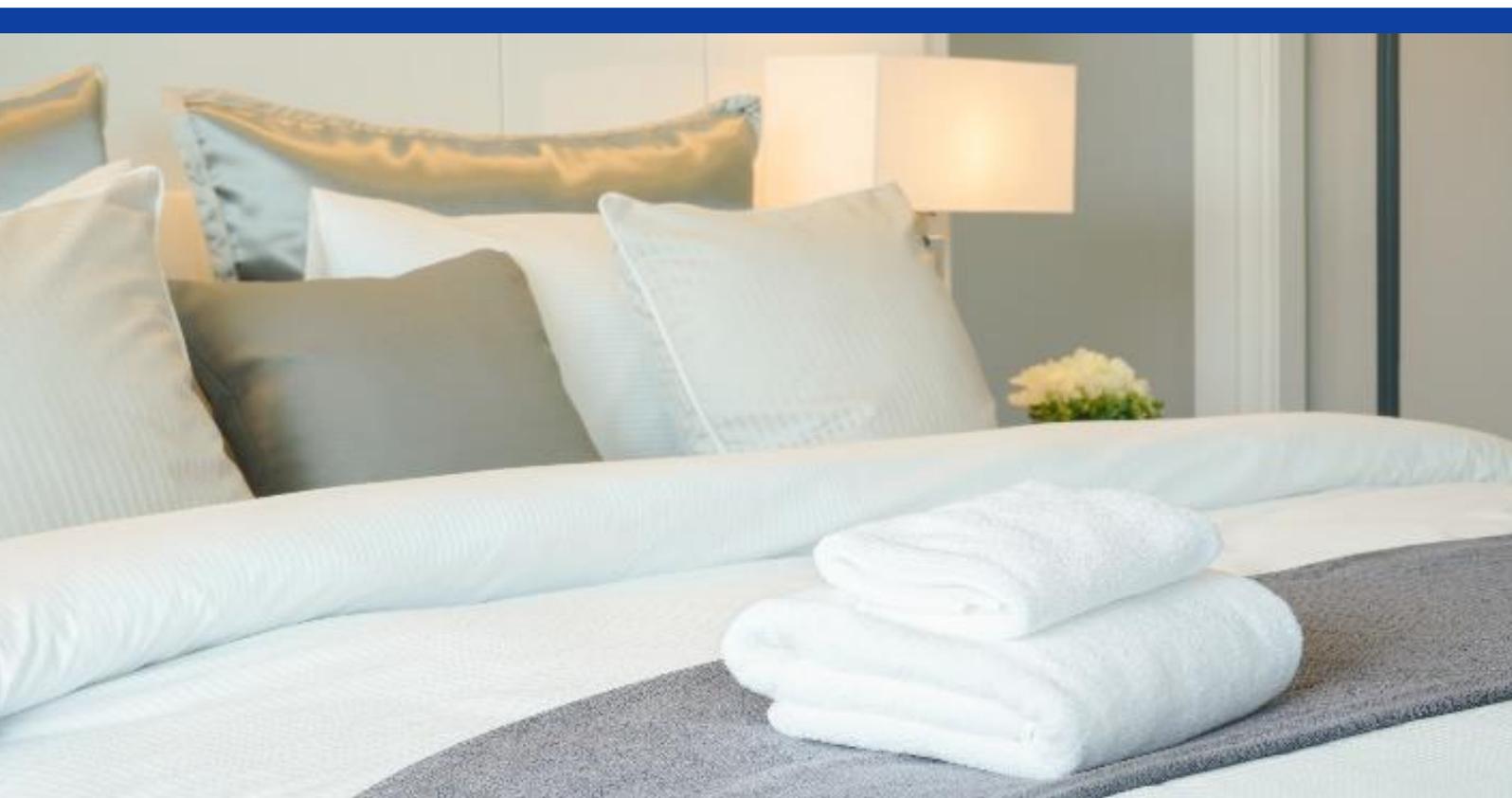


ATOOUT FRANCE

Agence de développement
touristique de la France



Résidences de tourisme - Note de clarification

Dernière version : 1 - juin 2023

INTRODUCTION	4
01- QUESTIONS GENERALES	6
⇒ Hébergements classés en catégories différentes	6
⇒ Eléments complémentaires apportés après la visite de contrôle	6
⇒ Validation des critères & contre-visite	7
02- QUESTIONS REGLEMENTAIRES ET D'USAGE	9
⇒ Mandat de gestion & baux commerciaux	9
⇒ La copropriété	10
⇒ La monopropriété	12
⇒ La multipropriété	12
⇒ Modification du prérequis n°3 durant la validité du classement	13
⇒ Configuration « éparpillée » de la résidence	13
⇒ Classement d'une partie des unités d'habitation exploitées	14
03- QUESTIONS CLASSEMENT	16
⇒ CHAPITRE 1 : EQUIPEMENTS	16
Logement (= Unité d'habitation)	16
⇒ CHAPITRE 2 : SERVICE AU CLIENT	19
Qualité et fiabilité de l'information client	19
Réception et Accueil	19
⇒ CHAPITRE 3 : ACCESSIBILITE ET DEVELOPPEMENT DURABLE	20

INTRODUCTION

INTRODUCTION

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.

QUESTIONS GÉNÉRALES

01-Questions générales

⇒ Hébergements classés en catégories différentes

1. Des hébergements de catégories différentes (exemple : Hôtel et Résidence) peuvent-ils être "entremêlés" géographiquement (au sein d'un même domaine) ?

La notice fixant les conditions de prise en compte des équipements et services partagés pour le classement des hébergements touristiques collectifs, prise en application de l'article 1^{er} de l'**arrêté du 30 décembre 2021** précise, en son point 5 que si 2 hébergements se font classer au sein d'un même bâtiment, il est nécessaire que les hébergements puissent être **clairement distingués par la clientèle** et que **chaque unité doit revêtir un caractère homogène et non disparate** (par exemple, pas de classement distinct de deux hébergements par étages dans un même bâtiment).

