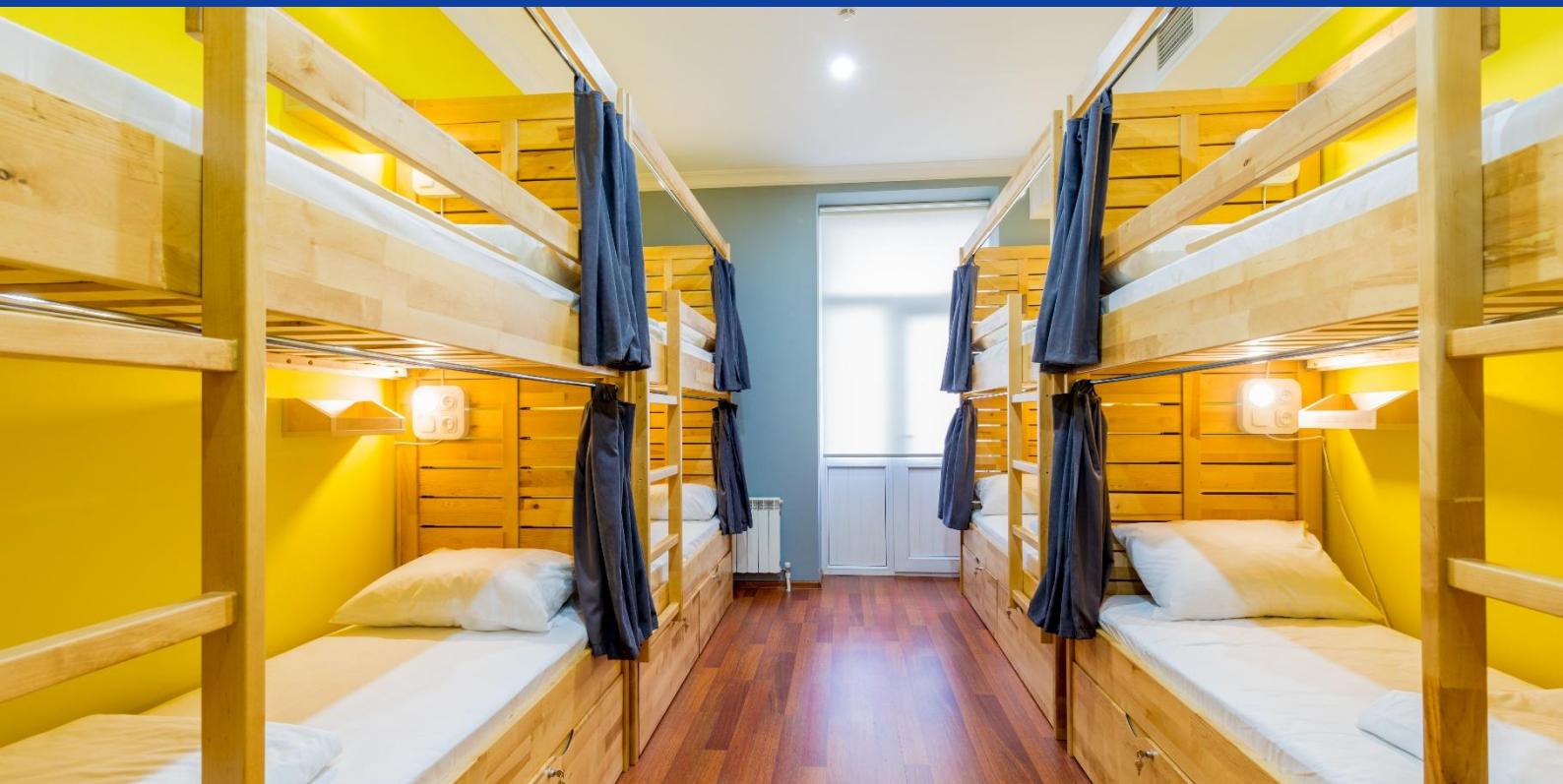


# ATOUT FRANCE

Agence de développement  
touristique de la France



Guide 2022 du tableau de  
classement des auberges  
collectives

<b>INTRODUCTION ET ENJEUX</b>	<b>4</b>
<b>01-PRINCIPES GENERAUX</b>	<b>6</b>
<b>02- METHODE DE VALIDATION DES CRITERES DU REFERENTIEL DE CLASSEMENT EN AUBERGE COLLECTIVE</b>	<b>10</b>
⇒ Critères de classement obligatoires	10
⇒ CHAPITRE 1 : Equipements	10
1.1 Reception, accueil et espaces communs	10
1.2 Chambres	13
1.3 Sanitaires communs ou privés	15
⇒ CHAPITRE 2 : Services aux clients	18
2.1. Qualité et fiabilité de l'information client	18
2.2. Service de restauration, petit déjeuner, boissons	20
⇒ CHAPITRE 3 : Accessibilité et développement durable	21
3.1. Information sur l'accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite	21
3.2. Environnement et Développement Durable	21
⇒ Critères de classement optionnels	25
Equipements	25
Services	31
Labels et agréments	34
<b>03 METHODE DE SELECTION DES CHAMBRES INSPECTEES</b>	<b>37</b>
⇒ Chapitre 1 : Principes de sélection des chambres	37
⇒ Chapitre 2 : Echantillonnage des chambres	39
<b>RENSEIGNEMENTS</b>	<b>41</b>
⇒ Atout France	41
⇒ Direction Générale des Entreprises	41
⇒ Comité français d'accréditation (COFRAC)	41

## **INTRODUCTION ET ENJEUX**

**Nota – Statut de ces dispositions : Informatives**

# Introduction et enjeux

L'hébergement est une composante fondamentale du secteur du tourisme : c'est un des équipements fondamentaux qui structurent une destination touristique, il est indispensable à l'accueil des touristes et à l'attractivité des territoires.

Le touriste est le visiteur qui passe au moins une nuitée hors de son environnement habituel.

La grille de classement des auberges collectives constitue un vecteur d'amélioration continue de la qualité de l'offre d'hébergement.

Faire classer son hébergement, c'est s'assurer d'une meilleure commercialisation auprès des prescripteurs nationaux, internationaux ainsi que des clientèles touristiques qui effectuent la majorité de leurs transactions directement en ligne sur internet.

Le classement a pour ambition de donner des repères fiables aux consommateurs et ce, quelle que soit la gamme de produit offerte ou la clientèle visée.

\*\*\*\*

## **Objet du guide de contrôle du classement des auberges collectives**

Il apporte les précisions complémentaires qui ne figureraient pas dans le tableau de classement des auberges collectives homologué par l'arrêté du 12 septembre 2022 fixant les normes et la procédure et nécessaires à l'organisme évaluateur de la conformité pour effectuer la visite d'évaluation mentionnée aux articles D. 332-2, D. 332-3, D. 333-5-1 et D. 333-5-2 du code du tourisme.

Dans le présent document, les mots « l'organisme de contrôle » désignent l'organisme évaluateur précité.

# 01 PRINCIPES GENERAUX

# 01-Principes généraux

Le présent guide a pour référence l'arrêté du 12 septembre 2022 fixant les normes et la procédure de classement des auberges collectives, publié au Journal Officiel du 13 septembre 2022.

