut vérifier si la prestation était réellement impossible ou si elle pouvait encore être aménagée.

Fiche 5

Ce qu'il faut dire aux clients

Lorsque l'arrêté préfectoral interdit l'événement ou rend l'exécution objectivement impossible, **la force majeure** peut être invoquée si cette situation n'était pas raisonnablement prévisible lors de la signature du contrat.

Dans ce cas :

- le professionnel ne devrait pas être exposé à des pénalités ou à des dommages-intérêts ;
- si l'empêchement est temporaire, il faut avant tout privilégier le report ou éventuellement un avoir, avec l'accord du client ;
- si l'empêchement est définitif et qu'aucun report n'est possible, les sommes perçues pour la prestation non exécutée doivent en principe être remboursées.

A l'inverse, si l'établissement est encore en mesure d'exécuter la prestation, ou si l'événement peut être adapté, décalé, déplacé en intérieur, réduit ou sécurisé, **la force majeure** sera plus difficile à invoquer.

Dans ce cas, l'annulation dépend surtout :

- du contrat ;
- des conditions générales de vente ;
- et, si le client est un consommateur, des règles du Code de la consommation.

Si la réponse apportée ne satisfait pas votre client, il peut saisir le médiateur Tourisme et Voyage (www.mtv.travel). En tant qu'adhérent à l'Umih vous êtes couvert.

Pensez à inclure clairement cette mention obligatoire sur vos supports de communication (site internet, CGV, bons de commande, etc.)

Fiche 6

Les documents et preuves à conserver

Il est important de demander aux adhérents de conserver systématiquement :

- le contrat signé ;
- les conditions générales de vente applicables ;
- la date de réservation ;
- la mention arrhes ou acompte ;
- l'arrêté préfectoral concerné ;
- les échanges avec le client ;
- les éléments montrant les solutions alternatives proposées ;
- le montant précis des pertes subies ;
- les justificatifs de remboursement ;
- les avoirs émis ;
- les reports proposés ;
- et les éléments liés aux difficultés de trésorerie.

Ces éléments sont utiles à la fois en cas de discussion avec le client, avec l'assureur ou avec l'administration.

Fiche 7

Pour l'avenir : sécuriser les conditions générales de vente

Pour les prochains épisodes de canicule, il est recommandé de prévoir clairement dans les conditions générales de vente :

- une clause sur les événements climatiques extrêmes ;
- une clause sur les décisions administratives ou préfectorales qui interdisent ou limitent l'événement ;
- une règle claire entre adaptation, report, avoir et annulation ;
- une mention explicite indiquant si les sommes versées sont des arrhes ou un acompte ;
- et des clauses claires, équilibrées et réciproques, surtout dans les relations avec les consommateurs.

L'idée est d'éviter les incompréhensions et les contestations si une nouvelle situation similaire se présente.

Fiche 8

Aides possibles

A ce stade, il n'a pas été identifié de dispositif national automatique d'indemnisation spécifique aux entreprises des cafés, hôtels, restaurants, discothèques et traiteurs.

En revanche, plusieurs solutions peuvent être envisagées selon la situation de l'entreprise.

En conséquence, il est important d'orienter les adhérents vers les dispositifs qui peuvent les aider concrètement, notamment en cas de difficulté de trésorerie ou de baisse d'activité.

Trésorerie : quelles démarches peuvent être tentées ?

En cas de difficulté de trésorerie, les adhérents peuvent notamment demander :

- des délais de paiement auprès de l'Urssaf ;
- des délais de paiement auprès du service des impôts des entreprises ;
- un étalement global des dettes fiscales et sociales via la Commission des chefs de services financiers ;
- et, en cas de difficulté bancaire, l'appui du médiateur du crédit.

Attention : ces aides ou délais ne sont pas automatiques. Chaque situation est examinée au cas par cas.

Dans certains cas, l'entreprise peut aussi demander des remises gracieuses sur certains impôts directs, pénalités ou intérêts, hors taxe sur la valeur ajoutée au principal.

Épisode de canicule : les aides de l'Urssaf et du CPSTI pour les travailleurs indépendants

En raison de l'épisode de canicule qui touche actuellement l'ensemble du territoire, l'Urssaf et le Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI) mettent en place plusieurs mesures d'accompagnement pour les travailleurs indépendants dont l'activité est impactée.

Report des échéances de cotisations

Les travailleurs indépendants peuvent demander un délai de paiement de leurs cotisations :

- via leur messagerie sécurisée sur leur espace en ligne (rubrique « Déclarer une situation exceptionnelle ») ;
- ou par téléphone au **3698**.

Révision des cotisations provisionnelles

Si vous anticipez une baisse de votre activité par rapport à l'année précédente, vous pouvez demander une diminution de vos cotisations provisionnelles directement depuis votre espace en ligne. Les cotisations seront ensuite régularisées en fonction de votre revenu réel.

