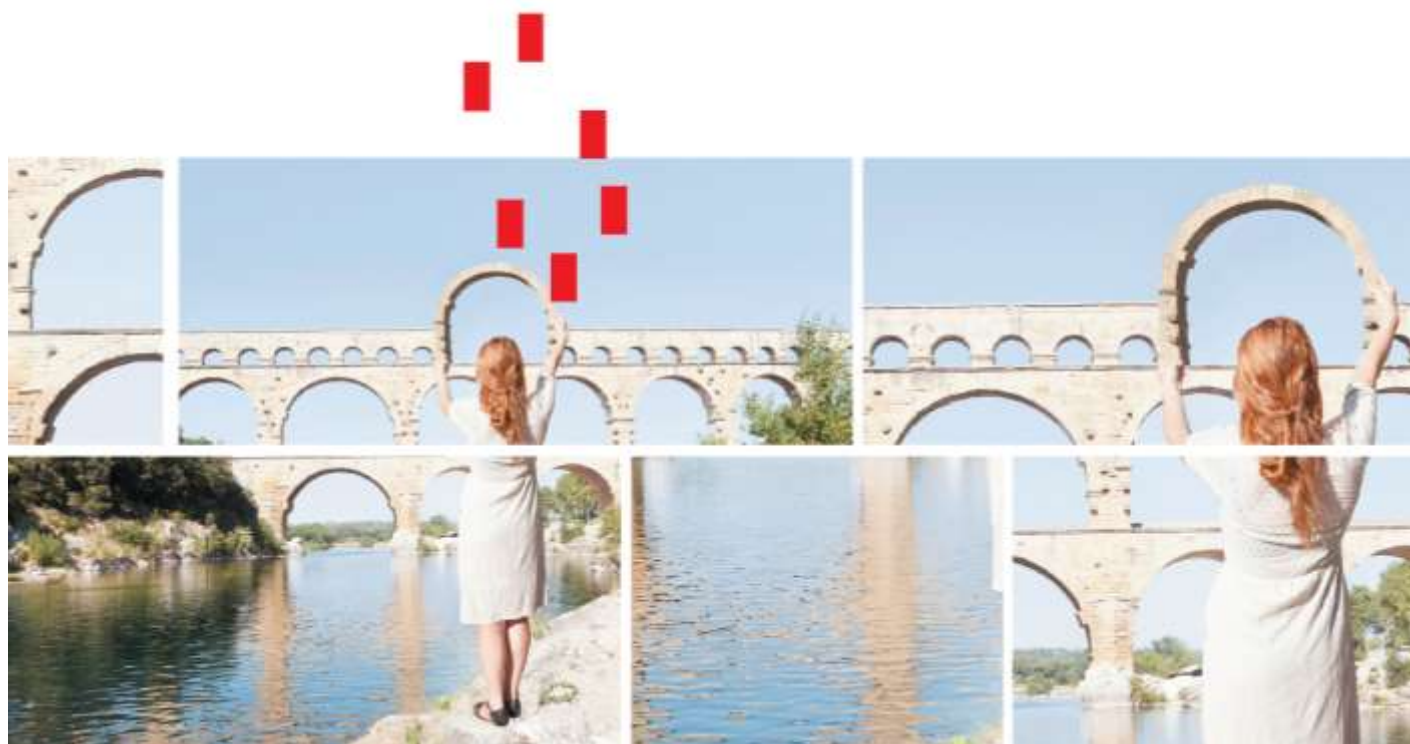


ATOUT FRANCE

AGENCE DE DÉVELOPPEMENT
TOURISTIQUE DE LA FRANCE

Fiches informatives relatives au classement hôtelier



Indice de révision : 1.2
Mise à jour au 12/12/2016

SOMMAIRE :

Introduction

I- Fiche 1 – Sécuriser la décision individuelle de classement en hôtel de tourisme – la modification ou le retrait

II- Fiche 2 – L'impact sur la décision de classement des changements intervenant dans la vie de l'établissement

III- Fiche 3 – La « réclamation client »

Introduction

Ces documents relèvent du pouvoir réglementaire ou de la doctrine administrative. Ils ne font pas partie du guide de contrôle du tableau de classement hôtelier. En conséquence, ils peuvent être modifiés par l'autorité administrative sans avoir besoin de modifier le guide précité (cf. article 2-3 du programme d'accréditation pour la réalisation des inspections des inspections de classement des hébergements touristiques marchands –document INS REF 20- révision 08).

