FAQ - Auberge collective

Les questions/réponses présentes sur cette page concernent uniquement les auberges collectives.

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

Dernière mise à jour : 14/08/2026

Ajout de précisions pour le critère : 43

Problématique réglementaire

Qu’est-ce qui distingue les chambres d’hôtes et les auberges collectives au niveau règlementaire si tous les critères sont remplis ?

La principale différence entre une chambre d'hôtes et une auberge collective est la suivante : les chambres d’hôtes ne sont pas des établissements commerciaux et les parties communes doivent être à l’usage exclusif des clients et ne peuvent se trouver que "chez l’habitant".

Configuration spécifique

Une auberge avec la seule présence de chambres individuelles peut-elle être classée ?

Une auberge collective ne proposant que des lits dans des chambres partagées est possible pour le classement mais **la seule présence de chambres individuelles ne permettra pas le classement**.

Est-ce qu'un appartement composé de plusieurs chambres peut faire classer ses chambres au sein de l'auberge collective ?

Chaque chambre individuelle composant l’appartement peut être comptée dans le nombre de chambre de l’auberge collective.
Les éléments constituant l’appartement : cuisine, espace salon, etc. ne peuvent être comptés dans les équipements et services communs.

La salle de bain peut être partagées entre les chambres de l’appartement, au même titre que les chambres collectives partagent une salle de bain.

Est-ce qu'une chambre d'auberge collective ne peut être constituée que de lit d'appoint "canapé convertible" ?

Un canapé convertible étant considéré comme un lit d'appoint, il n'est pas possible que la chambre en soit uniquement constituée.
Elle doit être équipée d'un lit principal ou de lits superposés.

Commercialisation de l'établissement

Un établissement n'accueillant que des groupes déjà constitués peut-il demander un classement en auberge collective ?

Le code du tourisme définit une auberge collective comme "un établissement commercial d'hébergement qui offre des lits à la journée dans des chambres partagées ainsi que dans des chambres individuelles à des personnes qui n'y élisent pas domicile."
Si l'établissement n'accueille que des groupes déjà constitués, la location au lit n'est donc pas possible.

Un établissement proposant de la location touristique, ainsi que de la location aux scolaires par exemple, peut-il se faire classer ?

Il est possible de classer une auberge louant une partie de ses logements à une clientèle scolaire et/ou de séjours. Néanmoins, pour cela, l’information doit être clairement portée à la connaissance du client.
La visite de contrôle doit avoir lieu dans la période où l'établissement propose des locations à la chambre ou au lit. Si, lors des accueils de groupe, l'ensemble de l'auberge n'est pas réservée et que d'autres clients en dehors de ce groupe peuvent venir, alors la visite peut également avoir lieu à ce moment-là.
L’intégralité des chambres doit faire partie du classement et ce, pour une seule catégorie d’étoiles. Il faut donc intégrer ces chambres à l’échantillonnage sans prendre en compte leur commercialisation ou non.
Dans le cas où le nombre de chambres « libres » ne permettrait pas l’échantillonnage, le classement ne sera pas possible et la visite pourra être interrompue. Cela sera précisé dans le commentaire général du certificat de visite.

Questions relatives aux critères

CRITERES DE CLASSEMENT OBLIGATOIRES

Chapitre 1 : Equipements

Réception, accueil et espaces communs

Critère 9 : Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) dans les parties communes

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.

Chapitre 2 : Service au Client

Qualité et fiabilité de l'information client

Critère 28 : Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs

Si les tarifs sont indiqués au cours de la réservation (via par exemple un module), cela valide le respect de l'affichage des tarifs sur le site.
Concernant la mixité ou non des dortoirs, il est nécessaire que l'information apparaisse dans le détail de la chambre, sur le site internet de l'établissement. Si l'information est présente uniquement dans le module de réservation, cela ne permet pas de valider le critère.
Concernant le nombre de chambres et de lits :

- Si le nombre de chambres et de lits apparait sur le site internet mais est erroné, le critère 28 est validé* mais pas le critère 29 ;
- Si le nombre de chambres et de lits qui apparait sur le site internet est correct, les critères 28 et 29 sont validés*.

*à condition que les autres éléments obligatoires soient également présents.

