



■ EXTRAIT GRATUIT · CONCEVOIR · GUIDE 01

Comprendre la réforme du classement

Le classement d'exploitation après la réforme : la grille applicable, le calcul du seuil réel, le renouvellement et ce que regarde la visite mystère.

Chapitre 1 complet · 14 pages, dont 11 pages du guide · extrait du guide CNT 01 « Hébergements innovants », version 1.1, octobre 2026.
Pagination d'origine conservée.

Comment lire cet extrait

Cet extrait reproduit, sans les modifier, 11 pages du guide 01 « Hébergements innovants » (pages 7 à 17). La pagination est celle du guide : un passage se cite par son numéro de page et se retrouve dans la version complète.

Chaque information porte l'étiquette de son registre ; la légende complète figure en page 2 du guide.

Ce que contient cet extrait

- **Chapitre 1 — Ce qui a changé, et ce que ça change pour vous**
- 1.1 Une réforme, pas une nouvelle nomenclature
- 1.2 Le basculement invisible
- 1.3 Ce que le renouvellement ajoute
- 1.4 Où se concentrent les points
- 1.5 Où êtes-vous dans le dispositif
- 1.6 Comment se calcule un classement
- 1.7 Pourquoi votre seuil n'est pas celui du tableau
- 1.8 Ce que la visite mystère regarde vraiment

Usage

Cet extrait est gratuit. Il peut être imprimé, partagé et remis à une équipe, sans modification et avec mention de sa source.

1

CHAPITRE UN

Ce qui a changé, et ce que ça change pour vous

Cinq arrêtés publiés le 27 mai 2025 ont fait plus que classer les maisons d'hôtes en étoiles. Ils ont donné une date d'expiration à votre classement, et changé la nature de ce qui sera évalué au renouvellement : le service, bien plus que l'équipement.

-
- 1.1** Une réforme, pas une nouvelle nomenclature
 - 1.2** Le basculement invisible
 - 1.3** Ce que le renouvellement ajoute
 - 1.4** Où se concentrent les points
 - 1.5** Où êtes-vous dans le dispositif
 - 1.6** Comment se calcule un classement
 - 1.7** Pourquoi votre seuil n'est pas celui du tableau
 - 1.8** Ce que la visite mystère regarde vraiment
-

1.1 Une réforme, pas une nouvelle nomenclature

Le 27 mai 2025, cinq arrêtés paraissent au Bulletin Officiel n° 7407 bis. Le fait le plus commenté tient en une ligne : les maisons d'hôtes, riads, kasbahs, résidences de tourisme et hôtels-clubs sont désormais classés en étoiles, comme les hôtels. C'est exact ; pour un exploitant, deux autres dispositions pèsent davantage.

Le classement a une date d'expiration. La décision de classement d'exploitation est octroyée pour sept ans lors d'un premier classement, cinq ans lors d'un renouvellement. La demande de renouvellement se dépose trois mois avant l'échéance. C'est écrit dans le modèle officiel de la décision de classement — autrement dit, dans le document que vous recevrez vous-même.

CE QUE DIT LE TEXTE

« La décision de classement d'exploitation de l'établissement est octroyée pour une durée de (7 ans dans le cas d'un premier classement d'exploitation / 5 ans dans le cas de renouvellement du classement d'exploitation). »

« L'exploitant de l'établissement doit déposer une demande à ce propos, 3 mois avant l'expiration de la durée de validité. »

— Arrêté n° 835-24, modèle de décision de classement d'exploitation, articles 2 et 6

La grille du renouvellement n'est pas celle du classement initial. Le ministère publie deux jeux de formulaires distincts : ceux du classement provisoire, et ceux du renouvellement. Les seconds contiennent tout ce que contiennent les premiers, plus un ensemble entier de critères absent de la grille d'ouverture. C'est l'objet de la section 1.3, et c'est le fait le plus lourd de conséquences pour un exploitant.

Une précision qui évite une confusion fréquente : la grille de critères se trouve dans l'arrêté conjoint **n° 985-24**, pas dans l'arrêté 835-24, qui ne porte que sur les modèles de documents administratifs. Les deux se ressemblent, les deux ont paru le même jour, et les classeurs du ministère renvoient aux deux. Si vous cherchez vos critères, c'est le 985-24.

