



CLASSEMENT DES RESIDENCES DE TOURISME

- NOTE DE CLARIFICATION -
(REVISION 1)

Objet

Le présent document a pour objet d'apporter des clarifications sur les exigences ou méthodologies d'évaluation des critères du tableau de classement et/ou du guide de contrôle relatifs au classement des résidences de tourisme.

Domaine d'application

Ce document est à l'usage des exploitants de résidences de tourisme classées ou en démarche de classement, des organismes de contrôle accrédités par le COFRAC ou en démarche d'accréditation mais aussi de tout autre organisme concerné directement ou indirectement par le classement des résidences de tourisme.

Synthèse des modifications

Cette révision intègre de nouvelles précisions qui sont indiquées dans le présent document par un trait vertical dans la marge gauche.

Principes généraux de l'évaluation

Eléments complémentaires pouvant être apportés suite à la visite :

Des éléments factuels ne peuvent être apportés qu'avant la fin de la période réglementaire d'édition du rapport.

A titre d'exemples, il peut s'agir de factures, d'un bon à tirer pour des éditions, de documents internes (livret d'information donné au personnel, affichage, feuille de présence à une sensibilisation réalisée en interne etc...).

Selon la nature du critère une contre-visite peut être effectuée pour valider certains points.

Si un nouveau rapport est émis celui-ci doit être conforme aux exigences de la norme ISO 17020.

Il est précisé que la visite initiale qui fait référence a une validité de trois mois. En aucun cas, le fait d'apporter des réponses complémentaires ou de réaliser une contre-visite n'allonge la période de validité de la visite initiale d'inspection.

Echantillonnage (cf. pages 36 et 37 du guide de contrôle) :

La vérification de certains critères se fait selon deux méthodes d'échantillonnage différentes :

- les surfaces et les critères 35 et 36 (lits), 59 (vaisselle de table) et 60 (Equipement minimum pour la préparation des repas) devront être vérifiés dans chaque type d'unité d'habitation proposée par l'établissement ;
- les autres équipements devront être vérifiés dans un nombre limité d'unités d'habitation. Ce nombre précisé dans le guide de contrôle est défini selon la capacité de l'établissement.

Il s'agit d'indiquer dans le rapport de contrôle (voir encadré ci-après) dont le modèle est homologué dans l'annexe III de l'arrêté du 4 juin 2010, le nombre d'unités d'habitation total à contrôler en fonction des deux paramètres exposés ci-dessus. Il s'agit dans la réalité d'indiquer l'échantillonnage le plus élevé.

RAPPORT DETAILLE RENSEIGNE PAR L'ORGANISME EVALUATEUR ACCREDITE

Nb d'unités d'habitation à contrôler : |_|_|_|_| Nb d'unités d'habitation contrôlées :
|_|_|_|

Pré-requis :

Pour être classée, une résidence de tourisme doit répondre à 3 conditions :

- comporter au moins 100 lits (capacité minimum de l'établissement à classer).

Deux dérogations sont possibles :

1/ cas mentionné dans l'article 1er du décret n°2010-759 du 6 juillet 2010 portant diverses dispositions relatives au tourisme ;

2/ cas mentionné à l'article 2 du décret n°2011-545 du 18 mai 2011 pris pour l'application des réductions d'impôt sur le revenu au titre des investissements locatifs dans le secteur du tourisme prévues aux articles 199 *decies* E à 199 *decies* G du code général des impôts ;

- dans le cas d'une résidence de tourisme en copropriété, 70% des logements au moins doivent être mis en location pour une durée minimale de neuf ans (sauf dérogation prévue à l'article 2 du décret n° 2011-545 du 18 mai 2011).

A noter : dans le cas d'une résidence de tourisme en temps partagé, 100% des logements étant en occupation à la semaine pendant une durée comprise en 50 et 99 ans, les conditions du pré-requis sont supposées remplies par la production des statuts de la société d'attribution en temps partagé.

- être gérée par un exploitant physique ou moral unique (sauf dérogation prévue à l'article 2 du décret n° 2011-545 du 18 mai 2011).

