



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

ATOUT
FRANCE

L'Agence de développement
touristique de la France

Résidence de tourisme

Note de clarification

Dernière version : 4 – Février 2025



INTRODUCTION	3
01 - QUESTIONS GENERALES	4
Hébergements classés en catégories différentes	4
Éléments complémentaires apportés après la visite de contrôle	4
Validation des critères & contre-visite	5
Services payants	5
02- QUESTIONS REGLEMENTAIRES ET D'USAGE	6
Mandat de gestion & baux commerciaux	6
La copropriété	7
La monopropriété	10
La multipropriété	11
Modification du prérequis n°3 durant la validité du classement	11
Configuration « éparpillée » de la résidence	12
Classement d'une partie des unités d'habitation exploitées	13
03- QUESTIONS CLASSEMENT	14
Chapitre 1 : Equipements	14
Extérieurs de la résidence	14
Logement (= Unité d'habitation)	15
Equipements spécifiques	21
Chapitre 2 : Service au client	23
Qualité et fiabilité de l'information client	23
Traitement de la réservation	24
Réception et Accueil	24
Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable	26
Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite	26
Environnement et Développement Durable	26

Objet

Le présent document a pour objet d'apporter des clarifications sur les exigences ou méthodologies d'évaluation des critères du tableau de classement et/ou du guide de contrôle relatifs au classement des résidences de tourisme.

Domaine d'application

Ce document est à l'usage des exploitants de résidences de tourisme classées ou en démarche de classement, des organismes de contrôle accrédités par le COFRAC ou en démarche d'accréditation mais aussi de tout autre organisme concerné directement ou indirectement par le classement des résidences de tourisme.

Hébergements classés en catégories différentes

- 1. Des hébergements de catégories différentes (exemple : Hôtel et Résidence) peuvent-ils être "entremêlés" géographiquement (au sein d'un même domaine) ?**

La notice fixant les conditions de prise en compte des équipements et services partagés pour le classement des hébergements touristiques collectifs, prise en application de l'article 1^{er} de l'**arrêté du 30 décembre 2021** précise, en son point 5 que si 2 hébergements se font classer au sein d'un même bâtiment, il est nécessaire que les hébergements puissent être **clairement distingués par la clientèle** et que **chaque unité doit revêtir un caractère homogène et non disparate** (par exemple, pas de classement distinct de deux hébergements par étages dans un même bâtiment).

Ce type de configuration correspond à la pratique commerciale dite du mode « combo » ou « combiné » qui permet de partager des équipements et services, par exemple l'entrée indépendante et privative, voire l'espace de réception ou d'accueil.

Éléments complémentaires apportés après la visite de contrôle

- 2. Concernant les éléments complémentaires pouvant être apportés dans les 15 jours suivants la visite de contrôle, lorsqu'un établissement est dans une chaîne ou un réseau et qu'il existe des accords contractuels concernant le paiement des fournisseurs, est-ce que des bons de commandes avec accusé de réception du fournisseur et dates prévisionnelles de livraison peuvent permettre de valider le critère ?**

Le guide de contrôle précise en effet que ce doit être des factures acquittées.

Néanmoins, dans des cas particuliers comme présenté dans la question, où il existe un contrat liant le fournisseur / prestataire à l'établissement, une tolérance avec bon de commandes dûment complété et signé par les 2 parties peut être accepté de manière tout à fait exceptionnelle et justifiée.

Validation des critères & contre-visite

3. Lorsque, pendant une visite, des critères obligatoires non compensables (ONC) ne sont pas validés, est-ce que lors de la contre-visite l'organisme de contrôle doit refaire la visite en entier ou seulement contrôler les ONC non validés ?

Pendant la contre-visite, qui doit en effet avoir lieu dans les 15 jours après la visite de contrôle initiale, ne doivent être vérifiés obligatoirement que les critères qui n'ont pas été validés initialement.

Néanmoins, l'organisme de contrôle peut bien sûr procéder à une visite complète s'il le souhaite ou s'il estime cela nécessaire.

Services payants

4. Un établissement peut-il fournir des services requis par le classement, de façon payante ? (Exemple : linge de toilette, couverture supplémentaire, etc.)

Si un établissement souhaite fournir des services / équipements payants à ses clients, les critères correspondants doivent être optionnels (sauf indication contraire dans le guide de contrôle, précisant que le service/équipement peut ou doit être payant ou gratuit).

Par exemple : la fourniture d'un sèche-cheveux dans une résidence de tourisme 4* doit être un service gratuit.

Si l'établissement détaille son tarif (ménage, linge, logement, etc.) mais que tous les services sont obligatoirement inclus et vendus comme un tout, alors les services peuvent être considérés comme gratuit (= inclus dans le tarif global).

Si les services et équipements correspondant à un critère obligatoire sont payants, alors les critères sont invalidés.

