

3. La réforme du classement des établissements d'hôtellerie de plein air

→ Les objectifs de la réforme

La réforme du classement des hébergements touristiques a été actée par la loi de développement et de modernisation des services touristiques du 22 juillet 2009. L'objectif fixé par Monsieur Hervé Novelli, Secrétaire d'Etat chargé du commerce, de l'artisanat, des PME, du tourisme, des services et de la consommation, était triple :

- Favoriser la modernisation des équipements et l'intégration des critères de qualité de services normés ;
- Améliorer la lisibilité et la fiabilité de l'offre d'hébergement en harmonisant les niveaux de prestation d'un mode d'hébergement à l'autre ;
- Renforcer l'attractivité de la destination France.

Le nouveau classement entrera en vigueur le 1^{er} juillet 2010. Les professionnels auront jusqu'au 22 juillet 2012 pour s'y conformer.

→ Les grands principes du classement

- Classement de 1 à 5*
- (ne pas communiquer sur cet aspect tant que les textes ne sont pas sortis) Contrôle effectué sur commande de l'établissement par un organisme évaluateur privé accrédité par le COFRAC, compétent dans le secteur des campings et parcs résidentiels de loisirs.
- Coût du classement à la charge de l'établissement
- Classement valable 5 ans attribué par le Préfet de département sur la base de l'avis émis par le cabinet de contrôle accrédité
- Publication des établissements classés par Atout France (à réception du dossier complet par la préfecture composé de l'arrêté et du dossier de demande de classement de l'établissement) sur <http://www.classement.atout-france.fr/>
- Animation du dispositif de classement par Atout France
- Référentiel révisable tous les 5 ans (avec information sur les nouveaux critères avant échéance).
- Les exploitants des établissements auront la possibilité de gérer et suivre leur demande de classement par téléprocédure sur le site www.classement.atout-france.fr

→ Le nouveau référentiel de classement

Le nouveau référentiel de classement a été élaboré par Atout France, en collaboration avec la sous-direction du tourisme au sein du ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, les représentants des associations de consommateurs et les professionnels de l'hôtellerie de plein air.

Outre la reprise des critères des normes du 11 janvier 1993, le référentiel de 2010 y ajoute des critères relatifs :

- à des types d'équipements (par exemple : piscine, sauna, ...),
- à des services (par exemple : l'existence d'un site internet, langues étrangères pratiquées,...),
- à l'accessibilité (par exemple : sensibilisation de l'équipe d'accueil aux clientèles en situation de handicap),
- au développement durable (par exemple : mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction d'énergie)