Enfin, l'arrêté 985-24 abroge l'ancien arrêté n° 1751-02 du 18 décembre 2003 — **à l'exception de ses dispositions relatives au bivouac**, qui restent en vigueur. Pour les opérateurs de désert, l'ancien régime s'applique donc toujours sur ce point précis.

DEUX ARRÊTÉS, DEUX OBJETS

985-24

Arrêté conjoint · **les normes de classement d'exploitation** — la grille de critères A et B, type par type, catégorie par catégorie.

835-24

Arrêté · **les modèles de documents** — décision de classement, formulaires, attestations. Ses annexes reprennent la grille norme par norme, d'où la confusion.

CE QUI RESTE DE 2003

L'arrêté n° 1751-02 est abrogé, **sauf ses dispositions relatives au bivouac**, maintenues jusqu'à leur remplacement. Voir chapitre 3, § 3.2.

À VOTRE AGENDA

La demande de renouvellement se dépose **trois mois avant l'échéance** du classement. C'est la seule date du dispositif que vous maîtrisez entièrement — outil 3 de la fiche pratique.

1.2 Le basculement invisible

Voici ce que fait apparaître la comparaison des grilles officielles.

Prenons un hôtel de catégorie Luxe. Au classement provisoire, sa grille compte 195 normes obligatoires, et le seuil s'établit à 322 points sur 459 points de normes complémentaires. C'est un exercice de bâti : équipements, dimensions, conformité des espaces.

Sept ans plus tard, au renouvellement, la grille qui s'applique compte 258 normes obligatoires et une seconde famille de normes complémentaires que le classement provisoire ne connaît pas. **À côté des normes d'équipement (code NEDF) apparaissent les normes de production et de qualité de service (code NPQS).** La grille ne change pas seulement de taille : elle change de nature.

Dans les classeurs de renouvellement, les deux blocs apparaissent **fusionnés** : le total de la grille élargie et le partage entre les deux familles se lisent dans le classeur propre à chaque établissement, qui effectue le calcul.

HÔTEL LUXE ·
RENOUVELLEMENT

2 familles

de normes complémentaires au renouvellement — **NEDF** pour l'équipement, **NPQS** pour la production et la qualité de service — contre une seule au classement provisoire.

v2 Le basculement invisible : une seconde famille de normes apparaît au renouvellement

Schéma de structure — les longueurs ne représentent aucune proportion mesurée

Classement provisoire

NEDF
Normes d'équipement

459 pts
une seule famille

Seuil 70 % = 322 pts

Renouvellement

NEDF
Normes d'équipement

NPQS
Normes de production et de qualité de service

total : selon le classeur

onze rubriques de service n'existent qu'ici — aucune ne se prépare la veille

Le seuil reste de 70 %, mais il se calcule sur **votre** grille : c'est le classeur officiel qui l'établit.

Source : comparaison des classeurs officiels du ministère du Tourisme — grilles de classement provisoire et de renouvellement, hôtel catégorie Luxe.

→ **ANALYSE CNT**

Dans les classeurs de renouvellement, les blocs NEDF et NPQS apparaissent fusionnés : le partage des points se lit dans le classeur de chaque établissement.

Cette seconde famille a une conséquence directe. Le seuil à atteindre reste de 70 % du total applicable, mais ce total inclut désormais les normes de production et de qualité de service. **Un établissement qui jouerait sa note sur le seul équipement se priverait d'une part entière de la grille** — celle qui se gagne en exploitation, jour après jour.

D'où une méthode plutôt qu'un ratio : le classeur de **votre** type et de **votre** catégorie présente les deux familles de normes complémentaires et calcule le seuil. La section 1.7 explique pourquoi ce seuil est propre à chaque établissement.

Précaution de lecture, valable pour tous les chiffres de ce chapitre : ces totaux sont ceux de la grille complète. Le vôtre sera différent, et généralement inférieur, pour une raison expliquée en section 1.7. Ce sont des maxima théoriques, pas des objectifs à recopier.

1.3 Ce que le renouvellement ajoute

Onze rubriques n'existent que dans les grilles de renouvellement. Les lire, c'est comprendre exactement ce que le dispositif entend contrôler.