## DEFINITION D'UNE AUBERGE COLLECTIVE

### **Article L312-1 du Code du tourisme**

Une auberge collective est 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. Elle poursuit une activité lucrative ou non. Elle est exploitée, par une personne physique ou morale, de manière permanente ou saisonnière. Elle est dotée d'espaces collectifs dont au moins un espace de restauration. Les sanitaires sont communs ou privatifs dans les chambres. Elle peut comprendre un ou plusieurs bâtiments collectifs.

## RAPPEL SUR LA PROCÉDURE DE CLASSEMENT

Les organismes évaluateurs sont tenus d'informer leurs clients sur la procédure à effectuer jusqu'à l'obtention de leur classement ainsi que sur les conditions du maintien de leur classement durant la période des 5 ans de validité de la décision prise par Atout France.

Le prédiagnostic doit être saisi en ligne via le compte de l'exploitant sur [www.classement.atout-france.fr](http://www.classement.atout-france.fr) pour pouvoir déclencher une visite d'inspection.

Le certificat de visite est renseigné en ligne sur [www.classement.atout-france.fr](http://www.classement.atout-france.fr) et transmis sous forme numérique à l'exploitant dans les 15 jours ouvrés suivant la visite déclarée.

## ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES POUVANT ÊTRE APPORTÉS SUITE A LA VISITE

**La visite d'évaluation s'effectue in situ et lorsque l'établissement est ouvert à la clientèle sans exceptions.**

**Elle implique un déplacement de l'organisme évaluateur dans l'auberge. Il ne peut, en aucun cas, être utilisé un dispositif de type visio à distance, drone ou tout autre procédé ayant le même effet.**

Des éléments factuels peuvent être apportés dans un délai de 15 jours ouvrés après la visite. L'organisme de contrôle vérifie que la visite initiale permet de valider

l'ensemble des exigences ; dans tous les cas, une contre-visite peut être organisée dans ce même délai.

A titre d'exemples, il peut s'agir de factures, d'un bon à tirer pour des éditions, de documents internes (livret d'information donné au personnel, affichage, feuille de présence à une sensibilisation réalisée en interne, etc.).

Cette tolérance de prise en compte d'éventuelles factures n'est valable que pour les petits équipements, lorsque ces équipements sont remis contre acquittement des frais. Cependant une telle pratique ne doit pas être systématique : les équipements et services doivent être constatés sur place au moment de l'inspection.

Si un nouveau rapport est émis, celui-ci doit être conforme aux exigences de la norme NF EN ISO CEI 17020.

Il est précisé que le cabinet de contrôle dispose d'un délai de 15 jours ouvrés pour déposer le certificat de visite sur la plateforme Atout France et ce, à compter de la date de la visite. En aucun cas, le fait d'apporter des preuves complémentaires ou de réaliser une contre-visite n'allonge cette période.

\*A noter que la validation de critères sur simple facture ou devis n'est pas toléré pour les critères fortement impactants tels que : gros œuvre, remise en état, défaillance de la propreté, dégâts quelconques.

## LES STATUTS DES CRITERES

**AJO (A justifier obligatoirement lors de la visite)** : l'inspecteur doit apporter des précisions dans la case « commentaires » portant sur les éléments pris en compte pour valider le critère, à l'aide d'une description précise et étayée. Il est très fortement recommandé de conserver des supports photographiques dans votre dossier concernant ces critères afin de les tenir à la disposition des évaluateurs du COFRAC - Comité Français d'Accréditation – ou par tout autre organisme européen signataire de l'accord multilatéral pris dans le cadre de la coordination européenne des organismes d'accréditation, lors de leurs évaluations.

**NA (Non applicable)** : Dans certains cas, l'établissement n'est pas pénalisé s'il ne dispose pas d'un service ou d'un équipement visé par le critère. Dans ce cas, l'invalidation du critère ne pénalise pas l'obtention du classement pour ce motif.

**X (obligatoire)** : Le critère est obligatoire et certifié par l'organisme de contrôle

**O (optionnel)** : Le critère est optionnel et certifié par l'organisme de contrôle

Le système de classement des auberges collectives diffère légèrement des autres modes d'hébergements. Le classement ne se fait pas en étoiles, mais est un classement en « auberge collective » sans distinction de catégories. En effet, le

référentiel de classement ne comporte que des statuts de critères, obligatoires, ou optionnels, sans attribution de points. Les critères obligatoires doivent tous être validés sauf exception en non applicable. Les points optionnels peuvent être validés, et seront mis en avant sur la fiche de l'établissement sur le registre officiel des hébergements classés mais n'influent pas sur l'obtention du classement.

## L'ÉVALUATION DE L'ÉTAT ET DE LA PROPRETÉ

La notion d'état : Un élément en bon état est un élément non altéré dans sa constitution et ses propriétés physiques ou mécaniques.

La notion de propreté : Elle est constatée lors de la visite d'inspection par l'absence ou la défaillance d'entretien constatée au sein des différents locaux et équipements.

L'inspecteur devra constater l'absence de saletés, de peintures écaillées, de moquettes tâchées, de moisissures, de faïence cassée... Ces exemples constituent une liste non exhaustive. L'organisme évaluateur doit apprécier l'aspect général des locaux et de l'équipement concerné, les considérer comme acceptables ou non acceptables du fait d'une défaillance d'entretien.

## MODALITÉS DE CLASSEMENT

Pour obtenir le classement de votre établissement il faut suivre les étapes ci-dessous :

1. **Créer un compte exploitant** sur : <https://www.classement.atout-france.fr/>
2. **Créer l'établissement** directement depuis votre compte exploitant
3. **Initier une demande**, remplir les informations et renseigner le prédiagnostic
4. **Transmettre le prédiagnostic** à un organisme de contrôle de votre choix (les tarifs pratiqués sont libres)
  - Liste des organismes de contrôle : <https://www.classement.atout-france.fr/recherche-organismes-de-controle>
5. Avec l'organisme de contrôle, vous déterminerez une date pour **la visite d'inspection**.
6. Une fois l'inspection terminée, **l'organisme de contrôle complètera son certificat de visite en ligne** et vous le transmettra directement sur votre compte.
7. **Le certificat de visite devra être validé par vos soins** sur votre compte et sera automatiquement transmis à Atout France pour examen.
8. Si le dossier est complet et l'avis favorable, **Atout France procèdera au classement** et à la publication du classement de votre hébergement sur le registre officiel des hébergements classés.

Un tutoriel vous accompagnera étape par étape.

## 02 METHODE DE VALIDATION DES CRITERES DU REFERENTIEL DE CLASSEMENT EN AUBERGE COLLECTIVE

### CRITERES DE CLASSEMENT OBLIGATOIRES

- **Chapitre 1 : Equipements**
- **Chapitre 2 : Services aux clients**
- **Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable**

### CRITERES DE CLASSEMENT OPTIONNELS

- **Equipements**
- **Services**
- **Labels et agréments**

# 02- Méthode de validation des critères du référentiel de classement en Auberge collective

## ⇒ CRITERES DE CLASSEMENT OBLIGATOIRES

Cette première partie est constituée de 43 critères obligatoires. Ces 43 critères devront obligatoirement être validés pour obtenir le classement en auberge collective. Certains critères peuvent être « non applicables » selon la configuration de l'établissement.

