

Campings et Parc Résidentiels de Loisirs

Note de clarification

Dernière version : 5 – juillet 2025

INTRODUCTION

3

01 - QUESTIONS GENERALES

4

Hébergements classés en catégories différentes	4
Eléments complémentaires apportés après la visite de contrôle	4
Validation des critères & contre-visite	5
La gestion administrative	6
Les conditions au classement	7
Les configurations atypiques	8

02 - QUESTIONS CLASSEMENT

10

Chapitre 1 : Equipements	10
Extérieurs & sécurité	10
Equipements communs	10
Télécommunication	12
Equipements des hébergements locatifs	12
Niveau d'équipements sanitaires requis en camping pour les emplacements non raccordés en eau et assainissement	13
Niveau d'équipements sanitaires requis en camping 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	15
Niveau d'équipement sanitaires requis en PRL pour les emplacements "HLL et résidences mobiles de loisirs" (non applicable en l'absence de ce type d'emplacements) Critères non applicables en camping	16
Niveau d'équipement sanitaires requis en PRL pour les emplacements "caravanes et camping-cars"	16
(non applicable en l'absence de ce type d'emplacements)	16
Critères non applicables en camping	16
Equipements supplémentaires communs à tous les emplacements	17
Equipements aire de stationnement pour autocaravanes / camping-car	18
Chapitre 2 : Service au client	19
Qualité et fiabilité de l'information client	19
Traitement de la réservation	21
Réception et Accueil	21
Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable	23
Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite	23
Environnement et Développement Durable	24

Objet

Le présent document a pour objet d'apporter des clarifications sur les exigences ou méthodologies d'évaluation des critères du tableau de classement et/ou du guide de contrôle relatifs au classement des résidences de tourisme.

Domaine d'application

Ce document est à l'usage des exploitants des terrains de campings et de caravanage et des parcs résidentiels de loisirs classés ou en démarche de classement, des organismes de contrôle accrédités par le COFRAC ou en démarche d'accréditation mais aussi de tout autre organisme concerné directement ou indirectement par le classement des terrains de campings et de caravanage et des parcs résidentiels de loisirs.

Hébergements classés en catégories différentes

- 1. Des hébergements de catégories différentes (exemple : Hôtel et Résidence) peuvent-ils être "entremêlés" géographiquement (au sein d'un même domaine) ?**

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 1^{er} de l'**arrêté du 30 décembre 2021** précise, en son point 5 que si 2 hébergements se font classer au sein d'un même bâtiment, il est nécessaire que les hébergements puissent être **clairement distingués par la clientèle** et que **chaque unité doit revêtir 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.

Eléments complémentaires apportés après la visite de contrôle

- 2. Concernant les éléments complémentaires pouvant être apportés dans les 15 jours suivants la visite de contrôle, lorsqu'un établissement est dans une chaîne ou un réseau et qu'il existe des accords contractuels concernant le paiement des fournisseurs, est-ce que des bons de commandes avec accusé de réception du fournisseur et dates prévisionnelles de livraison peuvent permettre de valider le critère ?**

Le guide de contrôle précise en effet que ce doit être des factures acquittées.

Néanmoins, dans des cas particuliers comme présenté dans la question, où il existe un contrat liant le fournisseur / prestataire à l'établissement, 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.

Validation des critères & contre-visite

- 3. Lorsque, pendant une visite, des critères obligatoires non compensables (ONC) ne sont pas validés, est-ce que lors de la contre-visite l'organisme de contrôle doit refaire la visite en entier ou seulement contrôler les ONC non validés ?**

Pendant la contre-visite, qui doit en effet avoir lieu dans les 15 jours après la visite de contrôle initiale, ne doivent être vérifiés obligatoirement que les critères qui n'ont 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.

La gestion administrative

Nous rappelons que l'inspecteur vérifie, lors de la visite de contrôle, les éléments suivants :

- Les prérequis n°1, n°2 et n°3 ;
- Le respect des dimensions minimales des emplacements et la superficie moyenne des emplacements (critères 20 à 22 et critères 26 à 27) ;
- Les différents niveaux de raccordement (critères 23 à 25 et critères 28 à 35).