Ce type de configuration correspond à la pratique commerciale dite du mode « combo » ou « combiné » qui permet de partager des équipements et services, par exemple l'entrée indépendante et privative, voire l'espace de réception ou d'accueil.

⇒ Éléments complémentaires apportés après la visite de contrôle

2. Concernant les éléments complémentaires pouvant être apportés dans les 15 jours suivants la visite de contrôle, lorsqu'un établissement est dans une chaîne ou un réseau et qu'il existe des accords contractuels concernant le paiement des fournisseurs, est-ce que des bons de commandes avec accusé de réception du fournisseur et dates prévisionnelles de livraison peuvent permettre de valider le critère ?

Le guide de contrôle précise en effet que ce doit être des factures acquittées.

Néanmoins, dans des cas particuliers comme présenté dans la question, où il existe un contrat liant le fournisseur / prestataire à l'établissement, une tolérance avec bon de commandes dûment complété et signé par les 2 parties peut être acceptée de manière tout à fait exceptionnelle et justifiée.

⇒ Validation des critères & contre-visite

- 3. Lorsque, pendant une visite, des critères obligatoires non compensables (ONC) ne sont pas validés, est-ce que lors de la contre-visite l'organisme de contrôle doit refaire la visite en entier ou seulement contrôler les ONC non validés ?**

Pendant la contre-visite, qui doit en effet avoir lieu dans les 15 jours après la visite de contrôle initiale, ne doivent être vérifiés obligatoirement que les critères qui n'ont pas été validés initialement.

Néanmoins, l'organisme de contrôle peut bien sûr procéder à une visite complète s'il le souhaite ou s'il estime cela nécessaire.

