

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

simistanda na aorasembestros

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)





(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,





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, facture de paiement du séjour...],
- 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**^{er} **avril 2016** réclamations transmises à AF = à dater du 1^{er} avril (séjour antérieur éligible) quelle que soit la date de la décision de classement.

Aller plus loin:

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 = les vademecum « sécuriser la décision », « la réclamation client »

DGE- Bureau des professions du tourisme : annie.briand@finances.gouv.fr

