

LA RÉFORME DES CLASSEMENTS DES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES MARCHANDS

Direction de la réglementation des métiers du tourisme des classements et de la qualité



SOMMAIRE

1. *ATOUT FRANCE*

2. *LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE LA RÉFORME DU CLASSEMENT*

3. *LES ORGANISMES DE CONTRÔLE ACCRÉDITÉS ET RÉPUTÉS ACCRÉDITÉS*

4. *LES TABLEAUX DE CLASSEMENT DES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES MARCHANDS*

5. *UN CLASSEMENT SANS ATTENDRE*

6. *SOURCES LÉGISLATIVES ET RÉGLEMENTAIRES*



1. ATOUT FRANCE



ATOOUT FRANCE

PRÉSENTATION & MISSIONS

- Agence de développement touristique de la France (GIE), créée en mai 2009
- Volonté d'Hervé Novelli (secrétaire d'Etat chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de de la consommation) de doter la France d'un opérateur unique en matière de tourisme
- ATOOUT FRANCE rassemble 1300 adhérents dans une démarche de partenariat (professionnels du tourisme et des grands secteurs de l'économie française, l'Etat et les collectivités territoriales)
- 280 collaborateurs à l'étranger et plus de 165 au siège, et des délégations territoriales en Métropole et Outre-mer.
- Ses missions : plateforme d'intelligence économique et stratégique, marketing et promotion touristique de la France, assistance à projet et ingénierie touristique, réglementation des métiers du tourisme, classements et qualité, formation aux métiers du tourisme.



LES NOUVELLES MISSIONS D'ATOUT FRANCE

Création de la direction de la réglementation des métiers du tourisme, des classements et de la qualité au sein d'ATOUT FRANCE :

1. **Immatriculation** des opérateurs de voyages et de séjours et des exploitants de voitures de tourisme avec chauffeur
2. Conception du tableau de classement des offices de tourisme **et animation** des dispositifs de classement des hébergements touristiques marchands :
 - ✓ Conception des tableaux de classement
 - ✓ Evolution des tableaux de classement
 - ✓ Promotion du nouveau classement
 - ✓ Publication de la liste des établissements classés après notification de l'arrêté de classement par la préfecture de département
 - ✓ Animation du réseau des cabinets de contrôle



2. Les principes généraux de la réforme du classement



LA RÉFORME DES CLASSEMENTS

LES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES MARCHANDS CONCERNÉS

- Les hôtels de tourisme
- Les villages de vacances
- Les résidences de tourisme
- Les terrains de camping
- Les parcs résidentiels de loisirs (régime hôtelier)
- Les meublés de tourisme
- Les villages résidentiels de tourisme

CADRE DE LA CONCERTATION

Hébergements touristiques marchands concernés	Syndicats professionnels et Association de consommateur
Hôtels	<ul style="list-style-type: none"> -UMIH (Union des Métiers et de l'Industrie de l'Hôtellerie) -CPIH (Confédération des Professionnels des Indépendants de l'Hôtellerie) -SYNHORCAT (Syndicat National des Hôteliers, Restaurateurs, Cafetiers et Traiteurs) -FAGIHT (Fédération Autonome Générale de l'Industrie Hôtelière Touristique) -GNCH (Groupement National des Chaînes Hôtelières) -Sous-direction du tourisme
Résidences de Tourisme	<ul style="list-style-type: none"> -SNRT (Syndicat National des Résidences de Tourisme) -Sous-direction du tourisme
Villages de Vacances	<ul style="list-style-type: none"> -UNAT (Union Nationale des Associations de Tourisme) -Sous-direction du tourisme
Terrains de camping et parcs résidentiels de loisirs	<ul style="list-style-type: none"> -FNHPA (Fédération Nationale de l'Hôtellerie de Plein Air) -UNAPAREL (Union Nationale des Campings et des Parcs Résidentiels de Loisirs) -FFCC (Fédération Française de Camping et Caravaning) -Sous-direction du tourisme

CADRE DE LA CONCERTATION

Hébergements touristiques marchands concernés	Syndicats professionnels et Association de consommateur
Meublés de tourisme	<ul style="list-style-type: none">-RN2D (Réseau National des Destinations Départementales)-FNGF (Fédération Nationale des Gîtes de France)-FNLFC (Fédération Nationale des Locations de France Clévacances)-FNAIM (Fédération Nationale de l'Immobilier)-FNAP (Fédération Nationale Accueil Paysan)-UNPI (Union Nationale de la Propriété Immobilière)-FNOTSI (Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative)-Sous-direction du tourisme

- Les concertations sont conduites par ATOUT France (cf. art. L. 141-2 du code du tourisme)
- Les projets de tableau de classement sont présentés à la commission de l'hébergement touristique marchand qui émet un avis soumis au ministre avant homologation du tableau de classement par arrêté. (cf. art. D. 141-11 du code du tourisme)



CONSTATS

UNE IMAGE DES HÉBERGEMENTS FRAGILISÉE PAR UN MODÈLE DE CLASSEMENT OBSOLÈTE, PEU INCITATIF A LA MODERNISATION DE L'OFFRE

- Classements **hétérogènes** d'un mode d'hébergement à l'autre alors même que les le **client est multi-consommateur** et que les **différences entre chaque mode d'hébergement sont de plus en plus ténues** ;
- Classements obsolètes, n'ayant pas été révisés pour certains depuis 30 ans ne tenant **pas compte des évolutions du marché et de la société** ;
- Classements attribués sans condition de durée ;
- Normes « **techniques** », n'intégrant pas ou peu la notion de « **service client** » :
 - Accueil,
 - Entretien des différents espaces,
 - Présence d'équipements de confort,



OBJECTIFS

REDONNER DU SENS AUX ÉTOILES, RÉTABLIR UNE COMMUNICATION POSITIVE ET MODERNE, FAIRE DU CLASSEMENT UN OUTIL DE PROGRÈS



- Améliorer la lisibilité et la fiabilité de l'offre d'hébergements sur la scène internationale, en harmonisant les niveaux de prestations d'un hébergement à l'autre : donner de la force et du sens aux étoiles
- Renforcer l'attractivité et la compétitivité de la destination France



