



Comment se classe un équipement touristique ?

En quoi consiste la réforme des classements selon la Loi de 2009 ?

C'est la loi du 22 juillet 2009 de modernisation et de développement des services touristiques qui a confié à Atout France la mission d'animation générale du dispositif de classement des hébergements touristiques et des Offices de Tourisme.

Aussi, Atout France doit :

- Concevoir les différents référentiels de classement pour chaque type d'hébergement et les Offices de Tourisme.
- Garantir l'évolution de ces référentiels de classement : ces tableaux seront révisés au moins tous les 5 ans.
- Assurer la promotion du nouveau classement auprès des professionnels et du grand public.
- Publier la liste des établissements classés.

Cette réforme des classements a pour objectif de participer à la compétitivité des services touristiques français en faisant du classement une véritable démarche au service de la qualité.

Ainsi, les nouveaux classements sont-ils volontaires, attribués pour 5 ans et dépendront-ils du niveau des aménagements, mais aussi des services, de l'accessibilité et de l'engagement dans le développement durable de ceux qui en font la demande.

Comment s'applique cette réforme pour les hébergements touristiques ?

La réforme du classement concerne l'ensemble des hébergements :

- hôtels,
- hôtellerie de plein air,
- résidences de tourisme,
- villages vacances,
- meublés de tourisme.

La validité de l'ancien classement court jusqu'au 23 juillet 2012.

Chaque type d'hébergement se voit fixer ses nouveaux critères de classement par Arrêté.

Les grilles de classement sont toutes organisées en 3 grands chapitres : équipements, services au client, accessibilité et développement durable.

Le classement est possible de 1* à 5* pour tous les hébergements, à l'exception des villages résidentiels de tourisme :

- 1* : hébergement économique : Hébergement au confort élémentaire adapté à l'accueil d'une clientèle principalement francophone, recherchant avant tout un prix.
- 2* : hébergement milieu de gamme : Hébergement proposant un bon confort offrant quelques services*
- 3* : hébergement milieu de gamme – supérieur : Hébergement très confortable doté d'aménagements de qualité appréciable et offrant plusieurs services et équipements
- 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, ...)
- 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.

Les nouveaux tableaux de classement fonctionnent selon un système à points avec des critères obligatoires et des critères «à la carte».

Les modes de calculs sont les suivants :

- Obtenir au moins 95 % des points obligatoires de la catégorie de classement. Tout point obligatoire perdu, dans la limite des 5 % tolérés, devra être compensé par trois fois plus de points à la carte.
- Obtenir 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

Comment un hébergement touristique peut-il obtenir le nouveau classement ?

Les étapes de la procédure de classement sont :

1. Etablir un pré diagnostic en ligne sur le site internet d'Atout France
2. Commander la visite de contrôle auprès d'un cabinet accrédité et lui remettre le pré diagnostic.
3. Etre soumis à la visite de contrôle du cabinet accrédité, précédée d'une visite mystère pour les prétendants au classement 4* ou 5*.
4. Recevoir par le cabinet accrédité, le rapport de contrôle et la grille de contrôle portant avis sur le classement demandé. Ces deux dossiers sont remis sous forme papier et numérique.
5. Remplir le formulaire de demande de classement et adresser l'ensemble du dossier (pré diagnostic du rapport de contrôle, de la grille de contrôle, du formulaire de demande de classement) sous forme papier et numérique à la préfecture.
6. Attendre la décision de classement par la préfecture au vu de l'avis émis par le cabinet de contrôle accrédité.
7. Commander son panneau de classement, une fois le classement attribué.

[Pour aller plus loin :](#)

Loi du 22 juillet 2009 de modernisation et de développement des services touristiques :

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000020893055&categorieLien=id>

Arrêté du 23 décembre 2009 qui fixe les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme : <https://www.classement.atout-france.fr/proxy/alfresco-noauth/api/node/content/workspace/SpacesStore/1febb8ab-204d-448b-b628-0204a877d1d1/Hotels%20-%20Tableau%20de%20classement%20toutes%20cat%C3%A9gories>

Plaquette d'information sur la réforme du classement des hébergements touristiques marchands: <https://www.classement.atout-france.fr/>

Atout France : <http://www.atout-france.fr>

Liste organismes accrédités : www.classement.atout-france.fr

FICHE : Comment classer mon OTSI ?