



La loi de développement et de modernisation des services touristiques

(publiée au JO du 24/07/2009)

dgcis

direction générale de la compétitivité
de l'industrie et des services

Les apports de la loi

- **La création d'Atout France, agence de développement touristique**
- **La réforme du classement des hébergements touristiques**
- **La réforme du classement des offices de tourisme**
- **Le régime unique d'immatriculation pour la vente de voyages**
- **Le tourisme social (chèque vacances)**



Le rôle d'Atout France

Création de la Direction de la réglementation des métiers du tourisme, des classements et de la qualité au sein d'Atout France

1. Immatriculation des opérateurs de voyages et des véhicules de grande remise
2. Dans le domaine du classement :
 - Conception, suivi, révision des référentiels
 - Publication de la liste des établissements classés
 - Gestion et pilotage du dispositif
 - Promotion du nouveau classement auprès des professionnels





La réforme du classement hôtelier

dgcis

direction générale de la compétitivité
de l'industrie et des services

Plan de la présentation

Les objectifs de la réforme

Les grands principes du dispositif

Le référentiel de classement

La procédure de classement

Les organismes évaluateurs accrédités

Les références législative et réglementaire



Les objectifs de la réforme

Constat : la grille de l'arrêté de 1986, fixant essentiellement des normes d'équipement, inadaptée au marché actuel

Objectifs :

- créer un outil évolutif d'amélioration du parc hôtelier,
- s'harmoniser avec les pratiques internationales, et celles de nos destinations concurrentes, en créant une 5*
- Montée en gamme du parc hôtelier en favorisant la modernisation des équipements et en intégrant des critères de qualité de service normés



Les grands principes du dispositif

Classement volontaire de 1 à 5* (disparition du 0* et du 4*L)

Contrôle effectué par un organisme évaluateur privé compétent dans le secteur de l'hôtellerie accrédité par le COFRAC sur commande de l'hôtelier

Coût du classement à la charge de l'hôtelier

Classement valable 5 ans attribué par le Préfet de département

Gestion du classement par Atout France

Référentiel révisable tous les 5 ans (avec information sur les nouveaux critères avant échéance).



Le tableau de classement, un système à points

Critères organisés en 3 grands domaines : Equipements / Service au client / Accessibilité et développement durable

Chaque critère est affecté d'un nombre de points

Deux types de critères : “obligatoires” & “A la carte”

Principe de calcul :

Pour obtenir le classement dans une catégorie donnée, il faut atteindre un nombre de points minimum (addition des points obligatoires et à la carte), à raison de

- 100 % des points affectés aux critères obligatoires
- 5 %, 10 %, 20 %, 30 % et 40 % des points affectés aux critères “à la carte” correspondant respectivement aux catégories 1*, 2*, 3*, 4*, 5*.



Le tableau de classement, un système à points

Toutefois : les points obligatoires peuvent être compensés par des points “à la carte” jusqu’à concurrence de 5%. Les points obligatoires perdus devront être compensés par **trois fois** plus de points “à la carte”.

Pourquoi ce système ?

Eviter les dérogations (meilleures adaptations des normes aux bâtiments historiques ou remarquables)

Une souplesse dans le classement permettant l’expression du positionnement commercial de l’établissement et la valorisation de ses équipements.



Le tableau de classement, un système à points

Classement 1*

(7 points de marge de manoeuvre parmi les critères obligatoires)

a) Nombre total de points obligatoires	141
b) Nombre de points obligatoires minimum à atteindre (95 %)	134
c) Nombre maximum de points à compenser (a-b)*3	21
d) Nombre total de points à la carte	474
e) Seuil de points à la carte à atteindre : 5%	24
f) Somme totale de points à atteindre (fourchette)	165 > 179



Le tableau de classement, un système à points

Classement 2*

(8 points de marge de manoeuvre parmi les critères obligatoires)

a) Nombre total de points obligatoires	161
b) Nombre de points obligatoires minimum à atteindre (95 %)	153
c) Nombre maximum de points à compenser (a-b)*3	24
d) Nombre total de points à la carte	454
e) Seuil de points à la carte à atteindre : 10%	45
f) Somme totale de points à atteindre (fourchette)	206 > 222



Le tableau de classement, un système à points

Classement 3*

(9 points de marge de manoeuvre parmi les critères obligatoires)

a) Nombre total de points obligatoires	177
b) Nombre de points obligatoires minimum à atteindre (95 %)	168
c) Nombre maximum de points à compenser (a-b)*3	27
d) Nombre total de points à la carte	417
e) Seuil de points à la carte à atteindre : 20%	83
f) Somme totale de points à atteindre (fourchette)	260 > 278



Le tableau de classement, un système à points

Classement 4*

(11 points de marge de manoeuvre parmi les critères obligatoires)

a) Nombre total de points obligatoires	226
b) Nombre de points obligatoires minimum à atteindre (95 %)	215
c) Nombre maximum de points à compenser (a-b)*3	33
d) Nombre total de points à la carte	372
e) Seuil de points à la carte à atteindre : 30%	112
f) Somme totale de points à atteindre (fourchette)	338 > 360



