



LOI DE DEVELOPPEMENT ET DE MODERNISATION DES SERVICES TOURISTIQUES (Loi n°2009-888 du 22 juillet 2009)

CADRE JURIDIQUE

La **LOI DE DEVELOPPEMENT ET DE MODERNISATION DES SERVICES TOURISTIQUES**, présentée par Hervé NOVELLI, Secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme et des services, a été promulguée le 22/07/2009 et publiée au Journal Officiel le 24/07/2009.

Deux décrets et sept arrêtés ont été publiés le 23/12/2009, venant compléter ce nouveau cadre juridique.

Les articles suivants peuvent intéresser votre activité professionnelle :

- Articles 1 à 3 : Régime de la vente de voyages et de séjours,
- Article 6 : Offices du Tourisme,
- Article 7 : L'Agence de Développement Touristique de la France,
- Articles 10 à 15 : Réforme du classement des équipements touristiques,
- Article 24 : Meublés de tourisme et chambres d'hôtes.

Articles 1 à 3 : MODERNISER LE REGIME DE LA VENTE DE VOYAGES ET DE SEJOURS

➤ POURQUOI ?

Les trois principaux motifs pour lesquels la réforme de la Vente de Voyages et de Séjours a été initiée en 2008 :

- Le contexte communautaire, issu notamment de la Directive Services, interdit désormais que l'on se contente de préparer un décret d'application de l'ordonnance de février 2005. En particulier, le régime d'exclusivité, que la loi du 13/07/1992 appliquait aux agents de voyages, n'est pas compatible avec la Directive. Le fonctionnement actuel des CDAT n'était pas non plus compatible avec la directive car des professionnels sont amenés à y donner un avis sur l'installation de leurs concurrents potentiels.
- Le contexte économique et commercial a évolué : de nouveaux produits ont été créés pour lesquels apparaît un relatif vide juridique (exemple : coffrets cadeaux), de nouveaux opérateurs et de nouvelles activités sont apparus avec le développement d'internet.
- Le souci de renforcer la compétitivité française de l'activité de vente de voyages et d'améliorer la commercialisation de la destination France.

➤ LES GRANDES LIGNES DE LA REFORME

L'objectif de la réforme était de simplifier la réglementation applicable aux opérateurs de voyages tout en assurant un niveau élevé de protection aux consommateurs.

C'est ainsi que les quatre régimes d'autorisation existants jusqu'à présent (licence, habilitation, agrément et autorisation) sont remplacés par un régime unique, déclaratif. C'est ATOUT FRANCE qui gère désormais les dossiers d'immatriculation. Elle doit également tenir à jour un registre public national. L'immatriculation devient payante et renouvelable tous les trois ans.

Afin d'assurer un haut niveau de protection du consommateur, les professionnels qui se livrent ou apportent leur concours à des opérations consistant en l'organisation ou la vente de voyages ou de séjours doivent toujours :

- disposer d'une garantie financière, dont le mode de calcul a été révisé (*voir plus loin*)
- disposer d'une assurance de responsabilité civile professionnelle
- répondre à des conditions d'aptitude professionnelle (*voir plus loin*)

Enfin, l'activité « coffrets cadeaux » entre désormais dans le cadre de la Loi sur la Vente de Voyages et de Séjours dès lors que les séjours proposés sont des « forfaits touristiques ».

A noter : Les Conditions Générales de Vente du Réseau faisant référence à la Loi sur la vente de voyages et de séjours, elles devront être mises à jour pour vos prochaines éditions. Un nouveau document sera mis à disposition des adhérents sur l'extranet courant mars 2010.

➤ CHAMP D'APPLICATION

Le champ d'application de la loi ne change pas :

« Art. L. 211-1. - I. - Les dispositions du présent chapitre s'appliquent aux personnes physiques ou morales qui se livrent ou apportent leur concours, quelles que soient les modalités de leur rémunération, aux opérations consistant en l'organisation ou la vente :

« a) De voyages ou de séjours individuels ou collectifs ;

« b) De services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours, notamment la délivrance de titres de transport, la réservation de chambres dans des établissements hôteliers ou dans des locaux d'hébergement touristique, la délivrance de bons d'hébergement ou de restauration ;

« c) De services liés à l'accueil touristique, notamment l'organisation de visites de musées ou de monuments historiques.

« Les dispositions du présent chapitre s'appliquent également aux opérations de production ou de vente de forfaits touristiques, tels que ceux-ci sont définis à l'article L. 211-2, ainsi qu'aux opérations liées à l'organisation et à l'accueil de foires, salons et congrès ou de manifestations apparentées dès lors que ces opérations incluent tout ou partie des prestations prévues aux a, b et c du présent I. »

➤ DEFINITION DU FORFAIT TOURISTIQUE

La définition du « forfait touristique » reste inchangée par rapport à la loi de 1992 :

« Art. L. 211-2. - Constitue un forfait touristique la prestation :

1° Résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait ;

2° Dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée ;

3° Vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris. »

➤ ORGANISMES LOCAUX DE TOURISME

Les OLT (Services Loisirs Accueil, CDT, OT, ...) continuent à pouvoir exercer l'activité de vente de voyages et de séjours selon les mêmes conditions qu'avant, à savoir :

« Les organismes locaux de tourisme bénéficiant du soutien de l'Etat, des collectivités territoriales ou de leurs groupements peuvent se livrer ou apporter leur concours, dans l'intérêt général, à des opérations mentionnées au I, dès lors que celles-ci permettent de faciliter l'accueil ou d'améliorer les conditions de séjour des touristes dans leur zone géographique d'intervention. »

➤ LA FIN DE L'EXCLUSIVITE

Conformément aux dispositions de la directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur, les agents de voyage ne seront plus tenus d'exercer de façon exclusive leur activité. Cela signifie qu'une Agence de Voyages (ou un opérateur de voyages) a désormais la possibilité de vendre d'autres types de produits ou services, en plus des voyages.

