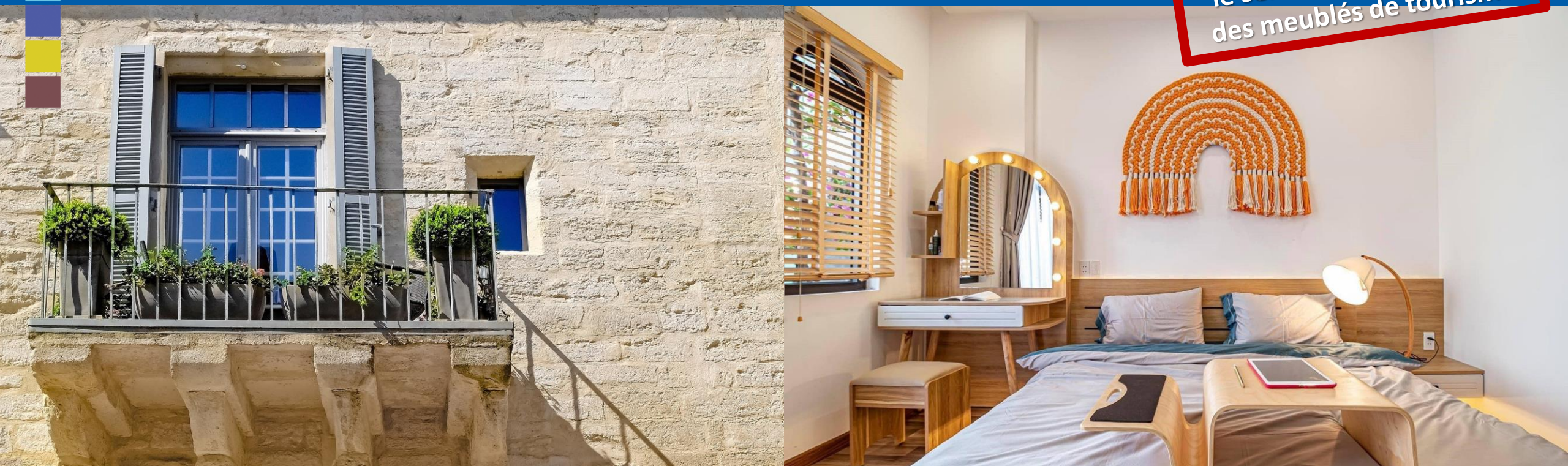


Règlementation & bonnes pratiques de la commercialisation et de la vente de prestations de services par les Offices de Tourisme

28 mars 2022 – 9h30

Zoom sur
le service de classement
des meublés de tourisme





Proposer un service de classement des meublés de tourisme

Respecter

- ✓ Le cadre réglementaire
- ✓ Le cadre concurrentiel

Le cadre réglementaire = Une activité de classement réservée à certains organismes

L'article L. 324-1 du code du tourisme prévoit que :

« *Cette visite de classement est effectuée :*

1° Soit par des organismes évaluateurs accrédités, dans des conditions fixées par arrêté du ministre chargé du tourisme, dans les domaines correspondant à leurs missions par l'instance nationale d'accréditation mentionnée à l'article 137 de la loi n° 2008- 776 du 4 août 2008 précitée ou par tout organisme européen équivalent signataire de l'accord multilatéral pris dans le cadre de la coordination européenne des organismes d'accréditation ;

2° Soit, dans des conditions fixées par décret, par les organismes qui, à la date du 22 juillet 2009, étaient titulaires de l'agrément requis pour la délivrance des certificats de visite des meublés de tourisme ».

- ❑ **ADN Tourisme, anciennement Offices de tourisme de France, titulaire de l'agrément requis avant 2009**

Le cadre réglementaire = Une activité de classement réservée à certains organismes



L'article 1 de l'Arrêté du 6 décembre 2010 fixant le niveau de certification de la procédure de contrôle des meublés de tourisme par les organismes visés au 2° de l'article L. 324-1 du code du tourisme : « 2° Tout organisme visé au 2° de l'article D. 324-6-1 du code du tourisme (...) peut toutefois **déléguer, par voie de convention** conforme aux dispositions de l'annexe II, **aux organismes adhérents à sa structure** son pouvoir de contrôle en vue du classement dans la catégorie " meublés de tourisme ". Ces organismes délégataires doivent répondre aux conditions de fonctionnement prévues dans le cahier des charges joint en annexe I.