Mandat de gestion & baux commerciaux

1. Quelle durée de contrat accepter en fonction du type de contrat ?

L'article D. 321-2 du code du tourisme dispose que le règlement de copropriété d'une résidence de tourisme comporte « **une obligation durable de location d'au moins 70% des locaux d'habitation meublés sur une durée ne pouvant être inférieure à 9 ans**, les copropriétaires ou associés pouvant en outre bénéficier d'une réservation prioritaire » (l'obligation passant à 55 % sous certaines conditions au bout de neuf ans d'exploitation). La gestion est assurée pour l'ensemble de la résidence de tourisme par une seule personne physique ou morale, liée par un contrat de louage ou mandat aux copropriétaires ou associés des sociétés d'attribution.

L'interrogation se pose de savoir si l'expression « obligation durable de location de 9 ans » figurant dans le règlement de copropriété impose un mandat de gestion de 9 ans avec le même mandataire ou n'impose qu'une destination à la location touristique des locaux concernés pour une durée de 9 ans.

Cette disposition doit être lue comme suit : l'obligation durable de location est faite aux propriétaires, par le règlement de copropriété. **Ils doivent s'engager à louer au moins 9 ans d'affilée** (quitte à pouvoir réserver un séjour dans leur bien de façon prioritaire).

L'obligation a trait à la location du bien et à sa durée ; la modalité de cette location n'est pas visée. Cette disposition **ne peut donc être lue comme imposant un mandat de gestion de 9 ans avec le même mandataire.**

En outre, le 2° de l'article D. 321-2 du code de tourisme qui dispose que la gestion de la résidence de tourisme doit être assurée par une seule personne physique ou morale, liée par un contrat de louage ou mandat aux copropriétaires ou associés des sociétés d'attribution **ne précise pas que la durée de ces contrats doit être de 9 ans minimum.** Il n'apparaît pas qu'il faille lier le 1° et le 2° de cet article pour en déduire que le mandat de gestion aura une durée minimum de 9 ans.

Il faut donc comprendre l'article comme suit : le règlement de copropriété oblige uniquement le propriétaire à louer son bien pendant 9 ans et à contracter avec l'exploitant unique de la résidence de tourisme suivant un contrat de louage ou un contrat de mandat.

En pratique, **si les parties optent pour le bail commercial : le contrat aura une durée minimum de 9 ans (au regard de la disposition de l'art. L. 145-7-1 qui prévoit que les baux commerciaux signés entre les propriétaires et les exploitants de résidences de tourisme sont d'une durée de neuf ans minimum, sans possibilité de résiliation à l'expiration d'une période triennale).** En revanche, **si les parties optent pour le mandat (régé par le code civil et la loi Hoguet) : elles conviendront librement de sa durée de sorte qu'elles pourront fixer une durée inférieure (concrètement, au regard de l'obligation de louer pendant 9 ans d'affilée, le contrat sera certainement renouvelé).**

Ainsi **il est possible pour l'exploitant d'obtenir le classement de la résidence de tourisme avec des mandats de gestion d'une durée inférieure à 9 ans**, tant que le règlement de copropriété précise bien que les logements ont une obligation durable de location de 9 ans minimum.

La copropriété

2. Rappel sur l'impact de la copropriété sur le classement en Résidence de tourisme

Rappel des définitions :

La copropriété :

La copropriété est le **régime juridique** qui s'applique à **tout immeuble ou groupe d'immeubles à usage d'habitation** dont la propriété est répartie entre plusieurs personnes par lots comprenant chacun une partie privative et une quote-part de parties communes (article premier de la loi 65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis).

L'immeuble :

Un bâtiment est un **bien immeuble** couvert et destiné à accueillir une occupation, une activité ou tout autre usage humain (article L.III-1 du code de la construction et de l'habitation).

Résidence de tourisme :

La résidence de tourisme est un **établissement commercial d'hébergement classé** faisant l'objet d'une exploitation permanente ou saisonnière. Elle est **constituée d'un ou plusieurs bâtiments** d'habitation individuels ou collectifs regroupant en un ensemble homogène, des locaux d'habitation meublés et des locaux à usage collectif. Elle est dotée d'un minimum de services communs. Elle est **gérée dans tous les cas par une seule personne physique ou morale** (art D.321-1 du code du tourisme).

La résidence de tourisme peut être placée sous le **statut de copropriété des immeubles bâtis** fixé par la loi n°65-557 du 10 juillet 1965 ou sous le régime des sociétés d'attribution d'immeubles à temps partagé défini par la loi n°86-18 du 6 janvier 1986, sous réserve que le règlement de copropriété ou les documents prévus à l'article 8 de la loi de 1986 prévoient expressément (article D.321-2 du code de tourisme) :

- Une destination et des conditions de jouissance des parties tant privatives que communes conformes au mode d'utilisation défini à l'article D.321-2 du code de tourisme et comportant une obligation durable de location de 70% des locaux d'habitation meublés qui ne saurait être inférieure à neuf ans (55% pour les résidences exploitées depuis plus de 9 ans).
- Une gestion assurée pour l'ensemble de la résidence de tourisme par une seule personne physique ou morale liée par un contrat de louage ou mandat aux copropriétaires ou associés aux sociétés d'attribution.