## ⇒ CHAPITRE 1 : EQUIPEMENTS

### 1.1 Réception, accueil et espaces communs

#### 1. Existence d'un espace et/ou service d'accueil et de réception

AJO : *A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place. La présence d'un agent d'accueil ou de borne(s) d'accueil valide le critère. L'espace d'accueil peut être composé d'éléments dispersés.

L'espace d'accueil (salon, bar, hall d'accueil...) est composé au minimum de quatre assises et d'une table.

#### 2. Les informations utiles (tarifs, services, horaires, moyens de paiement acceptés) sont affichées à l'accueil

AJO : *A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'affichage des informations utiles, a minima : les tarifs, les services disponibles, les horaires de l'auberge et des services et les moyens de paiement acceptés.

### **3. L'enseigne et la signalétique intérieure sont claires, propres et en bon état**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place. Pour que le critère soit validé, l'enseigne doit être visible depuis l'extérieur (sauf en cas de refus d'autorisation par l'autorité administrative compétente ou si la réglementation locale ne le permet pas). L'enseigne doit être en bon état et clairement lisible (toutes les lettres présentes et non dégradées par exemple). Si l'enseigne est lumineuse, l'ensemble doit être éclairé. Le terme « enseigne » est pris au sens large, c'est-à-dire un affichage visible du nom commercial. La signalétique intérieure doit indiquer clairement les noms ou numéros de chambres et les différents lieux communs.

### **4. Sanitaires communs propres et en bon état**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place. Les sanitaires communs (toilettes), accessibles et signalés depuis la zone d'accueil, doivent comporter a minima les équipements suivants : WC, lavabo avec robinet, point lumineux, poubelle.

Si un seul sanitaire commun ne dispose pas d'un lavabo, alors le critère peut être validé sous deux conditions : qu'au moins tous les autres sanitaires communs comportent un lavabo, et qu'un dispenseur de gel hydro-alcoolique soit installé dans le sanitaire sans lavabo.

### **5. Equipement et/ou service de bagagerie ou casiers individuels propres et en bon état**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'existence d'un service de bagagerie ou de la présence de casiers individuels à disposition de la clientèle dans les parties communes. Le service de bagagerie doit être organisé et proposé dans une pièce fermée ou sécurisée où les bagages des clients sont stockés temporairement. La pièce peut être une chambre réquisitionnée pour stocker les bagages, si le service est organisé et sécurisé.

## **6. Un espace de détente commun est disponible : bar, salle TV, salon...**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place. L'espace de détente peut être validé par l'existence d'un bar, d'une salle de télévision partagée, d'un salon... la liste est non exhaustive. L'espace de détente peut être le même que l'espace de divertissement au critère 7 et le même que l'espace de restauration au critère 32.

## **7. Un espace de divertissement est disponible : bibliothèque, jeux de société, baby-foot, billard...**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place. L'espace de divertissement peut être validé par l'existence d'une bibliothèque, des jeux type baby-foot, billard, jeux de sociétés, tables de ping-pong... la liste est non exhaustive. L'espace de divertissement peut être le même que l'espace de détente au critère 6 à condition qu'un équipement de divertissement soit bien présent. L'espace de divertissement peut être extérieur. L'espace de divertissement peut être le même que le point de restauration au critère 32.

## **8. Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement dans les parties communes**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'existence d'un chauffage en état de fonctionnement par tout moyen de preuve, tel qu'un carnet d'entretien ou une attestation établie par un professionnel qualifié. Ce critère devient non applicable pour la Guadeloupe, la Martinique, la Réunion, Mayotte et la Guyane et pour les hébergements dont la période d'ouverture n'excède pas 3 mois consécutifs en période estivale.

## **9. Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) dans les parties communes**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place. Tester et vérifier la capacité de l'établissement à mettre à disposition gratuitement pour la clientèle un réseau local sans fil 24/24 dans les parties communes. En cas d'impossibilité technique justifiée de l'installation du réseau local sans fil, une connexion filaire ou autre système permettant d'avoir une connexion internet gratuitement pour la clientèle devient obligatoire.

## 10. Les espaces communs sont propres et en bon état

AJO : *A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place. L'ensemble est constitué par l'espace bar, la salle de petit déjeuner, le salon, le hall d'accueil, les toilettes communes, les escaliers, les ascenseurs, les couloirs et autres parties communes. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels. S'assurer que l'espace est propre, correctement entretenu et que le mobilier n'est pas altéré ou hors d'usage. Un état d'usage normal est toléré. L'organisme évaluateur devra en particulier constater une absence de saletés sur les murs, de peintures écaillées, de papier peint abîmé, de carrelage cassé, de miroir cassé, de moquette tâchée, de traces de moisissures, de mobiliers cassés...

### 1.2 Chambres

## 11. Les chambres sont propres et en bon état (murs, sol, plafond)

AJO : *A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées. La vérification comprend l'examen approfondi de la chambre. Il s'agit d'avoir une vision d'ensemble tout en s'appuyant sur des éléments factuels. Faire un examen complet des murs, sols... S'assurer que l'espace chambre est propre et correctement entretenu. Un état d'usage normal est toléré. Constater l'absence de saleté sur les murs, l'absence de peinture écaillée, de papier peint abîmé ou déchiré, de carrelage cassé, de moquette tâchée, de moisissures...

## 12. Tous les équipements et mobiliers sont propres et en bon état

AJO : *A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées. Vérification des équipements et mobiliers dans toutes les chambres visitées (le contrôle comprend l'intégralité des pièces de la chambre hors sanitaires). Le constat de mobilier ou équipement cassé, déboîté, sale n'est pas accepté pour valider le critère. De même, par exemple, des rideaux déchirés, troués ou salis, des vitres sales...

### **13. Eclairage général de la chambre propre et en bon état**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'état et du fonctionnement de l'éclairage dans l'échantillon des chambres visitées. Il s'agit de vérifier le fonctionnement et l'état des éclairages de la chambre, mais aussi des divers espaces possibles (salle d'eau, salon si existant, entrée...). En cas de doute ou de non fonctionnement d'un élément de l'éclairage, si l'exploitant procède à la remise en fonctionnement de l'éclairage (exemple : changement d'une ampoule) en présence de l'organisme de contrôle, le critère est validé.

### **14. Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement dans la chambre**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées de l'existence d'un chauffage en état de fonctionnement par tout moyen de preuve, tel qu'un carnet d'entretien ou une attestation établie par un professionnel qualifié.

Ce critère devient non applicable pour la Guadeloupe, la Martinique, la Réunion, Mayotte et la Guyane et pour les hébergements dont la période d'ouverture n'excède pas 3 mois consécutifs en période estivale.

### **15. Possibilité d'obtenir du linge de toilette (service payant ou gratuit) propre et en bon état**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place des stocks de linge de toilette et des informations délivrées. Qu'il soit gratuit ou payant, le linge de toilette doit être propre et en bon état. L'organisme de contrôle constate l'absence de tâches, de trous et de décoloration. L'organisme de contrôle vérifie que l'information relative au linge de toilette est clairement donnée au client par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

### **16. Possibilité d'obtenir du linge de lit (service payant ou gratuit) propre et en bon état**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place des stocks de linge de lit et des informations délivrées.

