Marianne symbole République Française
Logo Atout France

FAQ - Camping & Parc résidentiel de loisirs

Les questions/réponses présentes sur cette page concernent les campings & PRL.

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

Dernière mise à jour : 23/10/2026

Ajout de questions : "Les locatifs appartenant à des tours opérateurs doivent-ils être inclus dans l'échantillonnage ?"

Retrait de la précision pour les critères 57 et 58

Modification des précisions pour les critères : 64, 72, 105

Ajout de précisions pour le critère : 132

La gestion administrative

Les services annexes (restaurant, spa, etc.) peuvent-ils être exploités par un gérant différent de celui du camping ?

Pour les terrains de camping et les PRL, l’exploitant peut mettre son restaurant, son spa ou autre infrastructure en gérance.

Il appartient à l’exploitant d’être en conformité avec la réglementation.

Un camping peut-il obtenir un classement lorsqu’il dispose de plusieurs permis d’aménager ?

Il est fréquent pour les terrains de camping de disposer de plusieurs permis d'aménager ou autorisations d’urbanisme pour un seul ensemble foncier en exploitation.

Souvent le camping dispose d’une autorisation initiale pour sa création, et d’autorisations complémentaires pour des extensions périmétriques et/ou augmentation de capacité d'accueil, pour des raisons urbanistiques, environnementales ou patrimoniales.

Le cumul des autorisations permet de connaître le nombre total d’emplacements dans le cas où la dernière autorisation d'urbanisme obtenue ne précise pas « extension ou création de X emplacements portant la capacité totale à X emplacements ».

Le dépôt d'un nouveau permis d'aménager unique pourrait être problématique voire impossible pour les établissements se trouvant dans des cas particuliers (par exemple dans les zones à risques, dans les sites classés, etc.). De plus le coût d’une telle opération peut s’avérer élevé (réalisation de l’étude d’impact, augmentation significative de la taxe foncière, etc.).

Que faire lorsqu'une municipalité refuse de délivrer à un exploitant une attestation d'urbanisme ancienne ?

L'exploitant doit nécessairement présenter un document justifiant le respect du prérequis n°2 et ce document doit être prêt avant la demande de classement. Toutes les démarches doivent être engagées préalablement à la demande et les documents doivent donc être disponibles lors du contrôle des prérequis.

Il n'est pas nécessaire de demander une nouvelle attestation d'urbanisme ancienne lors de chaque renouvellement de classement.

Que faire si un établissement dispose d'une dérogation relative à son accessibilité ?

Dès lors que l’établissement dispose d’une dérogation, le critère doit être validé. L'exploitant doit présenter cette dérogation et l'organisme de contrôle doit l’indiquer clairement en commentaire des critères concernés.

Durée de validité de la dérogation

Juridiquement, il n’existe pas de **date de péremption** tacite des décisions administratives, sauf à ce qu’une telle date soit prévue dans la décision. Ainsi théoriquement la décision administrative (dérogation en l’espèce) s’applique jusqu’à ce qu’une nouvelle décision la remplace.

Une dérogation d'accessibilité PMR, si elle vise une demande d'autorisation de travaux précise, n’est valable que dans le cadre de ces travaux. Ainsi elle ne peut être invoquée dans le cadre d’autres travaux. Si les dérogations sont invoquées dans le cadre d’autres travaux que ceux prévus dans la dérogation dont

bénéficie l'exploitant, elles ne sont pas valables.

Si elles sont invoquées dans le cadre des travaux précisément cités, les dérogations peuvent avoir une date de péremption. En effet l'article R.424-17 est particulièrement explicite à ce sujet : « Le permis de construire, d'aménager ou de démolir est périmé si les travaux ne sont pas entrepris dans le délai de trois ans à compter de la notification mentionnée à l'article R. 424-10 ou de la date à laquelle la décision tacite est intervenue. »

Cas particulier :

Il existe une particularité pour la règlementation accessibilité : lors du dépôt d'un agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP), l'article R111-19-23 prévoyait que "A défaut de réponse du préfet dans le délai de trois mois et deux semaines à compter de la date à laquelle la demande d'autorisation a été reçue ou complétée, la dérogation sollicitée est réputée accordée lorsqu'elle concerne des établissements de troisième, quatrième et cinquième catégorie."

Par conséquent, certains campings ne disposent pas d'un document prouvant que la dérogation a été accordée. Dans ce cas, ils doivent présenter la demande de dérogation et un justificatif de date d'envoi (exemple : courrier recommandé).

Dérogation pour disproportion financière

En 2014, lorsque les campings ont dû faire une demande d'agenda d'accessibilité, les services départementaux de l'Etat, chargés d'assurer le portage du dispositif au niveau local ont orienté, notamment, les propriétaires des campings de faibles capacité (moins de 50 emplacements) vers une demande de dérogation, lorsque certains aménagements de mise en accessibilité étaient manifestement disproportionnés, notamment au regard des capacités financières des propriétaires.

S'il n'est pas fait référence à une nouvelle demande de permis de construire qui rendrait caduque la dérogation, comme le prévoit l'article R.164-3 du code de la construction et de l'habitation, alors les critères doivent être validés sous réserve que l'exploitant présente cette dérogation lors de la visite de contrôle.

Prérequis n°1

L'article du R*421-19 C du code de l'urbanisme auquel le prérequis n°1 fait référence, conditionne un minimum d'emplacements à partir duquel un permis d'aménager doit être délivré.

Ainsi, il semblerait qu'un permis d'aménager prévoyant l'accueil de plus de vingt personnes ou de plus six hébergements permette la validation du prérequis n°1, bien que les emplacements effectifs soient inférieurs par exemple.

Prérequis n°3 : la cession d'hébergement

La cession de parcelles est spécifiquement interdite par les textes, le classement dans ce genre de cas ne peut donc pas être accepté.

Pour la cession de mobil-homes ou autre HLL, le classement est accepté car il y a bien respect de la double condition :

1. Ils ont bien la propriété du terrain ;
2. Le PRL est exploité par une seule personne (un seul exploitant et un seul établissement).

Et que le régime hôtelier est bien respecté car au contraire de la cession de parcelle (ou l'on passe sous un autre regime) rien n'interdit la vente de locatifs sous le régime hôtelier.

Les conditions au classement

Un propriétaire de HLL, RML (etc.) peut-il louer son hébergement en direct et bénéficier du classement ?

En principe, dans un camping ou un PRL, il est prévu que le locataire s’engage à une occupation personnelle de l’emplacement loué et à ne pas le sous-louer sauf accord écrit, formel et préalable entre le locataire et le gestionnaire.

En cas de sous-location autorisée, et afin de notamment prendre en considération le développement des avis en ligne et de respecter l’image du camping, il appartient au locataire de garantir le bon état et la propreté du mobilier et des équipements (absence de mobilier cassé ou déboîté, sale ou hors d’usage) et aménagements intérieurs (murs, peinture ou papier peint, carrelage, revêtement de sol), ainsi que des éléments extérieurs de l’hébergement (façades, toitures et ouvrants dégradés ou peinture écaillée par exemple, mobilier de jardin). En cas de sous-location autorisée, il appartient au locataire de respecter les conditions tarifaires affichées par le gestionnaire.

