



ARRÊTÉ

ANNÉE 2024 N° 0211 ./MTCA/DC/SGM/CTJ/CTTH/DPAF/DDT/ANPT/CJ/SA. 024 SGG24

fixant les procédures et modalités de classement, de reclassement et de délivrance des panonceaux aux établissements d'hébergement touristique en République du Bénin

Le Ministre du Tourisme, de la Culture et des Arts

- Vu la loi n° 90-32 du 11 décembre 1990 portant Constitution de la République du Bénin, telle que modifiée et complétée par la loi n° 2019-40 du 07 novembre 2019 ;
- Vu la directive n° 01/2019/CM/UEMOA portant harmonisation des stratégies de développement touristique au sein de l'UEMOA ;
- Vu le règlement n° 08/2019/CM/UEMOA relatif aux établissements d'hébergement touristique au sein de l'UEMOA ;
- Vu la décision portant proclamation, le 21 avril 2021 par la Cour constitutionnelle, des résultats définitifs de l'élection présidentielle du 11 avril 2021 ;
- Vu le décret n° 2024-892 du 11 avril 2024 portant composition du Gouvernement ;
- Vu le décret n° 2021-401 du 28 juillet 2021 fixant la structure-type des ministères tel que modifié par le décret n° 2022 - 476 du 03 août 2022 ;
- Vu le décret n° 2023-412 du 26 juillet 2023 portant attributions, organisation et fonctionnement du Ministère du tourisme de la culture et des arts ;
- Vu le décret n° 2023-222 du 03 mai 2023 portant approbation des statuts de l'Agence béninoise pour le développement du tourisme ;
- Vu le décret n° 2023-494 du 26 septembre 2023 portant réglementation des établissements d'hébergement touristique en République du Bénin.

ARRÊTE :

CHAPITRE PREMIER : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article premier

Au sens du présent arrêté, on entend par :

- **administration en charge du tourisme** : toute structure publique ou toute structure chargée d'une mission de service public dans le secteur du tourisme en République du Bénin, notamment en matière d'organisation, de suivi, de contrôle des activités et professions touristiques. Elle est également investie du pouvoir d'instruire et de sanctionner les manquements à la réglementation en vigueur dans le secteur. Elle relève de l'autorité du ministre chargé du Tourisme ;
- **classement** : classification d'un établissement d'hébergement touristique par l'attribution d'étoiles suivant les catégories prévues par l'article 4 du présent arrêté ;

- 
- **contrôle de classement** : opération consistant à vérifier sur place la conformité des infrastructures, aménagements et installations techniques d'un établissement d'hébergement aux normes de classement en vigueur ;
 - **contrôle initial** : opération consistant à vérifier sur place la conformité des infrastructures, aménagements et installations techniques d'un établissement d'hébergement aux normes de construction, d'hygiène et de sécurité en vigueur. Ce contrôle équivaut à la visite technique qui aboutit à la délivrance de l'autorisation d'exploitation des établissements d'hébergement touristique ;
 - **déclassement** : classement d'un établissement d'hébergement touristique dans une catégorie inférieure à celle qui lui a été accordée à l'issue du dernier classement, du fait de la dégradation de son état général et de son niveau de qualité ;
 - **reclassement** : classement d'un établissement d'hébergement touristique dans une catégorie supérieure à celle qui lui a été accordée à l'issue du dernier classement, du fait de l'amélioration de son état général et de son niveau de qualité.

Article 2

Le présent arrêté a pour objet de fixer les conditions, les procédures et les modalités de classement et de reclassement ainsi que celles de la délivrance des panonceaux aux établissements d'hébergement touristique en République du Bénin.

CHAPITRE II : CLASSEMENT D'UN ÉTABLISSEMENT D'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE

Article 3

Tout établissement d'hébergement touristique est classé selon son état général et son niveau de qualité conformément aux normes de classement en vigueur.

A la suite du contrôle initial, il est effectué le contrôle de classement dans le but de fixer la catégorie de l'établissement d'hébergement touristique.

Le classement confère à l'établissement d'hébergement touristique une catégorie attribuée selon des normes requises pour les dimensions, les aménagements, les équipements et la qualité de services.

