

	Atelier de développement « Loi Novelli »	6 mai 2010 Espace St Laurent Wasselonne
INTERVENTION DE Claude GROSS – DRT Séance de questions / réponses		

En complément, vous trouverez des commentaires intégrés directement au Powerpoint.

*** *Quid des hébergements collectifs ? Un classement a-t-il été prévu ?***

Claude Gross : Pas de réglementation prévue pour ce type d'hébergement. Le Code civil et le code de la consommation prévoient simplement la sécurité du consommateur et une possibilité d'action juridique en cas de problèmes.

*** *Qu'en est-il du label Qualité Tourisme par rapport aux nouvelles normes de classement ?***

Claude Gross : Il s'agit d'un label du

Ministère du Tourisme et donc d'une démarche volontaire de la part de l'hébergeur. Il n'y a aucun lien entre les deux référentiels.

Un hébergement peut être classé mais ne pas être labellisé « Qualité Tourisme » et inversement. Il peut cumuler également différents labels s'il le souhaite.

*** *Le classement des hôtels n'est plus obligatoire et à partir de 2012 les anciennes « étoiles » disparaîtront au profit du nouveau classement. Sans doute qu'un certain nombre d'établissements ne seront plus classés (volontairement ou par négligence). Cela impactera directement sur la taxe de séjour et donc l'une des sources de financement des communes en matière de tourisme. Une compensation est-elle prévue pour ce manque à gagner ?***

Claude Gross : Rien n'est prévu... D'où l'intérêt pour les OT de relayer l'information auprès de ces prestataires et d'inciter à effectuer le plus tôt possible les démarches de classement aux nouvelles normes.

*** *Les hébergeurs de meublés, chambres d'hôtes et campings sont-ils informés de ces nouvelles dispositions qui devraient entrer en vigueur en juillet 2010 ?***

Claude Gross : Tout le monde est « censé » être informé... soit directement soit par le biais de représentants au niveau national (fédération par exemple). Néanmoins un certain nombre de ces représentants nationaux attendent la promulgation du décret pour faire redescendre l'information à leurs adhérents/membres.

*** *Depuis août 2007, les chambres d'hôtes ont obligation de se déclarer en mairie. La nouvelle réglementation précise que les « meublés de tourisme » auront également l'obligation de se déclarer en mairie. On aurait pu supposer que c'était une opportunité pour les professionnels du tourisme de pouvoir mieux recenser les nombreux***

hébergements locatifs non classés et non déclarés qui peuvent proposer le meilleur... comme le pire.

En effet ces hébergements échappent à la connaissance et à la qualification de l'offre locative, n'apparaissent pas dans les statistiques de fréquentation touristique et ne participent pas à la collecte de la taxe de séjour.

Or un « meublé de tourisme » désigne de fait un meublé classé... classement qui par ailleurs reste facultatif et donc relève déjà d'une démarche volontaire du propriétaire.

Est-ce à dire que d'ici juillet 2010 pour résumer les règles seront les suivantes :

Type d'hébergement	Classement	Déclaration en mairie
Meublés	Facultatif Classement en « étoiles » Meublé classé = Meublé de tourisme	Obligatoire, <u>uniquement pour les meublés de tourisme</u>
Chambres d'Hôtes	Facultatif Classement en étoiles	Obligatoire, pour toutes les chambres d'hôtes, classées ou non

Claude Gross : Oui ce sera le cas. Cela peut effectivement ne pas paraître logique... Les meublés « sauvages » n'auront aucune obligation de déclarer leur activité.

Marc Lévy : Au-delà des simples faits statistiques et financiers - avec le manque à gagner au niveau de la taxe de séjour non collectée par ces hébergements-, une autre question se pose directement au sein de tous les organismes de tourisme : les incidences en matière de promotion et la gestion des réclamations.

Premier point, la promotion. Il est de la responsabilité de chaque organisme de faire le choix d'assurer ou non la promotion d'hébergements non classés ou non labellisés. Il s'agit d'une politique propre à chaque organisme.

Dans le cadre d'une charte qualité type ISO 9001, un organisme ne peut assurer la promotion que d'hébergements classés ou labellisés, c'est pourquoi l'ADT a fait ce choix ; ainsi que certains OT inscrit dans une démarche Qualité comme l'OT de la haute Vallée de la Bruche ou Saverne.

Second point, directement lié, la gestion des réclamations. Le client insatisfait se tournera spontanément vers l'office de tourisme pour déposer sa réclamation et faire savoir son mécontentement. Le client privilégiera en effet la proximité et ce même si Atout France a pour mission le traitement des réclamations...

Un OT qui assure la promotion dans ses brochures ou sur son site internet d'un hébergement non classé ou non labellisé devra assumer ce choix et gérer la réclamation du client.

Dans le cas d'une démarche allant vers une qualification de l'offre, l'office pourra enregistrer la plainte du client mais également l'informer que cet hébergement ne fait l'objet d'aucun classement ni label et que l'OT n'en assure à ce titre pas la promotion. Il ne s'agit pas de ne pas tenir compte de la réclamation du client mais de le mettre face à ses responsabilités. En faisant le choix d'un hébergement ni classé ni labellisé, il prend le risque de louer un hébergement qui n'a été soumis au contrôle d'aucun organisme.