Qu'il soit gratuit ou payant, le linge de lit doit être propre et en bon état. L'organisme de contrôle constate l'absence de tâches, de trous et de décoloration.

L'organisme de contrôle vérifie que l'information relative au linge de lit est clairement donnée au client par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

## **17. La literie est propre et en bon état**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées.

La literie est un ensemble constitué par le matelas et le sommier. Absence de tâches, de trous, de décoloration. Le contrôle de la literie porte sur : le sommier, le matelas et éventuellement le sur-matelas. La présence d'une tâche, d'un trou, d'une décoloration des tissus n'est pas acceptée pour valider le critère.

## **18. Occultation opaque extérieure (volets, persiennes, etc.) et/ou intérieure (rideaux, doubles rideaux, etc.) dans chaque chambre ou pour chaque lit**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'existence d'une occultation opaque dans l'échantillon des chambres visitées. Si le dispositif couvre la ou les fenêtres, il doit couvrir toute la surface vitrée pour valider le critère.

L'occultation opaque peut être soit extérieure (volets, persiennes..) soit intérieure (rideaux, doubles rideaux, rideau individuel...), aussi bien dans les chambres privées que dans les chambres partagées. Si chaque lit dans les chambres partagées dispose de son rideau individuel opaque, le critère est aussi validé.

### **1.3 Sanitaires communs ou privés (salles d'eau et toilettes des chambres)**

## **19. Tous les sanitaires sont propres et en bon état**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place. L'organisme de contrôle inspecte la propreté et l'état du sol, du plafond, de la paroi de douche ou du rideau de douche le cas échéant. L'organisme de contrôle doit constater l'absence de moisissures, de saletés, de traces de calcaire, de cheveux, de carrelage cassé, de revêtement abimé... La liste est non exhaustive.

## **20. Les sanitaires comprennent au minimum: douche ou baignoire, WC, lavabo, robinet, point lumineux**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place. Pour les sanitaires communs, les équipements listés doivent être présents mais pas forcément en un seul bloc. Dans le cas de chambres privées, la salle de bain n'est pas nécessairement cloisonnée, elle peut être ouverte sur la chambre.

## **21. Les équipements des salles de bains sont propres et en bon état**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées et dans les sanitaires communs. L'organisme de contrôle constate la propreté et l'état de tous les équipements de tous les sanitaires. Le mobilier et les équipements des sanitaires sont contrôlés ainsi que l'état de fonctionnement des appareils électriques. Constater l'absence de mobiliers cassés ou déboités et l'absence de saletés pour valider le critère.

## **22. Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement dans les sanitaires ou espaces douches**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées de l'existence d'un chauffage en état de fonctionnement par tout moyen de preuve, tel qu'un carnet d'entretien ou une attestation établie par un professionnel qualifié. Ce critère devient non applicable pour la Guadeloupe, la Martinique, la Réunion, Mayotte et la Guyane et pour les hébergements dont la période d'ouverture n'excède pas 3 mois consécutifs en période estivale. Lorsque les sanitaires se trouvent dans la chambre, le chauffage pris en compte concerne le critère 14.

## **23. Possibilité d'obtenir des produits d'accueil (payants ou gratuits) et/ou produits d'accueil déjà en place et à disposition dans les sanitaires**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place. L'organisme de contrôle devra constater au minimum du savon ou gel douche + du shampoing dans 100% des sanitaires ou constater ces produits à disposition de la clientèle à la réception ou dans un équipement libre type distributeur. Le produit combiné shampoing-douche est accepté pour valider le critère.

## **24. Existence d'une poubelle dans chaque sanitaire**

AJO : *A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées et dans les sanitaires communs. Le type de poubelle est libre (encastrée, poubelle à tri...).

## **25. Existence d'un miroir au-dessus de chaque lavabo**

AJO : *A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées et dans les sanitaires communs. Un grand miroir commun à plusieurs lavabos valide également le critère.

## ⇒ CHAPITRE 2 : SERVICES AUX CLIENTS

### | 2.1. Qualité et fiabilité de l'information client

#### **26. Existence d'un répondeur permettant de laisser un message ou d'entendre un message qui présente les informations utiles ou présence téléphonique 24/7**

AJO : *A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification en situation réelle et vérification sur place de la procédure si besoin. L'organisme évaluateur procède à un appel en période de fermeture de l'accueil pour vérifier le message du répondeur et les informations délivrées ainsi que la possibilité de laisser un message pour le client. Le critère est validé si un(e) réceptionniste ou standardiste répond 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. S'il existe un service de réponse par un centre d'appel (call center), le critère est validé. En ce cas, le message de réponse doit être intelligible.

#### **27. Confirmation systématique de la réservation par tout moyen légal et traçable**

AJO : *A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place. L'organisme de contrôle vérifie lors de sa visite d'inspection l'ensemble des confirmations détaillées envoyées au client des arrivées du jour. Il ne s'agit pas de faire une réservation mystère pour valider ce critère. Il s'agit d'une confirmation détaillée et systématique par tout moyen (email, sms, courrier...).

#### **28. Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs**

AJO : *A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification du site internet (a minima en version française). Le site internet doit contenir a minima les items suivants pour valider le critère : le nombre de chambres et le nombre de lits, le détail des chambres proposées, les tarifs, les différents services de l'auberge gratuits et payants, les offres de restauration si proposées et les coordonnées de l'auberge ainsi que les équipements ou services partagés avec un autre hébergement ou la présence d'annexes si existantes. Ces éléments sur le site internet d'une chaîne ou d'un réseau valident le critère. Les tarifs indiqués au cours de la réservation (via par exemple un module) valident le respect de l'affichage des tarifs sur le site. Le client doit savoir s'il réserve une chambre ou un lit avec ou sans sanitaires

lors de la réservation. La présence des établissements sur des sites ou plateformes de réservation en ligne ne valide pas le critère ni le critère suivant.

## **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**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur le site internet. Les informations suivantes doivent être impérativement à jour : le nom commercial, le nombre et le détail des chambres, le nombre de lits, les tarifs des chambres et prestations, les services annexes, les services de restauration (si existants), les équipements ou services partagés avec un autre hébergement (si existant) et la présence d'annexes (si existantes). Le client doit savoir s'il réserve une chambre ou un lit avec ou sans sanitaires lors de la réservation. Si le site internet fait la promotion d'un autre établissement (autre hébergement touristique ou meublé de tourisme), l'ensemble des informations doit être clair et sans aucune confusion possible pour la clientèle (l'hébergement est-il classé séparément ? quelles prestations sont incluses ? etc...). Les établissements qui n'ont pas mis à jour leur site internet ne pourront pas valider le critère si une seule des informations n'a pas été actualisée. Si l'exploitant procède à la mise à jour de l'information durant la présence de l'inspecteur, alors le critère est validé.

## **30. Informations touristiques disponibles**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de tout moyen d'information papier ou numérique sur l'offre touristique locale (QR code, email, tablette, site internet, application mobile ou sur TV en chambre, brochures touristiques sur place, plan de ville...).

