

Le nouveau classement : présentation générale

La réforme du classement des hébergements touristiques concerne les hôtels, les campings, les parcs résidentiels de loisirs, les résidences de tourisme, les villages de vacances, les meublés de tourisme et les villages résidentiels de tourisme.

Désormais en vigueur pour tous les modes d'hébergements, cette réforme concerne à la fois les nouvelles normes de classement et la procédure pour obtenir les étoiles.

Cette réforme a été introduite par la loi du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques et l'ensemble des dispositions réglementaires prises pour son application.

Les nouvelles normes orientées client, doivent contribuer à **l'amélioration de la qualité des équipements mais aussi des services** pour l'ensemble des modes d'hébergement concernés grâce à un modèle plus exigeant, complet et évolutif.

Dans ce cadre, les articles 7, 10 et 12 de la loi du 22 juillet 2009 confient à ATOUT FRANCE les missions suivantes :

- la conception des référentiels de classement ;
- l'évolution des référentiels de classement ;
- la promotion du nouveau classement auprès des professionnels et du grand public ;
- la publication de la liste des établissements classés après notification de l'arrêté de classement et envoi à ATOUT FRANCE de cet arrêté et du dossier complet par la préfecture de département.

Les principes généraux du nouveau classement des hébergements touristiques

Les nouvelles normes de classement ont pour objectif de renforcer la compétitivité des hébergements touristiques. Elles établissent désormais de nouvelles exigences de qualité de service, contrôlées tous les 5 ans par un cabinet de contrôle accrédité par le Cofrac (ou réputé accrédité dans le cadre du contrôle des meublés de tourisme).

Le contrôle est effectué sur la base des normes de classement publiées par arrêté et du guide de contrôle des critères dont l'utilisation par les organismes évaluateurs accrédités ou réputés accrédités est rendue obligatoire par voie réglementaire, afin de garantir une évaluation homogène sur l'ensemble du territoire.

Concernant la procédure de demande de classement, l'exploitant ou le propriétaire de l'hébergement touristique commande désormais une visite de contrôle au cabinet accrédité (ou réputé accrédité) de son choix. Le coût de la visite de contrôle est à la charge de l'exploitant ou du propriétaire. A l'issue de la visite, l'organisme de contrôle remet à l'exploitant ou propriétaire de l'hébergement le rapport et la grille de contrôle portant avis sur la catégorie de classement demandée. L'exploitant ou le propriétaire transmet ensuite son dossier de demande de classement complet en préfecture qui prend *in fine* l'arrêté de classement.

La préfecture transmet ensuite à ATOUT FRANCE l'ensemble du dossier remis par l'exploitant de l'hébergement touristique aux fins de publication des établissements classés et d'observation.

Les hébergements touristiques ont jusqu'au 23 juillet 2012 pour demander les nouvelles étoiles, date limite de validité des étoiles attribuées avant la date d'entrée en vigueur du nouveau dispositif de classement, à savoir le 27 décembre 2009 pour les hôtels et le 1^{er} juillet 2010 pour les autres modes d'hébergement. Ce qui signifie que le 23 juillet 2012, l'ancien classement devient caduc. Enseignes, panonceaux, documentation commerciale etc... Toute référence aux étoiles acquises antérieurement au 27 décembre 2009 pour les hôtels de tourisme et au 1er juillet 2010 pour les autres modes d'hébergements, devra être retirée.

La nouvelle procédure de classement est définie dans le décret n°2009-1652 du 23 décembre 2009.

Plateforme de demande de classement des hébergements touristiques : www.classement.atout-france.fr