- Réservation par téléphone · Réservation par internet
- Procédures d'enregistrement du client (check-in) · Procédures de départ du client (check-out)
- Services dans les espaces de restauration ou de boissons · Services dans l'espace servant des boissons · Présentation des mets dans les espaces de restauration
- Room service · Autres services dans l'unité d'hébergement
- Tenue vestimentaire du personnel · Espaces verts

Aucune de ces onze rubriques ne se prépare la veille. Une procédure de check-out écrite, un standard de réponse téléphonique, un personnel formé à deux langues étrangères : ce sont des mois de mise en place, pas un week-end de rangement.

1.4 Où se concentrent les points

Dans la grille Hôtel Luxe analysée, les rubriques de service occupent une place déterminante ; encore faut-il savoir où porter l'effort. Le classement des rubriques par poids en points répond à la question, et la réponse est nette.

Sur les cinq premières rubriques, quatre portent sur le service — accueil, buffet, déjeuner et dîner, espace détente — et une seule sur l'équipement, la piscine. Et une rubrique mérite d'être regardée à part : « Réservation par téléphone » pèse 67 points sans comporter la moindre norme obligatoire. Tout s'y joue sur la qualité d'un échange de trois minutes. Le chapitre 2 y revient.

V3 Onze rubriques que vous ne rencontrerez qu'au renouvellement

RENOUVELLEMENT

CLASSEMENT PROVISOIRE

Toute la grille initiale : bâti, équipements, dimensions, conformité des espaces — intégralement reprise.

+ ONZE RUBRIQUES DE SERVICE RENDU

Réservation par téléphone

Réservation par internet

Procédures d'enregistrement (check-in)

Procédures de départ (check-out)

Services en restauration ou boissons

Services dans l'espace boissons

Présentation des mets

Room service

Autres services dans l'unité

Tenue vestimentaire du personnel

Espaces verts

Source : classeurs officiels du ministère du Tourisme — comparaison des grilles de classement provisoire et de renouvellement.

V4 Où se gagnent les points : les douze rubriques les plus lourdes

Grille de renouvellement, hôtel catégorie Luxe · barres proportionnelles aux points B · ■ service ■ équipement

#	RUBRIQUE	POINTS B	PTS	CRITÈRES	DONT A
1	Espace et service d'accueil · service		122	42	14
2	Services de buffet dans les espaces de restauration · service		115	25	1
3	Piscine intérieure et/ou extérieure · équipement		110	44	20
4	Espace détente · service		109	37	6
5	Services du déjeuner et/ou dîner · service		108	24	2
6	Services dans l'espace servant des boissons · service		97	21	1
7	Sanitaires de l'unité d'hébergement · équipement		97	52	28
8	Exploitation d'une plage privative · équipement		91	27	8
9	Room service · service		85	22	2
10	Services du petit-déjeuner · service		74	19	4
11	Réservation par téléphone · service ! SEULE RUBRIQUE SANS NORME OBLIGATOIRE		67	14	0
12	Équipement minimal dans l'unité d'hébergement · équipement		66	33	18

Lecture : « Critères » = nombre de critères de la rubrique ; « dont A » = normes obligatoires, éliminatoires, qui ne rapportent aucun point. Sur les cinq rubriques les plus lourdes, quatre relèvent du service.

Source : calcul CNT sur les classeurs officiels du ministère du Tourisme.

CALCUL CNT

Maximum théorique — le seuil applicable est celui calculé par le classeur officiel après prise en compte des « NA » autorisés par le guide de notation.

1.5 Où êtes-vous dans le dispositif

Tout commence par l'identification de la grille applicable. La loi n° 80-14 définit **neuf types d'établissements d'hébergement touristique**. Les formulaires officiels de classement couvrent **39 combinaisons type/catégorie** pour ces neuf types. Ils proposent en plus **6 grilles RIPT**, les résidences immobilières de promotion touristique étant assimilées aux résidences de tourisme pour leur classement. Cela représente **45 grilles** affichées dans le dispositif ministériel. Le tableau de la page suivante les rassemble.

Trois enseignements pour un exploitant.