Pour cela, l'exploitant met à disposition les éléments suivants :

- Sa décision de classement (si elle existe) et son permis d'aménager (en cas de difficultés pour obtenir ce permis, se référer à la méthodologie précisée p. 24 du guide de contrôle) ;
- Le plan d'aménagement du terrain ou plan commercial remis aux clients.

1. 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.

Les conditions au classement

2. Un camping sans personnel permanent sur place peut-il prétendre à un classement ?

Aucun texte n'interdit la commercialisation d'un hébergement sans personnel. Cependant, un certain nombre de critères y font référence au niveau du référentiel de classement des campings. En effet, les critères 154, 155, 157, 163, 166, 180, 181, 185, 186, 187 et 190, faisant directement référence au personnel, ne peuvent pas être validés si aucun personnel ou travailleur non salarié n'est présent au sein de l'établissement.

Ainsi, les campings réalisant une demande de classement ne peuvent pas, mathématiquement, même pour un classement 1 étoile, bénéficier des 95% de points obligatoires nécessaires, 12 points (critères 154, 166, 180, 185, 186 & 187) ne pouvant pas être validés.

En conclusion, au vu du nombre de critères nécessitant la présence de personnel ou d'un travailleur non salarié, 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 est effectivement valorisée.

3. 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.

Les configurations atypiques

4. 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.

5. Peut-il y avoir plusieurs locatifs sur un emplacement ? Qu'il soit dans la catégorie "tourisme" ou "loisirs".

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).

6. Comment l'échantillonage peut-il être réalisé si l'établissement 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-home ne sont donc pas applicables.

En revanche, ceux relatifs à l'emplacement le sont sous réserve 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.

7. Un PRL peut-il 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.

8. Un PRL, uniquement équipé de HLL et RML doit-il 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).

Chapitre 1 : Equipements

Extérieurs & sécurité

*Surface minimale des emplacements en camping
Critères non applicables en PRL*

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 ajouter au référentiel que de demander à l'exploitant de justifier 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.

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 :

$(15\ 000\text{m}^2 - 20\%) / 110 = 109\ \text{m}^2$ 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'effectuerait 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

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.

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

43. Présence d'un point de restauration sur place

44. Présence d'un restaurant avec un service le midi et/ou le soir

Interprétation valable pour les critères 43 et 44.

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).

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 précisée, 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.

Ravitaillement

46. Présence d'un point de ravitaillement à proximité de l'établissement

47. Présence d'un point de ravitaillement dans l'enceinte du terrain

Interprétation valable pour les critères 46 et 47.

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.

Télécommunication

51. Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) gratuit dans les parties communes

52. Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) gratuit dans 100% des emplacements

Interprétation valable pour les critères 51 et 52.

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

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.

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

Réponse mise à jour en juillet 2025

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

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

Lavabos avec glaces et tablettes par tranche de 100

59. Lavabos avec glaces et tablettes

**60. Lavabos individualisés avec séparation (vasque individuelle
et robinet mitigeur)**

61. Lavabos avec glaces et tablettes en cabine individuelle

Interprétation valable pour le critère 59.

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

Interprétation valable pour le critère 60.

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

Interprétation valable pour les critères 60 et 61.

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 » où la température peut être réglée. Cela permet également une plus grande souplesse pour la clientèle qui peut ainsi choisir la température de l'eau.

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

**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 calcul se fait en cumulé avec le critère précédent.

Toilettes par tranche de 100

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

71. Présence d'un vidoir pour eaux ménagères

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 en camping 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

73. Lavabos avec glaces et tablettes

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

75. Lavabos avec glaces et tablettes en cabine individuelle

Interprétation valable pour le critère 73.

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.

Interprétation valable pour le critère 74.

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

Interprétation valable pour les critères 74 et 75.

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 » où la température peut être réglée. Cela permet également une plus grande souplesse pour la clientèle qui peut ainsi choisir la température de l'eau.

Niveau d'équipement sanitaires requis en PRL pour les emplacements "HLL et résidences mobiles de loisirs" (non applicable en l'absence de ce type d'emplacements)
Critères non applicables en camping

Lavabos avec eau chaude (par tranche de 100 emplacements)

89. Lavabos avec glaces et tablettes en cabines

En cas de positionnement commercial naturiste de l'établissement, les lavabos peuvent être validés en l'absence de cloisonnement ou en dehors des cabines.