Critère 29 : L'ensemble des informations diffusées sur le site internet est actualisé et à jour. Son contenu doit correspondre aux prestations proposées par l'établissement

Il est nécessaire que soit mentionné sur le site de l'établissement le terme « Auberge », conformément au classement demandé. Le but est que l'information soit claire pour la clientèle.
Egalement, si des appellations englobées dans le terme "auberge collective" (selon le site de la DGE) sont utilisées : "auberges de jeunesse, centres internationaux de séjours, hostels, gîtes d'étape ou refuges", alors le critère peut également être validé.
Par exemple, le terme "gîte" ne permettra pas de valider le critère car, d'une part le terme n'est pas cité dans le liste ci-dessus, d'autre part, l'identité de cet catégorie d'hébergement est trop importante et différenciée de celle d'auberge collective.

Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable

Information sur l'accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite

Critère 34 : 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 précisé 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.

Environnement et Développement Durable

Critère 38 : Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de la consommation d'énergie

La cheminée à bois permettre de valider le critère 38 à la condition que la cheminée soit répandue dans l'ensemble des espaces concernés.
Par exemple si elle permet de chauffer les espaces communs, elle doit remplacer le chauffage existant dans ces surfaces. Idem pour les logements, les cheminées doivent remplacer les autres modes de chauffage.
Dans le cas contraire, la cheminée à bois ne peut pas permettre de valider le critère 38.

Critère 40 : Existence d'un système de tri des déchets à disposition de la clientèle

Le critère reste applicable, même si le critère 39 est non applicable.

Critère 41 : Information des clients sur les moyens de transport à faible impact environnemental

Un simple affichage des horaires de bus permet de valider ce critère. La méthodologie d'évaluation précise en effet qu'il faut vérifier l'affichage et tout moyen d'information.
Concernant les établissements avec une situation géographique particulière, le critère donne plusieurs exemples comme les itinéraires pédestres ou le covoiturage. Ce sont des éléments qui peuvent être mis en avant par ces établissements, ainsi que la location de vélos (par exemple en donnant les contacts de loueurs proches de l'établissement).

Critère 42 : Utilisation régulière d'au moins trois produits issus de : la production ou agriculture française, régionale, en circuit-court, du commerce équitable et/ou de l'agriculture biologique

Dans la mesure où le critère 33 peut être validé avec un distributeur (une seule offre de restauration), le critère 42 peut être non applicable dans cette seule configuration.

Critère 43 : Utilisation d'au moins un produit d'entretien respectueux de l'environnement

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.

CRITERES DE CLASSEMENT OPTIONNELS

Equipements

Critère 53 : Dans les chambres partagées : Tablette ou vide-poche individuel

Les filets muraux peuvent permettre de valider ce critère.

Critère 54 : Dans les chambres partagées : Casier individuel pouvant être sécurisé

Les casiers individuels doivent être mis à disposition gratuitement pour chaque lit.
La sécurisation de ce casier peut, elle, être payante.

Critère 61 : Location de vélos

Un service de location de trottinettes électriques ne valide pas ce critère.
La location de vélo permet aux clients de se déplacer sur de longues distances, sur des chemins pouvant être accidentés, avec des personnes de tout âge (enfants, personnes âgées, etc.).

Critère 64 : Bar

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

Critère 68 : Petit-déjeuner buffet

Le service petit-déjeuner doit être offert dans l'un des bâtiments de l'auberge, il ne peut être proposé dans un restaurant adjacent. En effet, l'exploitant n'aurait aucun contrôle sur l'offre faite aux clients, et si celui-ci ferme, il n'aura pas de recours à ce sujet.
Nous ne pouvons pas considérer qu'une salle de petit-déjeuner est disponible dans un établissement si cette salle de petit-déjeuner/restaurant n'a pas la même entité commerciale que celui de l'auberge, cela ne répond ni à la définition des services partagés, ni à celle des annexes.

Critère 72 : Dépose bus à proximité

Il peut s'agir d'un arrêt de bus de la ville.

Services

Critère 78 : Animaux acceptés

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.

Labels et agréments

Critère 92 : Obtention d'un label environnemental

Le label NF HQE permet-il de valider ce critère ?
Seul les labels recommandés sur le lien : https://agirpourlatransition.ademe.fr/particuliers/labels-environnementaux permettent de valider ce critère.
Le but étant de certifier l'intégralité de l'activité hôtelière (bâtiment, service, personnel, etc.) et non uniquement le bâtiment.