FAQ - Plateforme classement

Cette FAQ (Foire aux questions) répond à toutes vos interrogations relatives à l'utilisation de la plateforme de classement, à votre démarche de classement, à la procédure de réclamation, etc.

> Pour toute question supplémentaire, contactez nous : classement@atout-france.fr

Accès à la plateforme Atout France

Comment utiliser la plateforme ?

Pour une utilisation optimale et sans anomalie du site classement Atout France, il est préférable d'utiliser les navigateurs Chrome (version 53 et +), Edge (version 16), Firefox (version 48 et +) et Safari (version 9 et +). Il convient également d'utiliser l'application en plein écran avec un zoom à 100%.
En cas d'anomalie, veillez à supprimer vos caches et votre historique de navigation.
N'hésitez pas à nous écrire un mail à l'adresse classement@atout-france.fr avec une copie intégrale de l'écran.

Comment accéder à mon espace personnel ?

Pour accéder à votre compte, nous vous invitons à vous connecter au site https://www.classement.atout-france.fr/, en cliquant sur l'onglet « Connexion », en haut à droite de l'écran.
En cas de mot de passe oublié, cliquez sur « Mot de passe oublié ». Au besoin, vérifiez vos courriers indésirables.

J'ai oublié mon mot de passe.

En cas de mot de passe oublié, cliquez sur « Mot de passe oublié ». Un lien pour réinitialiser votre mot de passe vous sera envoyé à votre adresse mail. Au besoin, vérifiez vos courriers indésirables.
Par ailleurs, les règles d'acceptation des mots de passe sont les suivantes :

- Le mot de passe doit contenir 10 caractères minimum ;

- Il doit inclure au moins 1 lettre en majuscule ;
- Il doit contenir au moins 1 lettre en minuscule ;
- Il doit contenir au moins 1 caractère spécial.

Les seuls caractères spéciaux acceptés sont les suivants : _.!@$*=-?#%^&

J’ai oublié mon identifiant.

En cas d’identifiant oublié, nous vous invitons à nous envoyer un mail à l’adresse classement@atout-france.fr en précisant votre nom ainsi que le nom commercial de votre établissement.
Nous pourrons ainsi vous indiquer votre identifiant de connexion.

Comment enregistrer deux établissements avec le même numéro SIRET et le même code postal ?

Afin de créer une seconde fiche établissement, nous vous invitons à nous communiquer le numéro SIRET de l'établissement ainsi que le code postal par mail à l’adresse : classement@atout-france.fr
Une fois la fiche créée, vous pouvez vous connecter sur votre espace personnel puis cliquer sur l’onglet « Reprendre l’enregistrement en cours de l’établissement » grâce auquel vous pourrez créer votre fiche établissement et renseigner toutes les informations demandées avant d’initier votre demande de classement.

Faire sa demande de classement en ligne

Comment procéder pour effectuer ma demande de classement en ligne ?

La procédure est entièrement dématérialisée.
L'inscription vous permet de créer un compte et d'effectuer votre demande de classement en ligne pour chaque établissement souhaité.
Si l’établissement n’a jamais été classé par Atout France, vous devez créer un compte sur https://www.classement.atout-france.fr/. Si vous avez déjà un compte, connectez-vous à l’aide de vos identifiant et mot de passe. En cas de mot de passe oublié, cliquez sur « Mot de passe oublié ». Au besoin, vérifiez vos courriers indésirables.
Vous enregistrez votre établissement ainsi que toutes les informations relatives à celui-ci.
Vous choisissez votre catégorie de classement ainsi qu’un organisme de contrôle accrédité et vous remplissez le pré-diagnostic ou l’autodiagnostic.
Vous programmez la visite de classement au sein de l'hébergement avec l’organisme de contrôle (le coût de la visite est à votre charge. Les tarifs pratiqués sont libres).
L'organisme de contrôle vous transmet le certificat de visite sous 15 jours. Vous avez 3 mois après la date de la visite de contrôle pour valider en ligne ce certificat de visite.
Votre dossier de demande de classement est transmis à Atout France qui prononce la décision de classement et publie votre hébergement classé sur le site Atout France, sous réserve de la conformité de votre dossier de demande de classement aux dispositions réglementaires applicables.

Pour vous accompagner dans vos démarches de classement, vous trouverez sur ce lien les tutoriels applicables à chaque catégorie d'hébergement.

Que se passe-t-il pour les établissements situés en Corse ?

La procédure de classement relative aux établissements Corse est détaillée sur ce lien.
L'adresse de contact de l'Agence du tourisme de la Corse est la suivante : classement@atc.corsica

Comment procéder lorsque je ne sais pas quel classement demander ?