Lors de la visite, demander une liste des baux ou mandats prouvant la mise à disposition des logements par les propriétaires ou les statuts dans le cas d'un régime de société d'attribution d'immeubles en jouissance à temps partagé défini par la loi n° 86-18 du 6 janvier 1986.

Vérifier ces points qui font partie du pré-diagnostic de manière impérative, cela conditionne la possibilité de classement.

Points à la carte :

A l'annexe I de l'arrêté du 4 juin 2010 fixant les normes et la procédure de classement des résidences de tourisme, le nombre de points « à la carte » présenté correspond au nombre de points « à la carte » maximum à atteindre incluant le nombre de points à compenser, calculé avec la marge maximum de 5%.

Nombre de points à la carte minimum à respecter : 5% de 283 pts, 10 % de 269 pts, 20% de 236 pts, 30 % de 205 pts, 40 % de 170 pts pour respectivement les catégories 1, 2, 3, 4, 5*.

Exemple : en 3, on dispose de 236 points « à la carte ». Le nombre de points « à la carte » à atteindre est de 20 % de 236 soit 47 points. Le nombre de points « obligatoires » maximum à compenser est de $11 \times 3 = 33$ points. Total des points des critères « à la carte » à obtenir = 80 points.*

Changement de statut des critères :

Les nombres de points « obligatoires » et « à la carte » des arrêtés sont des valeurs cibles qui peuvent varier en fonction :

- des critères non applicables,
- des critères qui changent de statut (de X à O ; de X à NA ; de O à X et si indications de O à NA).

Lorsqu'il y a modification du nombre de points, le calcul de pourcentage s'effectue à partir de ce nouveau nombre de points et ceci pour les critères « obligatoires » et pour les critères « à la carte ».

Exemple : en 3*, on dispose de 236 points « à la carte ». Si les critères 6, 7, 8, 103, et 105 deviennent NA soit 13 points il faut recalculer le nombre de points comme suit ; $236 - 13 = 223 \times 20 / 100 = 44,6$ point soit 45 points à obtenir au lieu de 47.

Arrondis :

Pour les calculs concernant les pourcentages et le nombre de points à respecter, l'arrondi est calculé en suivant la règle mathématique (ex : de 1,01 à 1,49 arrondi à 1 ; de 1,5 à 1,99, arrondi à 2).

Pour l'état et la propreté, les moyennes se font sur l'ensemble des unités d'habitation (UH) visitées (sans arrondi).

Notion de pièces distinctes :

On entend par pièce distincte des pièces séparées par une cloison fixe.

Exemple : un logement « deux pièces » séparées par une cloison mobile est à considérer comme un studio s'il est commercialisé comme tel.

Typologie à prendre en compte :

Prendre en compte la typologie des appartements telle que déclarée et commercialisée par l'exploitant.

Cabine et/ou coin montagne :

La surface de la cabine est intégrée à la surface de l'UH, le nombre de lits susceptibles d'être présents doit être en corrélation avec la surface totale, la catégorie de classement de l'UH et la capacité d'accueil de l'UH.

La cabine n'est pas considérée comme une pièce d'habitation indépendante.

Pré-diagnostic :

Erratum : à partir du chapitre « équipements électriques » il existe un décalage de trois chiffres dans la numérotation par rapport au tableau de classement.

Précisions concernant certains critères

Critères 6, 7, 8, 9, 103, 105 :

C.6 : La résidence de bord de mer est proche du littoral (- 800 m)

C.7 : La résidence de montagne est proche du départ des pistes ou en cœur de station

C.8 : La résidence urbaine est proche de centre(s) d'animation(s), lieux de spectacle(s), de commerces ou d'un transport public permettant un accès facile à l'ensemble de la ville

C.9 : La résidence implantée en zone rurale propose ou est proche d'activités de plein air. Par exemple: randonnée, promenade, activité sportive, vélo, patrimoine architectural, patrimoine naturel (grotte, marais, etc....)

C. 103 : Existence d'une plage privée

C. 105 : Existence de casiers à skis

Les critères « à la carte » listés ci-dessus peuvent devenir non applicables et/ou se cumuler.