Les copropriétés au sein d'une résidence de tourisme :

L'article **L.321-1 du code de tourisme** dispose que la résidence de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé.

Par voie de conséquence :

1. Conformément à l'**article D.321-1 du code de tourisme**, une résidence de tourisme peut être constituée **d'un ou plusieurs bâtiments** (repris dans le prérequis n°1 du tableau de classement) et être placée sous le régime de **copropriété des immeubles bâtis** fixé à l'article premier de la loi n°65-557 du 10 juillet 1965 ;
2. **Peut-il y avoir plusieurs résidences de tourisme dans la même copropriété ?**

Le régime de la copropriété s'applique à tout immeuble ou groupe d'immeubles dont la propriété est répartie entre plusieurs personnes. Le statut de résidence de tourisme n'a pas d'effet autre sur la copropriété que d'imposer que soit inscrit dans le règlement de copropriété l'obligation de destination des conditions de jouissance tant des parties privatives que des parties communes. Ainsi, il est donc possible que plusieurs résidences de tourisme soient sous le régime d'une même copropriété.

3. Peut-il y avoir plusieurs copropriétés dans le même classement ?

Le classement en résidence de tourisme quel que soit le niveau d'étoiles est conditionné par le fait qu'il s'agisse bien d'une résidence de tourisme conforme aux prescriptions de l'article D.321-1 du code du tourisme et que la résidence de tourisme répond bien aux critères du tableau de classement. Le statut des immeubles bâtis ne semble pas intervenir. L'établissement commercial d'hébergement classé qu'est la résidence de tourisme, peut couvrir plusieurs copropriétés.

En conclusion : Le classement est rattaché à la qualité de résidence de tourisme qui est conditionnée essentiellement par l'exploitation par une seule personne physique ou morale et 70% de locaux d'habitation meublés auxquels est attachée une obligation durable de location qui ne saurait être inférieure à 9 ans. Le statut de copropriété des immeubles bâtis, qui n'est d'ailleurs pas le seul statut possible et la notion de bâtiment ou immeuble bâti, ne jouent pas de rôle dans cette affaire.

La monopropriété

3. Est-ce que le prérequis n°3 s'applique lorsque la résidence est en monopropriété ?

Les résidences de tourisme peuvent faire l'objet de différents modes d'appropriation, que sont la **copropriété**, la **multipropriété** (attribution du droit de jouissance à temps partagé) et la **monopropriété**. Pour cette dernière une seule et même personne juridique détient l'immeuble. Elle peut l'exploiter en tant que résidence de tourisme elle-même ou bien mandater une société d'exploitation.

Il n'y a pas de bail ni de mandat dans cette configuration car le propriétaire détient tous les logements. La condition de location par un contrat d'au moins 9 ans est donc considérée comme remplie, car sans objet.

L'exploitation de la résidence de tourisme demeure cependant identique aux exploitations dans le cadre des copropriétés : il s'agit de logements d'habitation meublés et de locaux à usage collectifs, rassemblés en un ensemble homogène, dans un ou plusieurs bâtiments, avec un minimum d'équipements et services communs (définition de l'article D.321-1 du code du tourisme). Les logements proposés à la location se distinguent des chambres d'hôtel : ces dernières sont un ensemble de services hôteliers (petit-déjeuner, nettoyage régulier des locaux, fourniture du linge de maison et l'accueil), que les résidences de tourisme ne proposent pas obligatoirement. Le prérequis n°3 étant introduit par le conditionnel et ne visant que les régimes de copropriété et de sociétés d'attribution, il ne s'applique pas.

Le propriétaire / exploitant remplira donc les champs « Date de signature du mandat de gestion avec le propriétaire » et « Durée du bail signé avec le propriétaire » de manière fictive, ces données ne seront pas prises en compte pas l'organisme de contrôle.

La multipropriété

4. Lorsqu'une résidence est en multipropriété, que doit-elle remplir dans les champs "Date de signature du mandat de gestion avec le propriétaire" et "Durée du bail signé avec le propriétaire" ?

Une résidence en **multipropriété** – autrement dit « jouissance à temps partagé » – consiste à bénéficier, en contrepartie de l'acquisition de parts sociales dans une société civile immobilière d'attributions, d'un droit de jouissance, sur une période donnée, d'un des biens détenus par la société.

Elle a la particularité de ne pas comporter de baux commerciaux.