Cet élément ne fera l'objet d'aucune vérification de la part de l'organisme de contrôle.

Comment considérer une base de loisirs (piscine, aire de jeux, etc.) située à proximité directe de l'entrée du camping, avec accès gratuit pour les campeurs ?

En l’état actuel de la réglementation, les équipements/services requis dans le classement doivent se situer sur le terrain de camping, délimité par une clôture (C13).

Les critères relatifs aux équipements présents sur la base de loisirs ne peuvent donc être satisfaits si les équipements sont seulement adjacents au terrain de camping, même si le gestionnaire est le même.

En effet, la clientèle du camping payant pour les services de cet établissement ne doit pas se retrouver avec une clientèle ne profitant de l’espace seulement un instant. L’accès doit être restreint afin que l’établissement soit en capacité de garantir une qualité de service.

Un terrain avec seulement des places de stationnement autocaravanes peut-il se faire classer en camping ?

L’arrêté fixant les normes et procédures de classement des camping précise bien, dans l’article 6 détaillant les mentions apparaissant sur la décision de classement, que les places présentes sur l’aire de stationnement autocaravanes (si existante) ne doivent pas apparaitre sur la décision de classement. Ainsi un terrain ne comportant que des places de stationnement autocaravanes, n’auront aucun emplacement d’indiqué sur la décision de classement, par conséquent ne peut pas avoir de décision de classement.

De plus, la définition du camping précise que « Les terrains aménagés de camping et de caravanage sont destinés à l'accueil de tentes, de caravanes, de résidences mobiles de loisirs et d'habitations légères de loisirs. Ils sont constitués d'emplacements nus ou équipés de l'une de ces installations. ». Pour être considéré comme camping, le terrain doit donc répondre à cette définition, ce qui n’est pas le cas des aires de stationnement autocaravanes.

Un camping déclaré peut-il se faire classer ?

Les terrains de camping déclarés concernent l’accueil de 6 emplacements maximum, soit 20 personnes. La clientèle séjourne en tente, en caravane ou en camping-car (autocaravane). L’installation de résidences mobiles de loisirs (RML) et d’habitations légères de loisirs (HLL) n’est pas autorisée dans un terrain déclaré (article R.111-42 et article 111-38 du code précité). **Les terrains déclarés ne sont pas éligibles au classement en étoiles.**

Les terrains de camping aménagés et les parcs résidentiels de loisirs sont soumis à la réglementation du droit des sols, l’exploitant doit obtenir une autorisation (permis d'aménager – Cerfa n°13409*07) auprès de la mairie du lieu d’implantation de son établissement pour commencer l’exploitation de son terrain de camping.

Le Parc Résidentiel de Loisirs (PRL) est un terrain au sens de l'article L443-1 du code de l'urbanisme et l'article D333-3 du Code du tourisme. Il est spécialement affecté à l'accueil des habitations légères de loisirs (HLL) et, des résidences mobiles de loisirs (RML) et des caravanes. On y trouve rarement d'emplacements dit « nus » qui sont réservés plus particulièrement à l'accueil des tentes.

Deux catégories existent :

- PRL à cession de parcelles : les parcelles sont vendues, comme dans le cadre d'un lotissement traditionnel ;
- PRL à location de parcelles : les parcelles sont exploitées sous le régime hôtelier.

  Un PRL ne peut être exploité sous régime hôtelier qu'à la double condition (article D. 333-4 du code du tourisme) :

  - Une seule personne physique ou morale peut assurer l'exploitation et doit avoir la propriété ou la jouissance du terrain ;
  - La clientèle accueillie n'y élit pas domicile. art.D.333-4 du code du tourisme.

En résumé, dans un camping déclaré il n'est pas possible d'implanter des HLL et d'obtenir son classement en étoiles.

Un camping demandant un classement "aire naturelle" peut-il proposer des tentes équipées ?

La réglementation des aires naturelles de camping (article R. 332-1-2 du Code du tourisme) ne mentionne pas explicitement la possibilité pour le gestionnaire d'installer des hébergements.

Néanmoins, **elle ne l'interdit pas explicitement**, tant que ces hébergements respectent cette définition (article D331-1-2 du Code du tourisme) : "hébergements de loisirs transportables, facilement et rapidement démontables et de structure souple associant généralement textiles et armatures.

Le cas échéant, leur auvent, leur plancher et leur terrasse, même rigides, ainsi que leurs sanitaires et éléments de cuisine sont eux-mêmes facilement et rapidement démontables et sans ancrage fixe au sol."

Concernant l'équipement de ces hébergements, il est possible donc d'installer des réfrigérateurs, à condition que :

- L'installation électrique soit conforme aux normes de sécurité en vigueur ;
- L'équipement soit limité et respecte l'esprit d'un hébergement léger et temporaire (il s'agirait sinon d'une HLL, qui ne peuvent être implantés en Aire naturelle : article D332-1-2 du code du tourisme) ;
- L'aire naturelle conserve son caractère naturel et non permanent.

Il est cependant important de rappeler que ces hébergements ne doivent pas être raccordés individuellement à l'eau ou à l'assainissement, conformément à la réglementation des aires naturelles de camping.

En résumé, bien que les vacanciers apportent leurs propres hébergements (tentes, caravanes, camping-cars, vans), le gestionnaire peut proposer, dans certaines conditions, des hébergements temporaires légers (répondant à la définition de "tente"), tant que ces structures respectent les principes de réversibilité, de sécurité et de respect de l'environnement naturel.

Les locatifs appartenant à des tours opérateurs doivent-ils être inclus dans l'échantillonnage ?

Compte tenu des précisions apportées dans le guide de contrôle : "Concernant les locatifs, l'échantillonnage inclut exclusivement les locatifs dont l'établissement a la propriété, qu'ils soient gérés en direct par l'exploitant ou confiés en gestion à des tiers à destination d'une clientèle touristique (tour opérateur, agence de voyages, comité d'entreprises, association). Tous les locatifs dont l'établissement a la propriété sont potentiellement visitables le jour de l'inspection." seuls les locatifs dont l'exploitant est propriétaire seront à inclure dans l'échantillonnage.

Les configurations atypiques

Lorsqu'un camping dispose d'emplacements à 50% dans la catégorie « loisirs » et la catégorie « tourisme », quelle catégorie l'exploitant doit-il choisir ?

Lorsqu'un camping possède 50% d'emplacements « tourisme » et 50% d'emplacements « loisirs », c'est au gestionnaire de choisir sa catégorie en fonction du positionnement commercial qu'il souhaite mettre en avant.

Comment évaluer les critères lorsqu'un camping est composé à 100% d'emplacements en catégorie « loisirs » ?

Lors de la révision du classement, il a été décidé d’ajouter un critère sur la propreté des hébergements locatifs mais uniquement ceux loués par le gestionnaire du camping.

Dans ces conditions, il n’est pas possible de constituer un échantillonnage pour les campings classés 100% loisirs.