Article 4

Les établissements sont classés suivant les catégories ci-après :

- Resort : 4 étoiles et 5 étoiles ;
- Lodge : 3 étoiles, 4 étoiles et 5 étoiles ;
- Hôtel : 1 étoile, 2 étoiles, 3 étoiles, 4 étoiles et 5 étoiles ;
- Résidence de tourisme : 1 étoile, 2 étoiles, 3 étoiles, 4 étoiles et 5 étoiles ;
- Camping : 1 étoile, 2 étoiles, 3 étoiles ; 4 étoiles et 5 étoiles ;
- Gîtes : 1 étoile, 2 étoiles, 3 étoiles ; 4 étoiles et 5 étoiles ;
- Meublé de tourisme : catégorie unique ;
- Chambre d'hôtes : catégorie unique ;

- Maisons relais : catégorie unique.

Article 5

Le classement d'un établissement d'hébergement touristique est sollicité par son exploitant, concomitamment avec la demande d'autorisation d'exploitation.

Article 6

Le classement est subordonné à l'évaluation selon les normes de classement des établissements d'hébergement touristique par des agents d'inspection mandatés par l'organe en charge de la qualité.

Ledit classement est effectué dans un délai maximum de soixante (60) jours ouvrés pour compter de la date de délivrance effective de l'autorisation d'exploitation. Le classement de tout établissement nouvellement construit intervient au moins trois (03) mois après son ouverture au public, sans excéder six (06) mois.

Article 7

Toute visite de classement repose sur une évaluation de la conformité de l'établissement concerné à la réglementation, aux normes d'hygiène, de sécurité et de classement.

Elle porte également sur le niveau de mise en œuvre des recommandations éventuellement en instance.

Les agents d'inspection visés à l'article précédent procèdent au contrôle de classement aux jour et heures prévus et communiqués à l'avance à l'exploitant. Un procès-verbal est élaboré et signé par tous les agents d'inspection mandatés et transmis, à titre de compte rendu, à l'organe en charge de la qualité dans un délai maximum de cinq (05) jours ouvrés à compter de la date de réalisation du contrôle de classement de l'établissement. Ledit procès-verbal mentionne obligatoirement les constats assortis, si possible de photographies, ainsi que les observations éventuelles et une proposition de classement.

Article 8

La visite de classement de tout hôtel ou resort qui aboutit à une proposition de classification dans la catégorie 4 étoiles ou 5 étoiles est suivie de la réalisation d'un audit mystère. Dans ce cas, l'organe en charge de la qualité mandate un auditeur mystère agréé par l'administration en charge du tourisme dans un délai maximum de cinq (05) jours ouvrés suivant la date de réception du compte rendu de contrôle de classement.

L'auditeur mystère réalise conformément à une lettre de mission la visite complémentaire de l'établissement concerné sur la base des normes d'audit mystère fixées par arrêté du Ministre chargé du tourisme.

L'audit mystère est réalisé à l'insu de l'établissement concerné et revêt un caractère confidentiel et anonyme. Ni la date de sa réalisation, ni l'identité de l'auditeur ne sont divulguées.

Article 9

L'audit mystère a lieu pendant les quinze (15) jours ouvrés suivant la signature de la lettre de mission de l'auditeur mystère qui élabore, au terme de l'opération, un procès-verbal qu'il transmet à l'organe en charge de la qualité dans les cinq (05) jours ouvrables suivant la fin

de sa mission.

Le procès-verbal de l'audit mystère comporte l'évaluation de l'établissement, les recommandations d'amélioration le cas échéant et la proposition de classement de l'établissement audité.

Article 10

Un rapport général, auquel sont joints un avis technique et un procès-verbal de classement de chaque établissement est soumis au Ministre chargé du tourisme, pour approbation, dans les cinq (05) jours ouvrés suivant la réception effective des procès-verbaux, concernant les catégories 1, 2 et 3 étoiles.

S'agissant des établissements 4 et 5 étoiles, le rapport général, l'avis technique, le procès-verbal des agents d'inspection et le procès-verbal de l'audit mystère sont transmis au Ministre chargé du tourisme dans les cinq (05) jours suivant la réception effective du procès-verbal de l'audit mystère.

Article 11

Le Ministre chargé du tourisme apprécie dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrés le rapport général de l'organe en charge de la qualité. La décision de classement des établissements d'hébergement touristique est prise par arrêté.

En application des dispositions de la décision d'approbation, l'administration en charge du tourisme notifie à l'exploitant le classement assorti, le cas échéant, des recommandations formulées par l'organe en charge de la qualité, dans un délai de cinq (05) jours ouvrés suivant la date de signature.

