

ATOOUT FRANCE

Agence de développement
touristique de la France



Campings &
Parc Résidentiels de Loisirs

-

Note de clarification

Dernière version : 3 - novembre 2023

INTRODUCTION	4
01- QUESTIONS GENERALES	6
⇒ Hébergements classés en catégories différentes	6
⇒ Éléments complémentaires apportés après la visite de contrôle	6
⇒ Validation des critères & contre-visite	7
02- QUESTIONS REGLEMENTAIRES ET D'USAGE	9
⇒ La gestion administrative	9
⇒ Les conditions au classement	10
⇒ Les configurations atypiques	11
03- QUESTIONS CLASSEMENT	14
⇒ CHAPITRE 1 : EQUIPEMENTS	14
Extérieurs & sécurité	14
Surface minimale des emplacements en camping	14
Equipements communs	14
Niveau d'équipements sanitaires requis en camping pour les emplacements non raccordés en eau et assainissement	17
Niveau d'équipements sanitaires requis en camping pour les emplacements desservis en eau, électricité et directement raccordés au système d'assainissement (eaux ménagères ou/et eaux vannes) destinés à accueillir tous types de matériels	19
Equipements supplémentaires communs à tous les emplacements	20
Equipements aire de stationnement pour autocaravanes / camping-car	20
⇒ CHAPITRE 2 : SERVICE AU CLIENT	21
Qualité et fiabilité de l'information client	21
Réception et Accueil	21
⇒ CHAPITRE 3 : ACCESSIBILITE ET DEVELOPPEMENT DURABLE	23
Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite	23

INTRODUCTION

INTRODUCTION

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 terrains de campings et de caravanage et des parcs résidentiels de loisirs.

Domaine d'application

Ce document est à l'usage des exploitants des terrains de campings et de caravanage et des parcs résidentiels de loisirs classés 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 terrains de campings et de caravanage et des parcs résidentiels de loisirs.

QUESTIONS GÉNÉRALES

01- Questions générales

⇒ 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 acceptée 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.

QUESTIONS RÉGLEMENTAIRES ET D'USAGE

02- Questions réglementaires et d'usage

⇒ La gestion administrative

Nous rappelons que l'inspecteur vérifie, lors de la visite de contrôle, les éléments suivants :

- les pré-requis n°1, n°2 et n°3 ;
- le respect des dimensions minimales des emplacements et la superficie moyenne des emplacements (critères 20 à 22 et critères 26 à 27) ;
- les différents niveaux de raccordement (critères 23 à 25 et critères 28 à 35).

Pour cela, l'exploitant met à disposition les éléments suivants :

- sa décision de classement (si elle existe) et son **permis d'aménager** (en cas de difficultés pour obtenir ce permis, se référer à la méthodologie précisée p. 24 du guide de contrôle) ;
- le plan d'aménagement du terrain ou plan commercial remis aux clients.

1. Les services annexes (restaurant, spa, etc.) peuvent-ils être exploités par un gérant différent de celui du camping ?

Pour les terrains de camping et les PRL, l'exploitant peut mettre son restaurant, son spa ou autre infrastructure en gérance.

Il appartient à l'exploitant d'être en conformité avec la réglementation.

⇒ Les conditions au classement

2. Un camping sans personnel permanent sur place peut-il prétendre à un classement ?

Aucun texte n'interdit la commercialisation d'un hébergement sans personnel. Cependant, un certain nombre de critères y font référence au niveau du référentiel de classement des campings. En effet, les critères 154, 155, 157, 163, 166, 180, 181, 185, 187 et 190, faisant directement référence au personnel, ne peuvent pas être validés si aucun personnel ou travailleur non salarié n'est présent au sein de l'établissement.

Ainsi, les campings réalisant une demande de classement ne peuvent pas, mathématiquement, même pour un classement 1 étoile, bénéficier des 95% de points obligatoires nécessaires, 12 points (critères 154, 166, 180, 185, 186 & 187) ne pouvant pas être validés.

En conclusion, au vu du nombre de critères nécessitant la présence de personnel ou d'un travailleur non salarié, la possibilité pour l'établissement de bénéficier d'un classement par Atout France semble compromise. Le classement étant gage d'un certain niveau de services et d'équipements, la présence de personnel est effectivement valorisée.

3. Un propriétaire de HLL, RML (etc.) peut-il louer son hébergement en direct et bénéficier du classement ?

Réponse modifiée en octobre 2023

En principe, dans un camping ou un PRL, il est prévu que le locataire s'engage à une occupation personnelle de l'emplacement loué et à ne pas le sous-louer sauf accord écrit, formel et préalable entre le locataire et le gestionnaire.

