



U M I H

UNION DES MÉTIERS ET  
DES INDUSTRIES DE L'HÔTELLERIE

Service juridique, des affaires réglementaires et européennes

*Circulaire N°06.16*

*du 5/02/2016*

# Normes et procédure de classement des hôtels de tourisme : modifications

*Publication du décret relatif aux décisions de  
classement des hôtels de tourisme et de l'arrêté  
modifiant les normes et procédure de classement des  
hôtels de tourisme*

---

Suivez-nous sur [www.umih.fr](http://www.umih.fr)



Lors de la réforme du classement hôtelier en 2009, il a été prévu que le référentiel serait révisable tous les cinq ans, pour affirmer le positionnement concurrentiel de l'hôtellerie française face aux évolutions du marché. Le gouvernement a donc procédé à une modernisation des normes de classement des hôtels de tourisme. La concertation avec les professionnels est intervenue extrêmement tardivement, et a de ce fait été limitée. Cependant, l'UMIH a fait part fermement de son inquiétude aux divers ministres concernés, ce qui a permis finalement d'obtenir un certain nombre d'assouplissements par rapport au texte prévu initialement.

Le 29 janvier 2016 ont été publiés au Journal Officiel :

- ↪ Un décret n°2016-51 relatif aux décisions de classement des hôtels de tourisme, permettant de les modifier ou les abroger
- ↪ Un arrêté modifiant les normes et procédures de classement des hôtels de tourisme

**Ces deux textes entreront en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2016.**

### **1. La possibilité nouvelle de modifier ou abroger une décision de classement d'un hotel de tourisme**

Le décret n°2016-51 du 27 janvier 2016 prévoit désormais la possibilité de modifier ou d'abroger une décision de classement d'un hôtel de tourisme pour défaut de conformité aux critères de classement ayant fondé la décision initiale, et ce à la suite d'une réclamation ayant donné lieu à une procédure contradictoire.

L'article D.311-10 du code de tourisme a ainsi été modifié :

**« La décision de classement mentionnée à l'article D. 311-8 peut être abrogée ou modifiée pour la durée restant à courir de la décision initiale de classement lorsqu'au terme d'une procédure contradictoire initiée par l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 à la suite d'une réclamation, l'exploitant n'établit pas la conformité au tableau de classement sur ou plusieurs critères au regard desquels le classement a été prononcé.**

*Un arrêté du ministre chargé du tourisme précise les conditions et modalités de modification ou d'abrogation d'une décision de classement et notamment les conditions dans lesquelles un certificat de contre-visite établi par un organisme évaluateur accrédité peut être requis, à peine d'abrogation de la décision de classement, afin de vérifier que les écarts de conformité par rapport aux critères de classement contestés ont été rectifiés. »*

L'arrêté du 27 janvier 2016, publié au Journal Officiel du 29 janvier, et modifiant l'arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme, vient compléter les dispositions de ce décret en insérant un article 3-1 au sein de l'arrêté du 23 décembre 2009.

Cet article prévoit **qu'Atout France peut examiner toute réclamation faisant apparaître un écart de conformité réel et sérieux par rapport à la décision de classement :**

Après avis de l'administration chargée du tourisme, l'exploitant de l'hôtel concerné se verra adresser par tout moyen permettant d'en accuser réception une demande d'évaluer sa pratique professionnelle par rapport aux critères de classement identifiés dans un délai imparti. Il devra alors apporter les éléments justifiant de la conformité de ses prestations au regard du classement obtenu.

- Si l'exploitant apporte des éléments de réponse satisfaisants dans le délai imparti, la procédure s'arrête.

- ☒ Si dans le délai imparti, l'exploitant n'a pas apporté de réponse ou que celle-ci ne permet pas de confirmer la conformité des prestations au regard du classement obtenu, **Atout France lui demandera de mettre en œuvre un plan d'actions avec des mesures correctrices, et de procéder à une contre-visite** par un organisme évaluateur accrédité dans un délai imparti afin de vérifier que les écarts de conformité par rapport aux critères de classement ont bien été rectifiés.
  - L'exploitant devra alors transmettre à Atout France par voie électronique le certificat de contre-visite portant sur les seuls critères de classement contestés et précisant la catégorie dans laquelle l'établissement peut être classé. En cas de changement de catégorie, **dans les quinze jours suivant la transmission du certificat de contre-visite, Atout France prendra une décision modificative de classement. Cette décision modificative vaut pour la durée restant à courir de la décision initiale de classement.**
  - Si l'exploitant ne transmet pas son certificat de contre-visite, sa décision de classement sera abrogée. Dans ce cas, pour être reclassé, l'exploitant devra présenter une nouvelle demande de classement.

