



# Renforcer le classement hôtelier -tableau, décision et réclamation- La révision 2015

Sous-direction du tourisme

Bureau des professions du tourisme

Bureau des professions du tourisme

Sous-direction du tourisme

**DGE**

DIRECTION GÉNÉRALE DES ENTREPRISES

# La révision 2015 - axes d'évolution

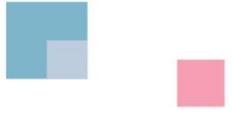
- ▶ **Pas de bouleversement du dispositif** : grille de classement pour 5 ans de 1\* à 5\*, décision individuelle pour 5 ans, total de points à atteindre par catégorie \* = **241** critères (95% de points obligatoires),

## Toutefois des évolutions importantes :

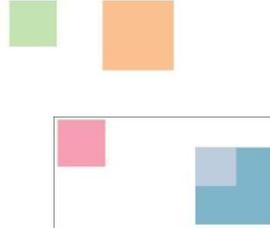
1. 39 points non compensables sur les critères propreté et confort, d'autres critères adaptés (langues, Wifi, réservation en ligne...),
2. Distinction plus nette entre les 3\*, 4\*, 5\*,
3. **Lien renforcé entre classement et PQT** = classement toujours exigé pour obtenir le label Qualité Tourisme™, démarche valorisée en cotation optionnelle,

# La révision 2015 - axes d'évolution

- ▶ **une décision individuelle plus sécurisée et efficace :**
  - Un corpus documentaire consolidé (I),
    - Des critères de la grille de classement précis, complets, commentés dans le tableau de classement en hôtel de tourisme,
    - Une clarification sur la consistance du bien à classer (définition, annexes, mutualisation...),
  - Des rectifications rendues possibles du certificat de visite (II),
  - Un dispositif d'alerte en cas de dégradation de la prestation (III)



# Améliorer la qualité intrinsèque de la décision de classement (I)



## (I) Un corpus documentaire et opérationnel

**Oec = ensemble plus visible et resserré de documents** = sécurité juridique des décisions de classement et homogénéité (égal traitement des établissements candidatant).

1 – **bloc normatif : code du tourisme** (i.e articles D 311-4 et svts), **arrêté du 23 décembre** 2009 modifié, **guide de contrôle** désormais approuvé par la DGE auquel l'Oec doit se conformer,

2 – **bloc opérationnel** : rapport de contrôle et grille renseignée, **modèles rénovés établis par AF** que l'Oec doit utiliser : désormais, un formulaire unique, un outil unique d'inspection sur excel.



# Améliorer la qualité intrinsèque de la décision de classement (II)

(art 3 de l'arrêté modifié du 23 décembre 2009)

## (II) Des rectifications rendues possibles du certificat de visite après sa remise par l'Oec à l'exploitant

- pas de modification par AF, intervention nécessaire de l'Oec (// des formes),
- des garanties de procédure pour l'hôtelier : accord exprès si classement dans une catégorie\* inférieure. Sinon :

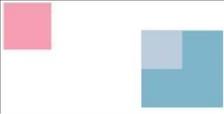
AF → hôtelier = lui notifie l'abandon de la demande de classement (cas avant le prononcé de la décision),

AF → hôtelier = lui notifie le retrait de la décision de classement initiale (cas après le prononcé de la décision).



# Améliorer la qualité intrinsèque de la décision de classement (II)

art 3 de l'arrêté modifié du 23 décembre 2009



1 – **avant le prononcé de la décision** : Atout France (AF),

**Quels motifs** : (cas 1) erreur matérielle, vice de forme ou procédure (adresse, capacité d'accueil de l'exploitation, décompte des points...),

**Comment** : AF → Oec = délai pour régulariser + copie AF au Cofrac,

AF = décision modifiée en fonction du nouveau certificat sauf abandon,

2 – **après le prononcé de la décision** : AF, l'Oec, le Cofrac

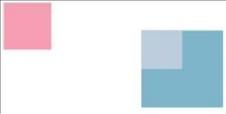
**Quels motifs** : (cas 1) + (cas 2) conséquences procédure de plainte du document Cofrac « Gen Proc 05 » (examen au fond de la validation),

**Comment** : dans les 4 mois de la décision initiale, AF = modification du classement au vu du certificat de visite rectifié = retrait décision si refus hôtelier pour catégorie inférieure,



# Rendre plus efficace le classement hôtelier (III)

art 3-1 de l'arrêté modifié du 23 décembre 2009



## (III) Rendre plus efficace le classement sur la durée

Une nouveauté structurante pour la qualité de l'offre hôtelière (art 3-1 de l'arrêté modifié du 23 décembre 2009)

**Retour d'expérience** : dégradation de la prestation en cours de validité de la décision de classement (5 ans),

**Objectif** : maintien effectif du niveau de classement initial = rectifier les écarts de conformité = qualifier l'offre,

**Comment** : création d'un dispositif d'alerte = «réclamation client» = évaluation pratique professionnelle + contre-visite par un Oec,

**Attention** : ne traite pas des litiges relatifs au défaut grave d'entretien ou au droit de la consommation



# Rendre plus efficace le classement hôtelier

## Des garanties de procédure pour l'exploitant :

- réclamation présentant un caractère réel et sérieux [preuve objective et précise des faits - photographies, certificat médical...],
- validation par la DGE,
- un plan d'actions avec des mesures rectificatives établi par l'exploitant portant sur les seuls critères de classement contestés,
- intervention d'un Oec choisi par l'hôtelier = contre-visite pour s'assurer de la rectification des écarts de conformité,
- Atout France gestionnaire de la procédure (// avec le classement),
- respect du principe du contradictoire



# Rendre plus efficace le classement hôtelier

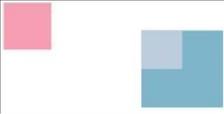
**Qui saisit AF:** le client mécontent directement, tout tiers ayant reçu une réclamation (OT, CDT, directe, ARS, CCI, Cofrac...),

► **Suites :**

- ❑ décision modificative prise par AF pour la durée restant à courir de la décision initiale si changement de catégorie\* (15 jours de la réception du certificat de contre-visite),
- ❑ abrogation de la décision de classement par AF (absence de certificat de contre-visite)



# Renforcer le classement hôtelier -décision et réclamation- révision 2015



Entrée en vigueur : **Réforme applicable au 1<sup>er</sup> avril 2016**  
réclamations transmises à AF = à dater du 1<sup>er</sup> avril (séjour antérieur éligible) quelle que soit la date de la décision de classement.

Aller plus loin :

[www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)

Nouveaux textes (arrêté du 27 janvier 2016 modifiant l'arrêté du 23 décembre 2009 et décret n°2016-51 du 27 janvier 2016) :

[www.entreprises.gouv.fr/tourisme/hebergement-tourisme](http://www.entreprises.gouv.fr/tourisme/hebergement-tourisme) = les vade-mecum « sécuriser la décision », « la réclamation client »

DGE- Bureau des professions du tourisme :

[annie.briand@finances.gouv.fr](mailto:annie.briand@finances.gouv.fr)