Exemple : Une résidence de tourisme située en bord de mer et en zone urbaine peut valider les critères 6, 8 et 103 si elle remplit les conditions. Les autres critères deviennent non applicables.

Critère 10 : Navette publique ou privée d'accès à la résidence ou sur place

Les bus, tramway et métro peuvent être pris en compte.

Critère 11 : Entrée indépendante, avec réception et salon d'animation ou autres salons

Peut être pris en compte : entrées indépendantes avec réception et salon d'animation ou autres salons, (y compris salle petit-déjeuner si elle n'est pas exclusivement réservée au petit-déjeuner).

Ces espaces peuvent être à des niveaux différents et doivent être accessibles et disponibles tout au long de la journée aux clients (ne pas comptabiliser les salles de séminaire/réunion).

Exemple : La réception se situe au niveau 0 mais les salons sont au niveau 1.

Peuvent aussi être pris en compte les couloirs de la réception permettant d'accéder aux ascenseurs et qui sont dans le prolongement de la réception.

Les espaces devant les ascenseurs à chaque étage ne sont pas comptabilisés dans la superficie exigée.

Critère 12 : A chaque tranche supplémentaire de 200 lits, ces surfaces doivent être augmentées d'au moins 10 m² pour chaque catégorie de résidence de tourisme

Si la résidence n'a pas une capacité d'accueil supérieure à 200 lits alors le critère devient non applicable.

Critère 18 : Un équipement séparé (hommes/femmes)

Le lavabo peut être commun aux sanitaires hommes/femmes.

Critère 28 : Surface totale globalisée minimum de l'unité d'habitation conforme

La surface globalisée s'entend hors sanitaires.

Dans le tableau du pré-diagnostic la surface des sanitaires est présente pour valider le critère surface des sanitaires (critère 75).

La surface de la dernière colonne du tableau est bien la surface globalisée hors sanitaires. Il est donc nécessaire de vérifier la cohérence des données au moment de la préparation de la visite d'inspection.

Toutes les surfaces au sol doivent être prises en compte pour le calcul de la superficie de l'unité d'habitation, y compris les couloirs et les placards.

Critère 30 : Surface minimale de(s) chambre(s) supplémentaire(s) : 7 m²

Si l'UH ne dispose pas de pièce supplémentaire le critère devient non applicable.

Critères 35 ou 36 :

C.35 : Lits simples

C.36 : Lits doubles

Si la résidence ne possède que des lits doubles le critère 35 devient non applicable.

Si la résidence ne possède que des lits simples le critère 36 devient non applicable.

Dans le cas de résidences 4* ou 5*, la taille des matelas pour les convertibles peut être de 140 x 190 cm (couchage principal ou secondaire).

Critère 37 : Matelas haute densité (densité > 30kg) ou équivalent

Si l'exploitant n'a pas conservé de fiche technique une attestation du fournisseur peut être acceptée. L'unité est en Kg/m³. Ce critère ne s'applique pas aux convertibles.

Critère 41 : Eclairage en-tête de lit avec interrupteur indépendant

Le critère s'applique uniquement pour les couchages principaux situés dans la (ou les) chambre(s) de l'UH (les lits d'appoints ne sont pas concernés).

Dans le cas d'un lit double dans les chambres, l'équipement doit être constaté des deux côtés du lit pour valider le critère.

Dans le cas d'une UH de type studio, l'équipement devra être constaté à proximité immédiate du couchage lorsqu'il s'agit d'un canapé convertible, au moins d'un côté, pour valider le critère.

Critère 42 : Liseuse en tête de lit

Le critère s'applique uniquement pour les couchages principaux situés dans la (ou les) chambre(s) de l'UH (les lits d'appoints ne sont pas concernés).

Dans le cas d'un lit double dans les chambres, l'équipement doit être constaté des deux côtés du lit pour valider le critère.

Dans le cas d'une UH de type studio, l'équipement devra être constaté à proximité immédiate du couchage lorsqu'il s'agit d'un canapé convertible, au moins d'un côté, pour valider le critère.

Critère 45 : Interrupteur éclairage central de l'UH près du lit (va-et-vient)

Le va-et-vient doit permettre d'éteindre l'éclairage de la pièce depuis le lit. Il peut s'agir de l'éclairage central ou des appliques lorsqu'il y en a.