Les critères relatifs à la propreté du locatif (intérieur et extérieur) pour les propriétaires privés de mobil-homes ne sont donc pas applicables.

En revanche, ceux relatifs à l’emplacement le sont sous réverse que le locataire de la parcelle accepte que l’organisme de contrôle accède à la parcelle en sa présence : le locatif n'est pas visitable (c’est-à-dire l'intérieur du mobil-home), mais l'emplacement est vérifiable (taille, raccordement, etc.). Cela vaut pour tous les emplacements loisirs, quel que soit l'échantillonnage.

Egalement, les critères relatifs à la commercialisation sur le site internet (affichage des tarifs, module de réservation, etc.) restent applicables, dans la mesure où une commercialisation en camping "loisirs" reste une commercialisation en tant que telle.

Pour finir, les équipements requis pour les sanitaires PMR restent également applicables : un client/visiteur doit pouvoir être en mesure d'accéder à un équipement adapté (le camping peut par exemple mobiliser un locatif adapté PMR à cet effet).

Pour un camping 100% loisirs, équipé à 100% de HLL et RML, il devra disposer d'un sanitaire commun avec au minimum 1 équipement cité dans les critères 174 à 177 (tolérance pour le 178). Le calcul d'échantillonnage ne s'appliquant qu'aux emplacements "tourisme".

Est-ce qu'un PRL peut avoir des emplacements nus ?

Un PRL disposant d’emplacements nus peut bénéficier du classement Atout France, conformément à la définition donnée par l’article D333-4 du Code du tourisme d’un Parc Résidentiel de Loisirs : « Les parcs résidentiels de loisirs exploités sous régime hôtelier sont destinés à l'accueil d'habitations légères de loisirs, de résidences mobiles de loisirs et de caravanes. Ils sont constitués d'emplacements nus ou équipés de l'une de ces installations (…) ».

Un PRL peut donc disposer d’emplacements nus, pour autant ces emplacements ne peuvent accueillir que des HLL, RML, caravanes ou camping-car.

Dans la pratique, les PRL accueillent majoritairement une clientèle résidentielle, c’est-à-dire propriétaires de leurs hébergements (HLL, RML), mais un client qui vient avec sa caravane sera bien entendu accueilli.

Est-ce qu'un PRL, uniquement équipé de HLL et RML doit avoir des équipements sanitaires communs ?

La présence de sanitaires communs est obligatoire même si les hébergements sont équipés de sanitaires privatifs (contrairement aux campings).

Il s’agit notamment de pouvoir fournir une solution de secours aux usagers dans le cas d'une panne dans un hébergement (par exemple une panne de chauffe-eau).

Est-il possible d'avoir des meublés au sein d'un camping ?

En l’état actuel de la réglementation, il n'est pas possible de classer des campings disposant de meublé de tourisme en son sein. En effet, un meublé de tourisme doit, par définition, avoir des fondations. Or un camping ne peut comporter de logement avec fondations dans sa structure.

De plus, la notice des services et équipements partagés ne fait pas mention des meublés de tourisme lorsqu’elles citent les types d’hébergement éligibles.

Les "logements en dur" ne seront pas intégrés dans l'effectif global des emplacements du camping. Ils ne seront pas à prendre en considération lors du classement. L'information doit être communiquée clairement aux clients.

Peut-il y avoir plusieurs locatifs sur un emplacement ?

Un emplacement peut comptabiliser plusieurs locatifs, à la condition que ceux-ci soient loués comme un ensemble et non indépendamment les uns des autres. L'ensemble des locatifs doivent être contrôlés pendant la visite.

Pour rappel, le code de l’urbanisme impose que la présence de locatifs sur un emplacement ne doit pas excéder 30% de la surface de l’emplacement (ceci ne fait pas l'objet d'un contrôle de l'organisme de contrôle).

Si un camping ouvre une aire d'autocaravane adjacente à son terrain de camping, peut-il l'inclure dans son classement ?

Soit dans la limite de 10% du nombre d'emplacements supplémentaires, soit avec une autorisation supplémentaire, un camping peut intégrer à son classement les emplacements autocaravanes présents sur un terrain adjacent à celui d'un camping, à condition qu'il s'agisse de la même unité foncière.

Le descriptif des emplacements

Comment prendre en compte un emplacement nu équipé d'un bloc sanitaire individuel complet ?

Si un emplacement est équipé de tous les éléments requis dans les critères 73 à 88, alors il ne sera pas nécessaire de disposer de sanitaires communs.

Si non, un bâtiment devra comporter les équipements manquants, par exemple, un bac à laver la vaisselle ou le linge.

En ce sens, l'emplacement sera considéré comme "nu" car "non raccordés en eau et assainissement" et le raccordement des hébergements n’y est pas autorisé.

Pour un PRL : Comment devons-nous considérer les emplacements caravanes et camping-cars avec des sanitaires privatifs complets (lavabo, WC, douche et bac à laver la vaisselle) privatifs et dédiés à l’emplacement ?

Le guide de contrôle ne donne pas de précision si pour un PRL, les emplacements ayant un sanitaire privatif complet et dédié à l’emplacement, doivent ou non être inclus dans la base de calcul pour l’équipement sanitaire commun requis.

Par conséquent, nous pouvons partir sur le même principe que pour les campings : les emplacements avec sanitaires privatifs complets ne sont pas à intégrer dans la base de calcul.

Comment définir un HLL avec WC et lavabo, mais sans douche ?

Ces emplacements étant bien raccordés au système d'assainissement (eaux ménagères ou/et eaux vannes), après consultation avec la FNHPA, il convient donc d’inclure ces emplacements dans la catégorie : "emplacements exclusivement destinés à l'accueil d'hébergement (caravanes, résidences mobiles, HLL ...) équipés pour se raccorder à tous les branchements et comportant en leur sein des sanitaires privatifs".

Néanmoins, en termes de sanitaires communs, il faudra les inclure uniquement dans le calcul du nombre de douches nécessaires (critères 76 à 78).

Comment prendre en compte des locatifs destinés aux saisonniers ?

Soit les locatifs sont exclusivement destinés à l'usage des saisonniers, dans ce cas ils doivent être retirés du nombre d'emplacements commercialisés et classés, et donc de l'échantillonnage. La séparation sur le terrain devra être claire pour le client.

Soit les locatifs sont destinés, à une autre période, à être une commercialisation "grand public", dans ce cas, ils devront être intégrés au classement et l'échantillonnage.

Questions relatives aux critères

Chapitre 1 : Equipements

Extérieurs & sécurité

Critère 13 : L'ensemble du terrain est clôturé

Un front de mer constitue une clôture naturelle.

Surface minimale des emplacements en camping

Critère 22 : Bonification si au moins la moitié des emplacements ont une superficie supérieure de 10% à 50% par rapport à la superficie indiquée

Tout d’abord, nous tenons à mettre en évidence que ce critère n’est pas « A justifier obligatoirement ». Ce serait donc ajouter au référentiel que de demander à l’exploitant de justifier de la superficie de chacun de ses emplacements.