Le riad et la kasbah ne sont pas des catégories d'entrée de gamme. Leur seuil d'entrée est fixé à trois étoiles, et ces appellations sont protégées par une norme obligatoire : elles sont réservées aux établissements qui répondent aux normes de la grille correspondante. Le chapitre 3 détaille ce point, ainsi que la voie qu'offre la maison d'hôtes.

La maison d'hôtes n'accède pas à la catégorie Luxe. Son échelle s'arrête à cinq étoiles, là où le riad et la kasbah vont jusqu'au Luxe. La différence a des effets commerciaux directs, notamment sur le positionnement tarifaire et le référencement.

Certains termes n'existent pas. « Village de vacances », « auberge », « motel » ne figurent pas parmi les neuf types d'établissements d'hébergement de la loi 80-14. Les employer dans un dossier de classement, c'est se placer d'emblée hors nomenclature.

TROIS SEUILS D'ENTRÉE À TROIS ÉTOILES

Seuls le riad, la kasbah et l'hôtel club ont un seuil d'entrée à trois étoiles. Les autres types classés en étoiles commencent plus bas : une maison d'hôtes une étoile relève pleinement du dispositif.

LE DISPOSITIF EN CHIFFRES

9

types d'établissements d'hébergement touristique définis par la loi n° 80-14

39

combinaisons type / catégorie dans les formulaires officiels

+ 6

grilles RIPT, assimilées aux résidences de tourisme

45

grilles affichées au total

◆ DONNÉE INSTITUTIONNELLE

HORS NOMENCLATURE

« Village de vacances », « auberge », « motel », « glamping », « éco-lodge » : aucun de ces mots n'est un type au sens de la loi. Voir § 3.2.

V5 Neuf types d'hébergement, plus le RIPT : la bonne grille avant tout le reste

TYPE D'ÉTABLISSEMENT	LUXE	5★	4★	3★	2★	1★	REPÈRE
Hôtel	●	●	●	●	●	●	6 catégories
Hôtel club	●	●	●	●	—	—	Seuil d'entrée 3★
Résidence de tourisme	●	●	●	●	●	●	6 catégories
Maison d'hôtes	—	●	●	●	●	●	Jusqu'à 5★, sans condition d'appellation
Riad	●	●	●	●	—	—	Seuil d'entrée 3★ · appellation réservée
Kasbah	●	●	●	●	—	—	Seuil d'entrée 3★ · appellation réservée
Gîte	—	—	●	●	●	●	4★ à 1★
Pension	catégorie unique						Pas d'étoiles
Camping	—	●	●	●	●	●	5★ à 1★
Résidence immobilière de promotion touristique (RIPT) *	●	●	●	●	●	●	6 grilles · régime distinct

* RIPT : régime immobilier régi par la loi n° 01-07 ; assimilé à une résidence de tourisme pour son classement par l'article 3 de la loi n° 80-14. Le RIPT n'est pas un dixième type d'EHT.

Total affiché par le dispositif ministériel : 39 combinaisons type/catégorie pour les 9 types EHT + 6 grilles RIPT = **45 grilles**. Le cercle rouge marque les trois seuils d'entrée à trois étoiles.

Source : ministère du Tourisme — formulaires officiels des procédures de classement provisoire et de renouvellement du classement d'exploitation.

◆ **DONNÉE INSTITUTIONNELLE**

1.6 Comment se calcule un classement

Le mécanisme est simple à énoncer et exige d'être compris exactement.

CE QUE DIT LE TEXTE

« L'établissement doit se conformer à 100 % des normes obligatoires précitées et à 70 % au minimum du total des points des normes complémentaires précitées. »

— Arrêté conjoint n° 985-24

Deux conditions, cumulatives, de nature différente.

Les **normes obligatoires**, marquées « A », ne se négocient pas et ne rapportent aucun point. Elles se satisfont à 100 %. Une seule défaillance sur une norme A bloque le classement, quel que soit votre score par ailleurs.

Les **normes complémentaires**, marquées « B », rapportent chacune 2, 3, 4 ou 5 points. Le seuil est fixé à 70 % au moins de leur total. La notation est binaire : un critère est satisfait et vaut ses points pleins, ou il ne l'est pas et vaut zéro. Il n'y a pas de demi-point.