- Créer une cohérence et une homogénéité entre les différentes normes de classement des hébergements touristiques marchands
- Créer un outil évolutif d'amélioration qui favorise la modernisation des équipements et intégrer les critères de qualité de services normés



LES GRANDS PRINCIPES DU DISPOSITIF

SOURCES LOI DU 22 JUILLET 2009 ET DÉCRETS D'APPLICATION DU 23 DÉCEMBRE 2009 ET DU 6 JUILLET 2010

- **Classement de 1 à 5***
- **Contrôle effectué sur commande** de l'exploitant ou du propriétaire par un organisme évaluateur privé accrédité par le COFRAC ou réputé accrédité dans le cas des meublés de tourisme.
- Coût du classement à la charge de l'exploitant ou du propriétaire
- **Classement valable 5 ans** attribué par le Préfet de département sur la base de l'avis émis par le cabinet de contrôle accrédité ou réputé accrédité



LES GRANDS PRINCIPES DU DISPOSITIF

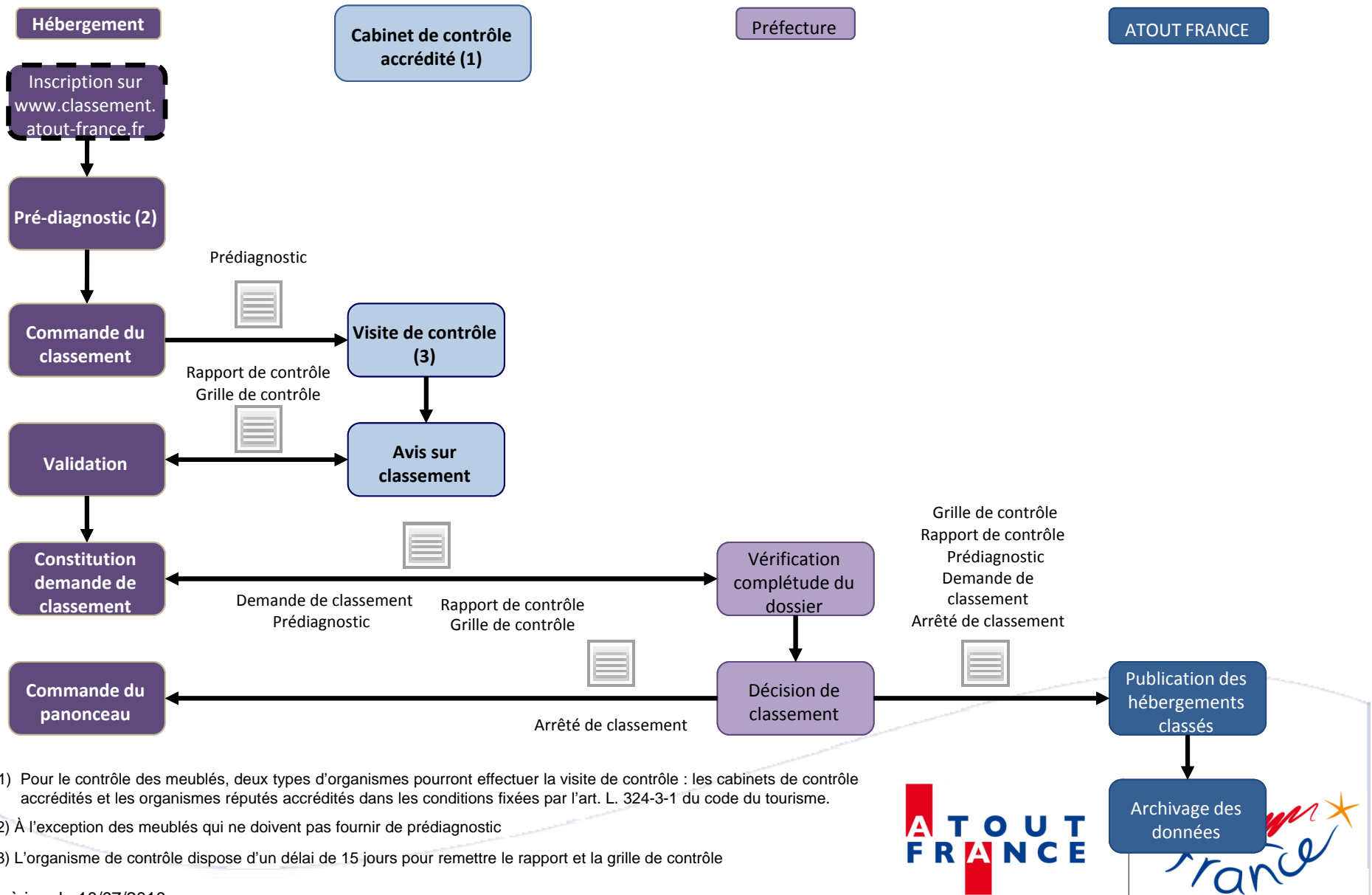
SOURCES LOI DU 22 JUILLET 2009 ET DÉCRETS D'APPLICATION DU 23 DÉCEMBRE 2009 ET DU 6 JUILLET 2010

- **Publication des établissements classés par ATOUT FRANCE** (à réception du dossier complet par la Préfecture composé de l'arrêté et du dossier de demande de classement de l'établissement)
- **Animation** du dispositif de classement par ATOUT FRANCE
- **Référentiel révisable tous les 5 ans** (avec information sur les nouveaux critères avant échéance)



LA PROCÉDURE DE CLASSEMENT

SOURCES LOI DU 22 JUILLET 2009 ET TEXTES D'APPLICATION



(1) Pour le contrôle des meublés, deux types d'organismes pourront effectuer la visite de contrôle : les cabinets de contrôle accrédités et les organismes réputés accrédités dans les conditions fixées par l'art. L. 324-3-1 du code du tourisme.