De plus les campings sont susceptibles d’être en constante évolution et sont donc amenés à modifier les délimitations, donc les tailles des emplacements (déplacement d’une haie lors d'un changement de type d'hébergement ou lors d'un remplacement de végétation, réunification de deux emplacements pour en faire un seul plus grand, modernisation d'une zone du camping avec ajout d'un équipement nouveau, piétonisation d'un quartier, etc.).

Afin de pouvoir évaluer ce critère, la méthodologie de calcul est celle utilisée pour le critère 21.

Exemple pour un camping 5* de 1,5 hectares avec 110 emplacements :

(15 000m² - 20%) / 110 = 109 m² en moyenne (ce qui veut dire que 50% des emplacements mesurent au minimum 109 m²)

Pour ce camping de 5*, l’attribution des points de bonification s’effectueraient de cette façon :

- 88 m² : 1 point de bonification accordé ;
- 96 m² : 1 point de bonification accordé ;
- 104 m² : 1 point de bonification accordé ;
- 112 m² : pas de point de bonification ;
- 120 m² : pas de point de bonification.

Equipements communs

Bureau d'accueil

Critère 38 : Présence d'un bureau d'accueil (camping)

Le bureau d'accueil doit être présent à tout moment, quelles que soient les conditions météorologiques : un simple espace extérieur non fermé ne permet donc pas de valider le critère s'il n'y a pas un autre espace couvert ayant l'usage de bureau d'accueil.

Critère 40 : Le bureau d'accueil est propre et en bon état

Le critère devient non applicable en l'absence de bureau d'accueil, quelle que soit la catégorie demandée.

S’il est expliqué autrement dans le référentiel c’est car le critère correspondant pour les PRL (C39) est optionnel pour les 1 et 2*. Cependant, même les critères obligatoires peuvent être invalidés en l’absence de bureau d’accueil.

Espace restauration & bar dans l'établissement

Critère 43 : Présence d'un point de restauration sur place et Critère 44 : Présence d'un restaurant avec un service le midi et/ou le soir

Le critère 43 est obligatoire pour les 4 et 5*, il requiert l'ouverture d'un point de restauration pendant toute la durée d'ouverture de l'établissement (et non seulement pendant la saison touristique).

Le critère 44 est optionnel, pour être validé il est nécessaire qu'un restaurant soit ouvert toute la durée d'ouverture de l'établissement (et non seulement pendant la saison touristique).

Un tolérance peut être accordée sur la fermeture du restaurant lorsque le camping est ouvert, mais seulement s'il n'accueille qu'une clientèle de résident.

Si l'offre correspond à celle d'un "point de restauration" comme un snack, il ne s'agit pas d'un restaurant à proprement parlé, même s'il effectue un service à table. Donc le critère 43 peut être validé, mais pas le 44.

Critère 45 : Présence d'un bar sur place

La méthodologie d’évaluation de ce critère précise que pour une demande en 4*, le critère peut être validé si le bar est ouvert uniquement en saison touristique (3 mois minimum incluant juillet et août).

Par conséquent, cela induit pour les autres catégories :

- De 1* à 3* : aucune durée d'ouverture n'est précisé, il est donc recommandé d'informer le client, sur le site internet, des dates d'ouverture ;
- 5* : le bar doit être ouvert sur toute la période d’ouverture du camping pour pouvoir valider le critère.

Il n'est pas obligatoire que le service soit assuré 24/24 7j/7.

Ensuite, l'intitulé de la section à laquelle appartient le critère 45 est "Espace restauration & bar dans l'établissement", soit la présence d'un espace dédié à la restauration et d'un espace dédié au bar. La présence d'un espace bar physique est donc nécessaire.

A noter que si le service du bar est assuré par du personnel dédié au restaurant, et qu'il est donc possible de venir au restaurant uniquement pour consommer une boisson, alors cela permet de valider le critère.

A l'inverse, si ce service est assuré par du personnel de réception par exemple, cela ne valide pas le critère.

Ravitaillement

Critère 46 : Présence d'un point de ravitaillement à proximité de l'établissement et Critère 47 : Présence d'un point de ravitaillement dans l'enceinte du terrain

Il n'est pas précisé de durée d'ouverture dans le guide de contrôle, par conséquent, l'exploitant est libre de choisir ses dates d'ouverture. Il est conseillé d'indiquer sur le site internet les dates d'ouverture, afin d'apporter une information claire au client.

La présence d'un partenariat avec le supermarché local livrant sur le camping ne permet de valider ni le critère 46 ni le critère 47.

Télécommunication

Critère 51 : Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) gratuit dans les parties communes et Critère 52 : Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) gratuit dans 100% des emplacements

Si la connexion wifi est offerte gratuitement pendant 10 minutes / 1 heure / etc., puis payante, cela ne permet pas de valider le critère.

Pour valider ce critère, il est nécessaire que la connexion soit gratuite 24h/24.

Equipements des hébergements locatifs

Critère 53 : L'extérieur du locatif est propre et en bon état

Si les extérieurs des locatifs sont en mauvais état, il faut impacter le critère 53. Le critère 19 concerne le terrain en lui-même, à savoir le sol, la végétation, etc.

Critère 55 : Mise à disposition de draps de lit propres et en bon état

Les draps à usage unique ne permettent pas de valider ce critère.

Critère 56 : Mise à disposition de linge de toilette propre et en bon état

Si le linge de toilette est payant, le critère peut quand même être contrôlé à l'aide des stocks.

Niveau d'équipements sanitaires requis pour les emplacements non raccordés en eau et assainissement

Lavabos avec glaces et tablettes par tranche de 100

Critère 59 : Lavabos avec glaces et tablettes

L'eau chaude n'étant pas mentionnée dans le guide de contrôle et le critère n'étant applicable qu'au 1*, l'eau chaude n'est donc pas indispensable pour valider ce critère.

Critère 60 : Lavabos individualisés avec séparation (vasque individuelle et robinet mitigeur)

Une distance physique entre 2 équipements permet de valider le critère.

Afin de valider ces critères il est nécessaire que les lavabos soient équipés de robinets mitigeurs et donc d'eau chaude.

Le référentiel précise « robinet mitigeur », aux critères 60 et 74, cependant, un robinet presto est tout à fait acceptable pour valider ces critères et recommandé en matière de développement durable. Afin de correspondre totalement au critère et pour offrir un meilleur confort à la clientèle, il existe bien des robinets « presto mitigeur » ou la température peut être réglée. Cela permet également une plus grande souplesse pour la clientèle qui peut ainsi choisir la température de l'eau.

Critère 61 : Lavabos avec glaces et tablettes en cabine individuelle

Afin de valider ces critères il est nécessaire que les lavabos soient équipés de robinets mitigeurs et donc d'eau chaude.

A partir du critère 62 : utilisation du terme "eau chaude"

L'arrivée d'eau mitigée, sans mitigeur intégrée au robinet, peut permettre de valider ce critère.