En l'espèce, la « date de signature du mandat de gestion avec le propriétaire » doit correspondre à la date effective de signature du contrat entre les propriétaires / bailleurs et le gestionnaire de la résidence de tourisme.

La « durée du bail » correspondra à la durée stipulée dans le contrat liant les bailleurs au gestionnaire de la résidence de tourisme.

Modification du prérequis n°3 durant la validité du classement

5. Lorsque, après avoir été classée, une résidence n'a plus le pourcentage requis d'unités d'habitation mis en location, le classement est-il encore valable ?

Le classement étant délivré pour une durée de 5 ans, même si le nombre d'unités d'habitation mis en location n'est plus suffisant pour respecter le prérequis n°3, le classement reste valable jusqu'à sa date de caducité prévisionnelle.

Configuration « éparpillée » de la résidence

6. Est-il possible de classer, en tant que résidence de tourisme, plusieurs bâtiments situés dans un hameau / village de montagne séparés de 50/100 mètres de distance ?

Un projet comme tel peut se faire classer en tant que résidence de tourisme, à plusieurs conditions :

- Qu'il soit clairement **porté à la connaissance de la clientèle** l'existence de ces annexes et des distances les séparant du bâtiment principal. Il est aussi nécessaire que soient précisés les services et équipements présents uniquement dans les bâtiments annexes, et ceux présents uniquement dans le bâtiment principal, comme l'accueil par exemple. Ces informations doivent être présentes sur le site internet, à la connaissance du client lors de la réservation, et sur place.
- Que l'ensemble du parcours entre le bâtiment principal et les annexes soit sécurisé.
- Que l'ensemble des bâtiments de la résidence de tourisme soient reconnaissables afin de former un ensemble homogène.

Il convient pour les résidences de tourisme comportant plusieurs bâtiments, de se référer à la **notion de proximité**.

Ainsi, si la distance séparant les bâtiments est supérieure à 300m, le parcours client n'excède pas 5mn, par exemple par le moyen de transport privé de type voiturette ou autre mis en place pour relier les deux hébergements.

Aucune distance n'est requise lorsque les deux hébergements se trouvent au sein d'un même domaine ou « complexe touristique » d'un seul tenant, commercialisé en cette qualité. Lorsque les hébergements ne se trouvent pas dans un même domaine ou « complexe touristique » (et donc que le parcours client n'excède pas 5mn), le parcours entre les hébergements doit être suffisamment sécurisé (même trottoir, voie sans issue, réservée aux riverains ou fermée de façon durable à la circulation des véhicules (une signalétique publique doit l'indiquer), passerelle sécurisée, etc. ...). Lorsqu'une voie ouverte à la circulation des véhicules sépare les hébergements, alors soit un passage piéton sécurisé doit être présent pour traverser la voie, soit la voie doit se trouver dans une zone 30.

Classement d'une partie des unités d'habitation exploitées

7. Est-il possible de classer seulement une partie des UH exploitées ?

Si une résidence dispose d'unités d'habitation en exploitation, toutes les unités doivent être classées, quelle que soit leur configuration. L'hébergement ne peut pas sélectionner seulement les unités qu'il souhaite.

Pour que 2 hébergements se fassent classer au sein d'un même bâtiment il est nécessaire que les hébergements puissent être clairement distingués par la clientèle et que chaque unité revête un caractère homogène et non disparate (par exemple, pas de classement distinct de deux hébergements par étages dans un même bâtiment).

Ce type de configuration correspond à la pratique commerciale dite du mode « combo » ou « combiné » qui permet de partager des équipements et services, par exemple l'entrée indépendante et privative voire l'espace de réception ou d'accueil.

Chapitre 1 : Equipements

Extérieurs de la résidence

8. Existence d'un éclairage approprié et en bon état

Est considéré comme un établissement n'ayant pas d'extérieur, un établissement donnant directement sur rue, sans abords, parkings ou chemin d'accès à la propriété de l'exploitant.

Les informations utiles et l'entrée doivent être éclairées.

Hall de réception et accueil

15. Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement dans le hall

Réponse ajoutée en février 2025

Ce critère est réputé acquis pour les départements suivants : Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion, Mayotte, la Nouvelle-Calédonie et Saint-Barthélemy.

20. Mise à disposition d'un téléphone en libre accès pour les appels d'urgence

Si un gardien ou un réceptionniste est présent 24H/24 et 7j/7 avec dispositif d'alerte (sonnette, interphone ou autre) et que le client en est clairement informé, alors le critère peut être validé.

Il faut que cette mission soit inscrite sur la fiche de poste de l'agent de sécurité, du réceptionniste ou du gardien.

Sanitaires communs

24. Sanitaire commun homme - femme (point d'eau, patère, poubelle, miroir obligatoire)

Pour les résidences de tourisme 4 et 5* qui doivent avoir des sanitaires séparés : il peut y avoir un espace vasque commun, mais les sanitaires femmes et hommes doivent rester clairement distincts et séparés l'un de l'autre.

