

# Le nouveau classement

des hébergements  
touristiques  
marchands

Comment décrocher  
les nouvelles étoiles ?

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



**ATOUT  
FRANCE**



Un an après la publication de la loi de développement et de modernisation des services touristiques, l'ensemble des hébergements touristiques se voit désormais doté de nouvelles normes de classement, plus modernes et compétitives visant à donner des clés de lecture claires aux clientèles touristiques nationales et internationales.

Enjeu important de la loi du 22 juillet 2009, la réforme du classement des hébergements touristiques doit mobiliser l'ensemble des professionnels sur l'amélioration de la qualité de service et renforcer la compétitivité de la destination France.

La mission de gestion des dispositifs de classement a été confiée à ATOUT FRANCE, désormais opérateur de l'Etat pour assurer le développement du tourisme en France.

Un véritable pilote et des professionnels mobilisés, toutes les cartes sont désormais entre nos mains pour regagner une place de choix sur le podium mondial des plus grandes destinations touristiques.

*Christian MANTEI*

*Directeur Général de ATOUT FRANCE*

## UN NOUVEAU CLASSEMENT

### Pour qui ?

- Les hôtels de tourisme
- Les campings
- Les parcs résidentiels de loisirs (régime hôtelier)
- Les résidences de tourisme
- Les villages de vacances
- Les meublés de tourisme (locations saisonnières)
- Les villages résidentiels de tourisme

### Pourquoi ?

3 objectifs forts pour une politique nationale d'amélioration de la qualité de l'offre

- Améliorer la qualité de notre offre d'hébergement grâce à un classement plus exigeant, introduisant des critères de qualité de service et des visites de contrôle tous les 5 ans.
- Redonner du sens aux étoiles en proposant des repères plus fiables aux clientèles touristiques nationales et internationales.
- Permettre à la destination France d'être plus compétitive sur la scène internationale, en créant notamment une 5<sup>ème</sup> étoile, distinction pratiquée dans les autres grandes destinations touristiques.

## Les principes

- Un classement volontaire valable 5 ans délivré par le préfet de département.
- Une visite d'inspection effectuée par un cabinet de contrôle accrédité par le COFRAC.  
*Liste disponible sur [www.classement.atout-france.fr](http://www.classement.atout-france.fr)*
- Un classement de 1\* à 5\* pour tous les hébergements (à l'exception des villages résidentiels de tourisme).
- Un nouveau tableau de classement fonctionnant selon un système à points avec des critères obligatoires et « à la carte ».
- Une publication des établissements classés sur le site internet de ATOUT FRANCE.



## 1 ETAPE 1 : CONNECTEZ-VOUS SUR WWW.CLASSEMENT.ATOUT-FRANCE.FR

Vous êtes exploitant d'un hôtel, d'une résidence de tourisme, d'un village de vacances, d'un camping ou d'un parc résidentiel de loisirs, **créez votre compte** en quelques minutes sur [www.classement.atout-france.fr](http://www.classement.atout-france.fr) puis réalisez votre **prédiagnostic** en ligne.\*



Des investissements de modernisation et de mise aux normes sont peut être nécessaires. OSEO a conçu des solutions particulièrement adaptées au financement de vos projets. Rendez vous sur le site [www.oseo.fr](http://www.oseo.fr)

### Savoir... Pourquoi utiliser la téléprocédure ?

La demande de classement en ligne, ou « téléprocédure » est mise à disposition gratuitement par ATOUT FRANCE pour gérer votre demande de classement. Elle vous permet notamment de :

- Réunir dans un espace personnel en ligne sécurisé tous les documents composant votre dossier de demande de classement ;
- Faciliter l'échange des documents relatifs à votre demande de classement avec votre organisme de contrôle et avec la préfecture ;
- Etre informé automatiquement par un courriel adressé par ATOUT FRANCE de la disponibilité du rapport émis par votre cabinet de contrôle dans votre espace personnel, de la décision de classement prise par la préfecture, de la publication de votre hébergement classé sur le site internet de ATOUT FRANCE ;
- Bénéficier d'une instruction plus rapide de votre dossier en préfecture ;
- Etre alerté par ATOUT FRANCE six mois avant la fin de validité de votre classement pour renouveler une demande de classement.



