

LA RÉFORME DU CLASSEMENT DES MEUBLES DE TOURISME

Direction de la réglementation des métiers du tourisme, des classements et de la qualité



SOMMAIRE

PRÉSENTATION DE ATOUT FRANCE

1. LES GRANDS PRINCIPES DU NOUVEAU CLASSEMENT

- Un nouveau classement, pourquoi ?
- Les grands principes des nouvelles normes
- Calendrier général de mise en œuvre



2. LA VISITE DE CONTRÔLE & LE TABLEAU DE CLASSEMENT

- Comment décrocher les nouvelles étoiles ?
- La visite de contrôle
- Les organismes de contrôle accrédités
- Les organismes de contrôle réputés accrédités
- Les documents de référence
- Le tableau de classement : pour quoi un système à points
- Le tableau de classement des meublés de tourisme
- Repères législatifs et réglementaires



PRÉSENTATION DE ATOUT FRANCE

ATOOUT FRANCE est l'opérateur unique de l'État en matière de tourisme chargé d'assurer le développement de ce secteur en agissant sur trois leviers principaux :

- En s'assurant de la bonne adéquation entre l'offre touristique française et la demande touristique internationale ;
- En contribuant à la promotion et au rayonnement de la Marque France ;
- En effectuant un travail d'accompagnement personnalisé auprès de chacun de ses partenaires, publics comme privés, à tous les niveaux de la chaîne de production touristique afin d'accroître sa compétitivité économique.

Le nouveau rôle de ATOUT FRANCE dans la gestion des nouveaux classements

La Direction de la réglementation des métiers du tourisme, des classements et de la qualité a été créée en octobre 2009 pour gérer les nouvelles missions confiées par la loi de développement et de modernisation des services touristiques du 22 juillet 2009. La gestion des dispositifs de classement des hébergements touristiques marchands consiste principalement dans les actions suivantes :

- **Conception et évolution des tableaux de classement** en concertation avec les représentations professionnelles nationales et un représentant de consommateurs
- **Promotion** du nouveau classement
- **Publication** gratuite des hébergements classés selon les nouvelles normes sur internet
- **Suivi et animation** de l'ensemble du dispositif



1. Les grands principes du nouveau classement



CONSTATS

UNE IMAGE DES HÉBERGEMENTS FRAGILISÉE PAR UN MODÈLE DE CLASSEMENT OBSOLÈTE, PEU INCITATIF A LA MODERNISATION DE L'OFFRE

- Classements **hétérogènes** d'un mode d'hébergement à l'autre alors même que les le **client est multi-consommateur** ;
- Classements obsolètes, n'ayant pas été révisés pour certains depuis 30 ans ne tenant **pas compte des évolutions du marché et de la société** ;
- Classements attribués sans condition de durée ;
- Normes « **techniques** », n'intégrant **pas ou peu la notion de « service client »** :
 - Accueil,
 - Entretien des différents espaces,
 - Présence d'équipements de confort,



OBJECTIFS

3 OBJECTIFS FORTS POUR UNE POLITIQUE NATIONALE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE L'OFFRE

- Améliorer la qualité de notre offre d'hébergement grâce à un classement plus exigeant, introduisant des critères de qualité de service et des visites de contrôle tous les 5 ans.
- Redonner du sens aux étoiles en proposant des repères plus fiables aux clientèles touristiques nationales et internationales.
- Permettre à la destination France d'être plus compétitive sur la scène internationale, en créant notamment une 5^{ème} étoile, distinction pratiquée dans les autres grandes destinations touristiques.

Une communication positive et moderne facteur d'attractivité pour la destination France

Le classement, un outil de progrès pour améliorer la compétitivité



LES GRANDS PRINCIPES DES NOUVELLES NORMES

L'un des grands apports de la nouvelle réglementation est **d'harmoniser** les systèmes de classement de **chaque mode d'hébergement** et de **moderniser des normes** qui avaient pour certaines d'entre elles près de 30 ans.

Désormais, quelque soit l'hébergement, les règles d'obtention du classement sont identiques et les normes sont construites sur la même trame : trois chapitres dédiés respectivement à **l'équipement** (surface, état et propreté,...), aux **services au client** (langues parlées, accès internet,...), et enfin à **l'accessibilité et au développement durable**.