Les sanitaires communs doivent être accessibles 24h/24.

27. Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) gratuit dans les espaces communs

Si la connexion wifi est offerte gratuitement pendant 10 minutes / 1 heure / etc., puis payante, cela ne permet pas de valider le critère.

Pour valider ce critère, il est nécessaire que la connexion soit gratuite 24h/24.

Logement (= Unité d'habitation)

Surfaces des sanitaires privatifs du logement en m² (salle d'eau et WC)

33. Surface minimale des sanitaires

Si le logement accueille jusqu'à 6 personnes inclus : s'il y a plus d'un sanitaire, seulement l'un des deux doit respecter les mesures.

Si le logement accueille plus de 6 personnes : l'ensemble des sanitaires doivent respecter les surfaces minimales (voir critères 107 et 109).

Si la salle de bain et les WC sont séparés / privatifs, on additionne les 2 surfaces.

Equipements et mobiliers (dont électriques)

39. Possibilité d'accéder à des chaînes internationales ou thématiques

Une chaîne internationale est une chaîne diffusée à travers le monde, quelle que soit la localisation d'une personne. Par exemple : BBC World News, France 24, TV5 Monde, CNN International, Africanews, Al Jazeera, Bein Sport, Disney Channel, etc. (la liste est non exhaustive). La chaîne doit diffuser de l'actualité, divertissement, etc. international et être disponible dans un certain nombre de pays.

La langue utilisée n'est pas spécifiée.

41. Mise à disposition de vidéos sur la télévision ou TV connectée dans tous les logements

Le Chromecast est accepté pour valider ce critère. Le système de vidéo à la demande (VOD) également.

Un lecteur DVD ne permet pas de valider ce critère.

Les plateformes de streaming doivent disposer d'un abonnement ouvert à la clientèle, le client ne doit pas devoir rentrer ses propres codes.

Un vidéoprojecteur ne permet pas de valider ce critère, si le client doit apporter son propre support de diffusion (ordinateur, etc.).

Literie

42. Matelas haute densité (densité > 30kg) ou équivalent

Un surmatelas ne permet pas de valider ce critère, il faut que le matelas soit en une seule entité.

43. Respect des dimensions minimales des lits dans 100% des logements :

Dimension minimale du lit double : 1,40 x 1,90

Dimension minimale des lits simples, jumeaux ou superposés ou appoint : 0,80 x 1,90

Si la chambre est équipée d'un troisième lit, la dimension minimale autorisée est la même : 0,80 x 1,90.

La présence de logements équipés uniquement de lits superposés ne permet pas de valider ce critère, elle n'empêche cependant pas le classement en tant que résidence de tourisme.

46. Lit pour bébé et chaise haute sur demande dans le logement propre et en bon état

Dans le cas où la résidence a un positionnement "Adult only", le critère reste applicable.

47. Oreiller supplémentaire

En 1, 2 et 3*, l'établissement doit avoir en stock au moins deux oreillers supplémentaires par logement, sur 10% du nombre de logements total.

Les coussins / oreillers décoratifs ne permettent pas de valider le critère.

48. Couverture supplémentaire

En 1, 2 et 3*, l'établissement doit avoir en stock au moins deux couvertures supplémentaires par chambre, sur 10% du nombre de logements total.

La présence d'une couette, avec une housse de couette, déjà en place sur le lit valide ce critère. Il n'est pas nécessaire que l'établissement ait de couverture supplémentaire.

53. Dispositif permettant de faciliter le changement du linge de lit dans 100% des logements

Les passe-mains de housse de couette et les lits sur roulettes permettent de valider ce critère.

54. Tablette de chevet dans toutes les chambres du logement

En cas de lits jumeaux, une seule tablette de chevet entre les 2 lits ne permet pas la validation du critère, quel que soit le nombre d'étoiles. Pour valider le critère, il est bien nécessaire que chaque lit ait sa tablette de chevet individuelle jusqu'à 4* (différent en 5* où chaque personne doit avoir une tablette de chevet).

Equipements électriques

56. Présence d'un éclairage central et d'un éclairage d'appoint en état de fonctionnement dans chaque pièce du logement

Les appliques murales présentes en chambre peuvent être considérées comme des éclairages d'appoint. Il n'est pas mentionné d'impératif concernant les éclairages sur pied.

57. Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant

C'est l'éclairage en tête de lit qui doit être indépendant de l'éclairage central / principal de la pièce. L'interrupteur peut être présent au milieu du lit, s'il se trouve d'un côté du lit seulement, le critère ne peut pas être validé. Si 2 interrupteurs (un de chaque côté du lit) le critère est validé.

Un néon présent le long de la tête de lit peut valider ce critère s'il éclaire les 2 parties.