## **31. Existence d'un système de gestion de la satisfaction client**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de la procédure. Traçabilité du moyen de collecter et archivage des réponses. Les sites d'avis en ligne sont acceptés pour valider ce critère seulement si l'exploitant répond de manière systématique aux avis négatifs. L'organisme évaluateur en vérifie la preuve sur plusieurs mois. Contrôle des modes de collecte des réclamations et de leur traitement (archives des courriers et des réponses sur plusieurs mois).

## 2.2. Service de restauration, petit déjeuner, boissons

### 32. Cuisine commune ou point de restauration possible

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'espace. Il s'agit d'une cuisine commune en accès libre, ou d'un espace où les clients peuvent s'asseoir pour se restaurer, en autonomie ou par le biais d'une offre de restauration.

### 33. Un service de restauration est proposé : système de petit déjeuner, cantine, vente à emporter, distributeur...

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'offre de restauration proposée. L'offre de restauration peut être proposée par au moins un équipement ou un service de restauration. Par exemple : service de restauration du midi et/ou du soir, service du petit-déjeuner, une cantine disponible le midi et/ou le soir, un point de vente à emporter, un distributeur automatique proposant a minima une offre de restauration... La liste est non exhaustive.

## ⇒ CHAPITRE 3 : ACCESSIBILITE ET DEVELOPPEMENT DURABLE

### *3.1. Information sur l'accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite*

#### **34. Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web ...)**

AJO : *A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place des supports d'information. Il s'agit des documents commerciaux propres à l'établissement. L'organisme évaluateur vérifie l'existence de pictogrammes sur la brochure, sur le site internet etc. Il s'agit, en amont, d'informer la clientèle de l'accessibilité ou non de l'auberge. Si la réglementation en vigueur en matière d'accessibilité prévoit que le type d'auberge exploitée n'entre pas dans son champ d'application, l'exploitant devra en informer sa clientèle pour valider le critère.

#### **35. Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap**

AJO : *A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'existence de supports de sensibilisation du personnel (notes internes, guides de bonnes pratiques, affichages etc.). Dans la mesure où l'établissement bénéficie de la marque d'Etat « Tourisme et Handicap™ », ce critère est validé.

### *3.2. Environnement et Développement Durable*

Afin d'accompagner les organismes évaluateurs et les établissements dans la prise en compte des critères de classement relatifs au développement durable, Atout France recommande la consultation du guide pratique de l'ADEME qui peut être téléchargé [en cliquant ici](#).

#### **36. Sensibilisation du personnel à la gestion économe de l'énergie, aux mesures d'économie d'eau, et à la gestion des déchets**

AJO : *A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'existence de supports de sensibilisation du personnel et des sous-traitants (notes internes, affichages, feuilles de présence...). En cas d'affichage, s'assurer de la présence des informations dans tous les espaces dédiés au personnel.

Tout le personnel de l'établissement est concerné, y compris les sous-traitants, les intérimaires, etc.

### **37. Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place complétée, si nécessaire, de factures de l'équipement ou des travaux. Lorsque la mesure peut être constatée visuellement, le critère est validé. Parmi les mesures les plus courantes : installation de mécanismes à double flux dans tous les WC, installation de stop-eau ou de plaquettes écologiques dans tous les WC, présence de régulateurs de débit d'eau pour les lavabos, installation de mousseurs ou d'aérateurs, système de bouclage d'eau chaude sanitaire ou boucle ECS (l'organisme de contrôle peut tester en situation réelle si l'eau chaude arrive vite ou non), récupération et utilisation de l'eau de pluie, déneigement aux copeaux de bois, graviers, sables, cendres, piscine avec phytoépuration, toilettes sèches, etc. La liste est non exhaustive. Si la mesure concerne le déneigement, l'organisme de contrôle peut la vérifier à l'aide de factures, photos, anciennes commandes, etc... Les établissements dont les bâtiments respectent les nouvelles normes de construction valident ce critère.

### **38. Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place complétée, si nécessaire, de factures de l'équipement ou des travaux. Lorsque la mesure peut être constatée visuellement, le critère est validé. Parmi les plus courantes : mise en place de double ou triple vitrage (ou double fenêtrage), contrôle automatique du chauffage (thermostat avec température extérieure), réglage séparé de la température dans toutes les parties communes, investissement dans des équipements et appareils professionnels économies (au moins deux dans la classe A), détecteurs de présence (dans tout ou une partie majoritaire des espaces communs et lieux de passage, escaliers, couloirs...), installation de panneaux solaires, chaudière au bois, isolation des combles et des murs (tout ou une partie majoritaire des combles et des murs), pompe à chaleur, recours à une énergie de type chauffage urbain qui utilise la combustion d'ordures ménagères ou bien la géothermie, coupure automatique de la climatisation ou de l'éclairage (via horloge pour coupures journalières ou configurée pour être activée lorsque le client quitte la chambre), chauffe eau solaire, éclairages extérieurs automatisés, etc. La liste est non exhaustive. Les établissements dont les bâtiments respectent les nouvelles normes de construction valident ce critère.

## **39. Système de tri des déchets mis en place par l'établissement**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place du système de tri des déchets en vue de leur recyclage, ainsi que des procédures mises en place. Les déchets doivent être triés selon les catégories, en y incluant le tri des déchets polluants ou dangereux (toners, encres, équipements électriques et de réfrigération, piles, ampoules, produits pharmaceutiques, graisses/huiles...). Ce critère devient non applicable lorsque la collectivité ne propose pas de dispositif de collecte pour le tri des déchets.

## **40. Existence d'un système de tri des déchets à disposition de la clientèle**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification par tout moyen du système de tri mis en place. Des conteneurs ou poubelles adaptés au tri par les clients doivent être disponibles dans un lieu accessible à la clientèle (chambres, chambres partagées, couloirs, étages, espaces communs, cuisine commune...). L'inspecteur vérifie l'existence des poubelles dédiées au tri dans l'établissement ou les chambres ainsi que l'affichage des règles de tri.

## **41. Information des clients sur les moyens de transport à faible impact environnemental**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'affichage, site internet, room directory, et autres moyens d'information. L'établissement doit informer ses clients afin de les inciter à réduire l'impact CO2 de leur séjour et les informer sur les moyens d'écomobilité mis à leur disposition (transports en commun à proximité de l'établissement, location de vélos, itinéraires pédestres, co-voiturage...).

## **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**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans les stocks. Vérification des étiquettes présentes sur les produits et de leur authenticité (labels, signes de reconnaissance officiels, etc. ..). Il s'agit de vérifier que l'établissement utilise au moins 3 produits issus de la production ou agriculture française, régionale, issus du commerce équitable et/ou de l'agriculture

biologique ou en circuit-court (vente directe du producteur au consommateur ou circuit de distribution dans lequel intervient au maximum un intermédiaire entre le producteur et le consommateur). Les types de produits sont par exemple : fruits, légumes, viandes, poissons, laitages, céréales, jus de fruits, boissons, pain, viennoiseries, etc. La liste est non exhaustive. Les produits faits-maison sont acceptés pour valider le critère si les ingrédients utilisés sont issus de la production ou agriculture française, régionale, en circuit-court, biologique ou issus du commerce équitable. Exemples de labels du commerce équitable et de l'agriculture biologique pouvant être retenus pour faciliter la justification des produits : <https://agirpourlatransition.ademe.fr/particuliers/labels-environnementaux>.