Cette harmonisation des pratiques doit contribuer à renforcer la lisibilité du classement pour le client qui varie de plus en plus ses pratiques touristiques tout en recherchant une constance dans la qualité de service.



LES GRANDS PRINCIPES DES NOUVELLES NORMES

- 1 Un classement volontaire **valable 5 ans** délivré par le préfet de département
- 2 Une visite d'inspection effectuée par un organisme de contrôle accrédité par le COFRAC ou réputé accrédité (pour les meublés de tourisme uniquement), en vue de l'obtention du classement.
Liste disponible sur www.classement.atout-france.com
- 3 Un classement de **1* à 5*** pour tous les hébergements (à l'exception des villages résidentiels de tourisme)
- 4 Un nouveau tableau de classement fonctionnant selon un système à points avec des critères obligatoires et « à la carte ».
- 5 Une publication gratuite des établissements et meublés classés selon les nouvelles normes sur le site internet d'ATOOUT FRANCE.



LES GRANDS PRINCIPES DES NOUVELLES NORMES

Pour obtenir le classement dans la catégorie demandée, il suffit d'atteindre **le nombre de points obligatoires et à la carte définis pour la catégorie visée**, à savoir :

- 1** Au moins **95 % des points obligatoires de la catégorie de classement visée**. Tout point obligatoire perdu, dans la limite des 5 % tolérés, devra être compensé par trois fois plus de points à la carte.
- 2** Et respectivement **5%, 10 %, 20 %, 30 %, 40 % des points à la carte pour les catégories 1*, 2*, 3*, 4*, 5***



CALENDRIER GÉNÉRAL DE MISE EN ŒUVRE

En surligné : les dates à retenir pour les meublés de tourisme

27 décembre 2009 : entrée en vigueur du nouveau dispositif de classement hôtelier.

(voir décret n°2009-1652 publié au JORF du 27 décembre 2009)

22 juin 2009 : publication des nouvelles normes de classement des résidences de tourisme

(voir arrêté du 4 juin 2010 fixant les normes et la procédure de classement des résidences de tourisme publié au JORF du 22 juin 2010)

1^{er} juillet 2010 : entrée en vigueur des nouveaux dispositifs de classement (procédure) pour les campings, les parcs résidentiels de loisirs, les résidences de tourisme, les villages de vacances, les meublés de tourisme, les villages résidentiels de tourisme.

(voir décret n°2009-1652 publié au JORF du 27 décembre 2009)

8 juillet 2010 : entrée en vigueur des nouvelles normes de classement des campings, parcs résidentiels de loisirs, des villages de vacances.

(voir arrêtés du 6 juillet 2010 fixant les normes et la procédure de classement de l'ensemble de ces hébergements précités publiés au JORF du 8 juillet 2010).

17 août 2010 : entrée en vigueur des nouvelles normes de classement des meublés de tourisme.

(voir arrêté du 2 août 2010 fixant les normes et la procédure de classement des meublés de tourisme publié au JORF du 17 août 2010).

18 août 2010 : entrée en vigueur des nouvelles normes de classement des villages résidentiels de tourisme.

(voir arrêté du 2 août 2010 fixant les normes et la procédure de classement des villages résidentiels de tourisme publiés au JORF du 18 août 2010).

1^{er} avril 2011 : entrée en vigueur du niveau de certification à respecter par les organismes réputés accrédités

(voir article D.324-6-1 du code du tourisme)

23 juillet 2012 : fin de validité des étoiles acquises antérieurement à l'entrée en vigueur du nouveau classement.

(voir loi de développement et de modernisation des services touristiques du 22 juillet 2009 publiée au JORF du 24 juillet 2009)



2. La demande de classement & le tableau de classement



COMMENT DÉCROCHER LES NOUVELLES ÉTOILES ?