(2) À l'exception des meublés qui ne doivent pas fournir de prédiagnostic

(3) L'organisme de contrôle dispose d'un délai de 15 jours pour remettre le rapport et la grille de contrôle

UN SERVICE DE TELEPROCEDURE GRATUIT

www.classement.atout-france.fr - ouverture des espaces « camping », « PRL », « résidences de tourisme », « villages de vacances » prévue le 1^{er} juillet 2010.

Le site www.classement.atout-france.fr est le **site de référence** sur le nouveau classement avec :

- Des **rubriques généralistes**
- Un **espace personnalisé** qui permet aux professionnels de **gérer et suivre leur démarche de classement en ligne**. Cet espace permet :
 - Réaliser son prédiagnostic
 - Recevoir son rapport et sa grille de contrôle (adressés par son cabinet de contrôle)
 - Remplir son formulaire de demande de classement
 - Adresser son dossier complet en préfecture
- Un espace personnalisé qui permet aux **organismes de contrôle** de suivre leur portefeuille de clients
- Un espace personnalisé qui permet aux préfectures d'adresser facilement et rapidement l'arrêté et le dossier de classement à Atout France qui assure la publication de l'établissement sur les sites nationaux dans les meilleurs délais
- **Un dispositif d'alerte de l'exploitant 6 mois avant l'échéance du classement**



WWW.CLASSEMENT.ATOUT-FRANCE.FR



Plateforme de demande de classement
des hébergements touristiques

[Accueil](#) [Nouveau classement](#) [Demander un classement](#) [Hébergements classés](#) [Cabinets de contrôle](#) [FAQ](#)

🏠 / Accueil

Bienvenue,

ATOUT FRANCE est l'agence de développement touristique de la France. ATOUT FRANCE doit permettre à l'industrie du tourisme français de déployer tout son potentiel de croissance par le biais de ses différentes missions : la plateforme d'intelligence économique et la stratégie, le marketing et la promotion touristique de la France, l'assistance à projet et ingénierie touristique, la formation aux métiers du tourisme, et la réglementation des métiers du tourisme, des classements et de la qualité.

Vous trouverez sur cet espace l'ensemble des informations utiles sur le **nouveau classement des hébergements touristiques** : référentiel de classement, procédure pour obtenir les nouvelles étoiles, nouveau panneau, liste des cabinets de contrôle accrédités, liste des hébergements classés,...

En tant qu'exploitant d'un hébergement touristique marchand concerné par le classement, vous pourrez également effectuer et suivre, de manière plus simple et efficace, **vos demandes de classement en ligne** en ouvrant un compte dédié. Seul l'espace hôtel est aujourd'hui disponible. Les autres espaces des hébergements touristiques seront disponibles à compter du 1er juillet 2010, date d'entrée en vigueur du nouveau dispositif de classement (décret n°2009-1652 du 23 décembre 2009).

Rechercher un hébergement classé

Accès direct à votre espace



[mot de passe oublié ?](#)

Vous êtes exploitant d'un des hébergements touristiques suivants :

➔ Hôtel

➔ Résidence de tourisme

➔ Camping

➔ Meublé de tourisme

➔ Parc résidentiel de loisirs

➔ Village résidentiel de tourisme

LES NOUVEAUX PANONCEAUX

Panonceaux des hôtels de tourisme :



A l'instar du précédent dispositif, la commande du panonceau est à la charge de l'exploitant qui contacte l'enseigniste de son choix. Les spécifications techniques sont disponibles sur www.classement.atout-france.fr. Certains réseaux ou syndicats professionnels ont répertorié des fournisseurs ou procèdent à des commandes groupées.

Panonceaux à venir : tous les autres modes d'hébergements concernés par la réforme

Important : Apposer ce nouveau panonceau sans disposer de l'arrêté de classement correspond à de la publicité mensongère.



CALENDRIER GÉNÉRAL DE MISE EN ŒUVRE

27 décembre 2009 : entrée en vigueur du nouveau dispositif de classement hôtelier

1^{er} juillet 2010 : entrée en vigueur des autres dispositifs de classement et entrée en vigueur des nouvelles normes de classement des campings, des parcs résidentiels de loisirs, des résidences de tourisme, des villages de vacances, des meublés de tourisme, des villages résidentiels de tourisme

8 juillet 2010 : entrée en vigueur des nouvelles normes de classement des campings, des parcs résidentiels de loisirs, des résidences de tourisme, des villages de vacances

Autour du 10 juillet 2010 : entrée en vigueur des nouvelles normes de classement des meublés de tourisme et des villages résidentiels de tourisme

1^{er} janvier 2011 au plus tard : entrée en vigueur du niveau de certification à respecter par les organismes réputés accrédités

23 juillet 2012 : fin de validité des étoiles acquises antérieurement à l'entrée en vigueur du nouveau classement

3. Les organismes de contrôle accrédités et réputés accrédités



LES ORGANISMES DE CONTRÔLE ACCRÉDITÉS

- Pour être valable, la visite de contrôle en vue du classement doit obligatoirement être réalisée par un cabinet de contrôle accrédité.
- L'exploitant de l'hébergement a le libre choix du cabinet de contrôle accrédité
- Les cabinets de contrôle sont accrédités par le COFRAC (Comité Français d'Accréditation).
- La liste des cabinets de contrôle accrédités est disponible sur le site internet du COFRAC (www.cofrac.fr) et d'ATOUT FRANCE : www.classement.atout-france.fr



LES ORGANISMES DE CONTRÔLE ACCRÉDITÉS

- Le système d'accréditation permet de sélectionner au niveau national des organismes qualifiés et retenus pour leur **compétence, leur professionnalisme et leur impartialité**, afin que le classement soit crédible et homogène.
- L'accréditation est valable **4 ans** mais le cabinet de contrôle fait l'objet **d'un audit de suivi annuel** par des professionnels de la qualité et du secteur des hébergements touristiques mandatés par le Cofrac en entreprise et pendant la pratique d'une inspection.
- Il n'y a pas de nombre limité de cabinets de contrôle accrédités : de nouveaux cabinets de contrôle accrédités peuvent venir étoffer la liste présentée sur www.classement.atout-france.fr.
- **Toute demande d'accréditation est à adresser au Cofrac. Seul le Cofrac après avis émis par la commission permanente d'accréditation, décide de l'accréditation d'un organisme après un processus méthodique et complet d'examen de la candidature du cabinet (étude de la recevabilité du dossier et audit d'évaluation).**