Par exemple pour les 3 produits à valider : Un jus de pomme bio, utilisation d'huile d'olive de Provence, et carottes issues d'un circuit court.

En l'absence de vente de produits alimentaires ou de service de restauration, le critère devient non applicable.

### **43. Utilisation d'au moins un produit d'entretien respectueux de l'environnement**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place par tout moyen. Les produits de nettoyage utilisés doivent être respectueux de l'environnement. Par exemple : savon noir, vinaigre blanc, bicarbonate de soude, etc. Si les produits sont certifiés par les labels, le critère est validé. Par exemple : Ecolabel européen, Nature & Progrès, Ecocert, Sustainable Cleaning, etc. La liste est non exhaustive.

## ⇒ CRITERES DE CLASSEMENT OPTIONNELS

Cette seconde partie est constituée de 49 critères optionnels. Ces critères optionnels sont vérifiés par l'organisme de contrôle et validés si les éléments permettent à l'organisme évaluateur de les valider. Ces critères n'influent pas sur le classement de l'auberge mais les critères optionnels seront mis en valeur sur le registre des hébergements classés d'Atout France.

### | *Equipements*

#### **44. Laverie**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'espace dédié. La laverie doit être équipée d'au minimum une machine à laver et un sèche-linge électrique. La laverie peut être en libre service ou assurée par un service professionnel (blanchisserie, prise en charge du nettoyage des vêtements...).

#### **45. Salle de réunion et/ou accueil d'évènements**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place. Le service doit pouvoir être proposé dans une salle dédiée ou dans un espace modulable. L'organisme évaluateur vérifie le caractère réel et effectif du service par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches, brochures commerciales...).

#### **46. Toit terrasse privatif (rooftop)**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place et de son accessibilité aux occupants de l'établissement.

#### **47. Terrasse privative**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place et de son accessibilité aux occupants de l'établissement.

#### **48. Jardin ou parc privatif**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place et de son accessibilité aux occupants de l'établissement.

## 49. Air conditionné

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'existence d'un système d'air conditionné ou de climatisation en état de fonctionnement par tout moyen de preuve tel qu'un carnet d'entretien ou une attestation établie par un professionnel qualifié. L'air conditionné doit être à minima présent soit dans toutes les chambres soit dans tous les espaces communs.

## 50. Sèche-cheveux disponible

AJO : *A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place des stocks. Les sèche-cheveux doivent être disponibles sur demande. L'équipement peut également se trouver dans 100% des sanitaires privés et/ou communs (équipement fixe ou mobile). L'organisme de contrôle vérifie que l'information est clairement portée à l'attention des clients par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

## 51. Dans les chambres partagées : Prise de courant ou USB individuelle

AJO : *A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées. Il s'agit de vérifier l'existence d'une prise de courant ou USB individuelle pour chaque lit dans les chambres partagées. Les fiches multiples ou socles mobiles ne valident pas le critère.

## 52. Dans les chambres partagées : Liseuse ou système lumineux individuel

AJO : *A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées. Il s'agit de vérifier l'existence d'une liseuse ou d'un système lumineux individuel pour chaque lit dans les chambres partagées. La liseuse est un dispositif d'éclairage spécifique orientable qui permet de lire sans éclairer le reste de la chambre.

## 53. Dans les chambres partagées : tablette ou vide-poche individuel

AJO : *A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées. Il s'agit de vérifier l'existence d'une tablette de chevet ou d'un vide-poche individuel pour chaque lit dans les chambres partagées. Il peut s'agir d'un autre système individuel équivalent.

## **54. Dans les chambres partagées : casier individuel pouvant être sécurisé**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées. Il s'agit de vérifier l'existence d'un casier ou tiroir individuel devant être sécurisé et mis à disposition gratuitement pour chaque lit dans les chambres partagées. Il peut s'agir d'un autre système individuel équivalent. Les casiers doivent se trouver dans la chambre pour valider le critère.

## **55. Fer et table à repasser ou défroisseur disponibles**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place des stocks. L'équipement doit être disponible sur demande. L'organisme de contrôle doit vérifier a minima la présence d'un fer et d'une table à repasser. Un système équivalent valide le critère (ex : centrale vapeur, défroisseur, nappe de repassage, station de pressing, presse à repasser...). L'organisme de contrôle vérifie que l'information est clairement portée à l'attention des clients par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

## **56. Ordinateur à disposition**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'équipement proposé. Il s'agit d'un ordinateur (fixe ou portable) en libre-service connecté gratuitement à internet pour la clientèle ou disponible sur demande à la réception.

## **57. Equipement bébé sur demande : lit bébé et chaise haute ou réhausseur de chaise**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place du stock. L'organisme de contrôle vérifie que l'information est clairement portée à l'attention des clients par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

## **58. Garage et/ou emplacements sécurisés et/ou fermés pour les vélos**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place d'un espace ou d'un équipement permettant de laisser son vélo de façon sécurisée et mis à disposition gratuitement. Un simple support vélo situé à l'extérieur sans protection supplémentaire ne valide pas le critère.

## **59. Borne de recharge pour les véhicules électriques**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'équipement. L'équipement peut être adapté pour les différents véhicules électriques : voitures, vélos, trottinettes... Il s'agit d'un équipement spécifiquement installé pour la clientèle de l'établissement. Un équipement accessible à tous sur la voie publique ne valide pas le critère. Le service peut être gratuit ou payant.

## **60. Adaptateurs électriques**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place du stock d'adaptateurs. Le type d'adaptateur est laissé libre à l'exploitant. L'auberge doit avoir au minimum 5 adaptateurs, qu'ils soient disponibles à l'accueil ou dans un distributeur.

## **61. Location de vélos**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place. Le service doit être proposé sur place à la clientèle, que le service soit interne ou proposé par un prestataire. Les conditions d'accès au service (disponibilités, tarifs...) doivent être précisées dans les informations communiquées à la clientèle (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

## **62. Dorts non mixtes disponibles (réservés aux femmes ou aux hommes)**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place des dortoirs ou des informations. L'organisme de contrôle vérifie que l'information est clairement portée à l'attention des clients par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

## **63. Parking pour les véhicules**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place. Les places de parking réservées sont acceptées, qu'elles soient couvertes ou non dès lors qu'elles sont à proximité.

## **64. Bar**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place du bar. Il s'agit d'être équipé d'un bar à part entière et d'en assurer le service par du personnel dédié.

## **65. Discothèque**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'espace et des informations délivrées à la clientèle. Discothèque en plein air acceptée.

## **66. Piscine**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'équipement qui doit être propre et en conformité avec la réglementation en vigueur. Pour que le critère soit validé, les équipements et la piscine doivent être propres, régulièrement entretenus et en état de fonctionnement. La piscine peut être intérieure, extérieure ou mixte (extérieur/ intérieur).

## **67. Equipement bien-être**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'équipement. Pour que le critère soit validé, l'équipement doit être propre, en état de fonctionnement et en conformité avec la réglementation en vigueur. Exemple d'équipement : jacuzzi, hammam, sauna, lit de spa (à eau, massage électrique, chromothérapie,...), cabine de luminothérapie, cabine d'aromathérapie, bain nordique, la liste est non exhaustive.