Fiche 1

Sécuriser la décision individuelle de classement en hôtel de tourisme – la modification ou le retrait

Statut du document : établi en commun par Atout France et la DGE

Textes applicables : article D. 311-8 du code du tourisme, article 3 de l'arrêté modifié du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme

Publics concernés : exploitants d'hôtels, organismes évaluateurs, Atout France

Objectif : il s'agit de préciser comment Atout France peut modifier ou retirer la décision individuelle de classement avec l'intervention d'un organisme évaluateur et, le cas échéant du COFRAC. La procédure apporte à l'hôtelier des garanties de respect des principes généraux du droit administratif.

Dispositif

Avant le prononcé du classement :

L'agence Atout France constate une erreur matérielle, un vice de forme ou de procédure dans le certificat de visite de l'organisme évaluateur :

1. Atout France transmet une réclamation à l'organisme évaluateur de l'hébergement ;
2. L'organisme évaluateur dispose d'un délai de trois semaines maximum pour procéder à la régularisation du certificat de visite ;
3. Atout France transmet une copie de la réclamation au comité français d'accréditation (COFRAC) ainsi qu'à l'exploitant ;
4. Atout France recueille, le cas échéant, l'accord de l'exploitant pour le classement dans une catégorie inférieure à celle prévue dans le certificat de visite initial ;
5. Si pas d'accord exprès de l'exploitant, Atout France notifie par tout moyen permettant d'en accuser réception l'abandon de la demande de classement.

Après le prononcé du classement :

L'ensemble du dispositif (cas 1 et cas 2) doit être mené dans le délai des quatre mois à compter du prononcé du classement par Atout France.

L'agence Atout France constate une erreur matérielle, un vice de forme, de procédure dans le certificat de visite (cas 1) ou encore le non-respect des exigences d'accréditation (constaté par le COFRAC après mise en œuvre du processus de plainte) au sens du document COFRAC « GEN PROC 05 » (cas 2) :

Cas 1 =

1. Atout France transmet une réclamation à l'organisme auditeur de l'hébergement ;
2. L'organisme évaluateur rectifie son certificat de visite et le transmet à Atout France dans un délai maximum de trois semaines ;
3. Atout France informe l'exploitant ainsi que le COFRAC ;
4. Dans un délai maximum de quatre mois suivant la décision de classement initiale, Atout France recueille l'accord exprès de l'exploitant concerné pour une décision modificative visant à reclasser l'établissement dans une catégorie inférieure à celle prévue par la décision initiale ;
5. En l'absence d'accord exprès, Atout France notifie par tout moyen permettant d'en accuser réception le retrait de la décision de classement.

Cas 2 =

1. Lorsque l'organisme évaluateur a refusé de modifier le certificat de visite et que les doutes d'Atout France subsistent sur son contenu, Atout France met en œuvre la procédure de plainte sus-référée auprès du COFRAC ;
2. Lorsque le COFRAC a constaté des manquements aux exigences d'accréditation, l'organisme évaluateur en tire les conséquences et rectifie le certificat de visite initial ;
3. Les points 4 et 5 mentionnés pour le cas 1 sont applicables au cas 2.

* * *

Pour plus d'informations, se reporter aux guides de lecture de la réglementation sur le site de la DGE, <http://www.entreprises.gouv.fr/tourisme/hebergement-tourisme>, Power Point intitulés "tableau, décision et réclamation" ainsi que "sécuriser la décision".

Fiche 2

L'impact sur la décision de classement de changements intervenants dans la vie de l'entreprise

Statut du document : doctrine administrative relative « à la vie du classement hôtelier » définie en commun par Atout France et la DGE

Textes applicables : code civil (droit des obligations), code du commerce (Livre « du commerce », Livre « des difficultés des entreprises »), code des relations entre le public et l'administration « CRPA » (ordonnance n°2015-1341 du 23 octobre 2015).