- Tout adhérent d'ADN Tourisme peut donc demander à être un organisme délégataire de cette mission

Le cadre réglementaire = Une activité de classement réservée à certains organismes



❑ Engagements pour signer la convention de délégation :

- respecter le cahier des charges prévu à l'annexe I de l'arrêté du 6 décembre 2010 ;
- se soumettre à l'audit externe prévu à l'article 2 du même arrêté et obtenir l'attestation de conformité ;
- fournir à l'organisme cosignataire de la convention, au plus tard à la fin du premier trimestre de chaque année, un bilan d'activité de l'année n - 1 (nombre de visites de contrôle réalisées, répartition par catégorie de classement, nombre de visites n'ayant pas donné lieu à un classement, nature et règlement des réclamations des propriétaires, difficultés rencontrées dans l'exercice de la mission de contrôle).

Une activité de classement légale et non contestable



- ✓ L'Office de tourisme, délégataire d'ADN Tourisme et respectant le cahier des charges, **est un organisme agréé** pour effectuer les visites de classement.
- ✓ **Légalité** de l'exercice de cette mission sur son territoire de compétence sans **aucune condition de carence** de l'initiative privée ou difficulté liée au fait qu'il y aurait un autre organisme accrédité sur le même territoire.
- ✓ Le cahier des charges invite d'ailleurs à **la coopération** en prévoyant que les organismes chargés du classement « *doivent participer à des échanges d'expérience avec d'autres organismes assurant la même mission de contrôle* ».

Le cadre concurrentiel = éviter les pratiques anti-concurrentielles



Plusieurs points de vigilances :

Double casquette :

- Organisme certifié pour le classement
- Office de tourisme :

« L'office de tourisme assure l'accueil et l'information des touristes ainsi que la promotion touristique de la commune ou du groupement de communes, en coordination avec le comité départemental et le comité régional du tourisme. Il contribue à coordonner les interventions des divers partenaires du développement touristique local. (...) L'office de tourisme peut commercialiser des prestations de services touristiques » (L. 133-3 C. Tourisme).

Bénéfice de subventions publiques

Le cadre concurrentiel = éviter les pratiques anti-concurrentielles

1. La fixation du prix

Les prix proposés devront être «*déterminés en prenant en compte l'ensemble des coûts directs et indirects concourant à la formation du prix de la prestation objet du contrat*», exclusion faite «*des avantages découlant des ressources ou des moyens qui lui sont attribués au titre de sa mission de service public*» (CE Avis du 8 novembre 2000, Jean-Louis Bernard Consultant, n° 222208).

- ✓ Interdiction des subventions croisées

Le cadre concurrentiel = éviter les pratiques anti-concurrentielles



1. La fixation du prix

- ✓ Se prémunir avec une comptabilité analytique fiable et transparente en assurant une séparation comptable de l'exercice des missions de service public ou sous monopole et des activités commerciales sur un marché concurrentiel

Le cadre concurrentiel = éviter les pratiques anti-concurrentielles



1. Les pratiques anti-concurrentielles en matière de prix

- Lorsque les prix ne couvrent pas les coûts de production, de transformation et de commercialisation du service, les prix fixés peuvent être qualifiés de prix prédateur s'ils traduisent une volonté d'éliminer un concurrent
- L'entente = caractérisée par des communications entre concurrents pour fixer le prix faussant le jeu de la concurrence.
- Le principe reste celui de la libre concurrence

Le cadre concurrentiel = éviter les pratiques anti-concurrentielles

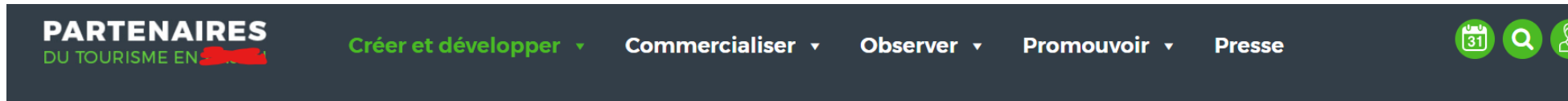


2. Une communication ne traduisant pas un abus de position dominante

- En tant qu'OT ayant des missions particulières qui lui sont confiées notamment de promotion des meublés de tourisme ou de collecte de la taxe de séjour, l'Office ne doit pas apparaître comme faisant usage de ces prérogatives pour exercer la mission des visites de classement avec un avantage anticoncurrentiel
- ni dénigrement des autres opérateurs
- ni présentation avantageuse de l'offre proposée par l'Office
- neutralité dans vos communications et l'accès à la liste des autres organismes

Le cadre concurrentiel = éviter les pratiques anti-concurrentielles

Exemple 1 :



Les critères du classement

La grille de classement contient 112 critères répartis en 3 grands chapitres : équipements, services au client, accessibilité et développement durable.