Pour un accompagnement personnalisé dans votre projet, nous vous invitons à contacter un conseiller tourisme de la Chambre de Commerce et de l'Industrie (CCI).
Vous trouverez les documents et textes relatifs au classement des hôtels, campings, parcs résidentiels de loisirs, villages de vacances, résidences de tourisme et auberges collectives à l'adresse suivante : https://www.classement.atout-france.fr/nos-documents-de-classement
Vous avez également la possibilité d'accéder à un outil d'autodiagnostic payant (50€) en vue de mieux préparer votre démarche de classement.
L'autodiagnostic vous permet d'évaluer la capacité de votre établissement à atteindre le niveau de classement souhaité. Il suffit de répondre à toutes les questions couvrant l'ensemble des critères du référentiel de classement. Les résultats sont ensuite calculés selon les réponses apportées aux questions. Vous disposez de 10 essais.
Pour vous aider dans l'utilisation de l'outil autodiagnostic, vous trouverez ici le tutoriel à télécharger.

Comment fonctionne le calcul des points ?

Les totaux indiqués sont des totaux théoriques. Il n'est pas possible de donner un nombre de points fermes à atteindre en raison des critères non applicables et des critères qui peuvent changer de statut. En effet, le nombre de points à atteindre dépend des services et varie en fonction de la configuration de chaque établissement.
Vous devez valider un minimum de 95% de points obligatoires, les 5% maximum de points restants devront être compensés par trois fois plus de points optionnels.
Dans le calcul des compensations, il n'est pas possible de prendre en compte les critères ONC « Obligatoires Non Compensables ».
Vous avez également la possibilité d'accéder à un outil d'autodiagnostic payant (50€) en vue de mieux préparer votre démarche de classement.
L'autodiagnostic vous permet d'évaluer la capacité de votre établissement à atteindre le niveau de classement souhaité. Il suffit de répondre à toutes les questions couvrant l'ensemble des critères du référentiel de classement. Les résultats sont ensuite calculés selon les réponses apportées aux questions. Vous disposez de 10 essais.

Comment fonctionne l'autodiagnostic ?

L’autodiagnostic vous permet de tester vos chances théoriques d’obtenir le classement souhaité pour votre établissement.
Il vous permettra de mieux préparer votre visite d’inspection. Vous avez la possibilité de faire 10 essais sur le même outil que celui utilisé par les inspecteurs.
Attention : le test d’un autodiagnostic ne garantit en aucun cas le résultat d’une inspection qui doit être effectuée en conditions réelles.
Le tarif de l’autodiagnostic est fixé à 50€ TTC.
Pour vous aider dans l'utilisation de l'outil autodiagnostic, vous trouverez ici le tutoriel à télécharger.

Comment valider ou refuser son certificat de visite ?

Pour valider la visite de contrôle, nous vous invitons à vous connecter à votre espace personnel depuis le lien https://www.classement.atout-france.fr/, en cliquant sur l’onglet « Connexion » en haut à droite de l’écran.
Il vous suffit ensuite de cliquer sur le nom de votre établissement, puis sur le bouton bleu « Afficher ma demande en cours » en haut à droite de votre écran, puis sur « Je valide mon certificat de visite et demande mon classement ».
Nous vous informons également que vous avez la possibilité de refuser votre certificat de visite en cliquant sur « Je refuse le certificat de visite ».
Toutefois, le refus du certificat de visite, en cas d'anomalie majeure, devra être motivé. L'organisme de contrôle modifiera alors le certificat de visite avant de vous le renvoyer.

Le classement des hébergements touristiques

Où trouver ma décision de classement ?

Les décisions de classement sont prises conformément aux dispositions prévues par le Code du tourisme.
Les décisions de classement sont disponibles au format PDF sur votre compte Atout France, en bas de page, dans la rubrique « Pièces des demandes ».

Où trouver le panonceau à apposer sur la façade de mon établissement ?

La commande du panonceau se fait auprès du fournisseur de votre choix. Vous pouvez également vous renseigner auprès du réseau professionnel de votre convenance pour accéder à des tarifs préférentiels.
L’ensemble des spécifications des panonceaux de classement sont disponibles sur la page correspondant à votre catégorie d'hébergement (en bas de page) : https://www.atout-france.fr/fr/classement/les-categories-dhebergement
Si vous souhaitez obtenir un panonceau antérieur à l'année actuelle, nous vous invitons à nous en faire la demande par courriel à l’adresse classement@atout-france.fr

Comment communiquer lorsque mon établissement n’est pas encore classé ?

Le classement des hébergements touristiques a pour ambition de donner des repères fiables aux consommateurs. Les établissements non classés ne peuvent donc afficher un classement dont ils ne sont pas encore bénéficiaires.
Seuls les établissements classés apposent obligatoirement sur leur façade un panonceau selon un modèle établi par Atout France et homologué par arrêté du ministre chargé du tourisme.

Où consulter la liste des établissements classés ?

Le registre officiel des hébergements classés est disponible sur notre site internet https://www.classement.atout-france.fr/recherche-etablissements
Il ne répertorie pas les hébergements en cours de classement, mais uniquement les hébergements classés.
Concernant les meublés de tourisme classés, Atout France n’étant pas en charge de leur publication, nous vous invitons à vous rapprocher du Comité Départemental du Tourisme (CDT), de l’Agence Départementale du Tourisme (ADT) ou de l’Office de tourisme du territoire dont dépend le meublé.