Douches (avec eau chaude 24h/24) par tranche de 100

Critère 63 : Cabines de douche individuelles fermées (avec coin déshabillage et patère obligatoire

Le rideau de douche, pour séparer le coin déshabillage du coin douche dans une cabine de douche individuelle fermée, n'est accepté que pour les campings de catégorie 1*.

Critère 64 : Salle d'eau individuelle avec douche et lavabo (avec coin déshabillage et patère obligatoire)

Le critère 64 étant dans le chapitre relatif aux douches, la présence d’une glace et d’une tablette n’est pas obligatoire pour le valider. La méthodologie d’évaluation précise seulement qu’une patère doit être présente dans l’espace déshabillage.

Le rideau de douche, pour séparer le coin déshabillage du coin douche dans une cabine de douche individuelle fermée, n'est accepté que pour les campings de catégorie 1*.

Toilettes par tranche de 100

Critère 65 : Toilettes cabine

Concernant les toilettes sèches, le positionnement commercial "écologique" doit être avéré, objectivable et pleinement mis en avant sur le site internet de l'établissement et sur tous les autres supports de communication.

Bacs à laver par tranche de 100

Critère 71 : Présence d'un vidoir pour eaux ménagères

Les aires de vidanges pour les campings cars n'étant pas prévues à cet effet, elles ne permettent pas de valider ce critère.

Si des WC ou des bacs à laver sont dédiés à cette utilisation uniquement, avec des informations claires pour la clientèle, le critère est validé.

Critère 72 : Prises de courant

Le référentiel ne prévoit pas de répartition précise des prises de courant dans les sanitaires exceptée la suivante : "Les prises de courant doivent se situer à proximité immédiate des lavabos et glaces."

Il n'existe donc pas d’interdiction de regrouper l’ensemble des prises autour d’un même miroir. Toutefois, il appartient à l’exploitant de proposer, au-delà du référentiel de classement, une prestation cohérente et sensée.

Des prises USB ne permettent pas de valider le critère. En effet, la plupart des appareils utilisés dans les salles de bains comportent des prises "normales" et non des prises USB.

Niveau d'équipements sanitaires requis pour les emplacements desservis en eau, électricité et directement raccordés au système d'assainissement (eaux ménagères ou/et eaux vannes) destinés à accueillir tous types de matériels

Lavabos avec glaces et tablettes par tranche de 100

Critère 73 : Lavabos avec glaces et tablettes

L'eau chaude n'étant pas mentionnée dans le guide de contrôle et le critère n'étant applicable qu'au 1*, l'eau chaude n'est donc pas indispensable pour valider ce critère.

Critère 74 : Lavabos individualisés avec séparation (vasque individuelle et robinet mitigeur)

Une distance physique entre 2 équipements permet de valider le critère.

Afin de valider ces critères il est nécessaire que les lavabos soient équipés de robinets mitigeurs et donc d'eau chaude.

Le référentiel précise « robinet mitigeur », aux critères 60 et 74, cependant, un robinet presto est tout à fait acceptable pour valider ces critères et recommandé en matière de développement durable. Afin de correspondre totalement au critère et pour offrir un meilleur confort à la clientèle, il existe bien des robinets « presto mitigeur » ou la température peut être réglée. Cela permet également une plus grande souplesse pour la clientèle qui peut ainsi choisir la température de l'eau.

Critère 75 : Lavabos avec glaces et tablettes en cabine individuelle

Afin de valider ces critères il est nécessaire que les lavabos soient équipés de robinets mitigeurs et donc d'eau chaude.

Bacs à laver (par tranche de 100)

Critère 87 : Présence d'un vidoir pour eaux ménagères

Les aires de vidanges pour les campings cars n'étant pas prévues à cet effet, elles ne permettent pas de valider ce critère.

Si des WC ou des bacs à laver sont dédiés à cette utilisation uniquement, avec des informations claires pour la clientèle, le critère est validé.

Niveau d'équipements sanitaires requis pour les emplacements "caravanes et camping-cars"

Vidoirs (par tranche de 100 emplacements)

Critère 100 : Présence de vidoir pour eaux ménagères

Les aires de vidanges pour les campings cars n'étant pas prévues à cet effet, elles ne permettent pas de valider ce critère.

Si des WC ou des bacs à laver sont dédiés à cette utilisation uniquement, avec des informations claires pour la clientèle, le critère est validé dans le cadre suivant : s'agissant d'un nombre d'équipements nécessaire par tranche de 100 emplacements, l'équipement en question peut être pris en compte dans le calcul.

Par exemple : si le PRL compte 150 emplacements, il doit donc disposer de 2 vidoirs. Si un seul WC ou bac à laver est dédié à l'utilisation de vidoir, et qu'il n'y a pas de second équipement dédié à cet usage, alors le critère ne pourra pas être validé.

Equipements supplémentaires communs à tous les emplacements

Critère 105 : WC enfants

Dans la logique de la phrase suivante présente dans le guide de contrôle : "Si le WC est rassemblé avec les autres équipements enfants demandés en une cabine, alors le critère est validé." : l'équipement ne peut être regroupé que avec d'autres équipements enfant et donc le regroupement avec un équipement PMR ne permettra pas de valider le critère.

Les sanitaires enfants, s'ils sont présents dans le club enfant, doivent être accessibles toute la durée d'ouverture du camping, sans quoi les critères à ce sujet ne pourront être validés. En effet, le fait qu'ils soient acceptés dans le club enfant constitue déjà une "flexibilité" par rapport au critère de base requérant

des sanitaires enfants dans les sanitaires communs.

Critère 108 : Espace lavabos chauffé et Critère 109 : Espace douche chauffé et Critère 110 : Espace WC chauffé

Chacun de ces 3 critères évoquent bien un "système de chauffage", donc de simples chauffage d'appoint ne peuvent pas permettre de valider ces critères.

Critère 111 : Local ou matériel de repassage à disposition de la clientèle (fer + table à repasser)

Un défroisseur permet de valider le critère.

Le local disponible doit uniquement être à destination de la clientèle, il ne peut s'agir d'un local où stocker le linge, etc.

Critère 112 : Machine à laver le linge

La machine à laver le linge permet de remplacer deux bacs à laver le linge (critères 68, 69, 84, 85, 93, 99). Il n'est pas nécessaire de proposer une machine supplémentaire pour valider le critère 112.

Jeux de plein air

Critère 114 : Aire de jeux pour enfants, propre et en bon état, équipée du nombre de jeux requis

Les textes relatifs au classement des campings ne donnent aucune précision quant à la localisation de l'aire de jeux. Il est simplement nécessaire que cette aire de jeux se trouve sur le terrain du camping et soit réservée aux clients du camping.

Si votre camping comporte plusieurs aires de jeux, celles-ci peuvent se trouver côte à côte comme éloignées.

Les critères pour lesquels une précision est faite quant à la possibilité d'être optionnels selon le positionnement commercial à l'instar de ce critère, pourront être validés par défaut. Les critères ainsi validés devront être précisés en commentaire général du certificat de visite.

Critère 116 : Présence d'un terrain d'activité équipé

L’exemple d’une table de ping-pong :

- Si la table est fixe, dans un espace dédié, cela valide le critère ;
- S’il s’agit d’une table de ping-pong pliante, cela ne valide pas le critère.