LES ORGANISMES RÉPUTÉS ACCRÉDITÉS

LOI DU 22 JUILLET 2009 ET TEXTES D'APPLICATION

- Disposition de *grand father* pour les visites de classement des meublés de tourisme définissant un statut d'organismes réputés accrédités pour les organismes agréés dans des conditions fixées par la loi du 22 juillet 2009 et ses textes d'application. (art. L. 324-3-1 du code du tourisme et art. D. 324-6-1 du code du tourisme)
Tous les autres modes d'hébergements doivent être visités exclusivement par des cabinets de contrôle accrédités
- **Les organismes qui détenaient un agrément de la préfecture du département pour le classement des meublés avant la promulgation de la loi du 22 juillet 2009 et répondant aux conditions fixées par celle-ci et les textes d'application peuvent continuer à réaliser les visites de classement.**

Au plus tard, à compter du 1^{er} janvier 2011, les visites de contrôle des meublés de tourisme effectuées par des organismes réputés accrédités devront cependant être réalisées selon « *une procédure bénéficiant d'un niveau de certification* » fixée par arrêté chargé du ministre. (*en cours d'élaboration*)



LES ORGANISMES RÉPUTÉS ACCRÉDITÉS

Important :

- Les organismes réputés accrédités au sens de l'article D. 324-6-1 du code du tourisme n'ont donc pas à « demander » leur accréditation au Cofrac.
- Les organismes de contrôle réputés accrédités (assurant les visites en vue du classement des meublés) ne doivent, à ce titre, pas mentionner le logo du Cofrac, étant donné qu'ils bénéficient d'une présomption d'accréditation et non d'une accréditation effective délivrée par le Cofrac selon les règles de l'accréditation. Toute utilisation du logo du Cofrac serait d'ailleurs considérée comme abusive.



4. Les tableaux de classement des hébergements touristiques marchands



ORGANISATION GÉNÉRALE DU TABLEAU DE CLASSEMENT

- **Chapitre 1 : Equipements et aménagements**
 - Superficies , densités d'occupation
 - Aménagements des emplacements et des espaces communs
 - Equipements communs (réception, activités, terrains de jeux, bar, restauration, ...)
 - Etat et la propreté des installations et des équipements
 - ...
- **Chapitre 2 : Services au client**
 - Qualité et fiabilité de l'information client
 - Traitement de la réservation
 - Réception et accueil (compétences et services en réception)
 - ...
- **Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable**
 - Accessibilité des personnes handicapées et/ou à mobilité réduite (équipement, information, services, ...)
 - Environnement et développement durable (maîtrise de l'énergie, des déchets, de l'eau, formation du personnel et information des clients, ...)
 - ...



UN SYSTÈME À POINTS, POURQUOI ?

- Le **classement est désormais attribué** sur la base de l'avis émis du cabinet de **contrôle** concernant le respect des critères.
- Le système à points permet une **souplesse dans le classement** permettant :
 - la **prise en compte de certaines contraintes de l'établissement**,
 - l'**expression du positionnement commercial** de l'établissement et la **valorisation de ses équipements**.
- Enfin, une méthode identique favorise la **revalorisation des étoiles grâce à des catégories plus homogènes quelque soit le type d'hébergement**



PRÉSENTATION DU SYSTÈME À POINTS

Critères organisés en trois grands domaines : Equipements / Service au client / Accessibilité et développement durable.

- Chaque critère est affecté d'un nombre de points.
- Deux types de critères : “obligatoires” (X) et “à la carte” (O).

Principe de calcul :

- Pour obtenir le classement dans une catégorie donnée, il faut atteindre un nombre de points minimum (addition des points obligatoires et à la carte), à raison de:
 - - 100 % des points affectés aux critères obligatoires, avec une marge de 5 %. Les points obligatoires perdus doivent être compensés par **trois fois** plus de points “à la carte”.
 - - 5 %, 10 %, 20 %, 30 % et 40 % des points affectés aux critères “à la carte” correspondant respectivement aux catégories 1*, 2*, 3*, 4*, 5*.
- Un établissement qui ne recueille pas le nombre suffisant de points obligatoires et de points à la carte ne peut obtenir le classement



EXEMPLE D'UN HÔTEL 1* ATTEIGNANT 95% DES CRITÈRES OBLIGATOIRES :

Catégories	1*
Nb de points obligatoires maximum	141
Tolérance en nb de points obligatoires (5% des points obligatoires)	7
Nb de points minimal à atteindre	134
Nb points à compenser	21

Catégories	1*
Nb de points à la carte disponibles	474
Taux de points à la carte à obtenir	5 %
Nb de points à la carte à atteindre (hors points à compenser)	24
Nb total de points à atteindre (points minimum à atteindre + points à compenser + points à la carte)	179



LES DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

- Le **tableau de classement** homologué par arrêté du ministre (annexe 1 de chaque arrêté fixant les normes et la procédure de classement).
- Le **guide de contrôle** précisant la méthode d'évaluation et de validation de chaque critère. Cela permet de garantir une meilleure homogénéité d'évaluation et donc du classement. Il constitue également l'outil de référence permettant de former tous les inspecteurs à la méthode de contrôle
- Le **prédiagnostic** (homologué par arrêté du ministre), permet de préparer la visite de contrôle (sauf pour les meublés qui ne doivent pas fournir de prédiagnostic)
- Le **rapport de contrôle**, et la **grille de contrôle** également homologués par arrêté du ministre sont les documents réservés aux cabinets de contrôle accrédités

Les tableaux de classement et les guides de contrôle associés sont les documents de référence des inspecteurs des organismes de contrôle accrédités ou réputés accrédités également accessibles à tous.