QUESTIONS RÉGLEMENTAIRES ET D'USAGE

02-Questions réglementaires et d'usage

⇒ Mandat de gestion & baux commerciaux

1. Quelle durée de contrat accepter en fonction du type de contrat ?

L'article D. 321-2 du code du tourisme dispose que le règlement de copropriété d'une résidence de tourisme comporte « **une obligation durable de location d'au moins 70% des locaux d'habitation meublés sur une durée ne pouvant être inférieure à 9 ans**, les copropriétaires ou associés pouvant en outre bénéficier d'une réservation prioritaire » (l'obligation passant à 55 % sous certaines conditions au bout de neuf ans d'exploitation). La gestion est assurée pour l'ensemble de la résidence de tourisme par une seule personne physique ou morale, liée par un contrat de louage ou mandat aux copropriétaires ou associés des sociétés d'attribution.

L'interrogation se pose de savoir si l'expression « obligation durable de location de 9 ans » figurant dans le règlement de copropriété impose un mandat de gestion de 9 ans avec le même mandataire ou n'impose qu'une destination à la location touristique des locaux concernés pour une durée de 9 ans.

Cette disposition doit être lue comme suit : l'obligation durable de location est faite aux propriétaires, par le règlement de copropriété. **Ils doivent s'engager à louer au moins 9 ans d'affilée** (quitte à pouvoir réserver un séjour dans leur bien de façon prioritaire).

L'obligation a trait à la location du bien et à sa durée ; la modalité de cette location n'est pas visée. Cette disposition **ne peut donc être lue comme imposant un mandat de gestion de 9 ans avec le même mandataire.**

En outre, le 2° de l'article D. 321-2 du code de tourisme qui dispose que la gestion de la résidence de tourisme doit être assurée par une seule personne physique ou morale, liée par un contrat de louage ou mandat aux copropriétaires ou associés des sociétés d'attribution **ne précise pas que la durée de ces contrats doit être de 9 ans minimum.** Il n'apparaît pas qu'il faille lier le 1° et le 2° de cet article pour en déduire que le mandat de gestion aura une durée minimum de 9 ans.

Il faut donc comprendre l'article comme suit : le règlement de copropriété oblige uniquement le propriétaire à louer son bien pendant 9 ans et à contracter avec l'exploitant unique de la résidence de tourisme suivant un contrat de louage ou un contrat de mandat.

En pratique, **si les parties optent pour le bail commercial : le contrat aura une durée minimum de 9 ans (au regard de la disposition de l'art. L. 145-7-1 qui prévoit que les baux commerciaux signés entre les propriétaires et les exploitants de résidences de tourisme sont d'une durée de neuf ans minimum**, sans possibilité de résiliation à l'expiration d'une période triennale). En revanche, **si les parties optent pour le mandat (régé par le code civil et la loi Hoguet) : elles conviendront librement de sa durée de sorte qu'elles pourront fixer une durée inférieure** (concrètement, au regard de l'obligation de louer pendant 9 ans d'affilée, le contrat sera certainement renouvelé).

Ainsi **il est possible pour l'exploitant d'obtenir le classement de la résidence de tourisme avec des mandats de gestion d'une durée inférieure à 9 ans**, tant que le règlement de copropriété précise bien que les logements ont une obligation durable de location de 9 ans minimum.

⇒ La copropriété

2. Rappel sur l'impact de la copropriété sur le classement en Résidence de tourisme

Rappel des définitions :

La copropriété :

La copropriété est le **régime juridique** qui s'applique à **tout immeuble ou groupe d'immeubles à usage d'habitation** dont la propriété est répartie entre plusieurs personnes par lots comprenant chacun une partie privative et une quote-part de parties communes (article premier de la loi 65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis).

L'immeuble :

Un bâtiment est un **bien immeuble** couvert et destiné à accueillir une occupation, une activité ou tout autre usage humain (article L.111-1 du code de la construction et de l'habitation).