En cas de sous-location autorisée, et afin de notamment prendre en considération le développement des avis en ligne et de respecter l'image du camping, il appartient au locataire de garantir le bon état et la propreté du mobilier et des équipements (absence de mobilier cassé ou déboîté, sale ou hors d'usage) et aménagements intérieurs (murs, peinture ou papier peint, carrelage, revêtement de sol), ainsi que des éléments extérieurs de l'hébergement (façades, toitures et ouvrants dégradés ou peinture écaillée par exemple, mobilier de jardin). En cas de sous-location autorisée, il appartient au locataire de respecter les conditions tarifaires affichées par le gestionnaire.

Cet élément ne fera l'objet d'aucune vérification de la part de l'organisme de contrôle.

⇒ Les configurations atypiques

4. Lorsqu'un camping dispose d'emplacements à 50% dans la catégorie « loisirs » et la catégorie « tourisme », quelle catégorie l'exploitant doit-il choisir ?

Lorsqu'un camping possède 50% d'emplacements « tourisme » et 50% d'emplacements « loisirs », c'est au gestionnaire de choisir sa catégorie en fonction du positionnement commercial qu'il souhaite mettre en avant.

5. Peut-il y avoir plusieurs locatifs sur un emplacement ? Qu'il soit dans la catégorie "tourisme" ou "loisirs".

Réponse modifiée en octobre 2023

Un emplacement peut comptabiliser plusieurs locatifs, à la condition que ceux-ci soient loués comme un ensemble et non indépendamment les uns des autres. L'ensemble des locatifs doivent être contrôlés pendant la visite.

Pour rappel, le code de l'urbanisme impose que la présence de locatifs sur un emplacement ne doit pas excéder 30% de la surface de l'emplacement (ceci ne fait pas l'objet d'un contrôle de l'organisme de contrôle).

6. Comment l'échantillonnage peut-il être réalisé si l'établissement est composé à 100% d'emplacements en catégorie « loisirs » ?

Réponse modifiée en octobre 2023

Lors de la révision du classement, il a été décidé d'ajouter un critère sur la propreté des hébergements locatifs mais uniquement ceux loués par le gestionnaire du camping.

Dans ces conditions, il n'est pas possible de constituer un échantillonnage pour les campings classés 100% loisirs.

Les critères relatifs à la propreté du locatif (intérieur et extérieur) pour les propriétaires privés de mobil-home ne sont donc pas applicables.

En revanche, ceux relatifs à l'emplacement le sont sous réserve que le locataire de la parcelle accepte que l'organisme de contrôle accède à la parcelle en sa présence : le locatif n'est pas visitable (c'est-à-dire l'intérieur du mobil-home), mais l'emplacement est vérifiable (taille, raccordement, etc.). Cela vaut pour tous les emplacements loisirs, quel que soit l'échantillonnage.

7. Un PRL peut-il avoir des emplacements nus ?

Un PRL disposant d'emplacements nus peut bénéficier du classement Atout France, conformément à la définition donnée par l'article D333-4 du Code du tourisme d'un Parc Résidentiel de Loisirs : « Les parcs résidentiels de loisirs exploités sous régime hôtelier sont destinés à l'accueil d'habitations légères de loisirs, de résidences mobiles de loisirs et de caravanes. Ils sont constitués d'emplacements nus ou équipés de l'une de ces installations (...) ».

Un PRL peut donc disposer d'emplacements nus, pour autant ces emplacements ne peuvent accueillir que des HLL, RML, caravanes ou camping-car.

Dans la pratique, les PRL accueillent majoritairement une clientèle résidentielle, c'est-à-dire propriétaires de leurs hébergements (HLL, RML), mais un client qui vient avec sa caravane sera bien entendu accueilli.

8. Un PRL, uniquement équipé de HLL et RML doit-il avoir des équipements sanitaires communs ?

La présence de sanitaires communs est obligatoire même si les hébergements sont équipés de sanitaires privatifs (contrairement aux campings).

Il s'agit notamment de pouvoir fournir une solution de secours aux usagers dans le cas d'une panne dans un hébergement (par exemple une panne de chauffe-eau).

QUESTIONS CLASSEMENT

03- Questions classement

⇒ CHAPITRE 1 : EQUIPEMENTS

| Extérieurs & sécurité

| Surface minimale des emplacements en camping

22. Bonification si au moins la moitié des emplacements ont une superficie supérieure de 10% à 50% par rapport à la superficie indiquée

Réponse modifiée en octobre 2023

Tout d'abord, nous tenons à mettre en évidence que ce critère n'est pas « A justifier obligatoirement ». Ce serait ajouter au référentiel que de demander à l'exploitant de justifier la superficie de chacun de ses emplacements.