Equipements de remise en forme et détente

Critère 119 : Existence d'un espace de remise en forme équipé, propre et en bon état

Les équipements "crossfit extérieur" pourront valider le critère s'ils disposent au moins de 2 à 4 "stations" considérées comme des équipements indépendants (à adapter en fonction de la catégorie d'étoile).

Cette même installation ne pourra pas être, dans un même temps, prise en compte pour la validation du critère 114 ou 116.

Les tapis et ballons de fitness sont considérés comme des accessoires et non comme des équipements.

On entend par équipements placés dans des espaces de remise en forme des machines fixes ou du moins difficilement transportables.

Critère 122 : Présence d'un bain à remous

Le critère ne peut être validé par la seule présence de buses de massage dans la piscine. Le bain à remous doit être un équipement spécifique.

Equipements aquatiques

Critère 125 : Existence d'une piscine extérieure ou intérieure propre et en bon état répondant aux critères de sécurité

Il n'est pas précisé de durée d'ouverture dans le guide de contrôle, par conséquent, l'exploitant est libre de choisir ses dates d'ouverture.

Il est conseillé d'indiquer sur le site internet les dates d'ouverture, afin d'apporter une information claire au client.

Critère 127 : Présence d'un équipement ou infrastructure fixe dédié à une activité aquatique ludique propre et en état de fonctionnement

Le critère ne peut être validé que pour des activités aquatiques ludiques organisées au sein de l’établissement. Elles doivent être accessibles à l’ensemble de la clientèle présente au sein du camping.

Autres équipements

Critère 130 : Catégorie(s) d'animation(s) encadrée(s) par un animateur et Critère 131 : Catégorie(s) d'animation(s) supplémentaires encadrée(s) par un animateur

Il est possible qu’un établissement d’hôtellerie de plein air externalise soit l’animation, soit les spectacles.

Il est nécessaire que cette externalisation soit totalement transparente pour la clientèle, par exemple avec des équipes d’animation portant les tenues du camping et s’intégrant pleinement dans la vie de l’établissement.

Cette organisation doit permettre de proposer des animations de meilleure qualité, plus structurées et plus professionnelles que ce que l'établissement a la possibilité de fournir en internalisant ce service.

Critère 132 : Présence d'un club enfants dont l'ensemble des jeux et équipements sont propres et en bon état

Il n'est pas précisé de durée d'ouverture dans le guide de contrôle, par conséquent, l'exploitant est libre de choisir ses dates d'ouverture.

Il est conseillé d'indiquer sur le site internet les dates d'ouverture, afin d'apporter une information claire au client.

Critère 135 : Présence d'un théâtre en plein air

La simple présence d'une scène ne permet pas de valider le critère 135. Le guide de contrôle indique que le théâtre en plein air doit être installé de manière permanente pendant la période d'ouverture de l’établissement.

Ainsi, au delà de la simple scène, des assises doivent également être présentes de manière permanente.

Equipements aire de stationnement pour autocaravanes/ camping car

Critère 138 : Aire de stationnement pour autocaravanes équipée d'une aire de service raccordée en eau, électricité et au réseau public ou à un système d'épuration, ou emplacements raccordés en eau, électricité et au réseau public ou à un système d'épurat.

Les emplacements pour autocaravanes sont des emplacements individuels, les équipements qui y sont placés (eau, électricité, réseau public ou système d’épuration) ne peuvent être utilisés que par les personnes stationnées sur l’emplacement en question.

Chapitre 2 : Service au Client

Qualité et fiabilité de l'information client

Critère 142 et Critère 150

Les campings municipaux peuvent simplement disposer d'une page sur le site internet de leur mairie ou d’un site propre. Egalement, un camping appartenant à une communauté de commune peut disposer d'une page sur le site internet de celle-ci, à condition que son Siret renvoie bien à la communauté de commune.

Un site au format PDF ne répond pas à la définition d’un site internet.

Un PRL est un établissement touristique marchand. Ainsi, même s’il n’accueille que des résidents, il est potentiellement voué à être commercialisé sur la période du classement, même si ce n’est pas le cas actuellement. Le critère est donc applicable.

- Si le nombre d'emplacements apparait sur le site internet mais est erroné, le critère 142 est validé* mais pas le 150 ;
- Si le nombre d'emplacements qui apparait sur le site internet est correct, les critères 142 et 150 sont validés*.

*à condition que les autres éléments obligatoires soient également présents : le détail des emplacements proposés, les tarifs, les différents services du camping gratuits et payants, les offres de restauration si proposées, les coordonnées du camping.

Les tarifs indiqués au cours de la réservation (via par exemple un module) valident le respect de l’affichage des tarifs sur le site.

Un établissement caduc n'a pas le droit de faire usage de son classement étoilé, même en mentionnant "4*, en cours de reclassement", cela peut-être pénalisé par la DDPP, et le critère 150 serait invalidé.

Si le critère 142 ne peut pas être satisfait car seul un site d'OTA est disponible, seul ce critère sera impacté, les critères suivants pouvant être validés s'ils sont respectés sur le site OTA.

NB : si l'exploitant choisit d'utiliser des termes réglementaires appliqués au classement (exemple : emplacement Confort), il est nécessaire que la définition soit conforme à la définition appliquée dans le classement.

Le critère 147 relatif à l'existence d'un site internet dans une langue étrangère implique que le site doit, par défaut, être en français.

Critère 143 : Le site internet comporte le descriptif complet des hébergements locatifs et leur inventaire

Une description complète du locatif doit être présente sur le site internet, cependant, elle n'a pas à être exhaustive.

Donc, si le site internet mentionne les équipements "généraux" du locatifs, comme le gros mobilier, la mention "cuisine toute équipée", la mise à disposition de linge de lit/de bain, etc. cela peut être considéré comme satisfaisant. Le nombre de vaisselle/couvert n'est donc pas nécessaire.

Si le détail des emplacements est renseigné sur le site, si les termes utilisés sont les mêmes que dans le guide de contrôle alors ils doivent correspondre à la définition donnée dans ce guide. Si les termes utilisés sont différents, cela est accepté (exemple "confort +").

Critère 144 : Le client peut faire sa demande de réservation depuis un accès présent sur le site internet

Pour les campings municipaux, une adresse mail non dédiée spécifiquement à la réservation du camping (adresse mail générique de la mairie) peut permettre de valider le critère.

Un chatbot permet de valider ce critère.

Le critère 144 peut être validé en 1, 2 et 3* si le critère 145 est validé.

Critère 145 : Un module de réservation en ligne est disponible directement sur le site internet

Le critère reste applicable pour les campings 100% loisirs lorsque ce sont les propriétaires des locatifs qui gèrent directement leurs propres réservations : ce critère a pour objectif de faciliter la prise de réservation pour les clients potentiels se rendant sur le site internet de l’établissement.

Par conséquent s’il n’y a pas de module de réservation, le critère doit être invalidé.

