

## Ce qu'il faut savoir

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 nationale et internationale.

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 l'Agence de développement touristique de la France (ATOOUT France), désormais opérateur de l'Etat pour assurer le développement du tourisme en France.

### 3 objectifs forts pour une amélioration de la qualité de l'offre

- Améliorer la qualité de l'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, effectué par un cabinet de contrôle accrédité par le COFRAC (Comité Français d'Accréditation), liste disponible sur : [www.classement.atout-france.fr](http://www.classement.atout-france.fr)
- Redonner du sens aux étoiles en proposant des repères plus fiables aux clientèles touristiques nationale et internationale (classement selon un système à points avec des critères obligatoires et "à la carte")
- Permettre à la destination France d'être plus compétitive sur la scène internationale, en créant notamment une 5ème étoile pour tous les hébergements (à l'exception des villages résidentiels de tourisme), distinction pratiquée dans les autres grandes destinations touristiques.



### Comment effectuer une demande de classement ?

- Etape 1 : Demande de classement en ligne par télé-procédure  
Celle-ci (sauf pour les meublés de tourisme, les propriétaires doivent renvoyer directement au cabinet l'état descriptif complété) s'effectue sur [www.classement.atout-france.fr](http://www.classement.atout-france.fr), mis à disposition gratuitement pour gérer les demandes de classement, avec la possibilité de créer un compte personnel en quelques minutes afin de réaliser un pré-diagnostic en ligne (transmis obligatoirement à l'organisme évaluateur accrédité avant la visite de contrôle).
- Etape 2 : Visite de contrôle de l'hébergement  
Après avoir choisi le cabinet de contrôle accrédité, l'exploitant de l'hébergement programme une date de visite (sauf pour les hôtels 4 et 5\* pour lesquels une visite mystère est obligatoire). Le contrôle s'effectue selon une grille de classement et des critères référentiels, organisés selon trois chapitres dédiés respectivement à l'équipement (surface, état et propreté,...), aux services clients (langues parlées, accès internet,...), et enfin à l'accessibilité et au développement durable.

La visite de contrôle est valable trois mois. L'organisme de contrôle dispose d'un délai de quinze jours pour émettre un rapport complet (synthèse du rapport et grille de contrôle) déposé sur le compte personnel du client.

- Etape 3 Le client est avisé par mail pour valider le rapport et envoyer sa demande de classement par ATOUT France

- Atout France au vu de l'avis émis par le cabinet de contrôle accrédité prend la décision de classement. Pour les meublés de tourisme, le cabinet de contrôle accrédité établit lui-même les décisions de classement qui doit rendre 1 mois maximum après la visite, le propriétaire a 15 jours pour contester son classement. Le panneau sera commandé ensuite par le responsable de l'établissement auprès du fournisseur de son choix (facultatif pour les meublés).

- Coût de l'audit pris en charge par l'exploitant ou propriétaire

- Validité du classement : 5 ans

### Que se passe-t-il si l'exploitant ne demande pas de nouveau classement ?

Sans nouveau classement à compter du 22 juillet 2012, l'établissement pourra conserver la dénomination d'hôtel, résidence, camping, village de vacances, parc résidentiel mais pas celle "de ... de tourisme".

Les meublés eux suite à la loi Wassmann peuvent conserver leur ancien classement jusqu'à son expiration.

### Qui peut réaliser le pré - diagnostic et le rapport d'inspection réglementaire ?

Le pré - diagnostic peut-être réalisé par l'exploitant, ses assistants ou un conseil mais l'inspection en vue du classement doit être réalisée par une tierce partie indépendante accréditée par le COFRAC.

**Attention une même entreprise, ni une même personne représentant 2 organismes différents, ne peut dans un même hôtel conseiller, réaliser un audit à blanc ou intervenir pour d'autres services et effectuer l'inspection réglementaire. Le classement ainsi obtenu serait alors entaché d'irrégularité et donc nul.**

### Comment le consommateur peut-il vérifier le classement ?

Le consommateur peut se rendre sur le site d'[ATOUT France](#) (Agence Nationale de Développement Touristique) pour consulter le fichier des hébergements classés ainsi que le référentiel et ses évolutions

### Quelle différence avec des adhésions à des labels?

Le classement par étoile est garanti par une tierce partie indépendante (organisme accrédité COFRAC) et constitue le minimum pour les hébergements dits de « tourisme » au-delà desquels les labels et classements volontaires sont libres de se positionner.