HÔTELS DE TOURISME

DÉFINITION RÉGLEMENTAIRE

- Au sens de l'article D. 311-5 du code du tourisme, l'hôtel de tourisme est 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.

LES HÔTELS DE TOURISME CLASSÉS

AU 1^{ER} JANVIER 2009

0 étoiles		1 étoile		2 étoiles		3 étoiles	
Nb	Capacité	Nb	Capacité	Nb	Capacité	Nb	Capacité
2 025	77 478	1401	31 888	9 328	265 002	3 864	173 393

4 étoiles et luxe		TOTAL		Dont Total en Hôtellerie de chaîne*	
Nb	Capacité	Nb	Capacité	Nb	Capacité
869	64 321	17 487	612 082	3 094	246 837

Source : INSEE, DGCIS, partenaires régionaux.

* Hôtellerie de chaîne : ensemble des hôtels ayant une enseigne d'un groupe hôtelier, quel que soit leur statut juridique (filiales, franchisés, ...)

HÔTELS DE TOURISME *EVOLUTIONS*

	1986	Normes 2009
Gammes	0* à 4* L	1* à 5*
Durée d'attribution du classement	Illimitée	5 ans
Nombre de critères	31	246
Types de critères	Equipements et aménagements - Accessibilité	Chapitre 1- Equipements et aménagements Chapitre 2- Services aux clients Chapitre 3 - Accessibilité et développement durable
Organe d'inspection	DDCCRF	Cabinet de contrôle accrédité par le Cofrac librement choisi par l'hôtelier
Emission de l'avis	CDAT	Organisme de contrôle accrédité sur la base du respect du nombre de points
Décision de classement	Préfet de département	Préfet de département
Périodicité de révision du référentiel	Pas de périodicité	Au moins une fois tous les 5 ans avec délai de prévenance de la profession
Communication officielle	Pas de communication officielle	Publication des établissements classés sur le site national d'ATOUT FRANCE



HÔTELS DE TOURISME

PARTICULARITÉS DU TABLEAU DE CLASSEMENT

- Minimum de 6 chambres
- L'organisme évaluateur accrédité devra visiter un nombre de chambres déterminé selon la capacité de l'établissement.
- L'organisme évaluateur accrédité devra visiter autant que faire se peut au moins :
 - 1 chambre par étage
 - 1 chambre par bâtiment
 - 1 chambre par catégorie de chambre (la catégorie définit la typologie de la chambre – par exemple : chambre standard, supérieure, suite junior, suite senior,....- et non la capacité de la chambre)
- L'organisme évaluateur accrédité a toute latitude pour sélectionner les chambres de son choix dans ce cadre prédéfini.
- Echantillonnage important : de 6 à 66 (cf. guide de contrôle)



TERRAINS DE CAMPING

DÉFINITION RÉGLEMENTAIRE

- Au sens de l'article L. 443-1 et R. 421-19 du code de l'urbanisme, la création d'un terrain de camping d'une **capacité d'accueil supérieure à vingt personnes ou de plus de six tentes, caravanes ou résidences mobiles de loisirs (dites mobil-home) est soumis à la délivrance d'un permis d'aménager.**
- Au sens de l'article D. 332-1-1 du code du tourisme :
 - sont classés **terrains de camping "tourisme"**, les terrains dont plus de la moitié du nombre d'emplacements est destinée à la location à la nuitée, à la semaine ou au mois pour une clientèle de passage,
 - sont classés **terrains de camping "loisirs"**, les terrains dont plus de la moitié du nombre d'emplacements est destinée à une occupation supérieure au mois par une clientèle qui n'y élit pas domicile.



LES TERRAINS DE CAMPING ET PARCS RÉSIDENTIELS LOISIRS CLASSÉS

AU 1^{ER} JANVIER 2009

Les terrains de camping ou caravanage

1 étoile		2 étoiles		3 étoiles		4 étoiles		TOTAL	
Nb	Capacité	Nb	Capacité	Nb	Capacité	Nb	Capacité	Nb	Capacité
1 219	71 429	3 568	321 939	2 375	338 773	761	186 571	7 923	918 712

Source : INSEE, DGCIS

Capacité totale : sont comptabilisés l'ensemble des emplacements, qu'ils soient offerts à la clientèle de passage ou loués à l'année. Un emplacement loué à l'année est un emplacement réservé à la location résidentielle, c'est-à-dire à un seul client pour l'ensemble de la période d'ouverture du terrain de camping.

Les parcs résidentiels de loisirs (régime hôtelier)

Il existe à ce jour, environ 150 établissements



TERRAINS DE CAMPING *EVOLUTIONS*

	Procédure actuelle et normes de 1993	Procédure applicable au 1 ^{er} juillet 2010 et projet de normes
Nb emplacements min.	Limité à 6 emplacements ou 20 personnes	Limité à 6 emplacements ou 20 personnes
Gammes	1* à 4*	1* à 5*
Durée d'attribution	Illimitée	5 ans
Le tableau de classement	Nombre de critères	
	103	204
	Type de critères	
	Equipements aménagements Accessibilité	Equipements et aménagements Etat et propreté Exigences de qualité de services normés Accessibilité et développement durable
Organe d'inspection	Services compétents de l'Etat	Cabinet de contrôle accrédité par le Cofrac, librement choisi par le camping (coût à sa charge)
Types de visite	Déclarée	Déclarée
Emission de l'avis	CDAT	Organisme de contrôle accrédité sur la base du respect du nombre de points
Décision de classement	Préfet de département	Préfet de département après vérification de la complétude du dossier remis par l'exploitant du terrain de camping
Procédure d'attribution des étoiles	<ol style="list-style-type: none"> 1. Demande en Préfecture 2. Visite de la DDCCRF 3. Passage du dossier en CDAT 4. Décision du Préfet 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Commande de la visite de contrôle avec fourniture du prédiagnostic 2. Visite de contrôle par le cabinet accrédité 3. Dépôt du dossier de demande en Préfecture 4. Décision du Préfet <p>L'ensemble de la demande de classement pourra être effectué par téléprocédure.</p>
Périodicité de révision du référentiel	Pas de périodicité	Au moins une fois tous les 5 ans avec délai de prévenance de la profession
Communication officielle	Pas de communication officielle	Publication des établissements classés sur le site internet d'Atout France