➤ DEMANDE D'IMMATRICULATION : DEPOT DE DOSSIER

Les demandes d'immatriculation sont désormais gérées par la **COMMISSION d'IMMATRICULATION** (ATOUT France). Il s'agit d'un régime déclaratif : les candidats doivent déposer leur dossier complet par écrit, le cas échéant par voie électronique (formulaire accompagné des justificatifs d'assurances, garanties et aptitudes professionnelles) et s'acquitter des **frais d'immatriculation, fixés à 100€ selon l'arrêté du 23/12/2009**.

Des conditions spécifiques s'appliquent aux organismes déjà titulaires en 2009 d'une autorisation /licence/habilitation, permettant de basculer dans le nouveau régime : voir chapitre suivant.

Les membres de la commission, au nombre de 7, sont désignés par arrêté du Ministre chargé du tourisme pour une durée de 3 ans. Ils ont la charge d'instruire les demandes d'immatriculations et de les enregistrer, après vérification du respect des obligations qui leur sont imposées, dans un registre d'immatriculation des opérateurs de voyage.

Lorsque la Commission reçoit l'ensemble des pièces constitutives d'un dossier, un récépissé est envoyé au candidat. A compter de cette date, l'immatriculation est réputée acquise en l'absence de décision notifiée dans un délai d'un mois. Un certificat d'immatriculation lui est alors transmis, comprenant son n° d'immatriculation ainsi que la date d'enregistrement.

➤ ORGANISMES DEJA AUTORISES/LICENCIES/HABILITES : PROCEDURE SPECIFIQUE

Une période transitoire de 3 ans a été établie, au cours de laquelle coexisteront les deux régimes. Ainsi, les titulaires actuels d'une licence, autorisation, habilitation, agrément, ont jusqu'au 22 juillet 2012 pour basculer dans le nouveau régime.

Procédure simplifiée jusqu'au 1^{er} janvier 2011 (Décret n°2009-1650 du 23/12/2009, chapitre VIII, art.19) :

Les titulaires actuels d'une licence, autorisation, habilitation, agrément, peuvent obtenir leur certificat d'immatriculation sur simple demande (*formulaire en ligne*) adressée à de la Commission d'immatriculation (Atout France) accompagné d'une copie de leur licence, autorisation, habilitation, ou agrément. Ils seront alors exonérés des frais de 100€.

⇒ **Pensez à effectuer cette démarche dans les meilleurs délais ! (Procédure détaillée en annexe)**

Important : Cette procédure simplifiée ne peut d'appliquer en cas de changement survenu après le 27/12/2009 sur les éléments suivants : changement de garant, d'assureur, de représentant légal ou statutaire, ou encore changement d'adresse de l'établissement.

Au-delà du 01/01/2011, un dossier complet devra être déposé et l'organisme devra alors s'acquitter des frais d'immatriculation.

➤ RENOUELEMENT ET COUT

La demande d'immatriculation devient payante et renouvelable tous les trois ans. Le texte précise que : « (Le paiement intervient au moment du dépôt de la demande d'immatriculation ou de la demande de renouvellement. Le produit résultant du paiement des frais d'immatriculation est exclusivement affecté au financement de la tenue des registres. »

Ainsi, tous les trois ans, un dossier complet sera à redéposer auprès d'ATOUT FRANCE (incluant les frais d'immatriculation, ainsi que les justificatifs des assurances, garanties et aptitudes professionnelles).

➤ LES CONDITIONS D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

La loi prévoit trois conditions alternatives pour satisfaire à l'aptitude professionnelle nécessaire à l'immatriculation au registre des opérateurs de voyage.

- « **Soit de la réalisation d'un stage** en relation avec les activités mentionnées à l'article L. 211-1, effectué auprès d'un centre de formation, répondant à des critères fixés par arrêté du ministre chargé du tourisme et d'une durée qui ne peut être inférieure à quatre mois ;
- **Soit d'une expérience professionnelle d'une durée minimale d'un an** dans des domaines en rapport avec les opérations mentionnées au I de l'article L. 211-1 ou avec des prestations d'hébergement touristique ou de transport touristique. ;
- **Soit de la possession d'un diplôme**, titre ou certificat figurant sur une liste fixée par arrêté pris par les ministres chargés du tourisme, de l'éducation et de l'enseignement supérieur. »

Le détail des conditions d'aptitude est détaillé dans l'arrêté du 23/12/2009.

RECTIFICATIF :

La demande d'immatriculation doit être faite par « le représentant légal ou statutaire de la personne morale ». Pour les associations, il s'agit donc généralement du Président. C'est cette même personne désormais qui doit porter l'aptitude professionnelle.

➔ Le mandat de Président de la structure « centrale de réservation » depuis plus d'un an suffit pour répondre aux nouvelles exigences d'aptitude professionnelle.

A noter : Ces nouvelles dispositions sont toutefois susceptibles de poser des difficultés dans certains cas (changement de Président, Président en poste depuis moins d'un an, ...). Rn2d est en train d'étudier ce point et communiquera prochainement des informations. N'hésitez pas à nous contacter si vous êtes concerné.

➤ LA GARANTIE FINANCIERE

Arrêté du 23/12/2009

Le calcul du montant de la garantie financière a été harmonisé pour l'ensemble des opérateurs de voyages, avec un seuil minimum différent selon le type d'organisme. Les associations et organismes à but non lucratif (incluant les organismes locaux de tourisme), dont le mode de calcul change de manière importante avec la nouvelle réglementation, bénéficient d'une période transitoire jusqu'au 31/12/2011.

Grille « garantie financière » pour la vente de voyages à forfait¹ :

Type d'organisme	Mode de calcul en 2009*	Garantie minimum en 2009	Période transitoire du 01/01/2010 au 31/12/2011*	Mode de calcul à partir du 01/01/2012*	Garantie minimum dès 2010
Tout opérateur de voyages incluant les agences réceptives (sauf exceptions ci-dessous)	10%	99.092 €	10%	10%	100.000 €
Associations ou organismes à but non lucratif	1,5%	24.392 €	3%	10%	30.000 €
Organismes Locaux de Tourisme	3%	30.490 €	3%	10%	30.000 €
Gestionnaires d'hébergements et/ou d'activités de loisirs si	4%	2.287 €	10%	10%	10.000 €

¹ Se reporter à l'arrêté du 23/12/2009 pour connaître le mode de calcul relatif aux autres activités (hors forfait touristique)

Informations complémentaires :

- Vente de titres de transport « sec » (non inclus dans un forfait) : 0%
- Toute vente effectuée en B2B (incluant les voyages à forfait): 0%
- Ventes de toute autre prestation relevant de l'article L211-1 du Code du tourisme (hors transport sec et voyage à forfait) : 3% des opérations B2C de l'année N-1.