Article 12

L'exploitant de tout établissement classé est invité, dans un délai maximum de cinq (05) à dix (10) jours ouvrés, à retirer son panonceau.

Article 13

A l'exception des établissements classés en catégorie unique, tout établissement d'hébergement touristique dont le résultat du contrôle des normes de classement ne répond à aucune des catégories supérieures ou égal à 1 étoile est dit « établissement d'hébergement touristique non classé ».

L'exploitant satisfait aux exigences d'une catégorie et soumet une nouvelle demande de classement dans un délai maximum de neuf (09) mois suivant la date de notification du résultat de la première opération de classement, sous peine de retrait de l'autorisation d'exploitation de son établissement d'hébergement touristique.

Au cas où le deuxième contrôle de classement aboutirait à un résultat ne répondant pas aux normes de l'une des catégories prévues à l'article 4 du présent arrêté, l'autorisation d'exploitation est retirée, sauf requalification dans un type d'établissement classé en catégorie unique. Dans ce cas, un procès-verbal suivi d'une décision est élaboré et soumis à l'approbation du Ministre chargé du tourisme dans les délais prévus aux articles 10 et 11 du présent arrêté.

Article 14

Le classement de tout établissement d'hébergement touristique est valable pour une durée de cinq (05) ans à partir de sa date de notification. Toutefois, l'exploitant peut solliciter avant cette échéance un reclassement.

L'administration en charge du tourisme se réserve le droit de contrôler à tout moment, avant l'expiration de la période de validité, le niveau de respect des normes de classement, et procéder, le cas échéant, à la modification du classement en cours.

CHAPITRE III : RECLASSEMENT D'UN ÉTABLISSEMENT D'HEBERGEMENT TOURISTIQUE

Article 15

La demande de reclassement de tout établissement d'hébergement touristique est déposée par l'exploitant de l'établissement en ligne sur une plateforme dédiée à cet effet.

Article 16

Le dossier de demande de reclassement d'un établissement d'hébergement touristique est composé des pièces suivantes :

- le formulaire de demande de reclassement fourni par l'administration en charge du tourisme ;
- le formulaire d'autoévaluation dûment rempli suivant les normes de classement avec une indication du type et de la catégorie officiels souhaités par l'établissement d'hébergement touristique ;
- une quittance des frais d'étude de dossier de reclassement.

L'absence de l'une des pièces susmentionnées entraîne le rejet d'office de la demande de reclassement.

Article 17

La procédure et les modalités de reclassement sont conformes à celles du classement, prévues au chapitre II du présent arrêté.

Article 18

Le reclassement de tout établissement d'hébergement touristique est valable pour une durée de cinq (05) ans à partir de sa date de notification. Toutefois, l'exploitant peut solliciter avant cette échéance un autre reclassement.

L'administration en charge du tourisme se réserve le droit de contrôler à tout moment, avant l'expiration de la période de validité, le niveau de respect des normes de classement, et procéder, le cas échéant, à la modification du classement en cours.

Tout établissement d'hébergement touristique pour lequel le contrôle de reclassement aboutit à un résultat ne répondant plus aux normes d'une catégorie supérieure ou égale à sa catégorie actuelle, est déclassé dans la catégorie inférieure à laquelle correspond son état général et son niveau de qualité.

Au cas où l'établissement concerné ne répondrait à aucune norme des catégories

supérieures ou égales à 1 étoile, les règles prévues aux alinéas 2 et 3 de l'article 13 du présent arrêté sont appliquées.

CHAPITRE IV : AFFICHAGE DU CLASSEMENT

Article 19

Tout établissement d'hébergement touristique ayant fait l'objet d'un classement initial ou de reclassement dans l'une des catégories supérieures ou égales à 1 étoile retire auprès de l'administration en charge du tourisme le panonceau officiel dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la date de notification du classement.

En cas de reclassement d'un établissement impliquant un changement de catégorie, l'ancien panonceau est restitué à l'administration en charge du tourisme qui le détruit.

Article 20

Le nouveau panonceau est délivré à l'établissement d'hébergement touristique moyennant le paiement de droits dont le montant est fixé par arrêté conjoint des Ministres chargés du tourisme et des finances.