TERRAINS DE CAMPING

PARTICULARITÉS DU TABLEAU DE CLASSEMENT

- Le tableau de classement tient compte à la fois de :
 - La **catégorie du terrain de camping** (« tourisme » ou « loisirs »)
 - Le type de raccordement des emplacements :
 - **Emplacements « nus »**
 - Emplacements non desservis en eau et assainissement
 - **Emplacements « grand confort caravane » :**
 - Désigne les emplacements desservis en eau, électricité et directement raccordés au système d'assainissement (eaux ménagères et eaux vannes)
 - **Emplacements « confort caravane » :**
 - Désigne les emplacements desservis en eau, électricité et directement raccordés au réseau d'évacuation des eaux ménagères
- Critère relatif aux nouvelles tendances des consommateurs :
 - **Aire de stationnement pour autocaravanes** (facultatif pour chaque catégorie)



TERRAINS DE CAMPING

PARTICULARITÉS DU TABLEAU DE CLASSEMENT

- **Pré-requis :**
 - surfaces (70m² en 1* et 2* ; 80m² en 3*, 4* et 5*)
 - Emplacements : minimum 6
- Les exigences relatives aux **équipements sanitaires** sont fonction de :
 - Niveau d'équipement pour les emplacements non desservis en eau et assainissement
 - Niveau d'équipement pour les emplacements « confort caravane » et « grand confort caravane » destinés à accueillir tous types de matériels
 - Niveau d'équipements pour les emplacements « confort caravane » et « grand confort caravane » destinés à l'accueil exclusif d'hébergements équipés pour se raccorder à tous types de branchements (caravanes, résidences mobiles de loisirs, HLL)



PARCS RÉSIDENTIELS DE LOISIRS

DÉFINITION RÉGLEMENTAIRE

- Un parc résidentiel de loisirs (PRL) est un terrain aménagé au sens des articles R. 111-32 et R. 111-46 du code de l'urbanisme. Les PRL peuvent être exploités en régime hôtelier ou régime non hôtelier.
 - L'exploitation en régime hôtelier est soumise à deux conditions :
 - 1) une seule personne physique ou morale doit avoir la propriété ou la jouissance du terrain
 - 2) une seule personne physique ou morale doit assurer l'exploitation
- > Seul le PRL exploité sous régime hôtelier fait l'objet d'un classement

PRL (RÉGIME HÔTELIER) EVOLUTIONS

	Procédure actuelle et normes de 1980	Procédure applicable au 1 ^{er} juillet 2010 et projet de normes
Gammes	Pas de classement par étoiles	1* à 5*
Durée d'attribution	Illimitée	5 ans
Le référentiel de classement	Nombre de critères	
	42	172
	Type de critères	
	Equipements et aménagements	Equipements et aménagements Etat et la propreté Exigences de qualité de services normés Accessibilité et développement durable
Organe d'inspection	Services compétents de l'Etat	Cabinet de contrôle accrédité par le Cofrac, librement choisi par l'exploitant (coût à sa charge)
Types de visite	Déclarée	Déclarée
Emission de l'avis	CDAT	Organisme de contrôle accrédité sur la base du respect du nombre de points
Décision d'attribution	Préfet de département	Préfet de département après vérification de la complétude du dossier remis par l'exploitant du parc résidentiel de loisirs
Procédure d'attribution des étoiles	<ol style="list-style-type: none"> 1. Demande en Préfecture 2. Visite de la DDCCRF 3. Passage du dossier en CDAT 4. Décision du Préfet 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Commande de la visite de contrôle avec fourniture du prédiagnostic 2. Visite de contrôle par le cabinet accrédité 3. Demande en Préfecture avec remise du dossier complet 4. Décision du Préfet <p>L'ensemble de la demande pourra être effectué par téléprocédure.</p>
Périodicité de révision du référentiel	Pas de périodicité	Au moins une fois tous les 5 ans avec délai de prévenance de la profession
Communication officielle	Pas de communication officielle	Publication des établissements classés sur le site internet d'Atout France



PARCS RÉSIDENTIELS DE LOISIRS

PARTICULARITÉS DU TABLEAU DE CLASSEMENT

- Le tableau de classement tient compte de :
 - **Emplacements « HLL et résidences mobiles de loisirs »**
 - Dans toutes les catégories, les emplacements destinés à accueillir des HLL et résidences mobiles de loisirs
 - **Emplacements « caravanes et camping-cars »**
 - Dans toutes les catégories, les emplacements destinés à accueillir des caravanes et camping-cars
- Critère relatif aux nouvelles tendances des consommateurs :
 - **Aire de stationnement pour autocaravanes** (facultatif pour chaque catégorie)
- Les exigences relatives aux **équipements sanitaires** sont fonction du type d'emplacement du PRL



RÉSIDENCES DE TOURISME

DÉFINITION RÉGLEMENTAIRE

- Au sens de l'article D. 321-1 du code du tourisme, « la résidence de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé, faisant l'objet d'une exploitation permanente ou saisonnière. Elle est constituée d'un ensemble homogène de chambres ou d'appartements meublés, disposés en unités collectives ou pavillonnaires, offerts en location pour une occupation à la nuitée, à la semaine ou au mois, à une clientèle touristique qui n'y élit pas domicile. 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 ».
- La résidence de tourisme classée a une capacité d'accueil de 100 lits minimum.
- 70% des appartements comportent une obligation durable de location qui ne saurait être inférieure à neuf ans

LES RÉSIDENCES DE TOURISME CLASSÉES

AU 1^{ER} JANVIER 2009

1 étoile		2 étoiles		3 étoiles		4 étoiles		TOTAL	
Nb	Capacité	Nb	Capacité	Nb	Capacité	Nb	Capacité	Nb	Capacité
9	2 110	205	42 209	396	151 930	116	47 619	726	243 868

Source : INSEE, Syndicat National des Résidences de Tourisme et de l'hébergement saisonnier (SNRT)

* Hôtellerie de chaîne : ensemble des hôtels ayant une enseigne d'un groupe hôtelier, quel que soit leur statut juridique (filiales, franchisés, ...)