Son fonctionnement

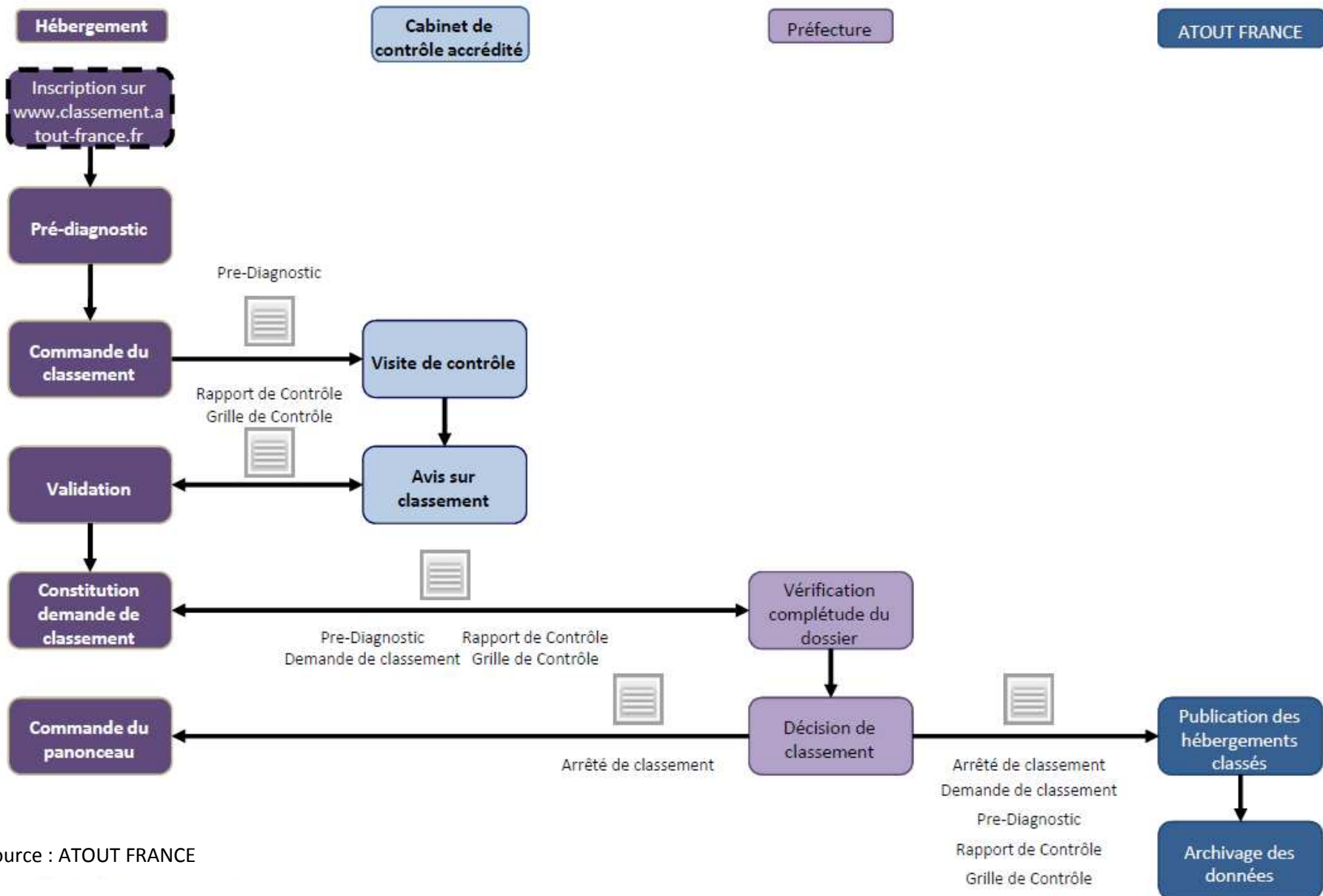
Le nouveau tableau de classement propose environ 200 critères répartis en trois grands chapitres : équipements, services au client, accessibilité et développement durable. Il fonctionne selon un système à points. Chaque critère est affecté d'un nombre de points. Certains critères ont un caractère "obligatoire", d'autres sont "à la carte" (i.e. optionnels). Pour obtenir le classement dans une catégorie donnée, il faut atteindre un nombre de points minimum (addition des points obligatoires et à la carte), à raison de:

- 100 % des points affectés aux critères obligatoires, avec une marge de 5 %. Les points obligatoires perdus doivent être compensés par trois fois plus de points "à la carte".
- 5 %, 10 %, 20 %, 30 % et 40 % des points affectés aux critères "à la carte", correspondant respectivement aux catégories 1*, 2*, 3*, 4*, 5*.

→ **Les évolutions par rapport à l'ancien classement de 1993**

	1993	Projets de normes
Gammes	1 ★ à 4 ★	1 ★ à 5 ★
Durée d'attribution du Classement	Illimitée	5 ans
Nombre de critères	103	203
Types de critères	Equipements et aménagements - Accessibilité	Chapitre 1 - Equipements et aménagements dont la rubrique 1-5 : Etat et propreté Chapitre 2 - Service aux clients Chapitre 3 - Accessibilité et développement durable
Organes d'inspection	Services compétents de l'Etat	Cabinet de contrôle accrédité par le COFRAC librement choisi par le camping
Emission de l'avis	CDAT	Cabinet de contrôle accrédité émettant un avis sur la base du respect du nombre de points pour la catégorie visée
Décision de Classement	Préfet de département	Préfet de department
Périodicité de révision du référentiel	Pas de périodicité	Au moins une fois tous les 5 ans avec un délai de prévenance pour la profession
Communication officielle	Pas de communication officielle	Publication des établissements classés sur le site national d'ATOOUT France

→ La nouvelle procédure de classement



Source : ATOUT FRANCE