La procédure de classement

Pour faire classer votre hébergement, voici la marche à suivre :

1. Prenez contact avec l'évaluatrice d'Alpes tourisme
2. Prenez connaissance de la documentation envoyée par Alpes tourisme : une fiche d'information, les conditions générales de prestations, le bon de commande, un tableau de classement, listant l'ensemble des critères, selon le nombre d'étoiles, une note de clarification. (Cf. rubrique Téléchargements utiles)
3. Préparez votre logement pour la visite de contrôle par une évaluatrice d'Alpes tourisme (logement ordonné, propre).
4. Lors de la visite d'inspection : l'évaluatrice vérifie la conformité des critères, contrôle les équipements et les aménagements, les services aux clients, l'accessibilité aux personnes handicapées ainsi que tous les éléments mis en place en faveur du développement durable (selon les 112 critères de la grille de contrôle).
5. A l'issue de la visite, le dossier est instruit par Alpes tourisme.
6. Une décision de classement ainsi qu'une facture acquittée sont remises au propriétaire.

Le cadre concurrentiel = éviter les pratiques anti-concurrentielles



Exemple 2 :



CLASSEMENT EN ETOILE(S)

Contactez les organismes de contrôles agréés

OTV (Offices de Tourisme de [redacted])

Contact: tél. 06 08 25 92 34

[Plus d'infos](#)

Gîtes de France® [redacted]

Contact : tél. 02 51 47 87 [redacted]

[Plus d'infos](#)

Clévacances [redacted] - Service classement des meublés

Contact : tél : 02 51 47 71 [redacted]

[Plus d'infos](#)

Autres organismes agréés

[Plus d'infos](#)

LABELLISATION CLÉVACANCES

Tél. 02 51 47 71 07

[Plus d'infos](#)

Le cadre concurrentiel = éviter les pratiques anti-concurrentielles

Exemple 3 :

The screenshot shows a web browser window with the URL taxesejour.fr. The page features a dark navigation bar with a yellow button labeled "JE DÉCLARE MES NUITÉES". Below this, there are several menu items, including "Départ furtif" and "Classement touristique". The "Classement touristique" section contains text explaining the star rating system for accommodations and the impact of COVID-19 on these ratings. A sidebar on the left contains various social media and utility icons. At the bottom right of the page, there is an "Ecoutez" button with a speaker icon.

• **Départ furtif**
> Voir l'article L 2333-35 du CGCT

★ **Classement touristique**

Le classement par étoiles des hébergements touristiques concerne les hôtels, les campings, les parcs résidentiels de loisirs, les résidences de tourisme, les villages de vacances et les meublés de tourisme. Le classement par étoiles est volontaire et le contrôle des hébergements est effectué par des organismes de contrôle accrédités, sur la base des critères de classement homologués par arrêté.

Pour conserver le bénéfice des étoiles, l'hébergement est désormais évalué tous les 5 ans. Pour gérer leur demande de classement, les exploitants d'hébergements collectifs s'inscrivent désormais en ligne et suivent leur démarche de classement à partir de leur espace établissement, de l'envoi du pré-diagnostic au cabinet de contrôle accrédité à la publication de leur établissement classé sur ce même site.

Suite à la covid-19, deux décrets sont parus afin de proroger la durée de validité des classements. Ainsi les classements qui devaient cesser de produire leurs effets entre le 12 mars 2020 et le 31 décembre 2021 sont prorogés jusqu'au 31 décembre 2021.

Le classement par étoiles est le moyen pour un hôtel de tourisme, un meublé de tourisme, une résidence de tourisme ou un village de vacances d'appliquer un tarif fixe de taxe de séjour et de ne pas appliquer la taxe proportionnelle au pourcentage.

En savoir plus : [France - Site officiel du classement des hébergements touristiques](#)

Le cadre concurrentiel = éviter les pratiques anti-concurrentielles



2. Une communication ne traduisant pas un abus de position dominante

- La base de données des hébergeurs et le RGPD :
 - La notion de données personnelles exclue les loueurs professionnels
 - Une vision extensive peut inclure les données des propriétaires de meublés non professionnels = respecter les finalités décrites de la collecte de données



- ✓ Vérifier que le meublé est déclaré (ou le cas échéant enregistré)
- Aux termes de l'article L.324-2-1 I du Code du tourisme, toute personne apportant son concours à la location de meublé de tourisme, que ce soit à titre gratuit ou contre rémunération, doit s'assurer du respect des déclarations et autorisations par le propriétaire du meublé de tourisme.