RÉSIDENCES DE TOURISME *EVOLUTIONS*

	1986	Procédure et normes applicable au 1 ^{er} juillet 2010
Nb. de lits	100	100
Gammes	1* à 4*	1* à 5*
Durée d'attribution du classement	Illimitée	5 ans
Nombre de critères	30	175
Types de critères	Locaux communs Habitabilité Service personnel Divers	Chapitre 1- Equipements et aménagements Chapitre 2- Services aux clients Chapitre 3 - Accessibilité et développement durable
Organe d'inspection	DDCCRF	Cabinet de contrôle accrédité par le COFRAC, librement choisi par l'exploitant de la résidence de tourisme
Emission de l'avis	CDAT	Organisme de contrôle accrédité sur la base du respect du nombre de points
Décision de classement	Préfet de département	Préfet de département
Périodicité de révision du référentiel	Pas de périodicité	Au moins une fois tous les 5 ans avec délai de prévenance de la profession
Communication officielle	Pas de communication officielle	Publication des établissements classés sur le site national d'Atout France

Mise à jour le 30/04/2010

Mise à jour le 10/07/2010



RÉSIDENCES DE TOURISME

PARTICULARITÉS DU TABLEAU DE CLASSEMENT

- Dans le cas de résidences multipropriétaires, 70% des logements sont en location pour une durée minimum de 9 ans
- Une résidence de tourisme doit proposer au moins 100 lits.
- Echantillonnage par type de logements

VILLAGES DE VACANCES

LES TEXTES RÉGLEMENTAIRES

- Au sens de l'article D. 325-1 du code du tourisme est considéré comme village de vacances tout centre d'hébergement, faisant l'objet d'une exploitation globale de caractère commercial ou non, destiné à assurer des séjours de vacances selon un prix forfaitaire comportant, **outre la pension, l'usage d'équipements communs, d'installations sportives et de distractions collectives.**
- Peuvent seuls être dénommés villages de vacances ceux qui comprennent :
 - des hébergements individuels ou collectifs et des locaux affectés à la gestion et aux services ;
 - des installations communes destinées aux activités de caractère sportif et aux distractions collectives ;
 - pour les repas, l'une ou l'autre des deux formules suivantes : restaurant ou cuisine individuelle par gîte avec ou sans distribution de plats cuisinés.
- L'hébergement, le restaurant et la distribution de plats cuisinés ne peuvent être utilisés que dans le cadre des activités du village.



LES VILLAGES DE VACANCES CLASSÉS

AU 1^{ER} JANVIER 2009

Total Villages		Dont agréés	
Nb	Capacité	Nb	Capacité
974	278 531	485	133 664

Source : INSEE, DGCI, UNAT



VILLAGES DE VACANCES *EVOLUTIONS*

	1982	Normes 2009
Nb. de lits	/	/
Gammes	Confort & Grand confort	1* à 5*
Durée d'attribution du classement	Illimitée	5 ans
Nombre de critères	20	252
Types de critères	Organisation Hébergement (équipement) Animation Préparation et distribution des repas - Divers	Chapitre 1- Equipements et aménagements Chapitre 2- Services aux clients Chapitre 3 - Accessibilité et développement durable
Organe d'inspection	Agent désigné par le préfet	Cabinet de contrôle accrédité par le COFRAC, librement choisi par l'exploitant du village de vacances
Type de visite	Déclarée	Déclarée
Emission de l'avis	CDAT	Organisme de contrôle accrédité sur la base du respect du nombre de points
Décision de classement	Préfet de département	Préfet de département
Périodicité de révision du référentiel	Pas de périodicité	Au moins une fois tous les 5 ans avec délai de prévenance de la profession
Communication officielle	Pas de communication officielle	Publication des établissements classés sur le site national d'Atout France

VILLAGES DE VACANCES

PARTICULARITÉS DU TABLEAU DE CLASSEMENT

Un village de vacances peut proposer plusieurs offres de séjour :

- Séjour en formule location : un appartement loué avec une cuisine ou coin cuisine
- Séjour en formule pension : chambre louée avec fourniture des repas
- Proposer les deux

Un village pourra être classé pour l'une ou l'autre des ces offres sur une même catégorie (1,2,3,4 ou 5*).

Il ne pourra pas être classé pour ces offres sur des catégories différentes (la location en 2* et la pension en 3*)

- Echantillonnage par type de logements (cf. guide de contrôle)



MEUBLÉS DE TOURISME

DÉFINITION RÉGLEMENTAIRE

- Conformément à l'article D. 324-1 du code du tourisme, « un meublé de tourisme est une villa, appartement ou studio meublé, à l'usage exclusif du locataire, offert 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 et qui n'y élit pas domicile ».
- L'exploitant d'un meublé de tourisme doit en avoir préalablement fait une déclaration à la mairie de la commune où se situe ledit meublé pour pouvoir l'offrir en location (art. D.324-1-1 du code du tourisme).

Cette déclaration ne concerne que les meublés de tourisme, donc les meublés classés.