Précisions et exemples concrets pour les membres de Rn2d :

- Pour le calcul de la garantie financière, seules les opérations **effectuées en B2C** comptent : vente directe au consommateur final, incluant les ventes aux entreprises qui consomment elles mêmes.
- **Coffrets cadeaux** : prendre en compte uniquement les ventes issues de bons cadeaux émis par vous-mêmes (exemple : un CDT qui produit son propre coffret cadeau départemental). Les ventes issues de partenariats type Dakotabox ne sont pas à prendre en compte dans le calcul car elles sont considérées comme B2B (c'est Dakotabox qui règle la prestation à l'agence de réservation).
- Les ventes de séjours effectuées en **B2B** ne sont pas à prendre en compte dans le calcul, par exemple les ventes issues du partenariat Visit France.

RAPPEL : Activité « Location saisonnière »

Lorsqu'une Agence de Réservation Touristique commercialise également des hébergements de type « location saisonnière », **cette activité relève de la Loi Hoguet** (Loi n°70-9 du 02/01/1970) :

- l'agence de réservation doit détenir une **carte professionnelle d'agent immobilier** (délivrée par le Préfet), si son activité de location saisonnière est significative.
- l'activité « location saisonnière » nécessite elle aussi une **RC Professionnelle** et une **Garantie Financière**. Le calcul de cette dernière se fait en fonction du montant maximal des sommes détenues par le titulaire de la carte au cours de la précédente période de garantie.

→ Un seul contrat RC Pro et une seule garantie financière peuvent être souscrits lorsque l'Agence de Réservation exerce à la fois l'activité « vente de voyages et de séjours » et « locations saisonnières » à condition que les deux activités soient couvertes et stipulées dans les attestations.

Rappel : Rn2d a négocié une tarification spécifique avec l'APS pour la couverture de ces 2 activités cumulées. N'hésitez pas à interroger directement M. Toromanof : e-toromanof@aps.travel

➤ **COFFRETS CADEAUX**

Désormais la loi précise que : « Le présent chapitre s'applique aux personnes physiques ou morales qui émettent des bons permettant d'acquitter le prix de l'une des prestations mentionnées au présent article et à l'article L. 211-2 ». A l'inverse, il est précisé que « Le présent chapitre ne s'applique pas (...) aux personnes physiques ou morales qui n'effectuent que la vente de bons permettant d'acquitter le prix de l'une des prestations mentionnées aux articles L. 211-1 et L. 211-2. »

Cela signifie que les distributeurs de coffrets cadeaux (Fnac, Monoprix, etc...) n'ont pas besoin d'être immatriculés, alors que les émetteurs des coffrets (Smartbox, Wonderbox, Dakotabox, ...) doivent, eux, s'immatriculer et répondre à toutes les exigences de la Loi sur la Vente de Voyages et de Séjours en disposant, notamment, d'une garantie financière adéquate. Par conséquent, le consommateur doit obligatoirement s'adresser à une centrale de réservation immatriculée pour effectuer sa réservation. Il n'a pas la possibilité de réserver directement auprès d'un prestataire. Un contrat de réservation doit être signé par les deux parties comme pour toute vente « classique » de voyage, ceci dans un souci de meilleure protection du consommateur.

Important : Depuis l'entrée en vigueur de la loi le 1^{er} janvier 2010, tout organisme émettant des coffrets-cadeaux incluant des prestations mentionnées au L211-1 (voyages à forfait mais aussi hébergements secs) a l'obligation d'être immatriculé au registre des opérateurs de voyages. Cela concerne également tous les organismes locaux de tourisme (CDT, OT, CRT) produisant leur propre coffret cadeau.

Article 6 : OFFICES DE TOURISME

Il est maintenant précisé dans le code du tourisme qu'un office de tourisme peut implanter un ou plusieurs bureaux permanents ou non permanents chargés notamment de l'information touristique. Cette précision a été demandée, notamment dans le cadre des regroupements à l'échelle intercommunale. La loi supprime l'obligation faite à un office de tourisme intercommunautaire d'être structuré uniquement sous forme d'EPIC. Un syndicat mixte regroupant plusieurs CDC pourra instituer un OT en association.

Le classement des offices de tourisme reste volontaire. Le processus de classement des offices de tourisme est fixé par décret.

Article 7 : L'AGENCE DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE DE LA FRANCE (ATOUT FRANCE)

La loi fixe les bases juridiques du GIE Atout France, issu de la fusion d'ODIT France et Maison de la France. Cette agence sera notamment chargée de gérer des missions d'intérêt général (élaboration et révision des référentiels de classement des hébergements, publication des hébergements classés, tenue des registres publics des opérateurs de voyages ou de séjours et des exploitants de véhicule de tourisme avec chauffeur,...).