Cette dernière phrase mérite d'être retenue : ce n'est pas une moyenne. Un établissement excellent sur les points B mais défaillant sur une seule norme A n'est pas classé. La vérification des normes obligatoires précède donc la recherche de points.

1.7 Pourquoi votre seuil n'est pas celui du tableau

C'est une nuance décisive du dispositif, aux conséquences financières directes.

CE QUE DIT LE TEXTE

« N'entrent pas en ligne de compte du total des points, les normes issues d'une norme principale dont l'établissement d'hébergement touristique ne dispose pas. »

— Arrêté conjoint n° 985-24

V6 Deux conditions, pas une moyenne

CONDITION 1 · FILTRE

100 %

des normes obligatoires « A »
aucun point attribué
une seule défaillance bloque
le classement

puis seulement

CONDITION 2 · SCORE

≥ 70 %

du total des points « B » applicables
notation binaire : 2, 3, 4 ou 5 points
par critère : pas de demi-point

Corpus mesuré : 7 863 critères · 4 002 normes A
3 861 normes B · 74 rubriques · 9 types EHT + RIPT

Source : arrêté conjoint n° 985-24 ;
comptage CNT sur les 32 classeurs
officiels.

Les classeurs officiels prévoient que certains critères peuvent, **exceptionnellement**, être notés « NA » lorsque le guide de notation l'autorise. Dans ces cas, le fichier adapte automatiquement le calcul. **Une rubrique ne sort pas du calcul au seul motif que l'établissement ne propose pas l'équipement ou le service** : le classeur indique si la non-applicabilité est expressément admise.

La conséquence est double.

Votre seuil réel est propre à votre établissement parce que les cas « NA » admis dépendent de sa configuration. Seul le fichier officiel établit le seuil réel.

Une absence n'allège le calcul que lorsque la grille le prévoit. Une norme obligatoire ne disparaît pas parce qu'on choisit de ne pas proposer la prestation, et un critère B ne devient pas « NA » par simple décision de l'exploitant.

Un point de vocabulaire, important pour la suite. Les seuils chiffrés que vous rencontrerez ici — 322 points pour un hôtel Luxe en classement provisoire, 195 pour une maison d'hôtes 5 étoiles — sont des **calculs arithmétiques** appliquant la règle des 70 % à la grille complète. Ils ne figurent pas comme tels dans les textes ; ils donnent un ordre de grandeur utile et portent, partout où ils apparaissent, l'étiquette **Σ CALCUL CNT**

La convention d'arrondi : la notation est en points entiers et le texte exige « 70 % au minimum ». **Le seuil retenu est donc le premier entier atteignant ou dépassant 70 % du total applicable** — le plafond, jamais l'arrondi au plus proche. Sur 459 points, 70 % font 321,3 : le seuil est **322**, car 321 points ne représentent que 69,93 %.

V7 Quatre étapes pour connaître le seuil qui vous concerne

VIGNETTE DE RAPPEL · OUTIL COMPLET : FICHE PRATIQUE, OUTIL 1

- 1 **Télécharger** le classeur officiel correspondant exactement à son type **et** à sa catégorie — deux pages du site du ministère selon qu'il s'agit d'un classement provisoire ou d'un renouvellement.
- 2 **Retirer** les rubriques non applicables à l'établissement et leurs points du total — uniquement lorsque le guide de notation l'admet.
- 3 **Calculer 70 %** du total restant → **seuil réel**.
- 4 **Vérifier séparément** que 100 % des normes A applicables sont satisfaites.

Total applicable × 0,70 = seuil réel

Repère de gestion : × 0,80 (pas une norme).

Source : méthode CNT dérivée de l'arrêté n° 985-24.

🔧 OUTIL CNT · PAS UNE NORME

1.8 Ce que la visite mystère regarde vraiment

Depuis mai 2026, un dispositif de visites mystères couvre 2 500 établissements classés, à partir de la catégorie trois étoiles. Les auditeurs sont des intervenants externes légalement mandatés, sélectionnés par appel d'offres, sous pilotage de la SMIT. Ils se présentent comme des clients. Ils ne préviennent pas.