Résidence de tourisme :

La résidence de tourisme est un **établissement commercial d'hébergement classé** faisant l'objet d'une exploitation permanente ou saisonnière. Elle est **constituée d'un ou plusieurs bâtiments** d'habitation individuels ou collectifs regroupant en un ensemble homogène, des locaux d'habitation meublés et des locaux à usage collectif. Elle est dotée d'un minimum de services communs. Elle est **gérée dans tous les cas par une seule personne physique ou morale** (art D.321-1 du code du tourisme).

La résidence de tourisme peut être placée sous le **statut de copropriété des immeubles bâtis** fixé par la loi n°65-557 du 10 juillet 1965 ou sous le régime des sociétés d'attribution d'immeubles à temps partagé défini par la loi n°86-18 du 6 janvier 1986, sous réserve que le règlement de copropriété ou les documents prévus à l'article 8 de la loi de 1986 prévoient expressément (article D.321-2 du code de tourisme) :

- Une destination et des conditions de jouissance des parties tant privatives que communes conformes au mode d'utilisation défini à l'article D.321-2 du code du tourisme et comportant une obligation durable de location de 70% des locaux d'habitation meublés qui ne saurait être inférieure à neuf ans (55% pour les résidences exploitées depuis plus de 9 ans).
- Une gestion assurée pour l'ensemble de la résidence du tourisme par une seule personne physique ou morale liée par un contrat de louage ou mandat aux copropriétaires ou associés aux sociétés d'attribution.

Les copropriétés au sein d'une résidence de tourisme :

L'article **L.321-1 du code de tourisme** dispose que la résidence de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé.

Par voie de conséquence :

1. Conformément à l'**article D.321-1 du code de tourisme**, une résidence de tourisme peut être constituée **d'un ou plusieurs bâtiments** (repris dans le prérequis n°1 du tableau de classement) et être placée sous le régime de **copropriété des immeubles bâtis** fixé à l'article premier de la loi n°65-557 du 10 juillet 1965 ;

2. Peut-il y avoir plusieurs résidences de tourisme dans la même copropriété ?

Le régime de la copropriété s'applique à tout immeuble ou groupe d'immeubles dont la propriété est répartie entre plusieurs personnes. Le statut de résidence de tourisme n'a pas d'effet autre sur la copropriété que d'imposer que soit inscrit dans le règlement de copropriété l'obligation de destination des conditions de jouissance tant des parties privatives que des parties communes. Ainsi, il est donc possible que plusieurs résidences de tourisme soient sous le régime d'une même copropriété.

3. Peut-il y avoir plusieurs copropriétés dans le même classement ?

Le classement en résidence de tourisme quel que soit le niveau d'étoiles est conditionné par le fait qu'il s'agit bien d'une résidence du tourisme conforme aux prescriptions de l'article D.321-1 du code du tourisme et que la résidence de tourisme répond bien aux critères du tableau de classement. Le statut des immeubles bâtis ne semble pas intervenir. L'établissement commercial d'hébergement classé qu'est la résidence de tourisme, peut couvrir plusieurs copropriétés.

En conclusion : *Le classement est rattaché à la qualité de résidence de tourisme qui est conditionnée essentiellement par l'exploitation par une seule personne physique ou morale et 70% de locaux d'habitation meublés auxquels est attachée une obligation durable de location qui ne saurait être inférieure à 9 ans. Le statut de copropriété des immeubles bâtis, qui n'est d'ailleurs pas le seul statut possible et la notion de bâtiment ou immeuble bâti, ne jouent pas de rôle dans cette affaire.*

⇒ La monopropriété

3. Est-ce que le prérequis n°3 s'applique lorsque la résidence est en monopropriété ?

Les résidences de tourisme peuvent faire l'objet de différents modes d'appropriation, que sont la **copropriété**, la **multipropriété** (attribution du droit de jouissance à temps partagé) et la **monopropriété**. Pour cette dernière une seule et même personne juridique détient l'immeuble. Elle peut l'exploiter en tant que résidence de tourisme elle-même ou bien mandater une société d'exploitation.

