



# Vade-mecum

## Renforcer le classement hôtelier - la réclamation client- 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

# Rendre le classement en hôtel de tourisme encore plus qualifiant

## Un dispositif ajusté régulièrement

- ▶ Une grille de classement valable **5 ans** (1\* à 5\*),
- ▶ Une décision de classement de l'hôtel valable **5 ans**,

## Une décision obtenue rapidement

- ▶ Un classement prononcé par **Atout France** après visite par un organisme évaluateur agréé par le **Cofrac** (un Oec) : certificat de visite remis à l'hôtelier dans les 15 jours, classement dans le mois de la réception du dossier complet,

## Mais à améliorer, Pourquoi ?

- ▶ **retour d'expérience** = dégradation de la prestation en cours de validité de la décision de classement (5 ans),

# Rendre plus efficace le classement hôtelier

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

## ► Une nouveauté structurante pour la qualité de l'offre hôtelière

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

- le classement en hôtel de tourisme = une exigence pour obtenir le label Qualité Tourisme™, la Démarche PQT valorisée par des points optionnels dans le tableau de classement hôtelier

**Comment** : création d'un dispositif spécifique de réclamation client = alerte désormais possible en cas de dégradation de la prestation en cours de validité de la décision de classement (5 ans) = non-coercitif,

- le dispositif de «réclamation client» = évaluation de sa pratique professionnelle par l'hôtelier + contre-visite par un Oec, AF gestionnaire de la procédure (// avec le classement),

# Rendre plus efficace le classement hôtelier

## ► Des garanties de procédure pour l'exploitant :

- réclamation présentant un caractère réel et sérieux [apporter la preuve des faits de façon objective et précise - par tout moyen tels témoignages, photographies, certificat médical..., facture pour s'assurer de la consommation effective du séjour],
- validation par la DGE,
- l'exploitant évalue sa pratique professionnelle sur demande d'AF,
- un plan d'actions avec des mesures rectificatives établi par l'exploitant portant sur les seuls critères de classement contestés,
- intervention d'un Oec = contre-visite pour s'assurer de la rectification des écarts de conformité par rapport aux critères du tableau de 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 (exemples : office de tourisme, CDT, direccte, agence de développement touristique, administration, agence régionale de santé, CCI, le Cofrac...),

## Phases de procédure :

AF → exploitant : lui demande d'évaluer sa pratique professionnelle (AR) dans un délai imparti au regard des critères contestés,

exploitant → AF : la détérioration du service subsiste, absence de réponse de l'hôtelier,

AF → exploitant : lui demande d'établir un plan d'actions avec des mesures correctrices et de faire procéder à une contre-visite par un Oec de son choix,

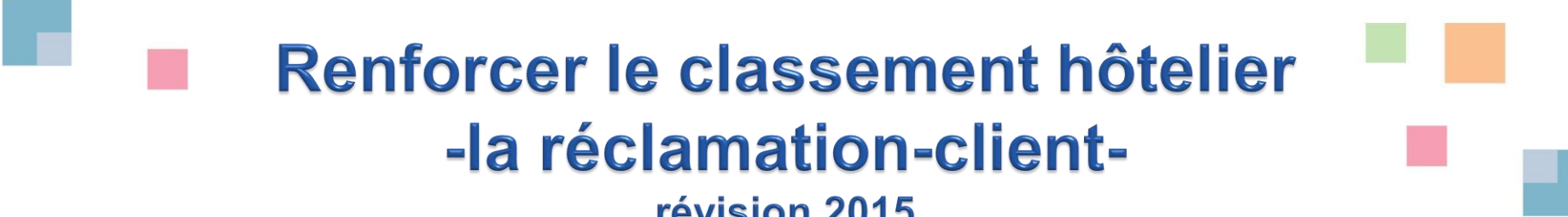
# Rendre plus efficace le classement hôtelier

## Suites :

- ❑ Certificat de contre-visite reçu par AF = si changement de catégorie -dans les 15 jours de sa réception- décision modificative prise par AF pour la durée restant à courir de la décision initiale,
- ❑ Pas de certificat de contre-visite = abrogation de la décision de classement par AF.

**Attention** : le dispositif « réclamation client » ne traite pas des litiges relatifs au défaut grave d'entretien ou au droit de la consommation





# Renforcer le classement hôtelier -la réclamation-client- 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)

DGE- Bureau des professions du tourisme :

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