Publics concernés : exploitants d'hôtels, tout tiers impacté par le classement de l'établissement

Attention : Atout France ne peut tenir et mettre à jour la liste des hébergements classés que si les informations nécessaires (avec justificatifs) lui sont communiquées (par un tiers mandaté, l'établissement classé, etc. ...).

1. Le changement d'exploitant sans interruption de l'activité

La décision de classement est transmissible et perdure jusqu'à son échéance. Le nouvel exploitant signale à Atout France par mail à l'adresse classement@atout-france.fr qu'il a repris la gestion de l'établissement classé.

2. Le changement d'exploitant avec interruption de l'activité

La décision de classement perdure jusqu'à son échéance si l'interruption d'activité est **inférieure à 6 mois**.

En cas d'interruption d'activité **supérieure à 6 mois**, Atout France procède à la dé-publication de l'établissement de la liste des hébergements classés. La réintégration sur la liste est effectuée après reprise de l'activité. Lors de la réouverture de l'établissement, le nouvel exploitant est incité à évaluer sa pratique professionnelle pour s'assurer que la catégorie d'étoiles reste au même niveau que celle obtenue initialement. L'interruption d'activité ne suspend pas le délai de validité de la décision initiale de classement. Le nouvel exploitant demande un **nouveau** classement si la durée des 5 ans a expiré.

3. Le changement d'enseigne ou de nom commercial

Le classement prononcé perdure jusqu'à son échéance. L'exploitant signale à Atout France par mail à l'adresse classement@atout-france.fr que le nom commercial a fait l'objet d'une modification.

4. La demande de modification de la capacité d'accueil

Atout France ne procédera à cette modification qu'en cas d'erreur manifeste lors de la saisie du dossier. Une demande motivée devra être envoyée par courrier à Atout France.

5. Le changement de catégorie d'étoiles en cours de validité de la décision de classement

La procédure suivie est celle prévue pour toute demande de classement (articles D. 311-6 à D. 311-8 du code du tourisme). L'exploitant produit un nouveau certificat de visite portant sur la nouvelle demande de classement. Atout France prononce le classement pour une durée de cinq ans dans la catégorie pour laquelle l'organisme évaluateur a émis un avis favorable. Atout France procède dans la même décision à l'abrogation de la décision initiale (sur demande de l'exploitant) et au nouveau classement dans la catégorie demandée.

Conditions et procédure :

La décision de classement en hôtel de tourisme entrant dans la catégorie des décisions administratives individuelles « créatrices de droits » obéit à un régime de droit administratif spécifique. Son abrogation (suppression pour l'avenir) à la demande de l'exploitant n'est pas automatique. Atout France n'est pas tenu de donner satisfaction à l'intéressé (le refus est alors motivé). L'abrogation est soumise, à compter du 1^{er} juin 2016, aux conditions prévues à l'article L 242-4 du CRPA (jurisprudence administrative antérieurement) :

1. L'abrogation ne doit pas être susceptible de porter atteinte aux droits des tiers,
2. et la nouvelle décision doit être plus favorable à l'exploitant.

L'exploitant produit à Atout France les éléments étayant sa démarche, notamment une lettre expliquant le contexte de la demande et garantissant que ce changement ne portera pas atteinte aux droits des tiers.

Méthode d'appréciation :

Atteinte aux droits des tiers : un financement bancaire ou l'octroi d'une subvention ont pu être conditionnés au classement de l'hébergement et à une catégorie d'étoiles.

Décision plus favorable au bénéficiaire :

Ce caractère s'apprécie au cas par cas et par rapport au demandeur. Pour le classement hôtelier, il peut s'entendre comme la catégorie d'étoiles choisie par l'exploitant en raison de son adéquation à sa politique commerciale. Exemple : passage de 3* en 4*.