Critère 147 à 149 : Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs dans [une à trois] langue(s) étrangère(s)

Nous différencions le pop-up de traduction automatique Google qui ne permet pas de valider ces critères, d’une traduction entière du site avec intégration dans la barre d’outil (icône Google).

Traitement de la réservation

Critère 152 : La réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

Un numéro d’astreinte ne permet pas de valider ce critère.

Réception et Accueil

Présence minimale du bureau d'accueil

Critère 154 : Respect de la présence minimale pour l'accueil

Si la durée minimale de présence est non respectée car l’établissement est fermé et n'accueille pas de public sur un certain laps de temps (exemple : fermeture le week-end), le critère peut être validé.

Lors des périodes d’ouverture de l’établissement, la présence minimale doit être respectée.

Cependant, il est du bon sens et du principe de logique que de ne pas imposer à un membre de son personnel que d'être présent à l'accueil sur la durée minimale imposée par les critères de classement, lorsque le taux d'occupation est **particulièrement** faible.

Ainsi, lors de l'inspection, une certaine tolérance à ce sujet peut être acceptée en cas de taux d'occupation faible. Il est néanmoins nécessaire que l'exploitant puisse prouver que la présence minimale, lorsque le taux d'occupation augmente, est effectivement respectée, et que les effectifs en termes de personnel sont anticipés. Sans cela, le critère ne pourra pas être validé.

Critère 155 : Accueil tardif assuré ou 24h/24

Aucun horaire n'est précisé pour ce critère. La mention "accueil tardif assuré" signifie que quelle que soit l'heure d'arrivée du client au camping, il bénéficiera d'un accueil par une personne physique.

Ainsi, si cet accueil ne peut être assuré à toute heure, le critère ne peut être validé.

Compétences et services à l'arrivée

Critère 160 : Mise à disposition d'adaptateur(s) électrique(s) à la réception

Le guide de contrôle ne donnant pas de précision, le type d’adaptateur est laissé libre à l’exploitant.

Critère 163 à 165 : Equipe d'accueil pratiquant [une à trois] langues étrangères [...]

Si le(s) critère(s) est(sont) validé(s), il est nécessaire que le nombre de langues requis soit parlé par le personnel présent lors de chaque shift.

Critère 167 : Les équipes sont engagées dans une démarche qualité

Le critère peut être validé par le label Destination d'Excellence dans la mesure où celui-ci vient en remplacement du label Qualité Tourisme avec un nouveau pilier environnemental.

La procédure de labellisation est disponible sur notre site internet : https://www.atout-france.fr/fr/destination-dexcellence

Autres services

Critère 168 : Animaux de compagnie admis

Tout affichage, quel que soit l’endroit, valide le critère. Même si le client n’est informé des modalités d’accueil des animaux qu’une fois sur place.

Pour rappel, ce critère ne peut être validé que si les animaux sont acceptés dans l'établissement.

Critère 169 : Organisation de séances d'activité aquatique encadrées

Les activités permettant de valider ce critère doivent uniquement être organisées au sein de l’établissement.

Critère 170 : Organisation de spectacles et animations

Il est possible qu’un établissement d’hôtellerie de plein air externalise soit l’animation, soit les spectacles.

Il est nécessaire que cette externalisation soit totalement transparente pour la clientèle, par exemple avec des équipes d’animation portant les tenues du camping et s’intégrant pleinement dans la vie de l’établissement.

Cette organisation doit permettre de proposer des animations de meilleure qualité, plus structurées et plus professionnelles que ce que l'établissement a la possibilité de fournir en internalisant ce service.

Critère 172 : Possibilité de location de vélo dans l'enceinte de l'établissement

Si l’établissement loue des trottinettes à la place des vélos, cela ne permet pas de valider le critère.

Les vélos permettent de parcourir de grandes distances, sur des chemins accidentés, avec un public de tout âge, des sièges bébés, etc.

Critère 173 : Journaux d'information dans les parties communes (support papier ou numérique)

Si les journaux sont disponibles en support numérique, il est nécessaire que l’exploitant ait un abonnement pour valider le critère. Une version en ligne, accessible à tous gratuitement ne valide pas le critère.

Pour les 4*, si un titre est en anglais sur les 3 titres, on valide.

Les journaux d’information doivent traiter de l’actualité. Par exemple : un magazine de presse people ou de divertissement ne répond pas à cette définition et ne permet donc pas de valider le critère.

Si un journal est proposé et qu'il ne renseigne que sur une actualité d'un domaine/endroit spécifique, il permet de valider le critère s'il n'est pas le seul journal proposé.

Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable

Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite

Critère 174 : Nombre minimum d'emplacements accessibles : 1 par tranche de 50

Seule l’accessibilité de l’emplacement est à contrôler (et non celle du locatif).

Ainsi, pour un établissement proposant 100% d’emplacements équipés de locatifs, seule l’accessibilité de l’emplacement autour du locatif sera à vérifier.

Les normes d’accessibilités des locatifs ne sont pas soumis au contrôle dans le cadre du classement mais à la loi.

Critère 175 : Un lavabo PMR accessible par tranche de (...)

Les personnes à mobilité réduite devant bénéficier d’un traitement identique à toute la clientèle et les équipements sanitaires PMR venant en déduction du nombre général d’équipements sanitaires, la présence d’une glace et d’une tablette sont nécessaires pour valider ce critère.

Critère 178 : Un bac à laver PMR avec eau chaude

Si un camping bénéficie d’une machine à laver (le linge ou la vaisselle) étant homologuée et certifiée comme utilisable par des personnes PMR, et que la localisation et l’espace allant avec cet équipement permettent à des PMR d’y accéder, d’utiliser le matériel et de se déplacer dans l’espace en question, la machine à laver peut remplacer 2 bacs à laver.

Critère 174 à 178

L’ensemble des emplacements d’un PRL doivent être comptabilisés dans la base de calcul.

Si tous les emplacements proposés par un PRL sont accessibles PMR (capacité à accéder à l'emplacement, à se déplacer à l'intérieur de l'emplacement, et à utiliser les équipements qui y sont installés), par conséquent les critères peuvent être validés. L'organisme de contrôle doit préciser en commentaire, dans ces cas-là, que chaque hébergement est adapté à l'accueil de personnes à mobilité réduite.

Si l'équipement est accessible via une rampe amovible, le critère est validé seulement si la rampe est installée 24h/24 et 7j/7 : la personne PMR ne doit pas avoir à patienter et ne doit pas avoir besoin d'aide.

Critère 179 : Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web …)

Dans le cas d'un établissement n'étant pas accessible, cette non accessibilité doit être précisée sur les supports de communication pour pouvoir valider le critère.

Si l'établissement n'est adapté qu'à une partie des 4 familles de handicap, le critère peut être validé. L'information doit être claire pour la clientèle.

Critère 180 : Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap

Le critère 181 concerne le personnel d'accueil (réception et F&B) alors que le critère 180 (sensibilisation) consiste à un affichage / des supports permanents disponibles pour l'ensemble du personnel.

Critère 181 : Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap

Format : Vidéos, MOOC, E-learning, ils doivent être créés par un "formateur", ce dernier n'intervient pas nécessairement dans les vidéos.

