Marianne symbole République Française
Logo Atout France

FAQ - Questions générales classement

Les questions/réponses présentes sur cette page concernent des thématiques générales applicables à toutes les catégories d'hébergement.

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

Configuration de l'établissement

Au sein d'un même bâtiment ou d'un même domaine, deux hébergements peuvent-ils se faire classer en catégories distinctes ?

La notice fixant les conditions de prise en compte des équipements et services partagés pour le classement des hébergements touristiques collectifs, prise en application de l'article 1er de l'arrêté du 30 décembre 2021 précise, en son point 5 :

"Deux hébergements peuvent être classés dans un même bâtiment ou dans des bâtiments contigus, pourvu qu'ils puissent être clairement distingués par la clientèle et que chaque unité revête un caractère homogène et non disparate (par exemple, pas de classement distinct de deux hébergements par étages dans un même bâtiment).

Ce type de configuration correspond à la pratique commerciale dite du mode « combo » ou « combiné » qui permet de partager des équipements et services, par exemple l'entrée indépendante et privative voire l'espace de réception ou d'accueil."

Un hébergement insolite peut-il se faire classer par Atout France ?

En l'état actuel de la réglementation, il n'existe pas d'interdiction formelle de classer un hébergement insolite, cela dépendra principalement de sa configuration :

- Si l'hébergement insolite entre dans la catégorie des Habitations Légères de Loisirs (HLL) : "constructions démontables ou transportables, destinées à une occupation temporaire ou saisonnière à usage de loisirs" (article R111-37 de Code de l'Urbanisme), alors il pourra uniquement être classé

dans les catégories suivantes : campings, parcs résidentiels de loisirs et villages de vacances (article R111-38 du Code de l'Urbanisme)

- S'il s'agit d'un hébergement "en dur", il doit répondre aux caractéristiques suivantes : repose sur des fondations en béton, doit être tenu au sol par scellement ou toute autre fixation définitive, dispose d'un accès de plain-pied, est raccordés de manière permanente aux réseaux d'assainissement et d'électricité du domaine et n'est ni démontable, ni transportables. Si ces conditions sont remplies, alors il pourra être implanté dans les catégories d'hébergement suivantes : hôtel de tourisme, résidence de tourisme, meublé de tourisme ou village de vacances, sous réserve de valider les critères correspondants.

Si un hôtel ou une résidence comporte un hébergement qui ne répond pas à la définition d'un hébergement "en dur", alors le logement ne comptera pas dans l'inventaire des chambres/ logements classés et devra être clairement différenciées sur place et en ligne pour la clientèle. Le client devra être clairement informé du "non classement" de ces chambres/logements.

Cas spécifiques

Les chambres troglodytes peuvent-elles se faire classer ?

Les chambres disposant de fondations, elles peuvent se faire classer. A la conditions que tous les critères soient respectés, y compris les critères liés à la climatisation et au chauffage.

Des lodges, positionnées sur des dalles de bétons et installées grâce à un permis de construire, sont à considérer comme une HLL ou un hébergement "en dur" ?

Bien que ces lodges se trouvent sur des plots béton, le locatif qui y est fixé, pour ne pas être considéré comme HLL, doit être tenu au sol par scellement ou toute autre fixation définitive.

La jurisprudence a pu préciser que constitue une HLL un logement démontable bien que posé sur fondation (CAA Marseille, 26 sept. 2019, no 17MA03166) et les HLL sont des constructions à usage d'habitation, dont l'implantation est subordonnée à la délivrance d'un permis de construire en vertu de l'art. L. 421-1 du code de l'urbanisme (CE 18 mars 1983 n°30885 ; CE 15 avril 1983 n°28555).

Dans quelle catégorie les Tiny House rentrent-elles ?

Les Tiny House répondant aux 3 conditions : démontables ou transportables ; Occupées de manière saisonnière ou temporaire ; à usage de loisirs, elle rentrent donc dans la catégorie HLL.

Un établissement sans personnel d'accueil sur place peut-il prétendre à un classement ?

Aucun texte n'interdit la commercialisation d'un hébergement sans personnel d'accueil. Cependant, un certain nombre de critères y font référence dans les référentiels élaborés par Atout France.

Par exemple, pour les hôtels de tourisme, les critères 11 ONC, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 174, 175, 177, 182, 183, 184 et 185, faisant directement référence au personnel de réception, ne peuvent pas être validés si aucun personnel d'accueil n’est présent au sein de l’établissement.