De plus, les campings sont susceptibles d'être en constante évolution et sont donc amenés à modifier les délimitations, donc les tailles des emplacements.

Afin de pouvoir évaluer ce critère, la méthodologie de calcul est celle utilisée pour le critère 21.

Exemple pour un camping 5* de 1,5 hectares avec 110 emplacements :
(15 000m² - 20%) / 110 = 109 m² en moyenne (ce qui veut dire que 50% des emplacements mesurent au minimum 109 m²)

Pour ce camping de 5*, l'attribution des points de bonification s'effectuerait de cette façon :

- 88 m² : 1 point de bonification accordé ;
- 96 m² : 1 point de bonification accordé ;
- 104 m² : 1 point de bonification accordé ;
- 112 m² : pas de point de bonification ;
- 120 m² : pas de point de bonification.

| Equipements communs

Bureau d'accueil

38. Présence d'un bureau d'accueil (camping)

Le bureau d'accueil doit être présent à tout moment, quelles que soient les conditions météorologiques : un simple espace extérieur non fermé ne permet donc pas de valider le critère s'il n'y a pas un autre espace couvert ayant l'usage de bureau d'accueil.

40. Le bureau d'accueil est propre et en bon état

Le critère devient non applicable en l'absence de bureau d'accueil, quelle que soit la catégorie demandée.

S'il est expliqué autrement dans le référentiel c'est car le critère correspondant pour les PRL (C39) est optionnel pour les 1 et 2*. Cependant, même les critères obligatoires peuvent être invalidés en l'absence de bureau d'accueil.

Espace restauration & bar dans l'établissement

43. Présence d'un point de restauration sur place

44. Présence d'un restaurant avec un service le midi et/ou le soir

Réponse ajoutée en novembre 2023

Interprétation valable pour les critères 43 et 44.

Le critère 43 est obligatoire pour les 4 et 5*, il requiert l'ouverture d'un point de restauration pendant toute la durée d'ouverture de l'établissement (et non seulement pendant la saison touristique).

Le critère 44 est optionnel, pour être validé il est nécessaire qu'un restaurant soit ouvert toute la durée d'ouverture de l'établissement (et non seulement pendant la saison touristique).

45. Présence d'un bar sur place

Réponse ajoutée en novembre 2023

La méthodologie d'évaluation de ce critère précise que pour une demande en 4*, le critère peut être validé si le bar est ouvert uniquement en saison touristique (3 mois minimum incluant juillet et août).

Par conséquent, cela induit pour les autres catégories :

- De 1* à 3* : aucune durée d'ouverture n'est précisé, il est donc recommandé d'informer le client, sur le site internet, des dates d'ouverture ;
- 5* : le bar doit être ouvert sur toute la période d'ouverture du camping pour pouvoir valider le critère.

Il n'est pas obligatoire que le service soit assuré 24/24 7j/7.

46. Présence d'un point de ravitaillement à proximité de l'établissement

47. Présence d'un point de ravitaillement dans l'enceinte du terrain

Réponse ajoutée en novembre 2023

Interprétation valable pour les critères 46 et 47.

Il n'est pas précisé de durée d'ouverture dans le guide de contrôle, par conséquent, l'exploitant est libre de choisir ses dates d'ouverture. Il est conseillé d'indiquer sur le site internet les dates d'ouverture, afin d'apporter une information claire au client.

| Equipements des hébergements locatifs

53. L'extérieur du locatif est propre et en bon état

Si les extérieurs des locatifs sont en mauvais état, il faut impacter le critère 53.

Le critère 19 concerne le terrain en lui-même, à savoir le sol, la végétation etc.

Niveau d'équipements sanitaires requis en camping pour les emplacements non raccordés en eau et assainissement

Lavabos avec glaces et tablettes par tranche de 100

59. Lavabos avec glaces et tablettes

60. Lavabos individualisés avec séparation (vasque individuelle et robinet mitigeur)

61. Lavabos avec glaces et tablettes en cabine individuelle

Réponse modifiée en novembre 2023

Interprétation valable pour le critère 59.

L'eau chaude n'étant pas mentionnée dans le guide de contrôle et le critère n'étant applicable qu'au 1*, l'eau chaude n'est donc pas indispensable pour valider ce critère.

Interprétation valable pour le critère 60.

Une distance physique entre 2 équipements permet de valider le critère.

Interprétation valable pour les critères 60 et 61.

Afin de valider ces critères il est nécessaire que les lavabos soient équipés de robinets mitigeurs et donc d'eau chaude.