- ✓ Publier une annonce mentionnant annonce d'un particulier ou annonce professionnelle

Le loueur de meublé est un professionnel sous deux conditions cumulatives :

- Les recettes annuelles retirées de cette activité de location par l'ensemble des membres du foyer fiscal excèdent 23 000 € ;
- Ces recettes excèdent les revenus que le foyer fiscal tire des autres revenus soumis à l'impôt sur le revenu (traitements et salaires, bénéfices industriels et commerciaux autres que ceux tirés de l'activité de location meublée...).



➤ La carte d'agent immobilier et la loi Hoguet ?

- tout titulaire d'une licence d'agent de voyages, d'un agrément, d'une habilitation ou d'une autorisation d'organisme local de tourisme, peut se livrer à la location saisonnière hors forfait touristique à condition que cette **activité demeure accessoire** à son activité principale.

■ Simple intermédiaire ?

Dans un arrêt du 19 décembre 2019, la Cour de justice de l'Union Européenne (CJUE, aff. C-390/18) a considéré qu'un « service d'intermédiation qui a pour objet, au moyen d'une plateforme électronique (il s'agissait en l'espèce de la Plateforme Airbnb Ireland), de mettre en relation, contre rémunération, des locataires potentiels avec des loueurs professionnels ou non professionnels proposant des prestations d'hébergement de courte durée, tout en fournissant également un certain nombre de prestations accessoires à ce service d'intermédiation, doit être qualifié de « service de la société de l'information » relevant de la directive 2000/31 sur le commerce électronique », ne peut avoir la qualification d'agent immobilier au regard de la législation française et doit par conséquent pouvoir bénéficier de la libre prestation de service dans l'UE sans restriction.



Vos questions !

Pour approfondir sur le sujet ...



Maîtriser les évolutions du référentiel du classement de meublés de tourisme

OBJECTIFS DE FORMATION

- 👉 Mettre à jour ses connaissances sur le référentiel de classement des meublés
- 👉 Se mettre en conformité vis à vis des nouveaux arrêtés et textes réglementaire
- 👉 Actualiser sa pratique de visite de meublé de tourisme

LE 30 MARS DE 9H30 À 17H

Devenir organisme agréé de classement des meublés de tourisme

OBJECTIFS DE FORMATION

- 👉 Comprendre les critères du référentiel et appliquer le fonctionnement du classement
- 👉 Mettre en place une gestion administrative réglementaire
- 👉 Acquérir les connaissances utiles à émettre un rapport d'inspection
- 👉 Se préparer à l'audit

LES 04 & 05 AVRIL DE 9H30 À 17H30 ET LE 03 MAI DE 9H À 12H

Utiliser la GRC de mon Office de Tourisme en respectant le RGPD

OBJECTIFS DE FORMATION

- 👉 Sensibilisation au GRPD
- 👉 Préparation du registre de traitement
- 👉 Préparation d'un plan d'action pour la conformité RGPD
- 👉 Désignation du DPO (Data protection officer)

LES 04 & 05 MAI DE 09H30 À 17H30

INSCRIPTION

shorturl.at/imzFV

INSCRIPTION

shorturl.at/oOV78

INSCRIPTION

shorturl.at/lmnMP

Pour approfondir sur le sujet ...



Optimiser le rendement de la taxe de séjour

OBJECTIFS DE FORMATION

- 👉 Définir le cadre juridique de la taxe de séjour
- 👉 Déterminer le potentiel et le rendement actuel de la taxe de séjour de son territoire
- 👉 Optimiser le recouvrement et le rendement de la taxe de séjour

LES 19 & 20 MAI DE 9H30 À 12H30

INSCRIPTION

shorturl.at/iDMOY

Tourisme et Handicap : savoir accueillir les personnes en situation de handicap

OBJECTIFS DE FORMATION

- 👉 Identifier les différentes personnes en situation de handicap et leurs besoins
- 👉 Connaître le contexte: réglementaire et comprendre les enjeux de l'accessibilité et du label Tourisme & Handicap
- 👉 Acquérir les bonnes pratiques pour savoir organiser son espace d'accueil et accueillir sereinement cette clientèle avec des outils de médiation adaptés
- 👉 Repérer l'offre touristique accessible, avec accompagnement et/ou en autonomie sur son territoire et la valoriser

LES 19 & 20 MAI DE 9H30 À 17H30 ET LE 17 OCTOBRE DE 09H À 17H

INSCRIPTION

shorturl.at/wBU78

Merci pour votre attention & à bientôt !

RETROUVEZ NOTRE CATALOGUE : <https://catalogue-frotsi-paca.dendreo.com/>