Le nombre de critères contrôlés dépend de la grille. Le comptage sur les classeurs officiels donne 696 critères pour la grille complète de renouvellement d'un hôtel Luxe. Le nombre varie selon le périmètre retenu — une grille particulière, un extrait, un décompte de sous-critères ; le chiffre pertinent est celui de la grille de l'établissement.

Ce qui est établi, en revanche, est plus utile qu'un décompte.

Ce qui est évalué, c'est ce qui est produit, pas ce qui est prévu. Une procédure écrite qui n'est pas appliquée le jour de la visite ne rapporte rien. À l'inverse, la grille note explicitement l'existence de procédures : une bonne pratique non formalisée ne rapporte pas non plus. La grille attend les deux.

Le contrôle porte sur des choses mesurables. Décrochage en moins de cinq sonneries, excuses en cas d'attente, réceptionniste s'exprimant dans au moins deux langues étrangères, énoncé de la politique d'annulation, check-out en moins de quinze minutes. Ce sont des standards vérifiables en une visite.

La conformité se joue en permanence. Avec un renouvellement quinquennal et des contrôles inopinés, la logique du pic d'effort avant contrôle ne fonctionne plus. C'est probablement le changement culturel le plus exigeant de toute la réforme.

DEPUIS MAI 2026

2 500

établissements classés, à partir de trois étoiles, couverts par des visites mystères inopinées sous pilotage de la SMIT.

◆ DONNÉE INSTITUTIONNELLE

CINQ STANDARDS VÉRIFIABLES EN UNE VISITE

- Décrochage en moins de cinq sonneries
- Excuses en cas d'attente
- Deux langues étrangères à la réception
- Politique d'annulation énoncée
- Check-out en moins de quinze minutes

Après le contrôle

Lorsque le rapport de contrôle ne confirme pas le classement, le décret n° 2-23-441 prévoit un avertissement ou un blâme assorti d'une **mise en demeure** fixant un délai pour mettre en œuvre les recommandations.

L'exploitant notifie leur mise en œuvre et une nouvelle visite est effectuée pour la constater. Si la situation conduit à un changement de classement, la décision suit la procédure réglementaire correspondante.

La contestation d'une décision administrative relève du droit commun ; la voie et le délai applicables découlent de la décision notifiée et du texte qui la fonde. Les rapports de contrôle, la mise en demeure éventuelle, la preuve des corrections réalisées et les échanges avec l'administration constituent le dossier de référence de l'établissement.

La loi n° 80-14 prévoit par ailleurs des sanctions administratives et pénales, qui varient selon la nature du manquement et l'article applicable.

APRÈS UN RAPPORT NON CONFORME

Avertissement ou blâme → **mise en demeure** avec délai → corrections → notification par l'exploitant → nouvelle visite → le cas échéant, changement de classement selon la procédure réglementaire.
Décret n° 2-23-441

CE QU'IL FAUT RETENIR

- Le classement expire. Sept ans, puis cinq. **La demande de renouvellement se dépose trois mois avant l'échéance** — c'est la seule date de tout ce dispositif que l'exploitant maîtrise entièrement.
- Au renouvellement, la grille ajoute une **seconde famille de normes complémentaires** — production et qualité de service — que le classement provisoire ne connaît pas.
- Le partage des points entre équipement et service se lit dans **le classeur officiel du type et de la catégorie**, qui calcule le seuil.
- Le seuil réel dépend des cas « NA » admis par le fichier officiel : c'est le classeur qui effectue le calcul.
- Ce qui est contrôlé est ce qui est produit tous les jours, pas ce qui est prêt le jour de la visite.

→ **La suite logique** : si le dispositif évalue fortement le service, alors innover ne veut plus dire construire seulement.

Le guide complet

Le guide 01 « Hébergements innovants » compte 58 pages : une ouverture, cinq chapitres, une fiche pratique de six outils à remplir et un quiz de dix-huit questions avec réponses commentées.

Le guide, ses fiches, son quiz et sa vidéo

cntacademy.ma/11guides

Adhérer à la Confédération Nationale du Tourisme

Les modalités et le formulaire d'adhésion : www.cnt.ma/page/adhesion-au-cnt

Réserve

Cet extrait est un document d'information. Il ne constitue ni un avis juridique ni une consultation, et ne remplace pas les textes publiés au Bulletin officiel.