Il n'y a pas de bail ni de mandat dans cette configuration car le propriétaire détient tous les logements. La condition de location par un contrat d'au moins 9 ans est donc considérée comme remplie, car sans objet.

L'exploitation de la résidence de tourisme demeure cependant identique aux exploitations dans le cadre des copropriétés : il s'agit de logements d'habitation meublés et de locaux à usage collectifs, rassemblés en un ensemble homogène, dans un ou plusieurs bâtiments, avec un minimum d'équipements et services communs (définition de l'article D.321-1 du code du tourisme). Les logements proposés à la location se distinguent des chambres d'hôtel : ces dernières sont un ensemble de services hôteliers (petit-déjeuner, nettoyage régulier des locaux, fourniture du linge de maison et l'accueil), que les résidences de tourisme ne proposent pas obligatoirement. Le prérequis n°3 étant introduit par le conditionnel et ne visant que les régimes de copropriété et de sociétés d'attribution, il ne s'applique pas.

Le propriétaire / exploitant remplira donc les champs « Date de signature du mandat de gestion avec le propriétaire » et « Durée du bail signé avec le propriétaire » de manière fictive, ces données ne seront pas prises en compte pas l'organisme de contrôle.

⇒ La multipropriété

4. Lorsqu'une résidence est en multipropriété, que doit-elle remplir dans les champs "Date de signature du mandat de gestion avec le propriétaire" et "Durée du bail signé avec le propriétaire" ?

Une résidence en **multipropriété** – autrement dit « jouissance à temps partagé » - consiste à bénéficier, en contrepartie de l'acquisition de parts sociales dans une société civile immobilière d'attributions, d'un droit de jouissance, sur une période donnée, d'un des biens détenu par la société.

Elle a la particularité de ne pas comporter de baux commerciaux.

En l'espèce, la « date de signature du mandat de gestion avec le propriétaire » doit correspondre à la date effective de signature du contrat entre les propriétaires / bailleurs et le gestionnaire de la résidence de tourisme.

La « durée du bail » correspondra à la durée stipulée dans le contrat liant les bailleurs au gestionnaire de la résidence de tourisme.

⇒ **Modification du prérequis n°3 durant la validité du classement**

5. Lorsque, après avoir été classée, une résidence n'a plus le pourcentage requis d'unités d'habitation mis en location, le classement est-il encore valable ?

Le classement étant délivré pour une durée de 5 ans, même si le nombre d'unités d'habitation mis en location n'est plus suffisant pour respecter le prérequis n°3, le classement reste valable jusqu'à sa date de caducité prévisionnelle.

⇒ **Configuration « éparpillée » de la résidence**

6. Est-il possible de classer, en tant que résidence de tourisme, plusieurs bâtiments situés dans un hameau / village de montagne séparés de 50/100 mètres de distance ?

Un projet comme tel peut se faire classer en tant que résidence de tourisme, à plusieurs conditions :

- Qu'il soit clairement **porté à la connaissance de la clientèle** l'existence de ces annexes et des distances les séparant du bâtiment principal. Il est aussi nécessaire que soient précisés les services et équipements présents uniquement dans les bâtiments annexes, et ceux présents uniquement dans le bâtiment principal, comme l'accueil par exemple. Ces informations doivent être présentes sur le site internet, à la connaissance du client lors de la réservation, et sur place.
- Que **l'ensemble du parcours entre le bâtiment principal et les annexes soit sécurisé.**
- Que l'ensemble des bâtiments de la résidence de tourisme soient reconnaissables afin de **former un ensemble homogène.**

Il convient pour les résidences de tourisme comportant plusieurs bâtiments, de se référer à la **notion de proximité.**

Ainsi, si la distance séparant les bâtiments est supérieure à 300m, le parcours client n'excède pas 5mn, par exemple par le moyen de transport privé de type voiturette ou autre mis en place pour relier les deux hébergements.