Le tableau de classement, un système à points

Classement 5*

(15 points de marge de manoeuvre parmi les critères obligatoires)

a) Nombre total de points obligatoires	298
b) Nombre de points obligatoires minimum à atteindre (95 %)	283
c) Nombre maximum de points à compenser (a-b)*3	45
d) Nombre total de points à la carte	294
e) Seuil de points à la carte à atteindre : 40%	118
f) Somme totale de points à atteindre (fourchette)	416 > 446



Le tableau de classement - examen détaillé

1. Les équipements

- Les extérieurs de l'hôtel (8 points de contrôle)
- Le hall de réception et salons (22 points de contrôle)
- Les chambres, salles de bains et sanitaires (94 points de contrôle)
 - . les surfaces
 - . les équipements et mobiliers
 - . la literie
 - . le linge de toilette
 - . l'équipement électrique de la chambre
 - . l'équipement mobilier de la chambre
 - . téléphonie et communication
 - . Equipement sécurité des clients
 - . Equipement confort des clients
 - . Equipements complémentaires
 - . Sanitaires privés
 - . Toilettes et salles de bain
 - . Equipement électrique des salles de bain
 - . Sanitaires communs



Le tableau de classement - examen détaillé

- . Equipements spécifiques (29 points de contrôle)
- . Locaux et équipements spécifiques
- . Parkings et garages
- . Services annexes
- . Jeux de plein air
- . Equipement intérieur de divertissement
- . Autres équipements
- . Ascenseurs

2. Service au client

- Traitement de la réservation (6 points de contrôle)
- Réception et accueil (26 points de contrôle)
- Autres services en chambres (3 points de contrôle)
- Services de restauration, petit déjeuner, boisson (20 points de contrôle)

3. Accessibilité et développement durable

- Accessibilité (10 points de contrôle)
- Développement durable (15 points de contrôle)



La répartition des points obligatoires par typologie

Une quarantaine de points obligatoires attribués à l'examen de l'état et de la propreté (dont près de la moitié dans les chambres)

Entre une trentaine de points et près de 90 points obligatoires attribués aux services

Environ 70 à 140 points obligatoires (selon la catégorie) attribués aux équipements

6 points obligatoires attribués au développement durable et 5 points obligatoires attribués à l'accessibilité, ce qui peut largement contribuer à disqualifier un établissement.

