



ASSEMBLÉE DE PROVINCE

SECRETARIAT GÉNÉRAL

N° 1-2024/APS

AMPLIATIONS

Commissaire délégué	1
Gouvernement	1
Congrès	1
Trésorier	1
JONC	1
Archive NC	1
IGPS	1
GIE Atout France	1

DÉLIBÉRATION

fixant les normes de classement des établissements hôteliers de tourisme en province Sud

L'ASSEMBLÉE DE LA PROVINCE SUD

Délibérant conformément à la loi organique modifiée n° 99-209 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie,

Vu l'avis de la commission du développement économique réunie le 28 mars 2024 ;

Vu le rapport n° 152844-2023/1-ACTS/DDET du 21 novembre 2023,

A ADOPTÉ EN SA SÉANCE PUBLIQUE DU 11 AVRIL 2024, LES DISPOSITIONS DONT LA TENEUR SUIT :

Chapitre 1^{er} : Dispositions générales

ARTICLE 1 : Objet

Il est institué un classement des hôtels de tourisme et des résidences de tourisme en province Sud adoptant les normes de classement du groupement d'intérêt économique « Atout France, agence de développement

touristique de la France », mentionné à l'article L. 141-2 du code tourisme national, ci-après nommé Atout France.

ARTICLE 2 : Définition d'un hôtel et d'une résidence de tourisme

Au sens de la présente délibération, on entend par :

- Hôtel de tourisme : un établissement commercial d'hébergement classé, qui offre des chambres ou des appartements meublés 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, mais qui, sauf exception, n'y élit pas domicile. Il peut comporter un service de restauration. Il est exploité toute l'année en permanence ou seulement pendant une ou plusieurs saisons. Il est dit « hôtel saisonnier » lorsque sa durée d'ouverture n'excède pas neuf mois par an en une ou plusieurs périodes.
- Résidence de tourisme : un établissement commercial d'hébergement classé, faisant l'objet d'une exploitation permanente ou saisonnière. Elle est constituée d'un ou plusieurs bâtiments d'habitation individuels ou collectifs regroupant, en un ensemble homogène, des locaux d'habitation meublés et des locaux à usage collectif. Les locaux d'habitation meublés sont proposés à une clientèle touristique qui n'y élit pas domicile, pour une occupation à la journée, à la semaine ou au mois. Elle est dotée d'un minimum d'équipements et de services communs. Elle est gérée dans tous les cas par une seule personne physique ou morale.

ARTICLE 3 : Généralités d'exploitation

Toute personne physique ou morale exploitant un hôtel ou une résidence de tourisme peut solliciter le classement de son établissement dans les conditions définies au chapitre 2 de la présente délibération.

Chapitre 2 : Procédure de classement

ARTICLE 4 : Catégories et étoiles

Les hôtels et résidences de tourisme sont répartis dans l'une des catégories désignées par un nombre d'étoiles croissant, en fonction des critères fixés en annexe 1 et 2 de la présente délibération.

ARTICLE 5 : Demande, modification ou renouvellement de classement

L'exploitant d'un hôtel ou d'une résidence de tourisme qui souhaite obtenir, modifier ou renouveler le classement de son établissement adresse à la province Sud une demande, précisant :

- le nombre d'étoiles demandé,
- le nombre de chambres/unités d'habitation existantes dans l'établissement,
- la période d'ouverture dudit établissement.

La province Sud sélectionne aux fins d'inspection, un organisme évaluateur dans les conditions définies à l'article 6 de la présente délibération.

L'exploitant est informé par courrier du nom de l'organisme évaluateur sélectionné et de la procédure à suivre pour s'inscrire sur le site internet d'Atout France.

ARTICLE 6 : Organisme évaluateur

L'organisme évaluateur est agréé par arrêté de la présidente de l'assemblée de la province Sud, dès lors qu'il :

- est accrédité selon la norme NF EN ISO/CEI 17020 portant sur les critères généraux pour le fonctionnement de différents organismes procédant à l'inspection, dans les conditions fixées par les

annexes A ou C de la norme précitée, dans sa version applicable à la date d'entrée en vigueur de la présente délibération ;

- respecte le programme d'accréditation pour la réalisation des inspections de classement des hôtels et résidences publié par le comité français d'accréditation (COFRAC), dans sa version applicable à la date d'entrée en vigueur de la présente délibération.

ARTICLE 7 : Procédure

Le demandeur renseigne sur le site internet d'Atout France un pré-diagnostic, en fonction du nombre d'étoiles souhaité, en précisant l'organisme évaluateur sélectionné par la province Sud.

Ce pré-diagnostic est transmis par le demandeur à l'organisme évaluateur via la plateforme de classement préalablement à la visite de contrôle.

L'organisme évaluateur effectue la visite de contrôle et établit le certificat de visite.

Le certificat validé comprend :

- un rapport de contrôle attestant la conformité au tableau de classement dans la catégorie demandée et portant mention de l'avis de l'organisme évaluateur sur le classement dans cette catégorie ;
- la grille de contrôle renseignée par l'organisme évaluateur.

L'organisme évaluateur dispose d'un délai de quinze jours à compter de la date à laquelle s'est achevée la visite de l'établissement pour remettre à l'exploitant, sous forme numérique, le certificat de visite.