Nota : Il est rappelé que le fait de ne pas vouloir payer la taxe de séjour, ni de respecter la mise aux normes en matière de sécurité-incendie ou d'accessibilité, ne sont pas des motifs recevables. Le classement est une démarche commerciale qualifiante. Elle est indépendante des règles applicables pour exploiter un hôtel dont l'hébergeur ne peut s'exonérer, qu'il soit classé en hôtel de tourisme ou non.

6. Le redressement et la liquidation judiciaire

L'exploitant conserve le bénéfice de sa décision de classement jusqu'au prononcé de la décision finale de liquidation judiciaire. Dans ce dernier cas, Atout France procède à la dé-publication de l'établissement de la liste des hébergements classés.

7. La fermeture administrative

Dans le cas d'une fermeture administrative effective de l'établissement prononcée par le préfet, suite à un défaut ou une insuffisance grave d'entretien, d'hygiène ou de sécurité, il est procédé à la dé-publication de l'établissement de la liste des hébergements classés à réception par Atout France de l'information dûment notifiée par le préfet. L'exploitant ne peut obtenir la réintégration sur la liste qu'après justification de la réalisation des travaux et des conditions exigées par le préfet pour la réouverture de l'établissement. Il doit déposer une nouvelle demande de classement si la durée de validité des 5 ans a expiré. La fermeture administrative ne suspend pas le délai de validité de la décision initiale de classement.

8. La cessation définitive d'activité ou le changement de nature de l'activité

L'entreprise ayant cessé d'exister en tant qu'hôtel de tourisme, la décision de classement tombe automatiquement.

L'exploitant produit à Atout France une lettre expliquant le contexte de la demande avec :

- ✓ la preuve du changement d'activité après avoir effectué les formalités administratives auprès du greffe du tribunal du commerce ou centre de formalité des entreprises ;
- ✓ le changement du code APE (compétence de la direction régionale de l'INSEE du département de l'établissement).

Atout France procède, ensuite, à la dé-publication de l'établissement de la liste des hébergements classés.

Fiche 3

La « réclamation client »

Statut du document : établi en commun par Atout France et la DGE

Textes applicables : décret n°2016-51 du 27 janvier 2016 relatif aux décisions de classement des hôtels de tourisme, article D. 311-10 du code du tourisme, article 3-1 de l'arrêté modifié du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme

Publics concernés : exploitants d'hôtels, Atout France, organismes évaluateurs (en tant que tiers experts intervenant dans le dispositif spécifique d'évaluation professionnelle)

Objectif : il s'agit de maintenir le niveau de classement obtenu initialement sur toute la durée de validité de la décision individuelle (cinq ans) prononcée par Atout France. La création de ce dispositif d'alerte repose sur la responsabilité de l'exploitant qui procède à une évaluation de sa pratique professionnelle et à une contre-visite par un organisme évaluateur. Ce dispositif vise, en priorité, à rectifier les dysfonctionnements dont se plaignent des clients. Il est mis en œuvre avec des garanties de procédure pour l'hôtelier à tous les stades de la procédure.

Ce dispositif d'alerte s'applique aux réclamations transmises à Atout France à compter du 1^{er} avril 2016 quelle que soit la date de la décision de classement.

Dispositif spécifique lié au respect des critères du tableau de classement hôtelier

Processus de « réclamation client »

Cette procédure s'applique en cas de dégradation évidente de la prestation hôtelière par rapport au niveau de classement initialement prononcé. L'objectif est le maintien constant et réel du niveau de classement obtenu.

La réclamation est portée auprès d'Atout France directement par un client mécontent ou tout tiers ayant reçu une réclamation d'un client (administration, OT, CDT, DIRRECTE, ARS, CCI, COFRAC ...¹). Le caractère réel et sérieux (preuve du séjour effectif, preuve objective et précise des faits – photographies, certificat médical ...) de la réclamation fait l'objet d'une analyse de sa pertinence par Atout France qui enclenche la procédure après avoir soumis la réclamation pour avis à la DGE (sous-direction du tourisme).

La réclamation du client doit être accompagnée de la preuve de la consommation du séjour par la production de la facture ou facturette attestant du paiement, la confirmation de paiement par internet, e-mail... tout élément matériel relatif à l'expérience de consommation.