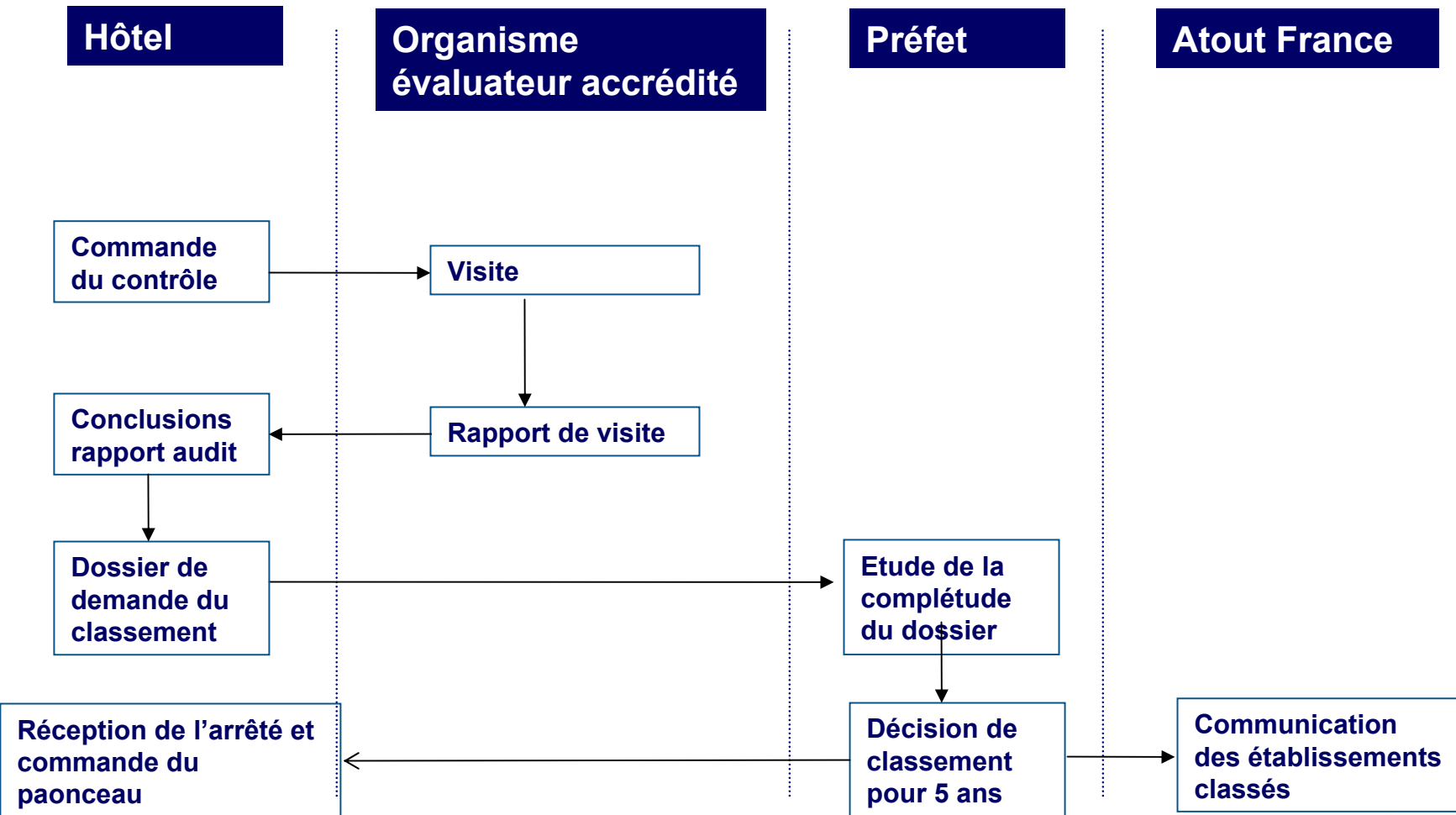


La méthodologie d'évaluation

Le guide de contrôle – Annexe 5 de l'avant-projet d'arrêté



La procédure de classement



La procédure de classement (suite) l'attribution du classement

Important :

Pour être classé dans la catégorie demandée, un hôtel doit impérativement :

- Atteindre au minimum 95 % des points obligatoires pour la catégorie souhaitée**
- Et atteindre le taux de points à la carte nécessaires pour la catégorie visée**

Un établissement qui ne recueille pas le nombre suffisant de points obligatoires ne peut obtenir le classement.



La méthode des visites de contrôle

1 à 3* : visite de contrôle déclarée

4 et 5* : visite mystère complétée d'une visite déclarée

Important :

Un guide de contrôle figurant en annexe de l'arrêté relatif à la procédure de classement (en projet) détermine la méthodologie d'évaluation des établissements. Cette méthodologie couvre :

- La méthode d'évaluation et de validation de chaque critère
- La méthode d'échantillonnage des chambres



Les organismes évaluateurs accrédités

Une visite de contrôle en vue du classement hôtelier devra obligatoirement être faite pour être valable par un organisme évaluateur accrédité pour l'inspection des établissements hôteliers.

L'établissement hôtelier a le libre choix de l'organisme évaluateur accrédité.

Les organismes évaluateurs sont accrédités par le COFRAC (Comité Français d'Accréditation).

La liste des organismes évaluateurs accrédités sera publiée sur le site internet du Cofrac (www.cofrac.fr) et d'Atout France.



Les organismes évaluateurs accrédités

Qu'est-ce que l'accréditation ?

Attestation délivrée par une tierce partie, ayant rapport à un organisme d'évaluation de la conformité (OEC), constituant une reconnaissance formelle de la compétence de ce dernier à réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité
(*NF EN ISO/CEI 17011 mai 2005*)

Evaluation de la conformité

Processus évaluant s'il est démontré que des exigences spécifiées relatives à un produit, processus, service, système, personne ou organisme ont été respectées



Les organismes évaluateurs accrédités

Focus sur la norme 17 020

Les grandes rubriques de la norme

- indépendance, impartialité et intégrité
- Confidentialité
- Organisation et management
- Système qualité
- Personnel
- Méthodes et procédures d'inspection
- Rapports d'inspection et certificat d'inspection
- sous-traitance
- Réclamations et recours
- Coopération



Les organismes évaluateurs accrédités

Focus sur le programme d'accréditation



Les références législatives et réglementaires

[La loi de modernisation et de développement des services touristiques du 22 juillet 2009](#)

[L'arrêté du 22 décembre 2008](#) fixant le nouveau tableau de classement (publication au JO du 21/03/2009)

Le décret d'application de la loi (à paraître) fixant la procédure de classement

L'arrêté (à paraître) fixant les documents et le contenu des documents relatifs à la procédure de classement



Le calendrier

<i>Dates clés</i>	<i>Actions</i>
22 décembre 2008	Arrêté fixant les nouvelles normes de classement hôtelières
1 ^{er} janvier 2009	Entrée en vigueur du classement 5* selon les normes fixées dans l'arrêté du 22 décembre 2008 et la procédure en vigueur à cette date
23 avril 2009	Circulaire ministérielle précisant les modalités de mise en œuvre du classement 5* dans la période transitoire (1)
Décembre 2009	Publication du décret d'application et de l'arrêté fixant la nouvelle procédure de classement
	Examen des premières demandes d'accréditation par le Cofrac
Janvier 2010	Nouveau dispositif de classement hôtelier opérationnel
Mars 2010	Mise en ligne de la téléprocédure de demande de classement
1 ^{er} Juillet 2010	Entrée en vigueur de l'ensemble des dispositifs de classement des autres hébergements touristiques concernés
23 juillet 2012	Fin de validité des classements attribués avant la promulgation de la loi de développement et de modernisation des services touristiques (2)

