



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

établissements d'hébergement

Question écrite n° 80646

Texte de la question

M. Alain Calmette attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du ministre des affaires étrangères et du développement international, chargé du commerce extérieur, de la promotion du tourisme et des Français de l'étranger sur le classement officiel des hébergements touristiques. Les organismes touristiques sont régulièrement saisis pour des réclamations de clients en séjour dans un hébergement touristique classé, au motif que le classement attribué à l'hébergement ne serait pas conforme à la réalité de la prestation offerte. Il semblerait que depuis la loi Warsmann du 12 mars 2012, les préfetures ne disposent plus de la possibilité de radier un hébergement non conforme et qu'aucune autre procédure ne permette le déclassement ou la radiation d'un hébergement touristique qui ne correspondrait plus aux exigences du classement officiel qui est attribué pour 5 ans. Dans ce laps de temps relativement long, l'impossibilité de pouvoir réviser un classement est préjudiciable aux clients, participe à discréditer les classements officiels, contribue aussi à dégrader la qualité de l'image du territoire en termes d'accueil. Il lui est donc demandé de bien vouloir examiner avec la plus grande bienveillance la possibilité de restaurer une procédure de révision du classement d'un hébergement touristique à tout moment.

Texte de la réponse

La réforme instituée par la loi Warsmann du 22 mars 2012 a confié la gestion des décisions de classement des hébergements touristiques – à l'exception des meublés de tourisme - à l'organisme mentionné à l'article L 141-2 du code du tourisme, soit le groupement d'intérêt économique Atout France, agence de développement touristique de la France. Depuis la loi du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, le classement résulte d'une démarche volontaire de l'exploitant et est attribué pour une durée de 5 ans. Auparavant, il était attribué par le préfet qui de ce fait, disposait également de la faculté de radier un hébergement de la liste des établissements classés. Bien que le classement soit désormais prononcé par Atout France, le préfet conserve son pouvoir de police administrative en matière de salubrité publique. Le pouvoir de police administrative du préfet est indépendant du dispositif de classement des hébergements : tout hébergement qu'il soit classé ou non doit respecter un ensemble de conditions d'ordre public pour une mise en exploitation. Ainsi, lorsqu'un préfet constate un défaut ou une insuffisance grave d'entretien, d'hygiène et de sécurité, il peut demander la fermeture administrative provisoire d'un établissement. Sa réouverture est conditionnée à la réalisation des travaux et prescriptions demandés. Le code du tourisme prévoit que le préfet informe Atout France de sa décision. Cet organisme, gestionnaire de la plate-forme des établissements classés, est dès lors en mesure de tirer les conséquences des décisions préfectorales au plan du classement de l'hébergement en cause. Par ailleurs, des règlements sanitaires départementaux prévoient des dispositions renforcées. Le règlement de Paris prévoit une déclaration préalable à la préfecture de police. Les locaux ne remplissant pas les conditions fixées par le règlement seraient interdits à la location. Concernant la qualité de la prestation, le code de la consommation permet de sanctionner des pratiques commerciales trompeuses. Les directions départementales de la protection des populations sont compétentes pour recevoir les plaintes des consommateurs. Concernant le maintien de l'effectivité du niveau de classement obtenu sur la durée de la

décision de classement, les pouvoirs publics ont pris des mesures pour en assurer la fiabilité. La révision des critères du tableau de classement des hôtels de tourisme, dont le nouvel arrêté paraîtra en fin d'année pour une entrée en vigueur au 1er avril, prévoit une augmentation du nombre de critères obligatoires et non compensables à respecter par l'hôtelier. Par ailleurs, un processus de traitement des réclamations de clients a été créé. Après la validation du caractère réel et sérieux de la réclamation, Atout France déclenchera une procédure de demande d'évaluation de sa pratique professionnelle par l'hôtelier. A l'issue d'un processus contradictoire, une contre-visite sera effectuée par un organisme évaluateur de la conformité. S'il conclut à la persistance de manquements, Atout France pourra prendre une décision modificative de classement.

Données clés

Auteur : [M. Alain Calmette](#)

Circonscription : Cantal (1^{re} circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 80646

Rubrique : Tourisme et loisirs

Ministère interrogé : Commerce extérieur, tourisme et Français de l'étranger

Ministère attributaire : Commerce extérieur, tourisme et Français de l'étranger

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 1er décembre 2015

Question publiée au JO le : [2 juin 2015](#), page 4032

Réponse publiée au JO le : [5 janvier 2016](#), page 121