« Art. L. 141-2. - Le groupement d'intérêt économique "agence de développement touristique de la France" (...) concourt à la mise en oeuvre des politiques publiques en faveur du tourisme, notamment à travers les missions suivantes :

- l'expertise auprès de l'État, des collectivités territoriales et des partenaires privés ou associatifs membres du groupement, pour la définition et la mise en oeuvre de leur politique touristique, ainsi que la conception et le développement de leurs projets ;
- l'élaboration, la mise en oeuvre et le suivi des actions d'information et de promotion relatives à l'image, au produit et à l'ingénierie touristique de métropole et d'outre-mer sur les marchés étrangers et national ;
- la mise en oeuvre d'opérations d'informations touristiques à destination de ses membres et du public français ;
- l'observation des phénomènes touristiques et la mise en place de données chiffrées utilisables par ses membres ;
- l'expertise et le conseil auprès de ses membres, dans le domaine de la formation, de la recherche et de l'innovation ;
- la production d'études générales et spécifiques sur l'offre et la demande touristiques ;
- la définition d'outils de diffusion de ses travaux et des données générales sur l'offre touristique française ;
- la prospective et la veille dans les filières et territoires touristiques ;
- l'exportation de savoir-faire, notamment en matière d'ingénierie touristique ;
- l'élaboration et l'actualisation des tableaux de classement des hôtels, des résidences de tourisme et des meublés de tourisme ;
- la diffusion libre et gratuite, par tous moyens appropriés, de la liste des établissements classés sur la base du tableau mentionné à l'article L. 311-6.

L'Etat, les collectivités territoriales, ainsi que leurs établissements publics peuvent par convention confier à l'agence d'autres missions d'intérêt général compatibles avec son objet.

L'agence comprend une commission chargée d'immatriculer les opérateurs de voyages visés à l'article L. 211-1 et les exploitants de voitures de tourisme avec chauffeur visés à l'article L. 231-1.

Les collectivités territoriales, leurs établissements publics et les organismes locaux de tourisme peuvent participer à l'agence de développement touristique de la France.

Un commissaire du Gouvernement est désigné auprès de l'agence. Sa mission et les modalités de sa désignation sont fixées par décret en Conseil d'État.

L'agence est soumise au contrôle économique et financier de l'État, sans préjudice des dispositions de l'article L. 251-12 du code de commerce.

Le contrat constitutif de l'agence de développement touristique de la France est approuvé par arrêté du ministre chargé du tourisme. (...) »

➤ PRINCIPES POUR TOUS LES TYPES D'HEBERGEMENTS

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, les villages résidentiels de tourisme.

La réforme du classement hôtelier est entrée en vigueur le 27 décembre 2009. Les autres dispositifs sont entrés en vigueur le 1^{er} juillet 2010. La réforme du classement des hébergements touristiques concerne à la fois la définition de nouvelles normes de classement et la procédure pour désormais obtenir les étoiles déterminées.

Les nouvelles normes orientées client, doivent contribuer à l'amélioration de la qualité des équipements mais aussi des services de l'hôtellerie française grâce à un modèle plus exigeant, complet et évolutif. Pour garantir une meilleure lecture des étoiles par le client, consommateur de différents modes d'hébergement, les normes seront désormais construites selon les mêmes principes et harmonisées entre elles.

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 textes de référence

- **Loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009** de développement et de modernisation des services touristiques (publié au JORF du 24 juillet 2009)
- **Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009** portant application de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques (publié au JORF du 27 décembre 2009)
- **Décret n° 2009-1652 du 23 décembre 2009** portant application de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques (publié au JORF du 27 décembre 2009)
- **Circulaire du 29 décembre 2009** relative à la mise en œuvre des dispositions réglementaires portant application de la loi n° 2009-888 de développement et de modernisation des services touristiques
Arrêté du 2 août 2010 fixant les normes et la procédure de classement des meublés de tourisme.
→ Tous ces documents sont disponibles sur l'extranet de Rn2d www.Rn2d.org dans les ressources documentaires, rubrique : juridique / code du tourisme / classement et réglementation des hébergements touristiques
→ Tous les textes applicables, référentiels de classement, guides de contrôle, nouveaux modèles de panonceaux,..., sont accessibles sur www.classement.atout-france.fr

Grand principes

- Classement de **1 à 5***
- **Contrôle effectué sur commande de l'exploitant** par un organisme évaluateur privé accrédité par le COFRAC, (sauf cas particulier des meublés)
- Coût de la visite de contrôle à la charge de l'exploitant
- **Classement valable 5 ans** attribué par le Préfet de département sur la base de l'avis émis par le cabinet de contrôle accrédité

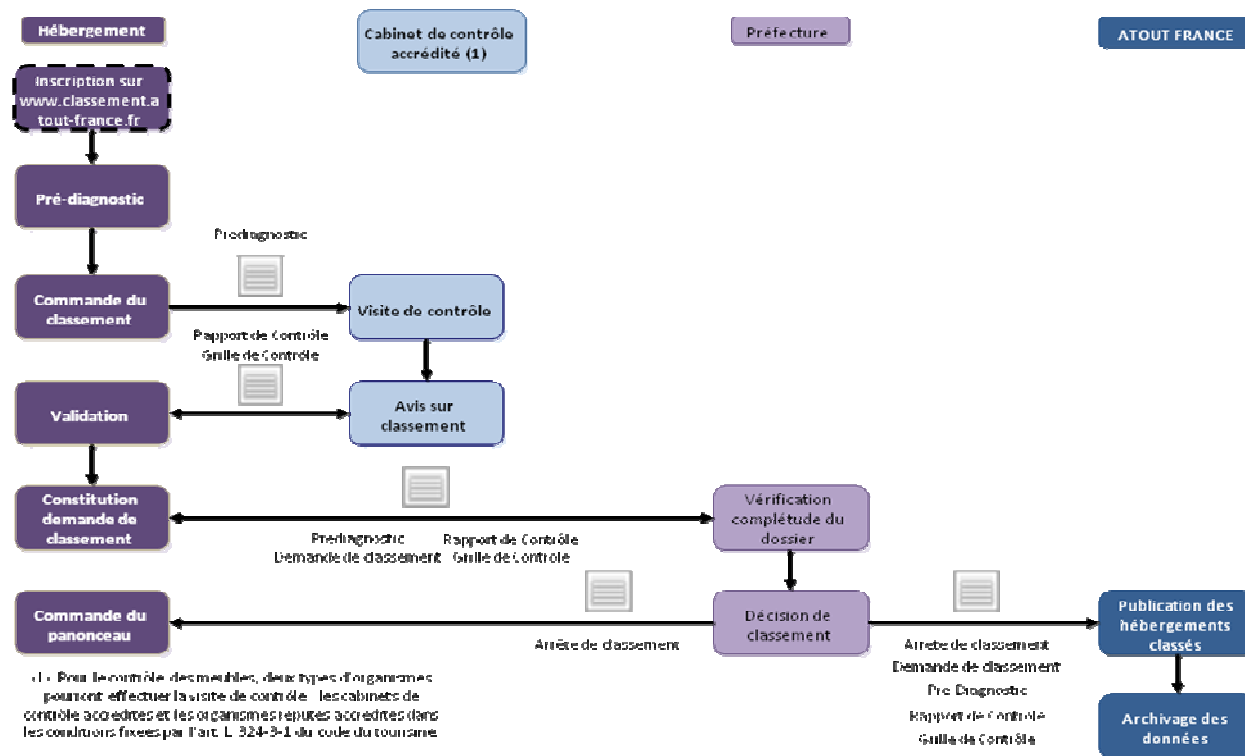
- **Publication des établissements classés par Atout France** (à réception du dossier complet par la préfecture composé de l'arrêté et du dossier de demande de classement de l'établissement)
- **Animation du dispositif de classement par Atout France**
- Référentiel révisable tous les 5 ans (avec information sur les nouveaux critères avant échéance).
- Tous les classements acquis avant la date d'entrée en vigueur du nouveau classement tels que définis dans le décret n°1650-2009 du 23 décembre 2009 cesseront de produire leurs effets le 23 juillet 2012 (cf. articles 10 et 12 de la loi du 22 juillet 2009).

Procédure de classement

1. L'exploitant réalise son prédiagnostic d'après le modèle homologué par arrêté du ministre. **Ce pré diagnostic n'existe plus pour les meublés de tourisme.**
2. Il commande une visite de classement auprès de l'organisme de contrôle accrédité par le COFRAC de son choix. (ou de « l'organisme réputé détenir l'accréditation » pour le classement des meublés de tourisme)
3. Cet organisme effectue une visite de contrôle et lui transmet un certificat de visite et un rapport de contrôle.
4. L'exploitant transmet son dossier complet de demande de classement à la préfecture du département qui **vérifie la complétude du dossier** et l'avis émis par le cabinet de contrôle. La préfecture prononce la décision de classement, adresse l'arrêté à l'exploitant **Ce classement est valable 5 ans.**
5. La Préfecture transmet une copie de l'arrêté et du dossier de demande du classement à ATOUT France aux fins de publication et d'observation.

ATOUT France propose un service de téléprocédure gratuit permettant de gérer et de suivre toutes les étapes de sa demande de classement en ligne sur www.classement.atout-france.fr

Procédure de classement



Le référentiel de classement

Le référentiel de classement est homologué par arrêté du ministre. Il est complété par un guide de contrôle précisant la méthode d'évaluation et de validation de chaque critère.

Le référentiel de classement et le guide de contrôle sont les documents de référence des inspecteurs des cabinets de contrôle accrédités (ou organismes réputés détenir l'accréditation pour les meublés) et sont librement accessibles.

Un système à points, pourquoi ?

Le système à points permet une souplesse dans le classement permettant :

- la prise en compte de certaines contraintes de l'établissement,
- l'expression du positionnement commercial de l'établissement et la valorisation de ses équipements.

Enfin, une méthode identique favorise la revalorisation des étoiles grâce à des catégories plus homogènes quelque soit le type d'hébergement.

Un système à points, comment ?

Les critères sont organisés en trois grands domaines : Equipements / Service au client / Accessibilité et développement durable.

Chaque critère est affecté d'un nombre de points.

Deux types de critères : "obligatoires" (X) et "à la carte" (O).

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, avec une marge de 5 %. Les points obligatoires perdus doivent être compensés par **trois fois** plus de points "à la carte".
- 5 %, 10 %, 20 %, 30 % et 40 % des points affectés aux critères "à la carte" correspondant respectivement aux catégories 1*, 2*, 3*, 4*, 5*.

Un établissement qui ne recueille pas le nombre suffisant de points obligatoires et de points à la carte ne peut obtenir le classement

Evolution des tableaux de classement et commission des Hébergements touristiques marchands

Une évolution régulière des tableaux de classement en vue d'une meilleure adaptation avec les mutations du marché sera désormais conduite.

La compétence de la révision des tableaux de classement relève de l'Agence de Développement Touristique de la France qui s'appuie pour ce faire sur une concertation menée avec les différents interlocuteurs reconnus par l'Etat en fonction du type d'hébergement pour proposer des tableaux de classements.

Ensuite, la **commission d'hébergement touristique marchand** présidée par un de ses membres est chargée **d'émettre un avis sur les projets de tableau** avant que ceux-ci ne soient transmis au ministre chargé du tourisme (art. D.141-11 du code du tourisme).

Cette commission, regroupe, dans des conditions fixées par décret (art. D. 141-12 du code du tourisme), les membres suivants :

- 11 représentants des professionnels de l'hébergement touristique marchand (campings, hôtels, meublés...)
- un représentant de la FNOTSI
- un représentant de Rn2d
- trois personnalités qualifiées nommées par le ministre chargé du tourisme
- deux représentants des associations de consommateurs et un représentant des associations œuvrant en faveur des personnes en situation de handicap.

Important : Rn2d est membre de cette commission.

Calendrier

La réforme du classement des hôtels de tourisme est entrée en vigueur le 27 décembre 2009.

La réforme du classement des hébergements suivants est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2010 :

- les résidences de tourisme ;
- les villages résidentiels de tourisme ;
- les meublés de tourisme ;
- les villages de vacances ;
- les terrains de camping et de caravanage ;
- et les parcs résidentiels de loisirs

Organismes compétents pour effectuer les visites de classement

Désormais, pour tous les modes d'hébergement concernés par le classement, la visite de contrôle devra être effectuée par un organisme évaluateur de type A ou C, accrédité **pour le contrôle du dit hébergement** (l'accréditation est accordée par type d'hébergement et non pour le classement en général), certifié par le COFRAC (Comité Français d'Accréditation) ou tout organisme européen équivalent. Celui-ci remettra un certificat de visite, comprenant un rapport de contrôle et une grille de contrôle.

Pour les meublés désirant obtenir le classement, cette visite de contrôle pourra également être effectuée par un organisme réputé accrédité dans les conditions fixées par l'article L. 324-3-1 du code du tourisme et l'article D. 324-7 du même code.

➔ **Important : Voir le cas particulier des meublés de tourisme dans cette note.**

Qu'est-ce que l'accréditation ?

Attestation délivrée par une tierce partie (*le Cofrac*), ayant rapport à un organisme d'évaluation de la conformité (*cabinet de contrôle accrédité*), 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*).

Le système d'accréditation permet de sélectionner au niveau national des organismes qualifiés et retenus pour leur **compétence, leur professionnalisme et leur impartialité**, afin que le classement soit crédible et homogène. L'accréditation est valable **4 ans** mais le cabinet de contrôle fait l'objet **d'un audit de suivi annuel** par des professionnels de la qualité et du secteur des hébergements touristiques mandatés par le Cofrac en entreprise et pendant la pratique d'une inspection. Il n'y a pas de nombre limité de cabinets de contrôle accrédités : de nouveaux cabinets de contrôle accrédités peuvent venir étoffer la liste présentée sur www.classement.atout-france.fr.

Toute demande d'accréditation est à adresser au Cofrac. Seul le Cofrac après avis émis par la commission permanente d'accréditation, décide de l'accréditation d'un organisme après un processus méthodique et complet d'examen de la candidature du cabinet (étude de la recevabilité du dossier et audit d'évaluation).

La liste des établissements accrédités par le COFRAC est disponible sur le site d'Atout France dédié au classement : <http://www.classement.atout-france.fr> et sur celui du COFRAC : www.cofrac.fr.

➤ REFORME DU CLASSEMENT DES MEUBLES DE TOURISME

Les grands principes

Les grands principes du classement des meublés sont les mêmes que pour les autres types d'hébergements (voir ci-dessus). A noter que :

- Le classement reste volontaire.
- Il est attribué pour une durée de 5 ans
- Le classement est subordonné à une visite de classement réalisé par un « organisme compétent » (voir plus loin).
- Le préfet de département prononce la décision de classement sur la base de l'avis émis par l'organisme de contrôle accrédité ou réputé accrédité. Cette décision se formalise par l'émission d'un arrêté
- Le classement des meublés délivré avant la date de promulgation de la Loi (22/07/2009) **cessera d'être valable à compter du 22/07/2012. En revanche, tout classement prononcé après le 22/07/2009 est valable 5 ans, et ce, qu'il ait été réalisé avec l'ancienne ou la nouvelle grille.**
- Le tableau de classement a été entièrement revu.

La procédure de classement

La procédure de classement des meublés de tourisme qui est entrée en vigueur au 1^{er} juillet 2010 est décrite dans les articles D.324-2 à D.324-5 du -décret n° 2009-1652 du 23 décembre 2009 et est complétée par l'arrêté du 2 août 2010.

COMMENT DÉCROCHER LES NOUVELLES ÉTOILES ?

TOUTES LES ÉTAPES DE LA DÉMARCHE DE CLASSEMENT D'UN MEUBLÉ DE TOURISME

Qui ?	Quoi ?	Documents	Délais réglementaires
Propriétaire de meublé ou son mandataire	Commande la visite de contrôle auprès de l'organisme de son choix		
Organisme de contrôle accrédité ou réputé accrédité	Réalise la visite de contrôle (1)	Rapport de contrôle (2)	Rapport de contrôle remis sous 15 jours
Propriétaire de meublé ou son mandataire	Adresse la demande de classement à la préfecture de département	Formulaire de de demande de classement Rapport de contrôle	
Préfecture	Prend la décision de classement	Arrêté de classement Rapport de contrôle Formulaire	Sous 1 mois
ATOUT FRANCE	Publie l'hébergement classé après réception du dossier complet par la préfecture de département		

(1) La visite de contrôle en vue du classement est valable 3 mois (décret n°2009-1652 du 23 décembre 2009)

(2) Le rapport de contrôle comprend la synthèse du rapport et la grille de contrôle tels qu'homologués par arrêté du ministre dans l'arrêté du 17 août fixant les normes et la procédure de classement des meublés de tourisme.

Mise à jour le 17/08/2010



A noter :

- Il n'y a plus de dépôt du dossier en mairie dans la procédure de demande de classement
- Le loueur du meublé ou son mandataire qui souhaite obtenir le classement adresse à la préfecture du département, en deux exemplaires dont un exemplaire sous forme numérique, son dossier de demande de classement constitué des documents suivants :
 - « a) Le formulaire de demande de classement conforme à un modèle fixé par arrêté du ministre chargé du tourisme ; (non encore paru à la date de mise à jour de la fiche)
 - « b) Le certificat de visite délivré par un organisme évaluateur.

Pour plus de détails, se référer au document « MEUBLES - ATOUT FRANCE - 18/08/10 - DOCUMENT DE PRESENTATION DE LA REFORME DU CLASSEMENT » disponible sur l'extranet de Rn2d et à l'arrêté du 2 août 2010 qui comporte en annexes tous les nouveaux documents utiles au classement.

Les organismes compétents pour les visites de classement des meublés

Deux types d'organismes peuvent réaliser des visites de classement pour les meublés :

- **Un organisme de type A ou C agréé par le COFRAC** pour le contrôle des meublés de tourisme. (voir plus haut « Qu'est-ce que l'accréditation ? »)
- **Ou un organisme « réputé détenir l'accréditation ».**

Texte de référence : Article D.324-7 du décret no 2009-1652 du 23 décembre 2009 (voir ci-dessous)

Extrait : « Est réputé détenir l'accréditation tout organisme qui, à la date de la promulgation de la loi du 22 juillet 2009, était titulaire :

- **soit de l'agrément délivré par la préfecture du département**, dès lors qu'il justifie de son adhésion à cette même date à un réseau national de promotion et de contrôle des meublés signataire d'une convention* passée avec le ministre chargé du tourisme
- **soit de l'agrément délivré par le ministre chargé du tourisme."**

(NB : Rn2d est signataire d'une telle convention*. Convention de Rn2d passée avec le ministre chargé du tourisme téléchargeable sur l'extranet www.Rn2d.org, dans les ressources documentaires, rubrique : Juridique / Code du Tourisme / Classement et réglementation des hébergements touristiques).

➔ **Les organismes qui détenaient un agrément** de la préfecture du département pour le classement des meublés avant la promulgation de la loi (c'est-à-dire un agrément avant le 22 juillet 2009) peuvent continuer à réaliser les visites de classement. Sont concernés par cette mention notamment les CDT, UDOTSI, antennes des gîtes etc. **Toutefois, si un tel organisme ne détenait pas cet agrément avant le 22 juillet 2009, ou si la convention préfectorale était caduque**, il n'entre pas ou plus dans le champ des organismes « réputés détenir l'accréditation ».

Néanmoins, il est envisagé que les têtes de réseaux, comme le Rn2d, soient habilitées à déléguer par voie de convention aux organismes adhérents à leur structure leur pouvoir de contrôle en vue du classement dans la catégorie Meublés de Tourisme.

Les adhérents bénéficieraient, à compter du 1^{er} janvier 2011, et sous réserve de procéder à un audit externe, de cette délégation.

L'arrêté du 2 août 2010 précise que tout **établissement réputé accrédité doit se déclarer auprès d'Atout France**. Il figurera ainsi sur la liste des établissements réputés accrédités publiée sur le site d'Atout France à l'adresse suivante : https://www.classement.atout-france.fr/liste_cabinet_controle_public

Comment se déclarer auprès d'Atout France ?

Envoyer un email à l'adresse classement@franceguide.com en adressant les informations suivantes :

- Le nom commercial de l'organisme;
- L'adresse complète;
- Le numéro de téléphone;
- Le fax (facultatif)
- Le courriel;
- Le site Internet(facultatif);
- Une copie de la convention d'agrément

3 phases :

- **Avant le 1^{er} juillet 2010** : pas de changement
- **Du 1^{er} juillet au 31 décembre 2010 au plus tard** :
 - pas de changement pour les organismes qui détenaient un agrément avant la promulgation de la loi du 22 juillet 2009
 - les organismes qui ont obtenu un agrément après la date de promulgation de la loi de développement et de modernisation des services touristiques ne peuvent plus exercer
 - A partir de la date du 1^{er} juillet 2010, des cabinets de contrôle accrédités sur ce domaine peuvent exercer
- **A partir du 1^{er} janvier 2011 au plus tard**
 - les organismes réputés accrédités devront réaliser leur visite selon « une procédure bénéficiant d'un niveau de certification fixé par arrêté du ministre » (cf. D. 324-7 du code du tourisme). Cet arrêté est en cours de réalisation.

Important

Un CDT, adhérent de Rn2d, qui détenait un agrément délivré par la Préfecture avant le 22/07/2009 n'a pas de démarche particulière à effectuer pour le moment pour continuer à classer, il est « réputé détenir l'accréditation ». Il n'a pas à être accrédité par le COFRAC. Il lui suffit juste de se déclarer auprès d'Atout France (voir ci-dessus).

AU PLUS TARD A COMPTER DU 1ER JANVIER 2011, les visites de contrôle effectuées dans ce cadre devront cependant être réalisées selon une « *procédure bénéficiant d'un niveau de certification* » fixée par arrêté du ministre chargé du tourisme qui devrait être publié à l'automne 2010. Le projet de contenu est en cours de discussion.

L'objectif de cette procédure serait de garantir l'impartialité de l'auditeur (ne pas être juge et partie) et d'harmoniser les procédures pour garantir un résultat homogène.

Les grands principes évoqués :

- Un audit externe pour les organismes réputés accrédités
- Le respect d'un cahier des charges

Rn2d est force de proposition pour cette procédure et accompagnera les CDT dans les démarches nécessaires.

Les grands principes :

- Un audit externe pour les organismes accrédités
- La nécessité de respecter un cahier des charges précis
- La possibilité de déléguer à ses adhérents.

Le représentant de l'Etat dans le département procède au retrait de l'agrément :

- En cas de non-respect des obligations figurant dans la convention d'agrément ;
- Lorsque **la délivrance du certificat de visite est liée ou subordonnée**, soit directement, soit indirectement, à une adhésion audit organisme ou à **une offre de commercialisation** proposée par ledit organisme.
- En cas de retrait de l'agrément, l'organisme accrédité ou réputé accrédité est tenu d'en informer Atout France.

Important : la délivrance du certificat de visite ne doit pas être subordonnée à une adhésion ou à une offre de commercialisation.

Tableau de classement des meublés

Le nouveau tableau de classement des meublés a été publié en annexe de l'arrêté du 2 août 2010. Cela fait l'objet d'une concertation nationale pilotée par Atout France à laquelle la Rn2d a participé. Ce tableau respecte les principes généraux des nouveaux tableaux (voir plus haut « Le référentiel de classement ») c'est-à-dire : système à points, trois catégories de critères (équipement, service au client, accessibilité et développement durable), des critères obligatoires et des critères « à la carte ».

Nouveauté : un guide de contrôle permet d'accompagner la lecture de la grille dans l'interprétation des critères. Ce guide est téléchargeable sur le site d'Atout France : https://www.classement.atout-france.fr/doc_reference_public

→ *Tableau téléchargeable sur l'extranet de Rn2d et sur le site d'Atout France*

Signalement du classement

« Art. D. 324-6. – *Le loueur du meublé ou son mandataire peut signaler le classement de son meublé par l'affichage d'un panneau selon un modèle établi par l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 (Atout France) et homologué par arrêté du ministre chargé du tourisme. Il doit afficher, de manière visible à l'intérieur du meublé, l'arrêté de classement.* »

Remarque : Les nouveaux modèles de panneaux seront prochainement réalisés. A ce jour, seul le nouveau modèle de panneau hôtelier a été homologué par arrêté du ministre (cf. www.classement.atout-france.fr).