\* La téléprocédure et le prédiagnostic ne concernent pas les meublés de tourisme.

## 2 ETAPE 2 : COMMANDEZ VOTRE VISITE DE CONTRÔLE

### Qui effectue la visite de contrôle ?

Un organisme de contrôle accrédité ou réputé accrédité\*.

Dans le cas d'un organisme accrédité, l'accréditation, délivrée par le COFRAC (Comité Français d'Accréditation) est valable 4 ans. Un organisme accrédité porte le logo présenté ci-contre. L'exploitant de l'hébergement a le libre choix de l'organisme de contrôle accrédité.



Consultez la liste des organismes sur [www.classement.atout-france.fr](http://www.classement.atout-france.fr), rubrique organismes de contrôle.

Le prédiagnostic doit obligatoirement être remis à votre organisme de contrôle accrédité préalablement à la visite de contrôle. Il permet de vous préparer et d'organiser dans les meilleures conditions cette visite. Si vous utilisez la téléprocédure, il vous suffira de déposer votre prédiagnostic sur l'espace de l'organisme de contrôle accrédité que vous avez choisi pour la visite d'inspection.

### Savoir... Préparez votre visite de contrôle : les engagements clés des nouveaux classements

Un hébergement classé s'engage à :

- Un accueil soigné dans un établissement propre et entretenu ;
- Une information complète et fidèle sur les prestations de l'établissement ;
- Le traitement et le suivi des réclamations reçues dans l'établissement ;
- Une équipe sensibilisée à l'accueil des clients en situation de handicap et au développement durable.

**Catégorie 1\* : hébergement économique**  
Hébergement au confort élémentaire adapté à l'accueil d'une clientèle principalement francophone, recherchant avant tout un prix.

**Catégorie 2\* : hébergement milieu de gamme**  
Hébergement proposant un bon confort offrant quelques services.

**Catégorie 3\* : hébergement milieu de gamme - supérieur**  
Hébergement très confortable doté d'aménagements de qualité appréciable et offrant plusieurs services et équipements.

**Catégorie 4\* : hébergement haut de gamme**  
Hébergement de confort supérieur doté d'aménagement de très bonne qualité et qui offre un éventail de services et d'équipements (supports d'information commerciaux disponibles en plusieurs langues étrangères dont l'anglais, un accueil au moins bilingue, ...).

**Catégorie 5\* : hébergement très haut de gamme**  
Hébergement proposant un confort exceptionnel doté d'un aménagement d'excellente qualité offrant une multitude de services ou d'équipements (spa, piscine, salle de remise en forme, ...). Un service personnalisé, multilingue, adapté à une clientèle internationale.

Téléchargez les nouvelles normes de classement correspondant à votre hébergement et à la catégorie souhaitée sur [www.classement.atout-france.fr](http://www.classement.atout-france.fr)

\* Les organismes de contrôle réputés accrédités : le cas particulier des meublés de tourisme. Les organismes qui détenaient un agrément de la préfecture du département pour le classement des meublés de tourisme à la date du 22 juillet 2009 et répondant aux conditions réglementaires peuvent continuer à réaliser les visites de contrôle. Une visite d'inspection en vue du classement d'un meublé de tourisme peut être effectuée par un organisme accrédité par le COFRAC ou par un organisme réputé accrédité.

## 3 ETAPE 3 : LA VISITE DE CONTRÔLE



Une date de visite est programmée avec votre organisme de contrôle. Pour les exploitants d'hôtels demandant un classement en 4\* ou 5\*, une visite mystère sera réalisée.

Si vous utilisez la téléprocédure, vous recevrez, une fois la visite réalisée, un courriel vous avertissant que votre organisme de contrôle a émis son rapport. Il vous suffira alors de consulter le rapport de contrôle sur votre espace et de le valider si ce dernier vous convient. Dans le cas contraire, contactez votre organisme de contrôle.