Ce formateur ne peut pas être le directeur de l'établissement ayant lui-même reçu une formation.

Pour qui ? : Tout le personnel à l'accueil (réception et F&B) en CDD (longue durée) et CDI, pas les apprentis et saisonniers (se référer au critère 180).

Le personnel permanent en congé longue durée (maladie, maternité, etc.) doit avoir fait la formation ou avoir un document prouvant qu'ils vont la faire (facture acquittée), à partir du moment où ils sont de retour.

Les dirigeants travailleurs non-salariés (TNS) sont concernés par ce critère.

Pour tout futur salarié, la formation est obligatoire 6 mois après la fin de leur période d'essai. Si un nouveau salarié détient une attestation de formation a son nom, il n'a pas besoin de repasser une formation.

Si l'intégralité du personnel est nouveau (exemple lors d'une ouverture d'établissement) : si l'ensemble du personnel est en période d'essai au moment de votre contrôle, vous vérifier qu'une procédure est bien en place pour que la formation soit réalisée dans les 6 mois après leur période d'essai ; si le personnel a fini sa période d'essai mais se situe dans la période de 6 mois qui suit cette période d'essai, alors vous devez vérifier que la formation a été effectuée ou qu'il existe une facture acquittée avec une date prévisionnelle de formation.

Pour les salariés ne parlant pas le français, l'exploitant ou le formateur peut, s'il le souhaite, en plus de la formation délivrée, leur fournir une synthèse traduite.

Vérification documentaire : Devis non acceptés, factures acquittées + date prévisionnelle uniquement. Si la formation est réalisée en interne, seulement une feuille d'émargement justifiant la formation effective, sans date prévisionnelle est acceptée.

Si un OPCA prend en charge la formation, seule une facture acquittée reste un justificatif permettant de valider le critère dans le cas où la formation n'a pas encore eu lieu.

Validité : Formation valable sans date de fin, en partant du principe que 5 ans après un classement, le personnel aura surement changé et donc une formation sera nécessaire pour le personnel présent au moment du reclassement.

Il est possible de recourir à des services partagés entre établissement pour le petit-déjeuner ou le bar par exemple. En revanche, le personnel affecté à ces services reste concerné par la formation.

La formation délivrée en interne concerne les réseaux / chaînes hôtelières disposant d'un programme / service de formation attitré au sein du groupe. Ainsi, il ne s'agira pas de former une personne qui pourra délivrer cette formation mais bien d'avoir ce dispositif habilité disponible en interne et une déclaration d'activité en qualité d'organisme de formation devra être effectuée. Le ministère du Travail diffuse la liste des organismes certificateurs (L. 6316-2 et R. 6316-3) accrédités ou autorisés par le Comité français d'accréditation (Cofrac) à démarrer les activités de certification de ces prestataires d'actions concourant au développement des compétences sur la base du référentiel national de certification qualité (D. 6316-1-1).

Dans le cas d'un camping n'employant que des saisonniers, si ces derniers ont en effet suivi la formation et la sensibilisation, les deux critères (180 et 181) peuvent être validés. Il existe néanmoins des établissements saisonniers dont les employés ont des contrats à l'année (personnel de directions ou autre), dans ce cas, le critère 181 s'applique.

Environnement et développement durable

Critère 184 : Utilisation régulière d'au moins deux produits issus de la production régionale ou commerce équitable ou BIO

Concernant la « production régionale », il est bien précisé que la production ou agriculture nationale / française ne permet pas de valider ce point.

Si l'établissement se fourni dans une région limitrophe à la sienne, la « production régionale » peut être validée.

Critère 190 : Formation du personnel à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets

Format : Vidéos, MOOC, E-learning, ils doivent être créés par un "formateur", ce dernier n'intervient pas nécessairement dans les vidéos.

Ce formateur ne peut pas être le directeur de l'établissement ayant lui-même reçu une formation.

La durée de la formation doit être au minimum de trois heures.

Pour qui ? : Tout le personnel en CDD (longue durée) et CDI, pas les apprentis et saisonniers (se référer aux critères 185 à 187).

Le personnel permanent en congé longue durée (maladie, maternité, etc.) doit avoir fait la formation ou avoir un document prouvant qu'ils vont la faire (facture acquittée), à partir du moment où ils sont de retour.

Les dirigeants travailleurs non-salariés (TNS) sont concernés par ce critère.

Pour tout futur salarié, la formation est obligatoire 6 mois après la fin de leur période d'essai. Si un nouveau salarié détient une attestation de formation a son nom, il n'a pas besoin de repasser une formation.

Pour les salariés ne parlant pas le français, l'exploitant ou le formateur peut, s'il le souhaite, en plus de la formation délivrée, leur fournir une synthèse traduite.

Vérification documentaire : Devis non acceptés, factures acquittées + date prévisionnelle uniquement. Si la formation est réalisée en interne, seulement une feuille d'émargement justifiant la formation effective, sans date prévisionnelle est acceptée.

Si un OPCA prend en charge la formation, seule une facture acquittée reste un justificatif permettant de valider le critère dans le cas où la formation n'a pas encore eu lieu.

Validité : Formation valable sans date de fin, en partant du principe que 5 ans après un classement, le personnel aura surement changé et donc une formation sera nécessaire pour le personnel présent au moment du reclassement.

La formation délivrée en interne concerne les réseaux / chaînes hôtelières disposant d'un programme / service de formation attitré au sein du groupe. Ainsi, il ne s'agira pas de former une personne qui pourra délivrer cette formation mais bien d'avoir ce dispositif habilité disponible en interne et une déclaration d'activité en qualité d'organisme de formation devra être effectuée. Le ministère du Travail diffuse la liste des organismes certificateurs (L. 6316-2 et R. 6316-3) accrédités ou autorisés par le Comité français d'accréditation (Cofrac) à démarrer les activités de certification de ces prestataires d'actions concourant au développement des compétences sur la base du référentiel national de certification qualité (D. 6316-1-1).

Dans le cas d'un camping n'employant que des saisonniers, si ces derniers ont en effet suivi la formation et la sensibilisation, les critères (185, 186, 187 et 190) peuvent être validés. Il existe néanmoins des établissements saisonniers dont les employés ont des contrats à l'année (personnel de directions, etc.), dans ce cas, le critère 190 s'applique.

Critère 185 à 190

Le label Destination d'excellence permet également de valider ces critères.

La procédure de labellisation est disponible sur notre site internet : https://www.atout-france.fr/fr/destination-dexcellence

Critère 194 : Mise en oeuvre d'au moins une mesure de gestion des déchets

Les poules peuvent être considérées comme une mesure de réduction des déchets.

Critère 195 : Utilisation de produits d'entretien certifiés respectueux de l'environnement

Le vinaigre blanc est biodégradable donc valide le critère.

Les systèmes réduisant l'utilisation de produits de nettoyage permettent de valider ce critère : utilisation de produits naturels comme le savon noir, le vinaigre blanc, le bicarbonate de soude, vapodil, eau oxygénée, etc.