LES MEUBLÉS DE TOURISME CLASSÉS

AU 1^{ER} JANVIER 2008

Total	
Nb	Capacité
163 910	737 251

Source : DGCI, partenaires régionaux (ORT – CDT)

**A TOUT
FRANCE**



VILLAGES RÉSIDENTIELS DE TOURISME

DÉFINITION RÉGLEMENTAIRE

- Conformément à l'article R. 323-1 du code du tourisme, « le village résidentiel de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé qui s'inscrit dans le périmètre d'une opération de réhabilitation de l'immobilier de loisirs définie par l'article L.318-5 du code de l'urbanisme. Il est constitué d'un ensemble de locaux d'habitation meublés et est doté d'équipements et de services communs dans des locaux situés à proximité. »
- Les locaux d'habitation sont proposés à la location à une clientèle touristique qui n'y élit pas domicile. (art. R.323-2 du code du tourisme)
- Le village résidentiel de tourisme est géré par un exploitant unique qui enregistre dans ses comptes et sous sa responsabilité les mouvements de perception et de déduction de la TVA.
- L'exploitant doit conclure avec les propriétaires des locaux d'habitation un contrat de location d'au moins neuf ans. Durant cette période, les propriétaires des locaux peuvent bénéficier d'un droit de réservation prioritaire pour une période limitée à l'intérieur de l'année. (art. R.323-3 du code du tourisme)



FOCUS SUR LES MEUBLÉS DE TOURISME ET LES VILLAGES RÉSIDENTIELS DE TOURISME

Des normes en construction :

- Présentation des projets de tableau de classement des meublés de tourisme et des villages résidentiels de tourisme à la commission de l'hébergement touristique marchand du 9 juillet 2010
- Homologation des nouvelles normes par arrêté du ministre

Meublés de tourisme : une procédure de sélection des organismes habilités à contrôler spécifique

- La présence potentielle sur le marché de cabinets de contrôle accrédités et d'organismes bénéficiant de l'agrément au sens de l'article 12 § IV de la loi du 22 juillet 2009 et de l'article D.324-7 du code du tourisme.
- Les deux phases :
 - Du 1^{er} juillet au 31 décembre 2010 :
 - pas de changement pour les organismes qui détenaient un agrément avant la promulgation de la loi du 22 juillet 2009
 - les organismes qui ont obtenu un agrément *a posteriori* ne peuvent plus exercer
 - les organismes évaluateurs volontaires peuvent demander leur accréditation pour effectuer les visites en vue du classement des meublés.
 - A partir du 1^{er} janvier 2011 :
 - les organismes réputés accrédités devront réaliser leur visite selon « une procédure bénéficiant d'un niveau de certification fixé par arrêté du ministre » (cf. D. 324-6-1). Cet arrêté est en cours de réalisation.

5. Un classement sans attendre



LES 5 RAISONS POUR SE CLASSER SANS ATTENDRE

1. Pour une raison réglementaire

A compter du 23 juillet 2012, les professionnels ne pourront plus communiquer sur les classements attribués avant la date d'entrée en vigueur du dispositif (à savoir le 27 décembre 2009 pour les hôtels de tourisme et le 1^{er} juillet 2010 pour tous les autres modes d'hébergements touristiques marchands). *Toute communication sur les anciens classements (guide, site, documents commerciaux), sera dès lors considérée comme de la publicité mensongère.*

2. Pour une raison de stratégie et de positionnement commercial

Les nouveaux classements prennent en compte l'évolution du comportement et des attentes de la clientèle. C'est donc le moment pour un établissement de faire un point sur son positionnement commercial en fonction de sa zone géographique et de son orientation stratégique. Le nouveau classement présente donc une opportunité pour adapter son offre.

3. Pour une raison de distribution commerciale

Le système de classification en étoile reste l'un des tous premiers critères de choix pour un consommateur. C'est un marquage commercial reconnu par toutes les clientèles (française et internationale), le plus connu et à moindres coûts.

4. Pour une raison opérationnelle de préparation de saison

L'impression des documents commerciaux est en général effectué en fin d'année, il faut prévoir au maximum en septembre 2011 sa visite de classement pour que tous les documents et enseignes le cas échéant, soient corrects pour l'année 2012.

5. Pour une raison d'anticipation générale

175 000 hébergements classés vont potentiellement demander leur nouveau classement d'ici le 23 juillet 2012. *Plus l'ensemble des professionnels attendra, plus il y aura un risque de pic du nombre de visites fin 2011 début 2012, avec de possibles conséquences sur les délais et les tarifs.*



6. Sources législatives et réglementaires



LES TEXTES RÉGLEMENTAIRES ET LÉGISLATIFS

Références législatives et réglementaires relatives à la réforme des classements des hébergements touristiques marchands :

- Loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques (publié au JORF du 24 juillet 2009)
- Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 portant application de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques (publié au JORF du 27 décembre 2009)
- Décret n° 2009-1652 du 23 décembre 2009 portant application de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques (publié au JORF du 27 décembre 2009)
- Circulaire du 29 décembre 2009 relative à la mise en œuvre des dispositions réglementaires portant application de la loi n° 2009-888 de développement et de modernisation des services touristiques
- Décret n°2010-752 du 6 juillet 2010 portant diverses dispositions relatives au tourisme (publié au JORF du 8 juillet 2010)



LES TEXTES RÉGLEMENTAIRES ET LÉGISLATIFS

Références législatives et réglementaires relatives à la réforme des classements des hébergements touristiques marchands :

- Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme (publié au JORF du 27 décembre 2009).
- [Arrêté du 19 février 2010 relatif au panonceau des hôtels de tourisme](#) (publié au JORF du 24 février 2010)
- Arrêté du 4 juin 2010 fixant les normes et la procédure de classement des résidences de tourisme (publié au JORF du 22 juin 2010)
- Arrêté du 6 juillet 2010 fixant les normes et la procédure de classement des villages de vacances (publié au JORF du 8 juillet 2010)
- Arrêté du 6 juillet 2010 fixant les normes et la procédure de classement des terrains de camping (publié au JORF du 8 juillet 2010)
- Arrêté du 6 juillet 2010 fixant les normes et la procédure de classement des parcs résidentiels de loisirs (publié au JORF du 8 juillet 2010)
- A venir : Arrêtés fixant les normes et la procédure de classement des meublés de tourisme et des villages résidentiels de tourisme

L'ensemble des documents ci-dessus est disponible sur le site Internet d'ATOOUT FRANCE :

<http://www.classement.atout-france.fr>



Foire aux questions et informations utiles :

www.classement.atout-france.fr

Tutoriel:

Téléchargeable depuis le site ATOUT FRANCE
rubrique FAQ

Contacts :

classement@franceguide.com

Merci de votre attention