La visite de contrôle est valable trois mois (décret n°2009-1652 du 23 décembre 2009). L'organisme de contrôle dispose d'un délai de quinze jours pour émettre le rapport complet, qui comprend la synthèse du rapport et la grille de contrôle.



### Savoir... Les grands principes des nouvelles normes de classement

Un des apports de la réforme est d'harmoniser les systèmes de classement de chaque mode d'hébergement et de moderniser les critères qui avaient pour certains d'entre eux près de 30 ans.

Désormais, quel que soit l'hébergement, les règles d'obtention du classement sont identiques et les critères du référentiel sont organisés selon le même mode de fonctionnement : trois chapitres dédiés respectivement à l'équipement (surface, état et propreté, ...), aux services client (langues parlées, accès internet, ...), et enfin à l'accessibilité et au développement durable.

Cette harmonisation doit contribuer à renforcer la lisibilité du classement pour le client qui varie de plus en plus ses pratiques touristiques tout en recherchant une constance dans la qualité de service.



Un guide de contrôle librement consultable sur le site Internet de ATOUT FRANCE détermine la méthodologie d'évaluation de chaque critère ainsi que la méthode d'échantillonnage des chambres, emplacements ou unités d'habitation (appartements, studios, ...).

Pour obtenir le classement dans la catégorie demandée, il suffit d'atteindre le nombre de points obligatoires et « à la carte » définis pour la catégorie visée, à savoir :

- 1 Au moins 95 % des points obligatoires de la catégorie de classement visée. Tout point obligatoire perdu, dans la limite des 5 % tolérés, devra être compensé par trois fois plus de points à la carte.
- 2 Et respectivement 5 %, 10 %, 20 %, 30 %, 40 % des points « à la carte » pour les catégories 1\*, 2\*, 3\*, 4\*, 5\* quel que soit le mode d'hébergement.



## 4 ETAPE 4 : LA DEMANDE DE CLASSEMENT EN PRÉFECTURE



Vous disposez à ce stade de votre rapport de contrôle validé. Si vous utilisez la téléprocédure, il vous restera à remplir le formulaire de demande de classement en ligne. Une fois rempli, et sur simple clic de votre part, l'ensemble de votre dossier de demande de classement sera automatiquement adressé à la préfecture du département où est implanté votre hébergement.

Dès que la décision de classement est prise, vous êtes informé automatiquement par courriel (si vous utilisez la téléprocédure). ATOUT FRANCE publie ensuite les coordonnées de votre hébergement classé sur son site internet.

Le dossier complet doit être également envoyé par voie postale. Les coordonnées des préfectures sont disponibles sur [www.classement.atout-france.fr](http://www.classement.atout-france.fr).

### Faire... Vous pouvez maintenant commander votre panonceau



Le nouveau panonceau des hôtels (ci-contre) sera décliné pour chaque autre mode d'hébergement dans des coloris différents. Il doit incarner qualité, modernité et dynamisme.

L'obtention du panonceau est simple. Une fois votre classement attribué, vous commandez votre panonceau de classement auprès du fournisseur de votre choix ou pour accéder à des tarifs préférentiels, vous pouvez vous rapprocher de votre fédération ou du réseau auquel vous êtes affilié. Un arrêté définit les spécifications techniques des modèles de panonceau. Celles-ci sont disponibles en ligne sur [www.classement.atout-france.fr/panonceau](http://www.classement.atout-france.fr/panonceau).