61. Interrupteur éclairage central près du lit (Va et vient)

Un système d'allumage / extinction avec système de claquage des mains peut permettre de valider ce critère.

Equipements mobiliers

65. Penderie linéaire fermée (en cm) équipée d'au minimum 6 cintres de qualité non dépareillés

66. Rangement étagé à plat pour le linge (en cm) par chambre

Interprétation valable pour les critères 65 et 66.

Si le logement possède deux chambres, le rayonnage linéaire du logement doit être doublé (dont les cintres). Le critère est valable pour une chambre.

Les lits d'appoint (canapés convertibles) ne sont pas à prendre en compte. La méthodologie d'évaluation précise bien dans l'exemple que c'est par chambre.

67. Présence d'une table et assises correspondant à la capacité d'accueil du logement

Les assises sans dossier (poufs, tabourets, banquettes sans dossier, etc.) ne permettent pas de valider ce critère.

Cuisine ou coin cuisine

81. Plaque vitrocéramique ou induction propre et en état de fonctionnement

Si la plaque ne dispose pas du nombre de foyers minimum requis, l'exploitant peut ajouter des plaques "portables" à condition que ces plaques soient installées et visibles à l'arrivée du client et qu'elles ne soient pas rangées dans un placard ou autre.

Téléphonie et communication

90. Téléphone dans le logement dédié à l'accès des services de la résidence

Nous entendons par « contact direct » un système de communication sans intermédiaire entre la réception et le client. Un système de messagerie est donc direct. Ce système peut être disponible à travers une application disponible via un QR Code présent dans le logement.

En effet, si la réception n'est pas ouverte, le système de communication peut être disponible avec des réponses différées, au même titre que si la réception est fermée, personne ne pourra répondre si un téléphone relie le logement et la réception. Il n'existe donc pas de notion de délai de réponse dans ce critère.

Un simple affichage du numéro de téléphone de la réception ne permet pas de valider le critère. Exemple : le livret d'accueil dématérialisé, disponible avec un QR code qui affiche le numéro de téléphone de la réception, ne permet pas de valider le critère.

Un chatbot, au même titre qu'une FAQ ne permettra pas de valider ce critère, les réponses devant être fournies par le personnel de l'établissement.

Un appel via une application peut passer soit par le réseau téléphonique, soit par le wifi. Le réseau 4G étant à la charge de celui qui dispose du téléphone, donc du client, cela ne permettra pas de valider le critère.

Ces équipements similaires ne permettent, par contre, pas de valider les critères 20 et 91.

93. Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) gratuit dans tous les logements

Si la connexion wifi est offerte gratuitement pendant 10 minutes / 1 heure / etc., puis payante, cela ne permet pas de valider le critère.

Pour valider ce critère, il est nécessaire que la connexion soit gratuite 24h/24.

Equipements pour le confort des clients

98. Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement

Réponse ajoutée en février 2025

Ce critère est réputé acquis pour les départements suivants : Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion, Mayotte, la Nouvelle-Calédonie et Saint-Barthélemy.

Equipements complémentaires

105. Mise à disposition d'un équipement de repassage individuel sur demande dans le logement

106. Matériel de repassage individuel en place dans 100% des logements

Interprétation valable pour les critères 105 et 106.

Un défroisseur, présent en même quantité que les fers à repasser, peut permettre de valider le critère.

Sanitaires privatifs du logement (salle d'eau et toilettes)

107. Présence d'une salle d'eau privative pour chaque logement ainsi équipée : salles de bains ou de douches équipées de douche ou baignoire (avec douchette), WC, lavabo, eau courante chaude et froide 24 heures sur 24, robinet mélangeur

Les WC, ainsi que le lavabo peuvent être indépendants de la salle de bain.

Le guide de contrôle ne spécifiant pas que les éléments du sanitaire doivent se situer dans la même pièce, un lavabo dans la chambre peut être pris en compte pour le classement résidence de tourisme.

Les critères propres au lavabo (comme le critère 116 par exemple) restent bien sûr applicables.

108. Présence de pare douche/baignoire

Dans le cas où le logement dispose d'une salle de bain supplémentaire :

- Si le logement est pour moins de 6 personnes, le pare-douche/pare-baignoire n'est pas obligatoire dans la salle de bain supplémentaire.
- Si le logement est pour plus de 6 personnes, le pare-douche/pare-baignoire doit être présent dans la salle de bain supplémentaire pour que le critère puisse être validé.

109. Une salle d'eau supplémentaire, si logement de plus de 6 personnes, ainsi équipée : salles de bains ou de douches équipées de douche ou baignoire (avec douchette obligatoire), lavabo, eau courante chaude et froide 24 heures sur 24, robinet mélangeur

Si une unité d'habitation accueillant 6 personnes ou moins comporte 2 salles de bains, la secondaire doit disposer des équipements listés dans le critère pour qu'il soit validé.