- a. Atout France demande à l'exploitant d'évaluer sa pratique professionnelle dans un délai imparti au regard de critères de classement identifiés dans la réclamation client ;
- b. A défaut de réponse de l'exploitant ou si la réponse n'est pas satisfaisante, Atout France lui demande d'adopter et de mettre en œuvre un plan d'actions avec des mesures rectificatives portant sur les critères de classement contestés. L'exploitant établit ce plan afin d'apporter une réponse concrète et pérenne aux dysfonctionnements.

A noter qu'en application de l'article 3-1 de l'arrêté modifié du 23 décembre 2009 précité, les organismes évaluateurs sont susceptibles d'effectuer **une prestation de contre-visite portant sur les seuls critères de classement contestés afin de lever ou confirmer les écarts de conformité identifiés par rapport à la décision de classement initiale**. S'agissant d'une procédure d'évaluation professionnelle, l'exploitant choisit librement l'organisme évaluateur qui procèdera à la contre-visite.

- ✚ Si le certificat de contre-visite aboutit à classer l'établissement dans une catégorie inférieure à celle prévue par le classement initial, Atout France prend une décision modificative de classement dans les 15 jours qui suivent la transmission du certificat de contre-visite. Cette décision vaut pour la durée restant à courir de la décision initiale de classement.

¹ Offices de tourisme, comités départementaux du tourisme, directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi, agences régionales de santé, chambres de commerce et d'industrie.

- ✚ En l'absence de transmission d'un certificat de contre-visite, la décision de classement est abrogée par Atout France pour la durée restant à courir de la décision initiale de classement.

A noter : le rapport de contre-visite émis par l'organisme évaluateur dans le cadre de la réclamation client (article 3-1 de l'arrêté modifié du 23 décembre 2009 précité) est conforme aux exigences de la norme NF EN ISO CEI 17020.

Attention : Cette procédure ne traite pas des litiges relatifs au défaut ou à l'insuffisance grave d'entretien de l'établissement (fermeture administrative par le préfet ou radiation préfectorale en application de l'article R. 311-13 du code du tourisme) ou au droit de la consommation (qui relève de la compétence exclusive des DDPP- directions départementales de la protection des populations).

* * *

Pour plus d'informations, se reporter aux guides de lecture de la réglementation sur le site de la DGE, <http://www.entreprises.gouv.fr/tourisme/hebergement-tourisme>, comment orienter sa réclamation, et dans la partie « hôtels », Power Point intitulé "la réclamation client".

Renseignements

Atout France

- ✚ Clarification sur l'application des critères de classement
- ✚ Procédure de classement des hébergements touristiques marchands, à l'exception des meublés de tourisme
- ✚ Examen des dossiers individuels de demande de classement et prononcé des décisions de classement
- ✚ Publication des hébergements touristiques marchands classés, à l'exception des meublés de tourisme, sur le site : www.classement.atout-france.fr
- ✚ Service d'information téléphonique de 9H à 17H au numéro : 01 77 71 08 13
- ✚ Service d'information numérique depuis l'adresse : classement@atout-france.fr
- ✚ Sites de référence : www.atout-france.fr / france.fr / www.classement.atout-france.fr

Direction Générale des Entreprises – Sous- Direction du Tourisme

- ✚ Définition de la politique nationale du tourisme
- ✚ Détermination des règles et de la procédure de classement
- ✚ Réglementations applicables aux hébergements touristiques marchands
- ✚ Site de référence : <http://www.entreprises.gouv.fr/tourisme/hebergement-tourisme> / 01 44 87 17 17 / ainsi que le site des marques nationales du tourisme (notamment guide AD'AP et démarche Qualité Tourisme TM) : <http://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme>

COFRAC – Comité français d'accréditation (ou tout organisme européen équivalent signataire de l'accord multilatéral pris dans le cadre de la coordination européenne des organismes d'accréditation)

- ✚ Accréditation des organismes évaluateurs de la conformité
- ✚ Procédure de plainte au sens du document Cofrac « GEN PROC 05 » (pour le COFRAC)
- ✚ Surveillance des organismes évaluateurs de la conformité
- ✚ Site de référence : www.cofrac.fr