TOUTES LES ÉTAPES DE LA DÉMARCHE DE CLASSEMENT D'UN MEUBLÉ DE TOURISME

Qui ?	Quoi ?	Délais réglementaires
Exploitant ou propriétaire d'un hébergement	Commande la visite de contrôle auprès de l'organisme de son choix et lui remet le prédiagnostic ⁽¹⁾	
Organisme de contrôle accrédité ⁽²⁾	Réalise la visite de contrôle ⁽³⁾ et remet à l'exploitant ou au propriétaire de l'hébergement le rapport de contrôle ⁽⁴⁾	Rapport de contrôle remis sous 15 jours
Exploitant ou propriétaire d'un hébergement	Adresse le dossier de demande de classement à la préfecture du département. Ce dossier comprend le formulaire de demande de classement et le rapport de contrôle complet ⁽⁴⁾	
Préfecture	Prend la décision de classement (arrêté de classement)	Sous 1 mois
ATOUT FRANCE	Publie l'établissement classé après réception du dossier complet par la préfecture de département	

(1) À l'exception des propriétaires de meublé.

(2) Ou organisme réputé accrédité pour les meublés de tourisme.

(3) Pour la visite de contrôle en vue du classement est valable 3 mois (décret n°2009-1652 du 23 décembre 2009).

(4) Le rapport de contrôle comprend la synthèse du rapport et la grille de contrôle tels qu'homologués par arrêté du ministre.



LA VISITE DE CONTRÔLE

- Pour être valable, la visite de contrôle en vue du classement doit **obligatoirement** être réalisée **par un organisme de contrôle accrédité ou réputé « détenir l'accréditation »** pour les meublés de tourisme.
- Le propriétaire du meublé ou son mandataire a le libre choix du cabinet de contrôle accrédité ou réputé accrédité.
- Les tarifs pratiqués sont libres.
- Pour les visites en vue du classement des meublés de tourisme, deux types d'organisme peuvent intervenir :
 - Les **organismes de contrôle accrédités par le COFRAC** (Comité Français d'Accréditation). Ces organismes doivent utiliser le logo du COFRAC. (voir ci-après)
 - Les **organismes réputés détenir l'accréditation** dans les conditions définies par la loi du 22 juillet 2009 et ses textes d'application (voir ci-après)
- La liste des organismes de contrôle accrédités ou réputés détenir l'accréditation est disponible sur www.classement.atout-france.fr.



LES ORGANISMES DE CONTRÔLE ACCRÉDITÉS



- **L'accréditation** est une attestation délivrée par un organisme tierce partie (le COFRAC), ayant rapport à un organisme d'évaluation de la conformité (cabinet de contrôle accrédité), constituant une reconnaissance formelle de la compétence de ce dernier à réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité (NF EN ISO/CEI 17 020)
- Le système d'accréditation permet de sélectionner au niveau national des organismes qualifiés et retenus pour leur **compétence, leur professionnalisme et leur impartialité**, afin que le classement soit crédible et homogène. L'accréditation est valable **4 ans** mais le cabinet de contrôle fait l'objet **d'un audit de suivi annuel** par des professionnels de la qualité et du secteur des hébergements touristiques mandatés par le COFRAC en entreprise et pendant la pratique d'une inspection. Il n'y a pas de nombre limité de cabinets de contrôle accrédités.
- **Toute demande d'accréditation est à adresser au COFRAC.** Seul le COFRAC après avis émis par la commission permanente d'accréditation, décide de l'accréditation d'un organisme après un processus méthodique et complet d'examen de la candidature du cabinet (étude de la recevabilité du dossier et audit d'évaluation).



LES ORGANISMES DE CONTRÔLE RÉPUTÉS DÉTENIR L'ACCREDITATION

Il s'agit des structures qui détenaient un agrément de la préfecture du département pour le classement des meublés, en vigueur au moment de la promulgation de la loi du 22 juillet 2009 et qui répondent aux conditions fixées par celle-ci et ses textes d'application.

Les organismes réputés détenir l'accréditation ne peuvent pas utiliser le logo du COFRAC.

Depuis le 1^{er} avril 2011, les visites de contrôle des meublés de tourisme effectuées par des organismes réputés détenir l'accréditation doivent être réalisées selon « *une procédure bénéficiant d'un niveau de certification* » fixée par arrêté chargé du ministre. (*arrêté du 6 décembre 2010 fixant le niveau de certification de la procédure de contrôle des meublés de tourisme par les organismes réputés détenir l'accréditation, et publié le 11 décembre 2010 au JORF*)



LES ORGANISMES DE CONTRÔLE RÉPUTÉS ACCRÉDITÉS

Comment être publié sur www.classement.atout-france.fr ?