Un nouveau panonceau pour un nouveau classement

## 4 bonnes raisons pour demander son classement sans attendre

- 1** Être en conformité avec la nouvelle réglementation  
Le 23 juillet 2012, votre ancien classement devient caduc. Enseignes, panneaux, documentation commerciale..., toute référence aux étoiles acquises antérieurement au 27 décembre 2009 pour les hôtels de tourisme et au 1er juillet 2010 pour les autres hébergements, devra être retirée.
- 2** Renforcer votre positionnement commercial  
Demander un nouveau classement constitue le moment pour vous de faire le point sur le positionnement commercial de votre hébergement en fonction de sa zone géographique et de son orientation stratégique.
- 3** Garantir votre réseau de distribution  
Le système de classification en étoiles reste l'un des tous premiers critères de choix pour le consommateur. C'est un repère important des clientèles françaises et internationales relayé par les distributeurs.
- 4** Bien préparer la saison touristique  
L'impression des documents commerciaux est en général effectuée en fin d'année. Il est donc conseillé pour bien préparer la saison touristique d'anticiper votre demande de classement.

## Les étapes du classement

Qui ?	Quoi ?	Délais réglementaires
Exploitant ou propriétaire d'un hébergement	Commande la visite de contrôle auprès de l'organisme de son choix et lui remet le prédiagnostic <sup>(1)</sup>	
Organisme de contrôle accrédité <sup>(2)</sup>	Réalise la visite de contrôle <sup>(3)</sup> et remet à l'exploitant ou au propriétaire de l'hébergement le rapport de contrôle <sup>(4)</sup>	Rapport de contrôle remis sous 15 jours
Exploitant ou propriétaire d'un hébergement	Adresse le dossier de demande de classement à la préfecture du département. Ce dossier comprend le formulaire de demande de classement et le rapport de contrôle complet <sup>(4)</sup>	
Préfecture	Prend la décision de classement (arrêté de classement)	Sous 1 mois
ATOUT FRANCE	Publie l'établissement classé après réception du dossier complet par la préfecture de département	

(1) À l'exception des propriétaires de meublé.

(2) Ou organisme réputé accrédité pour les meublés de tourisme.

(3) Pour la visite de contrôle en vue du classement est valable 3 mois (décret n°2009-1652 du 23 décembre 2009).

(4) Le rapport de contrôle comprend la synthèse du rapport et la grille de contrôle tels qu'homologués par arrêté du ministre.



ATOUT FRANCE est l'opérateur unique de l'État en matière de tourisme chargé d'assurer le développement de ce secteur en agissant sur trois leviers principaux :

- En s'assurant de la bonne adéquation entre l'offre touristique française et la demande touristique internationale ;
- En contribuant à la promotion et au rayonnement de la Marque France ;
- En effectuant un travail d'accompagnement personnalisé auprès de chacun de ses partenaires, publics comme privés, à tous les niveaux de la chaîne de production touristique afin d'accroître sa compétitivité économique.

→ **Le rôle de ATOUT FRANCE dans la gestion des nouveaux classements**

La loi de développement et de modernisation des services touristiques du 22 juillet 2009 confie à ATOUT FRANCE la gestion des dispositifs de classement des hébergements touristiques marchands.

Cette mission nouvelle consiste principalement dans :

- La conception et évolution des tableaux de classement en concertation avec les représentations professionnelles nationales ;
- La promotion du nouveau classement ;
- La publication gratuite des établissements classés selon les nouvelles normes sur internet ;
- Le suivi et l'animation de l'ensemble du dispositif.

Pour tout savoir sur les nouveaux classements  
ou faire votre demande de classement en ligne :

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

Les partenaires de la concertation (représentations professionnelles, représentant de consommateurs, Etat)

**Classement hôtelier**

UMIH, FAGIHT, CPIH, SYNHORCAT, GNC, ministère chargé du tourisme (DGCIS)

**Classement des terrains de camping et des parcs résidentiels de loisirs**

FNHPA, UNAPAREL, FFCC, ministère chargé du tourisme (DGCIS)

**Classement des résidences de tourisme**

SNRT, ministère chargé du tourisme (DGCIS)

**Classement des villages de vacances**

UNAT, ministère chargé du tourisme (DGCIS)

**Classement des meublés de tourisme**

FNOTSI, RN2D, Fédération Nationale des Locations de Vacances Clévacances,  
Fédération Nationale des Gîtes de France, FNAIM, UNPI,  
Fédération Nationale Accueil Paysans, ministère chargé du tourisme (DGCIS)