Le critère s'applique uniquement pour les couchages principaux situés dans la (ou les) chambre(s) de l'UH (les lits d'appoints ne sont pas concernés).

Dans le cas d'une UH de type studio, l'équipement devra être constaté à proximité immédiate du couchage lorsqu'il s'agit d'un canapé convertible, au moins d'un côté, pour valider le critère.

Critère 48 : Rayonnage linéaire (en cm) par chambre

Les exigences peuvent être globalisées sur toute l'UH, à l'exclusion des mètres linéaires de rangement à plat de l'espace cuisine/coin cuisine, salle de bain et des rangements à plat déjà occupés (TV, Hifi...).

Sont acceptés les rangements à plat se situant dans l'entrée d'un studio ou d'un appartement et les rangements à plat occupés par des éléments de type oreillers ou couvertures.

Exemple : il y a deux chambres dans l'UH, pour chaque chambre il est demandé en 4, 110 cm de rayonnage linéaire dans l'ensemble de l'UH, il faut donc mesurer 220 cm de rangement à plat.*

Critère 58 : Equipement minimum : évier avec robinet mélangeur ou mitigeur, plaque de cuisson, réfrigérateur, placards

Un minibar ne valide pas le critère réfrigérateur.

Critères 59 et 60 :

C.59 : Quantité de vaisselle de table minimum par personne (2 verres, 2 assiettes, 1 grande cuillère, 1 petite cuillère, 1 couteau, 1 fourchette). Vaisselle non dépareillée

C.60 : Equipement minimum pour la préparation des repas : 1 saladier, 1 plat allant au four, 2 casseroles, 1 poêle

En cas de manque, le gestionnaire pourra présenter des stocks de réserve afin de compenser immédiatement.

Critères 62 et 64 :

C.62 : Micro-ondes

C.64 : Four ou rôtissoire ou micro-ondes multifonctions grill

Les critères peuvent se cumuler. Un micro-ondes multifonctions grill valide les critères 62 et 64.

Critère 63 : Plaque de 3 ou 4 foyers à partir de 4 personnes

En cas d'UH dont la capacité d'accueil est inférieure ou égale à 4 personnes, le critère obligatoire en 4* et 5* devient non applicable.

Critère 65 : Eléments de confort au choix dans les 9 éléments suivants

On considère la validation du critère par rapport à l'ensemble des types d'UH présentes dans la résidence.

Par exemple, si on valide dans une résidence :

- plaque vitrocéramique, hotte et cafetière dans les studios ;
- plaque vitrocéramique, hotte, cafetière et lave-vaisselle dans les T2 et T3 ;
- plaque vitrocéramique, hotte, cafetière, lave-vaisselle et frigo grande capacité dans les T3 ;

alors le critère 65 est validé.

Les éléments doivent être présents dans respectivement 100% des UH concernées.

Critères 65 et 86 :

C.65 : Eléments de confort au choix dans les 9 éléments suivants

C.86 : Eléments de confort supplémentaire

Pour valider les critères 65 et 86, le nombre d'éléments exigé doit être constaté respectivement parmi les critères 66 à 74 et 87 à 92.

Dans ce cas, les éléments visés pour valider le(s) critère(s) obligatoire(s) n'apportent pas de points « à la carte » supplémentaires.

Critère 77 : Equipement minimum de la salle d'eau jusqu'à 6 personnes

S'il s'agit d'une douche :

- le rideau de douche est toléré en 1*
- il doit y avoir une porte de douche ou une paroi (douche à l'italienne) à partir de 2*

Pour les salles de bain d'une UH pour l'accueil des personnes à mobilité réduite, les exploitants peuvent ne pas mettre de porte, paroi ou rideau pour ne pas gêner les utilisateurs, le critère est validé si dans les autres UH visitées une porte, une paroi ou un rideau est présent.

Critère 78 : 1 lavabo et 1 baignoire et 1 douche séparés à partir du 3 pièces pour les 4 et 5 étoiles

Si la résidence ne possède pas d'UH composée de 3 pièces, le critère devient non applicable quand il est obligatoire.

