

LE CLASSEMENT DES MEUBLES DE TOURISME

Textes officiels de référence:

L'arrêté du 2 août 2010 fixe les normes et la procédure de classement des meublés de tourisme (JORF du 17 août 2010).

L'arrêté du 6 décembre 2010 fixe le niveau de certification de la procédure de contrôle des meubles de tourisme réputés détenir l'accréditation (JORF du 11 décembre 2010).

Décret n° 2010-1602 du 20 décembre 2010 modifiant l'article D.324-6-1 du code du tourisme (JORF du 22 décembre 2010).

La loi du 22 mars 2012 confie à partir du 1^{er} juin 2012 les « Décisions de classement » des meublés de tourisme aux organismes chargés des visites de classement.

Organisation générale

L'objectif de la nouvelle réglementation est d'**harmoniser** les systèmes de classement de **chaque mode d'hébergement** et de **moderniser des normes** qui avaient pour certaines d'entre elles près de 30 ans.

Désormais, quel que soit l'hébergement, les règles d'obtention du classement sont identiques et les normes sont construites sur la même trame avec 3 chapitres dédiés respectivement :

- à l'**équipement** (surface, état et propreté...),
- aux **services au client** (langues parlées, accès internet,...)
- et enfin à l'**accessibilité** et au **développement durable**.

Cette harmonisation des pratiques doit contribuer à **renforcer la lisibilité du classement pour le client** qui varie de plus en plus ses pratiques touristiques tout en recherchant une **constance dans la qualité de service**.

1. Un classement volontaire valable 5 ans délivré par un organisme accrédité ou agréé
2. Une visite d'inspection effectuée par un organisme de contrôle accrédité par le COFRAC ou agréé par ATOUR FRANCE (pour les meublés de tourisme uniquement), en vue de l'obtention du classement. Liste disponible sur www.classement.atout-france.com
3. Un classement de 1* à 5*
4. Un nouveau tableau de classement fonctionnant selon un système à points avec des critères obligatoires et « à la carte ».

Les évolutions majeures

	Normes du 8 janvier 1993	Normes du 17 août 2010	Normes du 1 juin 2012
Gammes	1* à 5*	1* à 5*	1* à 5*
Durée d'attribution du classement	5 ans	5 ans	5 ans
Nombre de critères	47	112	112
Types de critères	Equipements et aménagements.	Chapitre 1 – Equipements et aménagements Chapitre 2 – Services aux clients Chapitre 3 – Accessibilité et développement durable.	Chapitre 1 – Equipements et aménagements Chapitre 2 – Services aux clients Chapitre 3 – Accessibilité et développement durable.
Organismes d'inspection	Réseaux touristiques locaux, labels privés, réseaux professionnels bénéficiant d'une convention d'agrément préfectoral.	Organismes de contrôle réputés agréés devant répondre à un niveau de certification et les cabinets de contrôle agréés par le COFRAC librement.	Organismes de contrôle agréés devant répondre à un niveau de certification et les cabinets de contrôle agréés par le COFRAC librement.
Emission de l'avis	Consultation de la CDAT.	Organisme de contrôle agréé sur la base du respect du nombre de points.	Organisme de contrôle agréé sur la base du respect du nombre de points.
Décision de classement	Préfet de département.	Préfet de département	Organisme accrédité
Périodicité de révision du référentiel	Pas de périodicité.	Au moins une fois tous les 5 ans avec délai de prévenance de la profession.	Au moins une fois tous les 5 ans avec délai de prévenance de la profession.
Communication officielle	Pas de communication officielle.	Publication des établissements classés sur le site national d'Atout France.	Organisme Départemental Du Tourisme

Le rôle d'Atout France

dans la gestion des nouveaux classements

La **Direction de la réglementation des métiers du tourisme, des classements et de la qualité** a été créée en octobre 2009 pour gérer les nouvelles missions confiées par la loi de développement et de modernisation des services touristiques du 22 juillet 2009.

La gestion des dispositifs de classement des hébergements touristiques marchands consiste principalement dans les actions suivantes :

- **Conception et évolution des tableaux de classement** en concertation avec les représentations professionnelles nationales et un représentant de consommateurs.
- **Promotion du nouveau classement.**
- **Suivi et animation** de l'ensemble du dispositif.

L'organisme de classement

Le Relais départemental des Gîtes de France de l'Aude est un organisme dont la mission est le développement de la marque Gîtes de France dans l'Aude. Depuis de très nombreuses années il est spécialisé dans le classement des hébergements touristiques en milieu rural et maintenant dans le milieu urbain également.

La réforme de la procédure du classement des meublés de tourisme a nécessité de modifier la procédure technique, en distinguant la visite de classement en étoiles et la visite de labellisation Gîtes de France. Les deux procédures ne peuvent aujourd'hui être confondues.

Aujourd'hui le Relais départemental dispose dans son organigramme d'un technicien référent et d'un technicien suppléant, disponibles pouvant intervenir de façon indépendante pour le seul classement en meublé de tourisme. Cette prestation est unique et aucune autre prestation que le classement ne vous sera imposée.