Ainsi, les établissements réalisant une demande de classement ne peuvent pas, mathématiquement, même pour un classement 1 étoile, bénéficier des 95% de points obligatoires nécessaires.

En conclusion, au vu du nombre de critères nécessitant la présence de personnel d'accueil, la possibilité pour l’établissement de bénéficier d’un classement par Atout France semble compromise. Le classement étant gage d’un certain niveau de services et d’équipements, la présence de personnel d'accueil est effectivement valorisée.

Visite de contrôle

Existe-t-il des exceptions quant au délai de 15 jours pour apporter des éléments après la visite de contrôle ?

Le guide de contrôle précise que des factures acquittées doivent être fournies après la visite de contrôle si l'équipement n'a pas pu être constaté sur place.

Cependant, lorsqu'un contrat lie le fournisseur/prestataire à l’établissement (par exemple, lorsqu'un établissement est dans une chaine ou un réseau et qu'il existe des accords contractuels concernant le paiement des fournisseurs), une tolérance avec bon de commandes dument complété et signé par les 2 parties peut être accepté de manière tout à fait exceptionnelle et justifiée.

Une attestation écrite de la part du département achats du groupe listant les fournisseurs n'est pas suffisante, il est nécessaire que l’exploitant présente une preuve qui lie et engage les 2 parties, fournisseur et établissement.

Quels sont les critères à contrôler lors d'une contre-visite ?

Pendant la contre-visite, qui doit avoir lieu dans les 15 jours après la visite de contrôle initiale, ne doivent être vérifiés obligatoirement que les critères n'ayant pas été validés initialement.

Néanmoins, l’organisme de contrôle peut bien sûr procéder à une visite complète s’il le souhaite ou s’il estime cela nécessaire.

Validation des critères de classement

Un établissement peut-il fournir des services requis par le classement de façon payante ?

Si un établissement souhaite fournir des services/équipements payants à ses clients, les critères correspondants doivent être optionnels (sauf indication contraire dans le guide de contrôle, précisant que le service/équipement peut ou doit être payant ou gratuit).

Par exemple : la fourniture d'un peignoir, dans un hôtel 5* doit être un service gratuit.

Si l'établissement détaille son tarif (ménage, linge, chambre, etc.) mais que tous les services sont obligatoirement inclus et vendus comme un tout, alors les services peuvent être considérés comme gratuit (inclus dans le tarif global).

Si les services et équipements correspondants à un critère obligatoire sont payants, alors les critères sont invalidés.

Cette interprétation n'est pas valable pour les campings et parcs résidentiels de loisirs.

Commercialisation de l'établissement

Un établissement peut-il faire référence à une catégorie d'hébergement différente de la sienne dans sa commercialisation ?

Les informations commerciales utilisées par les établissements sont susceptibles d’induire en erreur le consommateur/touriste (article L327-1 du code du tourisme & article L. 121-2 du code de la consommation).

D'une autre part, l'exploitant s'expose à des risques en termes de pratique commerciale trompeuse et la DGCCRF peut en être informée.

Par exemple, un établissement souhaitant se faire classer en hôtel de tourisme ne peut se commercialiser en résidence de tourisme ou village de vacances.

Est-ce que la commercialisation destinée uniquement à une clientèle spécifique permet le classement ?

Il existe seulement une définition réglementaire de l’hôtel classé, dit « hôtel de tourisme » : c'est un établissement commercial d'hébergement 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.

L'activité hôtelière étant commerciale, elle donne naturellement naissance à un fonds hôtelier, qui obéit en totalité au régime juridique du fonds de commerce. La nature de la clientèle fait partie du mode d’évaluation de ce fonds.

Aucun texte n’interdit à un établissement de restreindre sa clientèle. Dès lors, il apparait que cela ne représente pas un frein au classement.

Cependant, la réservation étant conditionnée à une clientèle spécifique, la réalisation de visite mystère n'est pas possible. Le classement hôtel de tourisme et 4 et 5* n'est donc pas accessible dans ces conditions.

Exemple : hébergement réservé au personnel d'une entreprise spécifique

Cette interprétation s'applique aux autres catégories d'hébergement et notamment aux campings ou aux villages de vacances qui, lors de leurs fermetures annuelles aux clientèles touristiques, peuvent réserver leur activité à une clientèle spécifiques (professionnels, associations, etc.).