Niveau d'équipement sanitaires requis en PRL pour les emplacements "caravanes et camping-cars"
(non applicable en l'absence de ce type d'emplacements)
Critères non applicables en camping

Lavabos avec eau chaude (par tranche de 100 emplacements)

95. Lavabos avec glaces et tablettes en cabines

En cas de positionnement commercial naturiste de l'établissement, les lavabos peuvent être validés en l'absence de cloisonnement ou en dehors des cabines.

Equipements supplémentaires communs à tous les emplacements

108. Espace lavabos chauffé

109. Espace douche chauffé

110. Espace WC chauffé

Interprétation valable pour les critères 108 à 110.

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

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 pour stocker le linge ou autre usage interne.

Jeux de plein air

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 aquatiques

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.

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.

Equipements aire de stationnement pour autocaravanes / camping-car

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'épuration

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.

Qualité et fiabilité de l'information client

142. Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs

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

Interprétation valable pour les critères 142 et 150.

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

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 apparaît sur le site internet mais est erroné, le critère 142 est validé* mais pas le 150 ;
- Si le nombre d'emplacements qui apparaît 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.

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.

En cas d'absence, si un module est présent (Critère 145 validé), alors le critère 144 peut être validé.

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.

147. Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs dans une langue étrangère

148. Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs en deux langues étrangères

149. Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs en trois langues étrangères

Interprétation valable pour les critères 147 à 149.

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'outils (icône Google).

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

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. Le critère 150 est à invalider dans ce cas.

Traitement de la réservation

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

153. 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.

Compétences et services à l'arrivée

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.

163. Équipe d'accueil pratiquant une langue officielle européenne en plus du français

164. Équipe d'accueil pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais

165. Équipe d'accueil pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais

Interprétation valable pour les critères 163 à 165.

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.

167. Les équipes sont engagées dans une démarche qualité

Réponse ajoutée en juillet 2025

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

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.

169. Organisation de séances d'activité aquatique encadrées

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

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.

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

Les journaux d'information doivent traiter de l'actualité.

Par exemple : le magazine 30 millions d'amis ne répond pas à cette définition, il ne permet donc pas de valider le critère.

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 des titres est en anglais, le critère 173 peut être validé.

Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite

- 174. Nombre minimum d'emplacements accessibles : 1 par tranche de 50**
- 175. Un lavabo PMR accessible par tranche de :**
- 176. Un WC PMR accessible par tranche de :**
- 177. Une douche accessible PMR par tranche de :**
- 178. Un bac à laver PMR avec eau chaude**

Interprétation valable pour le critère 174.

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'accessibilité des locatifs ne sont pas soumises au contrôle dans le cadre du classement mais à la réglementation.

Interprétation valable pour le critère 175.

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.

Interprétation valable pour le critère 178.

Si un camping bénéficie d'une machine à laver (le linge ou la vaisselle) étant homologué et certifié 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 en effet remplacer 2 bacs à laver.

Interprétation valable pour les critères 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. Nous vous invitons dans ces cas-là à préciser en commentaire 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 24/24 et 7/7 : la personne PMR ne doit pas avoir à patienter et ne doit pas avoir besoin d'aide.

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.

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

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

Interprétation valable pour les critères 180 et 181.

La formation ne peut être délivrée en interne pour valider ce critère. Le critère 181 concerne le personnel d'accueil (réception et F&B) alors que la sensibilisation (critère 180) consiste à un affichage / support permanent disponible pour l'ensemble du personnel.

| *Environnement et Développement Durable*

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.

- 185. Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie**
- 186. Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'eau**
- 187. Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe des déchets**
- 188. Information des clients sur les actions de l'établissement en matière de développement durable**
- 189. Information des clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser lors de leur séjour en matière de développement durable**
- 190. Formation du personnel à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets**

Réponse ajoutée en juillet 2025

Interprétation valable pour les critères 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>

Atout France

200/216 Rue Raymond Losserand

CS 60043 - 75680 Paris Cedex 14

classement@atout-france.fr

www.classement.atout-france.fr

ATOUT
FRANCE
www.atout-france.fr