Nota : Le Relais des Gîtes de France est agréé pour le classement des meublés de tourisme - Certification Afnor le 22 avril 2016 pour une durée de 5 ans.

Modalités d'organisation des visites

Après avoir reçu cette note d'information, si vous souhaitez nous confier le classement de votre meublé de tourisme, nous vous enverrons les pièces suivantes:

1. Une déclaration d'engagement qui est la commande du classement.
2. Une demande de classement sur laquelle le propriétaire mentionnera le classement souhaité et signera la demande.
3. Un état descriptif à compléter, il s'agit de l'inventaire des équipements proposés.
4. Une grille de classement type qui permet de vous situer par rapport aux différents critères demandés.

Ces pièces sont téléchargeables sur le site www.gites-de-france-aude.com/meubles-de-tourisme.html

Après réception des documents complétés et signés, une visite d'inspection est planifiée avec le propriétaire ou le mandataire du meublé, en vue de procéder au classement du meublé. Le délai d'intervention est de 3 mois maximum. Suivant la situation géographique du meublé de tourisme, un regroupement des demandes peut être mis en place.

Les jours et horaires de visites possibles sont du mardi au vendredi entre 9h et 16h sur rendez-vous.

Note d'information

La personne chargée de l'inspection doit pouvoir accéder à l'ensemble des pièces du meublé et tous les appareils électroménagers doivent pouvoir être contrôlés.

Tout ce qui concerne des prestations pouvant être proposées à la demande, comme par exemple, les draps, le linge de toilette, le lit bébé, les produits d'entretien écologiques, mais aussi les équipements de loisirs, vélos, table ping-pong etc. doivent être présentés à l'inspecteur le jour de la visite. Il en sera de même pour ce qui concerne l'information du vacancier, classeur d'accueil, informations touristiques, topos guides etc.

Durée de la visite entre 1h à 1h30.

Suite à la visite et dans un délai de 15 jours vous recevrez le rapport de visite par mail avec la décision de classement que nous aurons établi.

Ce classement que vous afficherez dans votre meublé sera valable 5 ans. Vous avez la possibilité de citer ce classement sur toutes vos publications ou référencements.

Cout de la visite et intervenants

Le cout de la visite de classement (ou de reclassement pour les hébergements classés il y a 5 ans) est forfaitaire quelle que soit la surface, la capacité et la localisation géographique du meublé de tourisme.

150€ pour une visite individuelle.

120€ pour une demande groupée de particulier ou agence immobilière.

Référent chargé de l'inspection et du classement des meublés de tourisme: Bernard FOLTRAN
Référent suppléant : Olivier ANDRIEU.

Procédure de réclamation

Toute réclamation du propriétaire, portant sur la délivrance du certificat de visite doit être formulée par écrit et transmise à notre organisme dans un délai de 15 jours après réception. Cette réclamation fera l'objet d'une vérification interne et une réponse argumentée sera transmise sous huitaine. Dans le cas d'un maintien de la décision de la part de notre organisme, le propriétaire pourra demander une nouvelle visite de contrôle. Cette visite fera l'objet d'une facturation, équivalente à l'indemnité kilométrique du déplacement, calculée sur la base du barème fiscal en vigueur.

Toute réclamation du client vacancier, portant sur la qualité du meublé au regard de son classement, donnera lieu à l'envoi d'un courrier concernant l'objet de la plainte. Un courrier accusant réception sera transmis au plaignant sous quinzaine le temps d'analyser avec le propriétaire l'objet de la plainte et de proposer une réponse.

Note d'information

Le classement est établi pour partie, en fonction des équipements et de l'ameublement constatés le jour de l'inspection (électroménagers et literies). Il appartient au propriétaire de les maintenir en état, et les vérifier avant chaque mise en location. En aucun cas la responsabilité de l'organisme de classement pourra être retenue sur ces points. Il en est même pour les équipements de sécurité du logement, garde-corps, alarmes, détecteurs de fumée.

Engagement de l'organisme agréé

Notre organisme agréé pour le classement du meublé de tourisme s'engage à ne pas subordonner la demande de classement à toute autre adhésion ou offre de commercialisation.

La mission de classement des meublés de tourisme sera réalisée par les inspecteurs de façon indépendante.

Toute demande allant dans le sens d'une adhésion à une marque ou du rattachement à une démarche commerciale sera formulée par écrit par le propriétaire du meublé et fera l'objet d'une nouvelle intervention.

Loi informatique et liberté

Déclaration CNIL.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous disposez à tout moment d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles vous concernant. Si vous souhaitez exercer ce droit, il vous suffit soit de nous écrire soit d'en faire la demande via, entre autres notre e-mail: production@gites11.com

Numéro du certificat d'agrément : 71183

Fait à Carcassonne le 5 juillet 2017

Relais départemental Gites de France Aude
Organisme agréé pour le classement des meublés de tourisme par Atout France
78 ter rue Barbacane 11000 CARCASSONNE
Tel: 04 68 11 40 70 Fax: 04 68 11 40 72 e-mail: production@gites11.com
Site internet : www.gites-de-france-aude.com/meubles-de-tourisme.html