

Foire Aux Questions

Le nouveau classement hôtelier

1) **Quelle est la date limite pour obtenir son classement ?**

A partir du 21 juillet 2012 le nouveau classement sera applicable à tous les hébergements touristiques (sauf les chambres d'hôtes). A partir de cette date, les établissements affichant encore les anciens panneaux, pourront être poursuivis par la DDCCRF pour publicité mensongère.

2) **Quel est le délai entre la visite et la décision de classement ?**

Le rapport de visite est valide trois mois, sachant que le cabinet de contrôle doit le remettre à l'hôtelier au plus tard 15 jours après la visite. La préfecture dispose d'un mois pour prendre sa décision finale. Actuellement on observe une moyenne de deux mois entre la visite et la décision préfectorale (pour les établissements disposant d'un dossier complet et sans écueils). Le classement est valable 5 ans.

3) **Quel est le rôle des préfectures ?**

Les préfectures opèrent un simple contrôle de forme (complétude du dossier). Elles ne peuvent (normalement) pas refuser le classement d'un hôtel qui ne respecterait pas la réglementation (le classement ne concerne pas la mise aux normes) En revanche, les préfectures peuvent toujours obliger à une fermeture administrative (non respect de la réglementation, insalubrité, hygiène...).

4) **Quelle évolution prévue du nombre de cabinets accrédités ?**

L'accréditation par le COFRAC permet à l'Etat de s'assurer de la neutralité des cabinets de contrôle. Ceux-ci doivent mettre en œuvre un processus de qualité interne selon la norme ISO 17020. L'accréditation est valable 4 ans avec un audit de suivi annuel. Le nombre de cabinets devrait être porté à une dizaine de cabinets en juin. On peut estimer à 70 auditeurs opérationnels les besoins du marché en 2011 (période de pointe).

Attention, un cabinet « en cours d'accréditation » n'a pas compétence à effectuer un contrôle.

5) **Quelle déontologie des cabinets de contrôle ?**

Un cabinet accrédité ne peut pas proposer une prestation de conseil et de contrôle au même établissement. Seuls des inspecteurs sous contrat à durée déterminée ou indéterminée avec le cabinet accrédité sont autorisés à effectuer le contrôle de classement. La sous-traitance est fortement encadrée par l'ISO 17020 (possible uniquement en cas de forte surcharge mais au prix de nombreuses contraintes pour le cabinet et pour le sous-traitant).

6) **Le prix des visites de contrôle ?**

Les prix sont libres. Ils varient aujourd'hui entre 500 à 2.500 € en fonction de la catégorie et du nombre de chambres. Ce n'est pas toujours le même cabinet le plus intéressant.

7) **ATOOUT France prévoit-il de proposer un autodiagnostic ?**

Non. ATOOUT France ne recommande par ailleurs aucun des autodiagnostic existants, mais ceux proposés par les fédérations professionnelles sont a priori plus « sérieux ».

(<http://www.etrave.fr/page/bienvenue-sur-le-site-etrave>)

8) **Est-il possible de demander un contrôle pour deux catégories en même temps ?**

Le pré-diagnostic (obligatoire) vous permet de préciser la catégorie visée. Maintenant, le contrat avec le cabinet de contrôle peut préciser qu'en cas d'échec à l'obtention d'une catégorie supérieure (3*), le cabinet retraite gratuitement les résultats pour réaliser le rapport final en vue d'une catégorie inférieure (2*) (sans réaliser une 2^{ème} inspection payante).

Le positionnement commercial reste libre : vous pouvez choisir de rester 2* ou 3* même s'il relève visiblement d'une catégorie 4*.

9) Est-il possible de rattraper des points perdus ?

Un rattrapage n'est pas prévu dans la procédure. Cependant, il est envisageable de négocier, dans le cadre du contrat avec le cabinet de contrôle, la possibilité d'apporter des preuves de « rattrapage » après-coup (exemple : facture de l'achat d'une chaise-bébé manquante). Dans ce cas, il faut réagir rapidement (dans les 15 jours) afin que l'auditeur puisse en tenir compte dans son rapport de visite.

10) Quels sont les moyens de recours?

Si vous estimez ne pas avoir été « sérieusement » contrôlé, vous pouvez saisir le COFRAC qui gère les plaintes pour les cabinets accrédités.

En cas de décision négative du préfet, alors que le rapport de contrôle est positif et le dossier conforme, vous pouvez intenter un recours administratif.

11) Le classement est-il lié à l'exploitant ?

Oui, un nouveau classement est nécessaire en cas de changement d'exploitant (en cours de confirmation par ATOUT France)

12) A quoi ressemble le nouveau panonceau ?

Il est disponible dès cette semaine (Arrêté relatif au panonceau des hôtels de tourisme par au JORF du 24 février 2010) et se différencie fortement de l'ancien.

<http://www.atout-france.fr/classement-hotelier/nouveau-panonceau>

13) Quelle communication prévue ?

ATOUT France ne dispose pas d'un budget pour la communication à grande échelle pour cette année (il est nécessaire de disposer avant d'un parc minimum d'hôtels classés).

Le site internet affichera la liste de tous les hébergements classés avec un moteur de recherche.

Des actions ciblées seront menées pour promouvoir la démarche, via le site web et des relations-presse.

14) Quelle harmonisation européenne à terme ?

Le nouveau classement opère une montée en gamme et une prise en compte de l'écoute-client qui vont dans le sens de l'évolution constatée généralement en Europe. Mais l'harmonisation des standards européens bloque notamment sur l'opposition de l'HOTREC (syndicat européen de l'hôtellerie-restauration). Les systèmes sont très différents : système privé en Allemagne, avec un référentiel plus exigeant, référentiel plus « libéral » en Grande Bretagne.

15) Quand les autres types d'hébergement seront-ils concernés ?

La procédure pour les autres types d'hébergement est en voie de finalisation avec les fédérations professionnelles concernées. Il s'agit des campings, des meublés et résidences de tourisme, des parcs résidentiels de loisirs et des villages de vacances (le classement des chambres d'hôtes est prévu par la loi Tourisme mais il interviendra plus tard). La procédure sera à peu près identique à celle des hôtels, avec des programmes d'accréditation différents. Ces programmes seront publiés fin mars afin que le nouveau classement soit opérationnel début juillet. Les cabinets qui bénéficient déjà d'une accréditation du COFRAC pour les hôtels devront demander une « extension d'accréditation » pour ces nouveaux programmes. De nouveaux entrants pourront aussi se positionner.

A noter que pour les meublés de tourisme, les cabinets « historiques » pourront être admis à effectuer les audits de classement.

16) Quelle assistance en ligne pour le professionnel ?

Une plate-forme internet-extranet sera accessible fin mars sur le site ATOUT-France. Elle vous permettra de créer votre espace confidentiel et de gérer votre dossier. Vous pourriez remplir votre pré-diagnostic et votre demande de classement en ligne ou encore transmettre directement à votre préfecture le dossier complet (attention, une version « papier » reste obligatoire).