Les aides du CPSTI

Les travailleurs indépendants confrontés à des difficultés liées à leur activité peuvent également solliciter les aides de l'action sanitaire et sociale du CPSTI, notamment :

- une aide financière exceptionnelle (AFE) ;
- une aide aux cotisants en difficulté (ACED).

Ces aides ont vocation à soutenir les travailleurs indépendants rencontrant des difficultés en raison de leur état de santé, d'une situation économique dégradée ou d'un sinistre.

L'attribution de ces aides est étudiée au cas par cas par la commission d'action sanitaire et sociale du CPSTI compétente, après dépôt d'une demande.

Pour en savoir plus, consultez les informations de l'Urssaf consacrées à l'action sociale des travailleurs indépendants : L'action sociale pour les travailleurs indépendants. L'Urssaf et le CPSTI vous accompagnent...

Activité partielle : possible, mais pas automatique

Une entreprise dont l'activité est affectée par la canicule peut demander le bénéfice de l'activité partielle.

Cette possibilité peut notamment être envisagée :

- en cas de vigilance météorologique orange ou rouge ;
- ou lorsqu'un arrêté préfectoral impose une restriction ou une suspension d'activité.

Mais l'autorisation n'est pas automatique.

L'employeur doit montrer :

- qu'il existe un lien direct entre la baisse d'activité et la canicule ;
- que la situation a un caractère exceptionnel ;
- qu'il a déjà mis en place des mesures pour limiter les effets de la chaleur, par exemple :
 - aménagement des horaires ;
 - télétravail quand c'est possible ;
 - prise de congés avec l'accord des salariés ;
 - récupération des heures perdues.

Les demandes sont examinées au cas par cas par la Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités.

En principe :

- l'employeur doit faire une demande préalable ;
- consulter le comité social et économique dans les entreprises d'au moins 50 salariés.

En cas de circonstance exceptionnelle :

- la demande peut être déposée dans les 30 jours après la mise en activité partielle ;
- et l'avis du comité social et économique peut être transmis dans un délai de 2 mois, lorsque l'entreprise en a un.

Le ministère du Travail précise que les entreprises dont l'activité est affectée par la canicule peuvent solliciter l'activité partielle sur le fondement du motif « toute autre circonstance de caractère exceptionnel ».

Difficultés bancaires et accompagnement

En cas de tension de trésorerie ou de difficulté avec la banque, il peut être utile d'orienter les adhérents vers :

- le médiateur du crédit ;
- les dispositifs de prévention des difficultés des entreprises ;
- si nécessaire, les procédures amiables adaptées à leur situation.

L'objectif est d'aider l'entreprise à agir rapidement avant que la situation ne se dégrade.

Fiche 9

Pour débloquent les aides, il faut faire remonter les conséquences chiffrées : nous avons besoin de vous !

Il est utile de demander aux professionnels de faire remonter, autant que possible :

- le montant du chiffre d'affaires perdu ;
- les frais déjà engagés et non récupérables ;
- le nombre d'événements annulés ou reportés ;
- les éventuels refus de garantie d'assurance ;
- les arrêtés préfectoraux concernés ;
- et tout élément permettant de mesurer concrètement l'impact économique local.

Ces remontées sont importantes pour documenter la situation du secteur et appuyer, si besoin, des démarches auprès des pouvoirs publics.

Fiche 10

Assurance : vérifier le contrat sans attendre

Les contrats d'assurance ne couvrent pas automatiquement les annulations d'événements ou les pertes d'exploitation liées à la canicule ou à un arrêté préfectoral.

Dans beaucoup de contrats, la garantie perte d'exploitation ne fonctionne que s'il existe d'abord un dommage matériel garanti, ce que ne couvre pas le manque à gagner.

Par conséquent, il est nécessaire de demander aux adhérents de vérifier, avec leur assureur ou leur courtier, s'il existe :

- une garantie annulation d'événement ;
- une garantie perte d'exploitation ;
- une extension perte d'exploitation sans dommage ;
- une garantie fermeture administrative ;
- une clause interdiction d'accès ;
- ou une extension visant les intempéries, les événements climatiques ou les décisions des autorités.

Fiche 11

Catastrophe naturelle : utile seulement dans certains cas

La demande de reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle peut être étudiée, mais est important de bien comprendre sa portée.

Elle peut être utile s'il existe des dommages matériels directs causés par l'épisode climatique.

En revanche, elle ne permet pas, à elle seule, d'indemniser automatiquement une simple perte de chiffre d'affaires liée à l'annulation d'un événement.

En pratique, il est recommandé aux adhérents :

- de déclarer rapidement le sinistre ou la perte à leur assureur ;
- de demander une réponse écrite sur les garanties, exclusions et franchises applicables ;
- et, si besoin, de se rapprocher du partenaire assureur ASTART pour savoir si ce type d'annulation est couvert et dans quelles limites.