Si tous les équipements cités dans le critère 109 ne sont pas présents, alors il est invalidé. Le critère 110 reste applicable pour cette 2^{ème} salle de bain, il est obligatoire non compensable.

111. Mise en place de douches ou baignoires aux dimensions supérieures aux standards dans 100% des logements : Standards douches : 80cm x 80cm Standards baignoires : 160cm x 70cm

Les douches ou baignoires à angle rond valident le critère par leur largeur et longueur (le diamètre) si elles sont supérieures à celles requises dans le critère.

Equipements des salles de bains

116. Eclairage principal et éclairage au-dessus du lavabo

S'il y a un spot au-dessus du lavabo et qu'il permet un éclairage suffisant pour toute la salle de bain, le critère est validé.

117. 1 prise de courant rasoir près du lavabo

La prise peut se situer hors de la salle de bain, mais elle doit être accessible sans rallonge depuis le lavabo.

122. Existence d'un radiateur porte serviette en état de fonctionnement

123. Existence d'une patère

Interprétation valable pour les critères 122 et 123.

Un porte-serviette (sans radiateur) peut valider le critère 123 s'il est mural.

La validation du critère 123 n'engendre pas automatiquement la validation du critère 122.

124. Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement dans la salle de bain

Réponse ajoutée en février 2025

Ce critère est réputé acquis pour les départements suivants : Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion, Mayotte, la Nouvelle-Calédonie et Saint-Barthélemy.

Equipements spécifiques

Jeux de plein air

131. Espace dédié à la pratique d'un sport de plein air

Exemple d'une table de ping-pong :

- Si la table est fixe, dans un espace dédié, cela valide le critère ;
- S'il s'agit d'une table de ping-pong pliante, cela ne valide pas le critère.

Ascenseurs

144. 5 niveaux (4 étages) ou plus

145. 4 niveaux (3 étages)

146. 3 niveaux (2 étages)

147. 2 niveaux (1 étage)

Interprétation valable pour les critères 144 à 147.

Si l'établissement a un ascenseur :

La mention suivante est présente dans le guide de contrôle : « Un seul critère optionnel peut être validé. »

Exemple : un établissement 2*, de plus de 5 niveaux (C144) disposant d'un ascenseur, valide alors le C144 – Obligatoire + le C145 – Optionnel.

Les critères 146 et 147 sont invalidés (et les critères n'apparaissent pas au moment de compléter la visite).

Si l'établissement n'a pas d'ascenseur, et que, de par son nombre d'étage, il n'est pas concerné par les critères :

- Pour un 1* : un seul critère apparaîtra dans le calcul des points, il sera optionnel, invalidé ;
- De 2 à 5* : il faut valider le critère obligatoire et invalider le critère optionnel. On considère que le client n'a pas à monter 4 étages sans ascenseurs.

148. Monte-charge ou 2ème ascenseur

Si l'établissement est de plain-pied, le critère optionnel ne peut pas être comptabilisé.

Qualité et fiabilité de l'information client

150. Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs

Le critère 150 ne fait pas mention de la nécessité de faire apparaître le nombre d'unités d'habitation sur le site internet.

Les tarifs indiqués au cours de la réservation (via par exemple un module) valident le respect de l'affichage des tarifs sur le site.

Si le critère 150 ne peut pas être satisfait car seul un site d'OTA est disponible, seul ce critère sera impacté, les critères suivants pouvant être validés s'ils sont respectés sur le site OTA.

152. Le client peut faire sa demande de réservation depuis un accès présent sur le site internet

Le critère 152 peut être validé si le critère 151 est validé.

Un chatbot valide le critère.

154. Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs dans une langue étrangère

155. Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs en deux langues étrangères

156. Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs en trois langues étrangères

Interprétation valable pour les critères 154 à 156.

Nous différencions le pop-up de traduction automatique Google qui ne permet pas de valider ces critères, d'une traduction entière du site avec intégration dans la barre d'outils (icône Google).

157. L'ensemble des informations diffusées sur le site internet est actualisé et à jour. Son contenu doit correspondre aux prestations proposées par l'établissement

Le critère 157 précise que si le nombre d'unités d'habitation apparaît, alors il doit être actualisé et correspondre au nombre d'unités d'habitation mis en location et non au nombre d'unités d'habitation total existant dans la résidence.

Un établissement caduc n'a pas le droit de faire usage de son classement étoile, même en mentionnant "4*, en cours de reclassement", cela peut-être pénalisé par la DDPP. Le critère 157 doit être invalidé.

Traitement de la réservation

159. La réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

Un numéro d'astreinte ne permet pas de valider ce critère.