Aucune distance n'est requise lorsque les deux hébergements se trouvent au sein d'un même domaine ou « complexe touristique » d'un seul tenant, commercialisé en cette qualité. Lorsque les hébergements ne se trouvent pas dans un même domaine ou « complexe touristique » (et donc que le parcours client n'excède pas 5mn), le parcours entre les hébergements doit être suffisamment sécurisé (même trottoir, voie sans issue, réservée aux riverains ou fermée de façon durable à la circulation des véhicules (une signalétique publique doit l'indiquer), passerelle sécurisée, etc. ...). Lorsqu'une voie ouverte à la circulation des véhicules sépare les hébergements, alors soit un passage piéton sécurisé doit être présent pour traverser la voie, soit la voie doit se trouver dans une zone 30.

⇒ **Classement d'une partie des unités d'habitation exploitées**

7. Est-il possible de classer seulement une partie des UH exploitées ?

Si une résidence dispose d'unités d'habitation en exploitation, toutes les unités doivent être classées, quelle que soit leur configuration. L'hébergement ne peut pas sélectionner seulement les unités qu'il souhaite.

Pour que 2 hébergements se fassent classer au sein d'un même bâtiment il est nécessaire que les hébergements puissent être clairement distingués par la clientèle et que chaque unité revête un caractère homogène et non disparate (par exemple, pas de classement distinct de deux hébergements par étages dans un même bâtiment).

Ce type de configuration correspond à la pratique commerciale dite du mode « combo » ou « combiné » qui permet de partager des équipements et services, par exemple l'entrée indépendante et privative voire l'espace de réception ou d'accueil.

Questions classement

03-Questions classement

⇒ CHAPITRE 1 : EQUIPEMENTS

| *Logement (= Unité d'habitation)*

Surfaces des sanitaires privatifs du logement en m² (salle d'eau et WC)

33. Surface minimale des sanitaires

Si le logement accueille jusqu'à 6 personnes inclus : s'il y a plus d'un sanitaire, seulement l'un des 2 doit respecter les mesures.

Si le logement accueille plus de 6 personnes : l'ensemble des sanitaires doivent respecter les surfaces minimales (voir critères 107 et 109).

Literie

54. Tablette de chevet dans toutes les chambres du logement

En cas de lits jumeaux, une seule tablette de chevet entre les 2 lits ne permet pas la validation du critère, quel que soit le nombre d'étoiles. Il est bien nécessaire que chaque personne ait sa tablette de chevet individuelle.

Equipements électriques

56. Présence d'un éclairage central et d'un éclairage d'appoint en état de fonctionnement dans chaque pièce du logement

Les appliques murales présentes en chambre peuvent être considérées comme des éclairages d'appoint. Il n'est pas mentionné d'impératif concernant les éclairages sur pied.

57. Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant

C'est l'éclairage en tête de lit qui doit être indépendant de l'éclairage central / principal de la pièce. L'interrupteur peut être présent au milieu du lit, s'il se trouve d'un côté du lit seulement, le critère ne peut pas être validé. Si 2 interrupteurs (un de chaque côté du lit) le critère est validé.

Un néon présent le long de la tête de lit peut valider ce critère s'il éclaire les 2 parties.

Equipements mobiliers

65. Penderie linéaire fermée (en cm) équipée d'au minimum 6 cintres de qualité non dépareillés

66. Rangement étagé à plat pour le linge (en cm) par chambre

Interprétation valable pour les critères 65 et 66

Si le logement possède deux chambres, le rayonnage linéaire du logement doit être doublé (dont les cintres). Le critère est valable pour une chambre.

Les lits d'appoint (canapés convertibles) ne sont pas à prendre en compte. La méthodologie d'évaluation précise bien dans l'exemple que c'est par chambre.

Cuisine ou coin cuisine

81. Plaque vitrocéramique ou induction propre et en état de fonctionnement

Si la plaque ne dispose pas du nombre de foyers minimum requis, l'exploitant peut ajouter des plaques "portables" à condition que ces plaques soient installées et visibles à l'arrivée du client et qu'elles ne soient pas rangées dans un placard ou autre.