## **68. Petit-déjeuner buffet**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place du stock et de l'existence de l'espace dédié au service du petit déjeuner en buffet. L'organisme de contrôle vérifie que l'information est clairement portée à l'attention des clients par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...). La présence d'allergènes devra être signalée.

## **69. Espace business, coworking...**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place. Cet espace de travail peut prendre la forme d'un espace de travail partagé (coworking), de bureaux proposés à la location ou d'un aménagement spécifique des chambres individuelles (bureaux fixes ou flexibles). L'organisme évaluateur vérifie par tout moyen le caractère réel et effectif du service (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

## **70. Cuisine commune**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de la cuisine commune. La cuisine commune doit comporter à minima les équipements suivants : un réfrigérateur, un évier, des plaques de cuisson (gaz, vitrocéramique, électrique, induction...), un four ou un micro-ondes, des espaces de rangement, une bouilloire, des ustensiles de cuisine (casserole, plat, poêle...) ainsi que de la vaisselle (assiettes, couverts, verres...).

## **71. Parcs et espaces verts à proximité**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place. L'accès doit être situé à 1km maximum.

## **72. Dépose bus à proximité**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place. L'accès doit être situé à 500 mètres maximum.

## **73. Parking bus à proximité**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place. L'accès doit être situé à 500 mètres maximum.

## 74. Point de baignade à proximité

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place. Un espace de baignade peut être une plage, une piscine naturelle, un lac autorisé à la baignade ... L'accès doit être situé à 1km maximum.

### Services

## 75. Réception 24/7

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place du service et/ou de l'équipement. Présence obligatoire 24h/24 et 7 jours/7 pour un service. Une borne d'accueil disponible 24h/24 et 7 jours/7 valide le critère. L'organisme évaluateur vérifie que l'amplitude est respectée (planning détaillé, procédures...) et que les horaires d'ouverture de la réception ou des bornes d'accueil sont indiqués clairement aux clients par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

## 76. Accès internet (WiFi) dans toutes les chambres

AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place dans l'échantillon des chambres visitées d'un accès gratuit pour la clientèle. En cas d'impossibilité technique justifiée de l'installation du réseau local sans fil, une connexion filaire ou autre système permettant d'avoir une connexion internet devient obligatoire.

## 77. Enregistrement anticipé et départ tardif

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place des procédures. L'organisme évaluateur vérifie que la possibilité d'arriver avant les horaires prévus de check-in ou départ après les horaires prévus de check-out est indiquée clairement aux clients par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

## 78. Animaux acceptés

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place des informations délivrées dans l'établissement par tout moyen (affichages, procédures internes écrites, email, guide des services...). La politique d'accueil des animaux est libre.

## **79. Service de transport vers gare et/ou aéroport disponible**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place. Il s'agit d'un service de transport organisé par l'établissement et proposé à sa clientèle. L'organisme évaluateur vérifie le caractère réel et effectif du service par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...). Ce service peut être exécuté par un prestataire extérieur. Il convient cependant de vérifier la nature pérenne du contrat de prestation. Un système établi de navettes partagées valide le critère.

## **80. Visites guidées**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place. Il s'agit d'un service de visites guidées organisé par l'établissement et proposé à sa clientèle. L'organisme évaluateur vérifie le caractère réel et effectif du service par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...). Ce service peut être exécuté par un prestataire extérieur. Il convient cependant de vérifier la nature pérenne du contrat de prestation.

## **81. Animations / Spectacles**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place. Il s'agit d'une offre d'animations ou de spectacles organisés par l'établissement et proposés à sa clientèle. L'organisme évaluateur vérifie le caractère réel et effectif du service par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...). Ce service peut être exécuté par un prestataire extérieur. Il convient cependant de vérifier la nature pérenne du contrat de prestation.

## **82. Programmation culturelle : accueil d'expositions, d'associations locales...**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place. Il s'agit de vérifier l'existence d'une programmation culturelle organisée par l'établissement et proposée à sa clientèle dans l'enceinte de l'établissement. L'organisme évaluateur vérifie le caractère réel et effectif du service par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches, programme...). Ce service peut être exécuté par un prestataire extérieur. Il convient cependant de vérifier la nature pérenne du contrat de prestation.

## 83. Activités sportives proposées

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place. Il s'agit de vérifier l'existence d'activités sportives proposées à la clientèle, sur place ou à l'extérieur. L'organisme évaluateur vérifie le caractère réel et effectif du service par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...). Ce service peut être exécuté par un prestataire extérieur. Il convient cependant de vérifier la nature pérenne du contrat de prestation.

## 84. Packs sanitaires disponibles à la vente

AJO : *A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place des stocks et de la procédure. Le nécessaire d'hygiène comporte au minimum une brosse à dent, un dentifrice, un rasoir jetable, des bouchons d'oreilles et une protection féminine. Les produits peuvent être proposés en kits séparés soit à la réception soit dans des distributeurs ou machines. Si des protections féminines sont disponibles en libre service dans les sanitaires, cela valide les protections féminines dans le nécessaire d'hygiène. L'organisme de contrôle vérifie que l'information est clairement portée à l'attention des clients par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

## 85. Point de restauration sur place

AJO : *A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place de l'offre de restauration proposée. L'offre de restauration doit être proposée par un service de restauration (service du midi et/ou du soir), ou un service du petit-déjeuner, ou une cantine disponible le midi et/ou le soir, ou un point de vente à emporter... Il s'agit d'un service et non d'un distributeur par exemple. L'organisme de contrôle vérifie que l'information est clairement portée à l'attention des clients par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

## 86. Activités pédagogiques

AJO : *A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place. Il s'agit de vérifier l'existence d'activités pédagogiques proposées à la clientèle, sur place ou à l'extérieur (classe à thème, classe verte, histoire, éco-citoyenneté, environnement, sciences, art...). La visite doit avoir un but didactique et éducatif. Cela peut être des partenariats avec des écoles, des centres de vacances etc... L'organisme évaluateur vérifie le caractère réel et effectif du

service par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches, convention, partenariat commercial...). Ce service peut être exécuté par un prestataire extérieur. Il convient cependant de vérifier la nature pérenne du contrat de prestation.

## **87. Transfert des bagages**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place. Il s'agit d'un service de transport des bagages organisé par l'établissement et proposé à sa clientèle. Il s'agit de transporter les bagages à l'étape suivante lors de voyages itinérants (randonnée pédestre, cyclotourisme, pèlerinage...). L'organisme évaluateur vérifie le caractère réel et effectif du service par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...). Ce service peut être exécuté par un prestataire extérieur. Il convient cependant de vérifier la nature pérenne du contrat de prestation. Un système établi de navettes partagées valide le critère.

## **88. Etablissement accessible 24/7**

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification sur place des procédures. Il s'agit de pouvoir donner le moyen aux clients de l'auberge de pouvoir entrer et sortir de l'établissement de manière sécurisée à partir d'une certaine heure ou de manière permanente à l'aide d'une clé, d'un code, d'un badge... L'organisme évaluateur vérifie le caractère réel et effectif du service par tout moyen (guide des services, site internet, email de réservation, affiches...).