Que faire après un changement de gérant/propriétaire ?

- En cas de changement d’exploitant sans interruption de l’activité :

La décision de classement est transmissible et perdure jusqu’à son échéance. L’établissement reste ainsi publié au registre officiel des hébergements classés.
Le nouvel exploitant doit signaler à Atout France par mail à l’adresse classement@atout-france.fr qu’il a repris la gestion de l’établissement classé.

- En cas de changement d’exploitant avec interruption de l’activité :

Dans le cas où l'interruption de l'activité a duré moins de six mois, il s'agit de s'assurer que l'établissement dispose toujours des services et infrastructures correspondants au classement détenu par l'établissement.
En revanche, dans le cas où cette interruption de l'activité est de six mois ou plus, il semble opportun de s'engager vers une demande de reclassement.

Comment bénéficier d'une prorogation de mon classement ?

Afin de tenir compte de certaines situations qui empêchent les exploitants de déposer dans les délais impartis leur demande de renouvellement, il est possible sous conditions de maintenir temporairement son classement à l’issue de sa durée de validité.
Le classement de votre établissement avait une durée de validité de cinq ans.
Vous pouvez maintenir à titre temporaire votre décision de classement aux conditions suivantes :

- avoir initié, avant la date d’expiration de votre classement, une nouvelle demande de classement auprès d'un organisme de contrôle de votre choix qui, après avoir réceptionné votre pré-diagnostic, doit avoir accepté de prendre en charge la visite de votre établissement (état "contrôle pris en charge" sur la plateforme classement d'Atout France) ;

- avoir programmé avec votre organisme de contrôle une date prévisionnelle de visite qui doit être inscrite par cet organisme de contrôle sur la plateforme classement d'Atout France ;

Atout France n'est pas en charge du suivi des dossiers et il appartient à l'exploitant de suivre l'avancée de la procédure de classement de son établissement. En cas de non validation de la visite par l'organisme de contrôle ou de difficulté de prise de contact avec celui-ci, vous pouvez contacter Atout France pour l'en informer. Cependant, nous vous rappelons qu'une fois le classement arrivée à échéance, il ne sera plus possible de revenir sur l'état de classement de l'établissement, ni de bénéficier de la mesure de prorogation si les conditions nécessaires n'ont pas été remplies.
En cas de non réalisation de la visite, l'organisme de contrôle a l'obligation d'informer Atout France qui vous notifiera, dans ce cas de figure, l'expiration de votre classement.

Questions relatives à la taxe de séjour.

Atout France n’est pas habilité à répondre aux questions fiscales et réglementaires.
Nous vous invitons à contacter votre centre des impôts ou la Direction Générale des Entreprises (DGE) par mail à l'adresse sec-sdt.dge@finances.gouv.fr

Questions relatives aux règles d’urbanisme.

Atout France n’est pas habilité à répondre aux questions relatives aux règles d’urbanisme.
Nous vous invitons à consulter le site internet du gouvernement à l’adresse suivante : https://www.entreprises.gouv.fr/fr ou à les contacter par mail à l'adresse sec-sdt.dge@finances.gouv.fr
Vous pouvez également vous rapprocher du service urbanisme de votre mairie.

Réclamation

Comment faire une réclamation concernant un établissement classé dans lequel j’ai séjourné ?

Si votre réclamation porte effectivement sur le non-respect des critères de classement, alors pour être recevable, votre réclamation doit être accompagnée de la preuve de la consommation de votre séjour au sein de l’établissement (facture ou facturette attestant du paiement, confirmation de paiement par internet, e-mail, etc.) et de la preuve objective et précise des faits (photographies, etc.) qui font l’objet de votre démarche.
L'hébergement faisant l'objet de la plainte doit également être classé et publié sur le registre des hébergements classés ; à défaut, nous ne pourrons donner suite à votre réclamation.
Vous pouvez adresser votre réclamation par mail à l’adresse classement@atout-france.fr
Veuillez noter qu'à la différence des hôtels, campings ou résidences classés, Atout France n’est nullement habilité à procéder à une demande d’évaluation de la pratique professionnelle de l’exploitant d’un village de vacances ou d'un meublé de tourisme classé.

Que faire en cas de pratique commerciale trompeuse ?

Si vous estimez avoir fait l’objet d’une pratique commerciale trompeuse, vous pouvez adresser votre réclamation à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) via le service public gratuit Signal Conso, dont vous trouverez la plateforme de signalement à l’adresse ci-après : https://signal.conso.gouv.fr/fr

Que faire en cas de manquements aux règles d'hygiène et de salubrité ?

Si vous estimez avoir observé de graves manquements aux règles d'hygiène et de salubrité, nous vous invitons à contacter l'Agence Régionale de Santé (ARS).