Critère 79 : Une salle d'eau supplémentaire si plus de 6 personnes : au minimum 1 lavabo 1 douche ou 1 baignoire

Si la résidence ne possède pas d'UH de plus de 6 personnes, le critère devient non applicable quand il est obligatoire.

Critère 93 : A partir d'une UH composée de 3 pièces

Si la résidence ne possède pas de 3 pièces, le critère devient non applicable quand il est obligatoire.

WC séparé de la salle de bain : l'accès au wc est indépendant de la salle de bain.

Critère 94 : A partir d'une UH composée de 2 pièces

Si la résidence ne possède pas de 2 pièces, le critère devient non applicable quand il est obligatoire.

WC séparé de la salle de bain : l'accès au wc est indépendant de la salle de bain.

Critère 95 : Mise à disposition d'une buanderie réservée aux clients (lave-linge, sèche-linge, table et fer à repasser)

La table et le fer à repasser peuvent être fournis sur demande à la réception (gratuitement) à condition que l'information soit portée à la connaissance des clients sur tout support au choix de l'exploitant.

Critère 106 : Affichage visible des consignes de sécurité à chaque étage

Lorsque le(s) bâtiment(s) ne comporte(nt) pas d'étage ou un seul étage avec accès vers l'extérieur direct et privatif à chaque UH, alors le critère est non applicable.

Dans le cas contraire, les consignes de sécurité doivent être affichées à chaque étage du (des) bâtiment(s) visé(s), à l'endroit le plus approprié (coursives, intérieur des appartements, ...).

Critère 121 : Mise à disposition de la présente grille de classement ou de son résumé sur demande

L'exploitant doit pouvoir mettre à disposition le tableau définissant les critères de classement publié au Journal Officiel de la République Française ou son résumé.

Ces documents sont téléchargeables sur le site officiel des classements www.classement.atout-france.fr.

Critère 122 : Existence et utilisation d'un support d'information commerciale au choix avec indication du niveau de classement

Dans le cas d'un classement initial, le ou les supports commerciaux ne doivent pas obligatoirement indiquer le niveau de classement.

Critère 123 : Support d'information commerciale dans une langue européenne

Support d'information commerciale dans une langue européenne autre que le français.

Critère 129 : Amplitude horaire d'ouverture journalière de l'accueil, hors jour d'arrivée et jour de repos

Le jour de repos peut être divisé en deux ½ journées (maximum). Dans ce cas, l'exigence peut être globalisée sur une semaine.

Critère 145 : Equipement nécessaire pour nettoyer les sols, l'équipement doit être adapté aux types de sols (ex : 1 seau et un balai brosse, un balai de lavage à frange avec seau et presse, aspirateur ou balai mécanique si moquette...)

Un ou plusieurs élément(s) exigés pour valider le critère, peut (peuvent) être fourni(s) sur demande à la réception 24h/24 (gratuitement) à condition que l'information soit portée à la connaissance des clients sur tout support au choix de l'exploitant.

Critère 151 : Présence de chaises hautes, rehausseurs

S'il n'y a pas de service de restauration, la présence de chaises hautes ou rehausseurs dans la salle de petit-déjeuner permet de valider le critère.

Critère 152 : Si existence d'un restaurant : horaires de services affichés à l'entrée du restaurant

Le service du petit déjeuner ne valide pas le critère, les clients doivent avoir la possibilité de prendre au moins l'un des repas (déjeuner ou dîner).

Comme pour le critère 115, si le restaurant est exploité par une société indépendante, le critère devient non applicable.

Critère 173 : Le tri sélectif des déchets est obligatoire

S'il n'y a pas de tri sélectif mis en place par la commune, le critère devient non applicable.

Nota bene : Les dispositions obligatoires établies par d'autres réglementations s'imposent d'elles-mêmes, les normes de classement ne peuvent être évoquées à leur encontre. Pour prouver l'impossibilité de valider un critère du fait de réglementations qui s'imposent par ailleurs, un justificatif officiel devra être transmis au cabinet de contrôle accrédité.

Si un critère du classement est invalidé par une réglementation il devient non applicable.

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI