

(Note d'Information du 20 Juillet 2017)

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) **modifié par arrêté du 7 mai 2012**.

L'arrêté du 6 décembre 2010 fixe le niveau de certification de la procédure de contrôle des meublés 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).

Loi du 22 mars 2012, qui confie à partir du 1^{er} juin 2012 les « décisions de classement » des meublés de tourisme aux organismes chargés des visites de classement.

I. ORGANISATION GENERALE

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 :

- A l'équipement (surface, état, propreté..),
- Aux services au client (langues parlées, accès internet...),
- Accessibilité et développement durable (écogestes).

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 agréé**.
2. Une visite d'inspection effectuée par un organisme de contrôle agréé en vue de l'obtention du classement. Liste disponible sur www.classement.atout-france.com.
3. Un classement de 1 à 5 étoiles.
4. Un nouveau tableau de classement fonctionnant selon un système à points avec des critères obligatoires et « à la carte » (**112 critères**).

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.
- Diffuser la liste des organismes agréés.
- Suivi et animation de l'ensemble du dispositif.

L'Organisme de classement :

Le relais départemental des gîtes de France du Gard, est un organisme dont la mission est le développement de la marque Gîtes de France dans le Gard.

Depuis de très nombreuses années, il est spécialisé dans le classement des hébergements touristiques en milieu rural et depuis 2017 en milieu urbain avec la filière « City Break ». 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 en épis « Gîtes de France ». Les deux procédures ne peuvent aujourd'hui être confondues.

Le relais départemental dispose dans son organigramme d'une technicienne référente et d'une technicienne suppléante 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.

Attestation de conformité délivrée par AFNOR Certification le 17 juillet 2012 pour une durée de 5 ans.

Attestation de conformité délivrée par AFNOR Certification le 26 juillet 2017 pour une durée de 5 ans.

II. MODALITES D'ORGANISATION des VISITES

Après avoir pris connaissance de cette note d'information, si vous souhaitez nous confier le classement de votre (vos) meublé (s) de tourisme, nous vous transmettrons les documents indiqués ci-dessous, que nous vous demandons de **lire bien attentivement avant de nous les retourner dûment signés :**

- 1 déclaration d'engagement (bon de commande du classement) ;
- 1 demande de classement (formulaire CERFA n°11819*03) où le propriétaire mentionne le classement souhaité avec signature ;
- 1 état descriptif (annexe IV) à compléter (inventaire des équipements proposés).
- 1 questionnaire relatif à la grille de classement (points 86 à 97).

Nous joindrons également les documents suivants pour votre information :

- Suggestion d'équipements écologiques et éco-gestes
- La grille de classement (**3 chapitres – 112 critères**) pour vous situer par rapport aux différents critères demandés.
- Notre document d'appel.

Nous vous indiquons que l'ensemble de ces documents sont également téléchargeables sur notre site internet : www.gites-de-france-gard.fr à la rubrique Meublé de Tourisme.

Après réception de ces documents complétés et signés, une visite d'inspection est planifiée avec le propriétaire ou mandataire du (des) meublé (s), en vue de procéder au classement ; selon la situation géographique du (des) meublé (s), un regroupement des demandes peut être mis en place.

Les jours et horaires des visites possibles sont du Lundi au vendredi entre 9 h00 et 17h00 sur rendez-vous. La visite sera programmée dans un délai de 2 mois maximum.

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 de 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, du classeur d'accueil, des informations touristiques etc...

Durée de la visite : 1H30 environ.

Suite à la visite, et après réception des justificatifs (factures) si nécessaire, dans un délai d'un mois, vous recevrez votre rapport de visite **avec la proposition de décision de classement** que nous aurons établie. Pour contester cet avis, vous disposez d'un délai de 15 jours, et sans manifestation de votre part, nous considérerons la décision acquise.

Transmission par nos soins à l'ADRT du Gard des documents officiels sous 1 mois ; ce classement à afficher dans le meublé sera valable 5 ans et vous pourrez citer celui-ci sur toutes vos publications ou référencements.

Coût de la Visite et intervenants :

Le coût de la visite de classement est forfaitaire quelle que soit la surface, la capacité et la localisation géographique du meublé.

- 170 € par équipement / demande individuelle
- 140€ par équipement / demande groupée

Les personnes chargées de l'inspection et du classement meublé de tourisme sont :

Madame Lisya JONQUET et Madame Isabelle GALLART.

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 1 mois 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 : celle-ci fera alors l'objet d'une facturation.
- 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 15 jours le temps d'analyser avec le propriétaire l'objet de la plainte et de proposer une réponse. Le classement est établi pour partie, en fonction des équipements et de l'ameublement constatés le jour de l'inspection (appareils électroménagers et literies). Il appartient au propriétaire de les maintenir en état et de les vérifier avant chaque mise en location. En aucun cas la responsabilité de l'organisme de classement pourra être engagée sur ces points. Il en est de même pour les équipements de sécurité du logement : garde-corps, alarmes, détecteurs de fumées...

Engagements de l'Organisme agréé :

Notre organisme agréé pour le classement 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 inspectrices 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.

Sauvegarde des visites de classement :

Nous conservons et archivons informatiquement, sur disque dur et ordinateur, les dossiers de toutes nos visites.

Loi Informatique et libertés :

DECLARATION 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 de nous envoyer un message électronique

Numéro de déclaration : 1496829.

Fait à Nîmes,

Le 20 juillet 2017.

Relais des Gîtes de France du Gard

N° 11 Place du 8 mai

BP60059- 30007 Nîmes Cedex 4.

Tél : 04-66-27-94-91 ou 06-27-94-92.