Publication de la liste des meublés de tourisme

Cf Art. 7 de l'arrêté du 2 août 2010

La liste des meublés de tourisme, diffusée gratuitement sur le site internet d'Atout France, comporte les indications suivantes :

- le nom et prénom du loueur et/ou, le cas échéant, le nom et prénom du mandataire ;
- les coordonnées postales du meublé de tourisme ;
- le courriel, l'adresse du site internet ou les coordonnées téléphoniques du loueur ou du mandataire ;
- le nombre d'étoiles ;
- la date d'attribution du classement ;
- la capacité du meublé (nombre de personnes susceptibles d'être accueillies).

A noter : seuls les nouveaux meublés classés y figureront.

Radiation du meublé

La radiation peut être prononcée par le préfet de département en cas d'insuffisance grave d'entretien du meublé. Cette radiation ne peut être prononcée sans que l'exploitant en ait été préalablement avisé et invité à se faire entendre personnellement ou par mandataire (cf. décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009)..

Remarque : la préfecture peut procéder à la radiation **mais non au « déclasséme nt du meublé »** dans un nombre d'étoiles inférieur comme pouvaie nt le faire autrefois les CDAT.

➤ LA COMMISSION MEUBLES DE Rn2d

En avril 2010 Rn2d a réactivé une commission meublés. (Une commission du même type existait en 2007). Cette commission est animée par Philippe Gay (Directeur du CDT du Calvados) et suivie par Christel Berlingué (Rn2d).

Les objectifs de cette commission

- **Représenter le Réseau**
- **Etre force de proposition** sur le nouveau référentiel des meublés de tourisme et sur la procédure que les « organismes réputés déte nir l'accréditation » devront respecter à partir du 1^{er} janvier 2011, notamment en réfléchissant à la façon d'harmoniser les procédures de classement (tarifs, procédure etc.)

Cette commission est composée d'une vingtaine de techniciens de CDT/ADT en charge du classement des meublés.

Travaux en cours :

- Mise en place d'un logiciel de classement et d'un club utilisateur commun aux CDT volontaires,
- Propositions sur le « niveau de certification » à respecter au 1^{er} janvier 2011
- Réflexions sur les tarifs etc.

➤ LE CLASSEMENT DES CHAMBRES D'HOTES

La loi introduit le principe du classement des chambres d'hôte. « Art. L. 324-3-1. – L'État détermine les procédures de classement des chambres d'hôtes dans des conditions fixées par décret. »

Un décret viendra préciser les conditions de classement.

Remarque : Il n'existe pour l'instant pas de projet de décret sur le classement des chambres d'hôte. Toutefois, ce classement devrait être volontaire, conformément à l'esprit de la Loi.

Article 24 : MEUBLES DE TOURISME ET CHAMBRES D'HOTES

➤ LA DECLARATION OBLIGATOIRE EN MAIRIE DES MEUBLES DE TOURISME ET DES CHAMBRES D'HOTES

Art. L. 324-1-1. De la Loi du 22/07/09 : « Toute personne qui offre à la location un meublé de tourisme doit en avoir préalablement fait la déclaration auprès du maire de la commune où est situé le meublé. »

➔ La loi introduit pour les meublés de tourisme un système de déclaration identique à celui des chambres d'hôtes.

Art. D. 324-1-1 du décret n° 2009 -1652 prévoit :

1. – La déclaration de location d'un meublé de tourisme prévue à l'article L. 324-1-1 est adressée au maire de la commune où est situé le meublé par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. « La déclaration précise l'identité et l'adresse du déclarant, l'adresse du meublé de tourisme, le nombre de pièces composant le meublé, le nombre de lits et la ou les périodes prévisionnelles de location. « Tout changement concernant les éléments d'information que comporte la déclaration fait l'objet d'une nouvelle déclaration en mairie. « La liste des meublés de tourisme est consultable en mairie. »

Le II de l'article 16 du décret n° 2009 -1652 prévoit que les loueurs de meublés de tourisme déjà mis en location à la date de publication du décret (23/12/2009), ont l'obligation de procéder à **la déclaration de leur meublé en mairie au plus tard le 1^{er} juillet 2010**.

→ Les meublés classés en activités doivent se déclarer en mairie avant le 1^{er} juillet 2010. Les autres meublés de tourisme doivent se déclarer en mairie avant d'exercer leur activité (mais une fois que leur classement a été prononcé).

Important - ce texte est à rapprocher de la définition d'un « meublé de tourisme »

Définition d'un meublé de tourisme :

Les meublés de tourisme sont des villas, appartements, ou studios meublés, à l'usage exclusif du locataire, offerts 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, et qui n'y élit pas domicile. (Code du tourisme - Article D324-1)

Les meublés de tourisme **sont répartis dans l'une des catégories** exprimées par un nombre d'étoiles croissant suivant leur confort fixées par arrêté. (Code du tourisme - Article D324-2).

→ Un « meublé de tourisme » est donc un meublé classé. **Ne sont donc concernés par cette déclaration que les meublés classés.**

Pourquoi cette déclaration ?

Dans la nouvelle procédure de classement des meublés, il n'y a plus de dépôt du dossier en mairie, cela permettra donc aux mairies d'avoir un listing des meublés classés de leur commune.

Comment effectuer la déclaration ?

Il existe un formulaire CERFA pour la déclaration des meublés de tourisme en mairie : à télécharger en suivant le lien suivant : <http://vosdroits.service-public.fr/R14321.xhtml>

Sanctions

Pour les meublés, comme pour les chambres d'hôte, le non respect de cette obligation est puni de peines prévues pour les contraventions de la troisième classe.

Art. D. 324-1 du décret n° 2009 -1650

II. « L'avant-dernier alinéa de l'article D. 324-15 est supprimé »

L'alinéa supprimé est le suivant : « le maire communique une fois par an au préfet de région, au président du conseil régional et au président du conseil général les données statistiques relatives aux déclarations de chambres d'hôtes ».

Remarque : Les maires n'ont donc plus d'obligation de communiquer les statistiques relatives aux chambres d'hôtes. Cette disposition n'est également pas prévue pour les meublés de tourisme.