### *Labels et agréments*

## **89. Obtention de l'agrément jeunesse et éducation populaire**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'obtention de l'agrément et de sa validité (agrément, dates d'obtention ...). Régi par l'article 8 de la loi n° 2001-624 du 17 juillet 2001

## **90. Obtention de l'agrément académique Education Nationale**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'obtention de l'agrément et de sa validité (agrément, dates d'obtention ...). Se référer à l'article D551-1 du Livre V du Code de l'Education

## **91. Obtention du label Tourisme et Handicap**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'obtention du label et de sa validité (certification, dates d'obtention, factures...).

## **92. Obtention d'un label environnemental**

*AJO : A justifier obligatoirement lors de l'inspection*

- Méthodologie d'évaluation :

Vérification de l'obtention du label et de sa validité (certification, dates d'obtention, factures...). Les labels autorisés pour valider le critère sont les labels recommandés par l'ADEME : <https://agirpourlatransition.ademe.fr/particuliers/labels-environnementaux>, rubrique « Hébergement » puis « Hôtel ».

# 03 MÉTHODE DE SÉLECTION DES CHAMBRES INSPECTÉES

# 03 Méthode de sélection des chambres inspectées

## ⇒ CHAPITRE 1 : PRINCIPES DE SÉLECTION DES CHAMBRES

Les organismes évaluateurs accrédités suivent la méthode d'échantillonnage suivante pour la sélection des chambres à inspecter.

L'organisme évaluateur accrédité doit constituer un échantillonnage représentatif de l'établissement comprenant obligatoirement les éléments suivants dans le respect du nombre de chambre imposé par l'échantillonnage :

- au moins une chambre par étage
- au moins une chambre par bâtiment
- au moins une chambre par typologie commerciale (dortoir, chambre privée, chambre avec sanitaires, chambre sans sanitaires...)
- au moins une chambre par capacité de chambre (chambre 1 personne, chambre 2 personnes, dortoir, etc. ....)

L'organisme évaluateur doit visiter un nombre de chambres déterminé par le tableau ci-dessous en fonction de la capacité de l'établissement.

L'échantillonage technique sur le certificat de visite en ligne se fait par chambres, sanitaires compris ou non. Pour les chambres sans sanitaires, l'organisme de contrôle vérifie les sanitaires ou différents espaces sanitaires les plus proches de la chambre, proposant les exigences du référentiel et du guide de contrôle.

Le refus de la part de l'exploitant de faire visiter une ou plusieurs chambres n'est valable que lorsque la chambre ne fait plus l'objet d'une commercialisation **du fait de travaux** et ce, exclusivement. L'inspecteur doit procéder à un contrôle visuel de la chambre qui ne peut pas être inspectée pour s'assurer qu'elle est effectivement en travaux afin ne pas l'intégrer dans son échantillonnage. Il est exigé que l'inspecteur indique cette information dans le commentaire général de son rapport de visite.

Il est toutefois rappelé que, dans une logique de cohérence du classement, l'ensemble des chambres devra être comptabilisé dans le nombre de chambres total et classées pour une durée de 5 ans, y compris les chambres en travaux. Les informations indiquées sur les supports de communication de l'établissement (site internet, brochure ...) devront être sans équivoque pour la clientèle.

Toutes les chambres commercialisées sont potentiellement visitables le jour de l'inspection. L'exploitant doit donc dûment indiquer à sa clientèle qu'un audit va avoir lieu. En cas de non-respect du nombre de chambres à visiter, l'évaluateur en justifie les motifs dans son rapport de contrôle. L'écart ne doit pas être supérieur à 20 % de l'échantillon initial établi selon la capacité de l'hôtel (arrondi fixé au chiffre entier supérieur).

Les chambres « en recouche » ou en cours de remise en propreté sont à intégrer à l'échantillonnage. Pour évaluer la propreté du linge de lit ou du linge de toilette, procéder au contrôle du même nombre dans les stocks correspondants. Concernant l'évaluation de la propreté de la chambre et de la salle de bain, une utilisation normale de la chambre par un client n'est pas à sanctionner. S'il s'agit par exemple de projection d'eau ou de papiers laissés dispersés dans la chambre, l'évaluateur n'en tiendra pas compte dans son évaluation considérant que c'est l'usage normal d'une chambre d'hôtel.

Dans le cas où l'inspecteur a sélectionné une chambre dont le client se trouverait à l'intérieur, l'exploitant accompagné de l'inspecteur doit s'entretenir avec son client afin de savoir s'il accepte que sa chambre soit inspectée en sa présence ou non. Pour rappel, une chambre d'hôtel n'est pas un lieu de propriété privée.

## ⇒ CHAPITRE 2 : ECHANTILLONNAGE DES CHAMBRES

Tableau de correspondance du nombre de chambres à contrôler en fonction de la capacité de l'établissement.

Nombre total de chambres de l'établissement et par tranches	Nombre de chambres à inspecter
de 1 à 10	Visiter la totalité des chambres
de 11 à 15	10
de 16 à 20	13
de 21 à 25	14
de 26 à 30	15
de 31 à 35	17
de 36 à 40	18
de 41 à 50	20
de 51 à 60	25
de 61 à 70	28
de 71 à 80	30
de 81 à 90	32
de 91 à 100	34
de 101 à 200	36
de 201 à 300	38
de 301 à 400	40
de 401 à 500	42
de 501 à 600	44
de 601 à 700	46
de 701 à 800	48
de 801 à 900	48
de 901 à 1000	48
plus de 1000	50

## **RENSEIGNEMENTS**

**Nota – Statut de ces dispositions : Informatives**

# Renseignements

## ⇒ ATOUT FRANCE

- Clarification sur l'application des critères de classement
- Procédure de classement des hébergements touristiques marchands, à l'exception des meublés de tourisme
- Examen des dossiers individuels de demande de classement et prononcé des décisions de classement, à l'exception des meublés de tourisme
- Publication des hébergements touristiques marchands classés sur le site : <https://www.classement.atout-france.fr/recherche-etablissements>

Service d'information par email : [classement@atout-france.fr](mailto:classement@atout-france.fr)

Sites de référence : [www.atout-france.fr/fr/classement-des-hebergements-touristiques](http://www.atout-france.fr/fr/classement-des-hebergements-touristiques)

Plateforme de démarche de classement : [www.classement.atout-france.fr](http://www.classement.atout-france.fr)

## ⇒ DIRECTION GENERALE DES ENTREPRISES

Sous-Direction du Tourisme

- Définition de la politique nationale du tourisme
- Détermination des règles et de la procédure de classement
- Réglementations applicables aux hébergements touristiques marchands
- Site de référence : <http://www.entreprises.gouv.fr/tourisme/hebergement-tourisme>

## ⇒ COMITE FRANÇAIS D'ACCREDITATION (COFRAC)

ou tout organisme européen équivalent signataire de l'accord multilatéral pris dans le cadre de la coordination européenne des organismes d'accréditation)

- Accréditation des organismes évaluateurs de la conformité
- Procédure de plainte au sens du document Cofrac « GEN PROC 05 » (pour le COFRAC) / Surveillance des organismes évaluateurs de la conformité
- Site de référence : [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)

# Atout France

200/216 Rue Raymond Losserand  
CS 60043 - 75680 Paris Cedex 14

[www.atout-france.fr](http://www.atout-france.fr) / [www.france.fr](http://www.france.fr)