Article 21

Tout établissement d'hébergement touristique reclassé dans une autre catégorie dispose d'un délai de trente (30) jours à compter de la date de notification du classement pour mentionner son nouveau classement officiel sur tout support de communication ou document commercial.

CHAPITRE V : CONTRÔLE DU CLASSEMENT DES ÉTABLISSEMENTS D'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE

Article 22

Les opérations de contrôle du classement des établissements d'hébergement touristique sont effectuées par les agents d'inspection, structure ou expert externe habilités par l'organe en charge de la qualité.

Toute autorisation d'une mission de contrôle est matérialisée par une lettre de mission mentionnant l'objet de la mission, le nom de l'établissement, celui des personnes mandatées et la date indicative de l'opération.

Article 23

Les recommandations issues des opérations de contrôle de tout établissement d'hébergement touristique sont notifiées à l'exploitant par l'organe en charge de la qualité dans les quinze (15) jours ouvrés après le contrôle. Elle mentionne le délai de mise en œuvre desdites recommandations, compris dans tous les cas entre trois (03) jours et six (06) mois.

À l'issue de ce délai, l'organe en charge de la qualité se réserve le droit de procéder à un nouveau contrôle dans le but d'en vérifier l'application ou d'exiger de l'établissement d'hébergement touristique concerné l'envoi de preuves de mise en œuvre dans les cinq (05)

jours ouvrés après la requête.

La non prise en compte des recommandations de la mission de contrôle entraîne le déclassement de l'établissement d'hébergement touristique.

CHAPITRE VI : DISPOSITIONS DIVERSES

Article 24

Dans le but du suivi de la qualité de services, l'administration en charge du tourisme met en place une plateforme électronique de recueil et de gestion des observations et plaintes des clients des établissements d'hébergement touristique.

Les établissements d'hébergement touristique affichent le lien de la plateforme prévue à l'alinéa premier du présent article au niveau de la réception tout en indiquant à leurs clients les modalités pour y accéder.

Article 25

L'exploitant de tout établissement autorisé ou dont la demande est en cours de délibération avant l'entrée en vigueur du décret 2023-494 du 26 septembre 2023 portant règlementation des établissements d'hébergement touristique en République du Bénin, sollicite un classement avant l'expiration du délai transitoire prévu par l'arrêté fixant les procédures et modalités de délivrance de l'autorisation d'exploitation aux établissements d'hébergement touristique en République du Bénin.

Les frais d'étude de la demande de classement sont fixés par arrêté des ministres chargés du tourisme et des finances.

Article 26

La licence d'exploitation ou provisoire de tout établissement visé par le précédent article devient caduque en cas de défaut de sollicitation du classement par l'exploitant avant l'expiration du délai transitoire prévu par l'arrêté fixant les procédures et modalités de délivrance de l'autorisation d'exploitation aux établissements d'hébergement touristique en République du Bénin.

Article 27

Au terme d'une opération de contrôle de classement, tout établissement d'hébergement touristique, antérieurement classé ou non, qui ne répond pas aux normes minimales de l'une des catégories prévues par le présent arrêté se met à niveau dans un délai maximum de neuf (09) mois à partir de la date de notification du résultat de l'opération.

A l'expiration du délai visé à l'alinéa précédent du présent article, l'organe en charge de la qualité procède à un nouveau contrôle de classement. Dans le cas où, après ce nouveau contrôle, l'établissement ne répondrait pas aux normes minimales de l'une des catégories mentionnées à l'article 24 du décret susvisé l'autorisation d'exploitation est réputée retirer, sauf requalification dans un type d'établissement classé en catégorie unique par l'administration en charge du tourisme. Dans ce cas, un procès-verbal suivi d'une décision est élaboré et soumis à l'approbation du Ministre chargé du tourisme dans les délais prévus aux articles 10 et 11 du présent arrêté.


Article 28

Le présent arrêté, qui abroge toutes dispositions antérieures contraires, prend effet pour compter de la date de sa signature.

Il sera publié au Journal officiel.

Fait à Cotonou, le **16 OCT 2024**



Babalola Jean-Michel H. ABIMBOLA

AMPLIATIONS

PR : 01 ; SGG : 01 ; AN : 01 ; CS : 01 ; CC : 01 ; HCJ : 01 ; MTCA : 02 ; AUTRES MINISTÈRES : 20 ; ANPT : 01 ; BENIN TOURISME : 01 ; DIRECTIONS MTCA : 20.

A