Réception et Accueil

Présence minimale journalière à l'accueil

161. Respect de la présence minimale pour l'accueil

La mention « Possibilité de fermeture une journée par semaine. » permet également de valider la fermeture de deux demi-journées. Cette information doit être clairement portée à la connaissance du client.

Si la durée minimale de présence n'est pas respectée car l'établissement est fermé et n'accueille pas de public sur un certain laps de temps (exemple : fermeture le week-end), le critère peut être validé.

Lors des périodes d'ouverture de l'établissement, la présence minimale doit être respectée.

Compétences et services en réception

163. Journaux d'information dans les parties communes (support papier ou numérique)

Si les journaux sont disponibles en support numérique, il est nécessaire que l'exploitant ait un abonnement pour valider le critère. Une version en ligne, accessible à tous gratuitement ne valide pas le critère.

Pour les 4*, si un titre est en anglais sur les 3 requis, le critère est validé.

Les journaux d'information doivent traiter de l'actualité. Par exemple : un magazine de presse people ne répond pas à cette définition et ne permet donc pas de valider le critère.

172. Mise à disposition d'adaptateur(s) électrique(s) à la réception

Le guide de contrôle ne donnant pas de précision, le type d'adaptateur est laissé libre à l'exploitant.

175. Personnel pratiquant une langue officielle européenne en plus du français

176. Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais

177. Personnel pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais

Interprétation valable pour les critères 175 à 177.

Si le(s) critère(s) est(sont) validé(s), il est nécessaire que le nombre de langues requis soit parlé par le personnel présent lors de chaque shift.

Restauration

181. Possibilité de plateau repas ou "en-Cas"

Les "en-cas" doivent être sucrés et salés, ils ne peuvent pas être uniquement sucrés. Le but étant de combler l'offre de restauration lorsque celle-ci n'est pas disponible.

Une simple mention permettant au client de se faire livrer ne suffit pas, il est nécessaire que l'établissement ait un partenariat avec un établissement. Les horaires et les offres disponibles doivent donc être mises à disposition de la clientèle.

Services annexes

195. Service de location de vélos dans l'enceinte de la résidence

Un service de location de trottinettes électriques ne valide pas ce critère.

La location de vélo permet aux clients de se déplacer sur de longues distances, sur des chemins pouvant être accidentés, avec des personnes de tout âge (enfants, personnes âgées, etc.).

197. Animaux de compagnie admis

Tout affichage, quel que soit l'endroit, permet de valider le critère. Le client peut n'être informé des modalités d'accueil des animaux qu'une fois sur place.

Pour rappel, ce critère ne peut être validé que si les animaux sont acceptés dans l'établissement.

Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite

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

Dans le cas d'un établissement n'étant pas accessible, cette non-accessibilité doit être précisée sur les supports de communication pour pouvoir valider le critère.

Si l'établissement n'est adapté qu'à une partie des 4 familles de handicap, le critère peut être validé. L'information doit être claire pour la clientèle.

199. Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap

200. Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap

Interprétation valable pour les critères 199 et 200.

La formation (critère 200) ne peut être délivrée en interne pour valider ce critère.

Le critère 200 concerne le personnel d'accueil (réception et F&B) alors que le critère 199 (sensibilisation) consiste en un affichage / des supports permanents disponibles pour l'ensemble du personnel.

Environnement et Développement Durable

212. Mise en œuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie

La cheminée à bois peut permettre de valider le critère 212 qu'à la condition que la cheminée soit répandue dans l'ensemble des espaces concernés. Par exemple si elle permet de chauffer les espaces communs, elle doit remplacer le chauffage existant dans ces surfaces. Idem pour les logements, les cheminées doivent remplacer les autres modes de chauffage.

Dans le cas contraire, la cheminée à bois ne peut pas permettre de valider le critère 212.

218. Présence de produits d'accueil écologiques dans la salle de bain

Le label apposé sur le produit d'accueil écologique doit valoriser la production et la composition de ce produit, et non le système global de l'entreprise le fournissant.

Le critère peut être validé grâce à des produits porteurs de labels cités dans la description, ainsi que sur le site internet de l'ADEME : <https://agirpourlatransition.ademe.fr/particuliers/labels-environnementaux>

Les produits d'accueil sont des cosmétiques. Ainsi les mouchoirs, papier toilette et gobelets en carton ne peuvent être pris en compte pour ce critère.

219. Utilisation régulière d'au moins 2 produits issus de la production régionale ou du commerce équitable ou de l'agriculture biologique

Concernant la « production régionale », il est bien précisé que la production ou agriculture nationale / française ne permet pas de valider ce point.

Si l'établissement se trouve dans une région limitrophe à la sienne, la « production régionale » peut être validée.

Atout France

200/216 Rue Raymond Losserand

CS 60043 - 75680 Paris Cedex 14

classement@atout-france.fr

www.classement.atout-france.fr

**ATOUT
FRANCE**
www.atout-france.fr