(cf. article 3 de l'arrêté du 17 août 2010 fixant les normes et la procédure de classement des meublés de tourisme)

Pour être identifié et publié sur le site d'ATOOUT FRANCE en tant qu'organisme de contrôle réputé détenir l'accréditation (respectant les conditions prévues à l'article D. 324-6-1 du code du tourisme), celui-ci doit se faire connaître auprès de la Direction de la réglementation des métiers du tourisme, des classements et de la qualité (classement@franceguide.com) en adressant les informations suivantes :

- . Le nom commercial de l'organisme ;
- . L'adresse complète ;
- . Le numéro de téléphone ;
- . Le fax (facultatif)
- . Le courriel ;
- . Le site internet (facultatif) ;
- . Une copie de la convention d'agrément



LES DOCUMENTS DE DE RÉFÉRENCE

SOURCE ARRÊTÉ DU 17 AOÛT 2010 FIXANT LES NORMES ET LA PROCÉDURE DE CLASSEMENT DES MEUBLÉS DE TOURISME

- Le **tableau de classement** homologué par arrêté du ministre (annexe 1 de chaque arrêté fixant les normes et la procédure de classement).
- Le **guide de contrôle** précisant la méthode d'évaluation et de validation de chaque critère. Cela permet de garantir une meilleure homogénéité d'évaluation et donc du classement. Il constitue également l'outil de référence permettant de former tous les inspecteurs à la méthode de contrôle. Ce document est complété par la **note de clarification**.
- Le **rapport de contrôle**, et la **grille de contrôle** également homologués par arrêté du ministre sont les documents réservés aux organismes de contrôle accrédités ou réputés détenir l'accréditation.

Les tableaux de classement, les guides de contrôle ainsi que les notes de clarification associés sont les documents de référence des inspecteurs des organismes de contrôle accrédités ou réputés détenir l'accréditation par ailleurs accessibles à tous et librement diffusés sur www.classement.atout-france.fr.



LE TABLEAU DE CLASSEMENT :

UN SYSTÈME À POINTS, POURQUOI ?

- Le classement est désormais attribué sur la base de l'avis émis de l'organisme de contrôle. Cet avis est lié au nombre de points à atteindre pour la catégorie visée.
- Le système à points permet une souplesse dans le classement permettant :
 - la prise en compte de certaines contraintes de l'hébergement,
 - l'expression du positionnement commercial de l'hébergement et la valorisation de ses équipements.
- Enfin, une méthode identique favorise la revalorisation des étoiles grâce à des catégories plus homogènes quelque soit le type d'hébergement.



LE TABLEAU DE CLASSEMENT DES MEUBLÉS DE TOURISME

- **112 critères**
- **1* à 5***
- **Des critères obligatoires et « à la carte »**
- **Organisation de la norme**
 - **Chapitre 1 : Equipements et aménagements**
(surfaces, équipements de confort du salon, des chambres, de la cuisine, des sanitaires, environnement et aménagements extérieurs, état et propreté,...)
 - **Chapitre 2 : Services au client**
(qualité et fiabilité de l'information client, services proposé,...)
 - **Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable**



REPÈRES LÉGISLATIFS ET RÉGLEMENTAIRES

- Loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques (publié au JORF du 24 juillet 2009)
- Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 portant application de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques (publié au JORF du 27 décembre 2009)
- Décret n° 2009-1652 du 23 décembre 2009 portant application de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques (publié au JORF du 27 décembre 2009)
- Décret n° 2010-752 du 6 juillet 2010 portant diverses dispositions relatives au tourisme (publié au JORF du 8 juillet 2010)
- Arrêté du 2 août 2010 fixant les normes et la procédure de classement des meublés de tourisme (publié au JORF du 17 août 2010)
- Arrêté du 6 décembre 2010 fixant le niveau de certification de la procédure de contrôle des meublés de tourisme par les organismes réputés détenir l'accréditation



Foire aux questions et informations utiles :

www.classement.atout-france.fr
classement@franceguide.com