L'établissement hôtelier bénéficie de trois mois suivant la date effective de la visite pour valider le certificat.

ARTICLE 8 : Décision de classement

Le classement est prononcé par arrêté de la présidente de l'assemblée de province dans un délai de deux mois suivant la réception du certificat validé, tel que mentionné à l'article 7.

A compter de la notification de l'arrêté mentionné à l'alinéa précédent, les établissements sont autorisés à communiquer sur leur classement.

La province Sud transmet à Atout France l'arrêté de classement afin que l'établissement soit publié sur le registre officiel des hébergements classés tenu par Atout France.

Les classements des hôtels et résidences de tourisme sont également publiés sur le site Internet de la province Sud.

ARTICLE 9 : Durée du classement

L'arrêté de classement d'un hôtel ou d'une résidence de tourisme est établi pour une durée de cinq ans.

ARTICLE 10 : Condition de financement de la province Sud

La province Sud finance, par établissement hôtelier et dans la limite d'une visite tous les cinq ans, une évaluation pour l'obtention d'un premier classement ou d'un renouvellement de classement.

Au cours de cette période de cinq ans, la province finance par établissement hôtelier une demande de classement dans une catégorie supérieure.

Les évaluations supplémentaires effectuées au cours de cette période sont à la charge de l'exploitant.

Chapitre 3 : Catégories de classement

ARTICLE 11 : Catégories de classement

Les critères de classement des hôtels et résidences de tourisme sont répartis en trois chapitres :

- « Équipements » ;
- « Service au client » ;
- « Accessibilité et développement durable ».

Ces critères sont définis :

- pour les hôtels de tourisme, dans le référentiel figurant en annexe 1 ;
- pour les résidences de tourisme, dans le tableau de classement figurant en annexe 2.

La catégorie de classement est validée en fonction d'un nombre de points calculé selon la méthode précisée :

- pour les hôtels de tourisme, en annexe 3 ;
- pour les résidences de tourisme, en annexe 4.

En cas de révision de l'un de ces référentiels au niveau national, il est automatiquement applicable. Le dernier référentiel actualisé s'applique et les annexes de la présente délibération sont mises à jour.

Chapitre 4 : Obligations de l'exploitant

ARTICLE 12 : Panonceau

Les établissements classés hôtels ou résidences de tourisme apposent obligatoirement sur leur façade un panonceau délivré par la province Sud.

Le panonceau est financé par la province Sud dans la limite d'un tous les cinq ans.

Toute modification du classement entraîne dans les meilleurs délais la modification de la signalisation de celui-ci.

ARTICLE 13 : Communication

Toute communication en relation avec l'établissement doit respecter le classement délivré par la province Sud.

Aucun document de publicité touristique ne doit contenir d'indication de nature trompeuse ou mensongère à cet égard.

Chapitre 5 : Modalités de modification ou de retrait d'un classement

ARTICLE 14 : Modification ou retrait

La province Sud se réserve le droit de diligenter un contrôle en ayant recours à un organisme évaluateur agréé dans les conditions fixées à l'article 6.

Si le résultat de l'évaluation réalisée par l'organisme agréé entraîne une modification inférieure du classement, la province met en demeure, par courrier, l'établissement d'apporter les mesures correctives nécessaires par tous moyens dans un délai qui ne peut être inférieur à quinze jours.

Si dans le délai imparti les mesures correctives ne sont pas mises en œuvre, l'arrêté de classement peut être modifié ou retiré par la présidente de l'assemblée de province.

Si l'exploitant refuse la réalisation d'une visite de contrôle par un organisme agréé, le classement peut lui être retiré.

Avant toute décision de modification ou de retrait de l'arrêté de classement, la province informe l'établissement des motifs de sa décision et lui enjoint de faire connaître ses observations dans un délai de quinze jours.

En cas de modification ou de retrait du classement, l'établissement ne pourra plus se prévaloir de ce classement dans aucun support de communication interne ou externe. La province Sud en informera l'organisme qui assure la publication de ces classements.

En cas de retrait du classement, l'établissement a pour obligation d'enlever dans les meilleurs délais le panneau relatif à son classement mentionné à l'article 12.

ARTICLE 15 : Prise en charge de la visite de contrôle

Dans le cas où la province Sud diligente un contrôle, tel que précisé à l'article 14, il sera pris en charge financièrement par cette dernière.

Chapitre 6 : Dispositions finales

ARTICLE 16 : Sont abrogées :

- la délibération n° 41-2013/APS du 5 décembre 2013 fixant les normes de classement des établissements hôteliers de tourisme en province Sud ;
- la délibération n° 50-2014/BAPS/DEFE du 6 mars 2014 fixant les modalités d'agrément des organismes évaluateurs pour les établissements hôteliers de tourisme en province Sud.

ARTICLE 17 : Les classements obtenus au titre de la délibération n° 41-2013/APS du 5 décembre 2013 précitée cessent de produire effet à l'expiration d'un délai de deux ans à compter de la date d'entrée en vigueur de la présente délibération.

ARTICLE 18 : Le Bureau de l'assemblée de la province Sud est habilité à modifier les dispositions de la présente délibération, après avis de la commission du développement économique.

ARTICLE 19 : La présente délibération sera transmise à Monsieur le commissaire délégué de la République et publiée au *Journal officiel* de la Nouvelle-Calédonie.