Cette procédure s'applique aux réclamations transmises à compter du 1<sup>er</sup> avril 2016, quelle que soit la date de la décision de classement de l'hôtel concerné.

**Une autre procédure de modification de classement a également été créée** au sein d'un nouvel article 3 de l'arrêté du 23 décembre 2009 modifié. Il est prévu que lorsqu'Atout France relève une **erreur matérielle, un vice de forme ou de procédure** dans le certificat de visite, que ce soit avant ou après le prononcé du classement, il adresse une réclamation à l'organisme évaluateur pour qu'il puisse procéder à la régularisation du certificat de visite. Si une décision modificative de classement est prise, Atout France doit recueillir l'accord exprès de l'exploitant concerné par toute décision ayant pour effet de classer l'établissement dans une catégorie inférieure à celle prévue initialement. En l'absence d'accord exprès, Atout France pourra soit abandonner la demande de classement, soit retirer la décision de classement. Cette décision devra être notifiée à l'exploitant par tout moyen permettant d'en accuser réception.

## **2. La modification des normes et procédures de classement des hôtels de tourisme**

L'arrêté du 27 janvier 2016, publié au Journal Officiel du 29 janvier, a modifié l'arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme, ainsi que l'arrêté du 3 octobre 2014 relatif à la « distinction Palace ».

**Les demandes de classement ainsi que les demandes d'attribution de la « distinction Palace » présentées à compter du 1<sup>er</sup> avril 2016 se verront appliquer la nouvelle grille de classement.**

### **Modification du référentiel de classement des hôtels de tourisme**

Pour pouvoir prétendre au classement en hôtel de tourisme, l'établissement doit répondre à la définition énoncée à l'article D311-4 du code de tourisme, à savoir :

*« L'hôtel de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé, qui offre des chambres ou des appartements meublés en location à une clientèle de passage qui y effectue un séjour*

caractérisé par une location à la journée, à la semaine ou au mois, mais qui, sauf exception, n'y élit pas domicile. Il peut comporter un service de restauration. Il est exploité toute l'année en permanence ou seulement pendant une ou plusieurs saisons. Il est dit hôtel saisonnier lorsque sa durée d'ouverture n'excède pas neuf mois par an en une ou plusieurs périodes. »

**Les critères de classement restent classés en trois chapitres :**

- Equipements
- Service au client
- Accessibilité et développement durable

Le total de points correspondant à des **critères obligatoires** est de :

	CATÉGORIE				
	1*	2*	3*	4*	5*
Nombre de points de <b>critères obligatoires</b> à atteindre (NB)	195	232	257	334	397

Comme auparavant, au moins **95 %** des points de critères obligatoires doivent être atteints.

Les pourcentages non atteints (donc **5 %** maximum) doivent être compensés par trois fois plus de points issus de critères à la carte mais qui n'ont pas déjà été utilisés dans le compte des points de la catégorie des critères à la carte.

En revanche, **39 points obligatoires sont non compensables** et ne peuvent entrer dans cette compensation. Ces critères obligatoires non compensables (ONC) sont le 9, 12, 28, 60, 61, 76, 121, 122, 128.

Le total de points correspondant à des **critères à la carte** est de :

	CATÉGORIE				
	1*	2*	3*	4*	5*
Minimum de points de critères à la carte à atteindre	25	47	87	109	118

Pour l'essentiel, **les modifications apportées au référentiel de classement sont justifiées par la modernisation et l'adaptation du classement hôtelier aux pratiques internationales, à l'évolution des pratiques digitales** (intégration du wifi dans les critères), **et à l'amélioration du confort du client.**

Vous trouverez en annexe de l'arrêté du 27 janvier 2016 l'intégralité du référentiel de classement des hôtels de tourisme.

Le guide de contrôle révisé devra être publié sur le site internet d'Atout France au plus tard le 1<sup>er</sup> avril prochain.

#### **Modification des critères relatifs à la « distinction Palace »**

Nous vous rappelons que pour être éligible à la distinction Palace, l'établissement doit remplir certains des critères à la carte mentionnés dans le tableau de classement hôtelier en catégorie 5

étoiles figurant en annexe de l'arrêté du 23 décembre 2009 modifié fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme.

Les critères obligatoires pour le classement dans la catégorie 5 étoiles et les critères à la carte, devenant obligatoires pour accéder à la distinction Palace, ne sont pas compensables entre eux.

**Les critères à la carte devenant obligatoires pour accéder à la distinction Palace sont désormais les critères suivants du tableau de classement hôtelier en catégorie 5 étoiles : critères n<sup>os</sup> 11, 16, 20, 43, 72 ou 73, 83, 103, 118, 123, 154, 155, 156 ou 157, 158, 159, 177, 187, 189, 195, 200, 203, 207, 210, 213, 214, 215, 216, 217, 221, 223.**