Téléphonie et communication

90. Téléphone dans le logement dédié à l'accès des services de la résidence

Comme pour les hôtels de tourisme, "un équipement d'usage similaire (tablette connectée, application mobile...) avec possibilité de contact direct des équipes de l'hôtel valide le critère."

Ces équipements similaires ne permettent, par contre, pas de valider les critères 20 et 91.

107. Présence d'une salle d'eau privative pour chaque logement ainsi équipée : salles de bains ou de douches équipées de douche ou baignoire (avec douchette), WC, lavabo, eau courante chaude et froide 24 heures sur 24, robinet mélangeur

Les WC, ainsi que le lavabo peuvent être indépendants de la salle de bain.

Le guide de contrôle ne spécifiant pas que les éléments du sanitaire doivent se situer dans la même pièce, un lavabo dans la chambre peut être pris en compte pour le classement résidence de tourisme.

Les critères propres au lavabo (comme le critère 116 par exemple) restent bien sûr applicables.

108. Présence de pare douche/baignoire

Dans le cas où le logement dispose d'une salle de bain supplémentaire :

- Si le logement est pour moins de 6 personnes, le pare-douche/pare-baignoire n'est pas obligatoire dans la salle de bain supplémentaire.
- Si le logement est pour plus de 6 personnes, le pare-douche/pare-baignoire doit être présent dans la salle de bain supplémentaire pour que le critère puisse être validé.

109. Une salle d'eau supplémentaire, si logement de plus de 6 personnes, ainsi équipée : salles de bains ou de douches équipées de douche ou baignoire (avec douchette obligatoire), lavabo, eau courante chaude et froide 24 heures sur 24, robinet mélangeur

Si une unité d'habitation accueillant 6 personnes ou moins comporte 2 salles de bains, la secondaire doit disposer des équipements listés dans le critère pour qu'il soit validé.

Si tous les équipements cités dans le critère 109 ne sont pas présents, alors il est invalidé. Le critère 110 reste applicable pour cette 2^{ème} salle de bain, il est obligatoire non compensable.

⇒ CHAPITRE 2 : SERVICE AU CLIENT

| *Qualité et fiabilité de l'information client*

150. Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs

157. L'ensemble des informations diffusées sur le site internet est actualisé et à jour. Son contenu doit correspondre aux prestations proposées par l'établissement

Interprétation valable pour les critères 150 et 157

Le critère 150 ne fait pas mention de la nécessité de faire apparaître le nombre d'unités d'habitation sur le site internet. Mais le critère 157 précise que si le nombre d'unités d'habitation apparaît, alors il doit être actualisé et correspondre au nombre d'unités d'habitation mis en location et non au nombre d'unités d'habitation total existant dans la résidence.

| *Réception et Accueil*

Présence minimale journalière à l'accueil

161. Respect de la présence minimale pour l'accueil

La mention « Possibilité de fermeture une journée par semaine. » permet également de valider la fermeture de 2 demi-journées. Ceci doit être clairement porté à la connaissance du client.

Services annexes

195. Service de location de vélos dans l'enceinte de la résidence

Un service de location de trottinettes électriques ne valide pas ce critère.

La location de vélo permet aux clients de se déplacer sur de longues distances, sur des chemins pouvant être accidentés, avec des personnes de tout âge (enfants, personnes âgées, etc.).

⇒ CHAPITRE 3 : ACCESSIBILITE ET DEVELOPPEMENT DURABLE

| *Environnement et Développement Durable*

218. Présence de produits d'accueil écologiques dans la salle de bain

Les produits d'accueil sont essentiellement des cosmétiques.

Les mouchoirs, papier toilette et gobelets en carton ne peuvent être pris en compte pour ce critère.

Atout France

200/216 Rue Raymond Losserand
CS 60043 - 75680 Paris Cedex 14

Tél. : 01 42 96 70 00

www.atout-france.fr / www.france.fr