Le référentiel précise « robinet mitigeur », aux critères 60 et 74, cependant, un robinet presto est tout à fait acceptable pour valider ces critères et recommandé en matière de développement durable. Afin de correspondre totalement au critère et pour offrir un meilleur confort à la clientèle, il existe bien des robinets « presto mitigeur » où la température peut être réglée. Cela permet également une plus grande souplesse pour la clientèle qui peut ainsi choisir la température de l'eau.

Douches (avec eau chaude 24h/24) par tranche de 100

64. Salle d'eau individuelle avec douche et lavabo (avec coin déshabillage et patère obligatoire)

Le critère 64 étant dans le chapitre relatif aux douches, la présence d'une glace et d'une tablette n'est pas obligatoire pour le valider. La méthodologie d'évaluation précise seulement qu'une patère doit être présente dans l'espace déshabillage.

Le calcul se fait en cumulé avec le critère précédent.

Toilettes par tranche de 100

65. Toilettes cabine

Concernant les toilettes sèches, le positionnement commercial "écologique" doit être avéré, objectivable et pleinement mis en avant sur le site internet de l'établissement et sur tous les autres supports de communication.

Bacs à laver par tranche de 100

71. Présence d'un vidoir pour eaux ménagères

Si des WC ou des bacs à laver sont dédiés à cette utilisation uniquement, avec des informations claires pour la clientèle, le critère est validé.

Niveau d'équipements sanitaires requis en camping pour les emplacements desservis en eau, électricité et directement raccordés au système d'assainissement (eaux ménagères ou/et eaux vannes) destinés à accueillir tous types de matériels

Lavabos avec glaces et tablettes par tranche de 100

73. Lavabos avec glaces et tablettes

74. Lavabos individualisés avec séparation (vasque individuelle et robinet mitigeur)

75. Lavabos avec glaces et tablettes en cabine individuelle

Réponse modifiée en novembre 2023

Interprétation valable pour le critère 53.

L'eau chaude n'étant pas mentionnée dans le guide de contrôle et le critère n'étant applicable qu'au 1*, l'eau chaude n'est donc pas indispensable pour valider ce critère.

Interprétation valable pour le critère 74.

Une distance physique entre 2 équipements permet de valider le critère.

Interprétation valable pour les critères 74 et 75.

Afin de valider ces critères il est nécessaire que les lavabos soient équipés de robinets mitigeurs et donc d'eau chaude.

Le référentiel précise « robinet mitigeur », aux critères 60 et 74, cependant, un robinet presto est tout à fait acceptable pour valider ces critères et recommandé en matière de développement durable. Afin de correspondre totalement au critère et pour offrir un meilleur confort à la clientèle, il existe bien des robinets « presto mitigeur » ou la température peut être réglée. Cela permet également une plus grande souplesse pour la clientèle qui peut ainsi choisir la température de l'eau.

Equipements supplémentaires communs à tous les emplacements

Equipements aquatiques

127. Présence d'un équipement ou infrastructure fixe dédié à une activité aquatique ludique propre et en état de fonctionnement

Le critère ne peut être validé que pour des activités aquatiques ludiques organisées au sein de l'établissement. Elles doivent être accessibles à l'ensemble de la clientèle présente au sein du camping.

Equipements aire de stationnement pour autocaravanes / camping-car

138. Aire de stationnement pour autocaravanes équipée d'une aire de service raccordée en eau, électricité et au réseau public ou à un système d'épuration, ou emplacements raccordés en eau, électricité et au réseau public ou à un système d'épuration

Les emplacements pour autocaravanes sont des emplacements individuels, les équipements qui y sont placés (eau, électricité, réseau public ou système d'épuration) ne peuvent être utilisés que par les personnes stationnées sur l'emplacement en question.

⇒ CHAPITRE 2 : SERVICE AU CLIENT

| *Qualité et fiabilité de l'information client*

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

Les campings municipaux peuvent simplement disposer d'une page sur le site internet de leur mairie ou d'un site propre.

Un site au format PDF ne répond pas à la définition d'un site internet.

Un PRL est un établissement touristique marchand. Ainsi, même s'il n'accueille que des résidents, il est potentiellement voué à être commercialisé sur la période du classement, même si ce n'est pas le cas actuellement. Le critère est donc applicable.

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

Pour les campings municipaux, une adresse mail non dédiée spécifiquement à la réservation du camping (adresse mail générique de la mairie) peut permettre de valider le critère.

145. Un module de réservation en ligne est disponible directement sur le site internet

Le critère reste applicable pour les campings 100% loisirs lorsque ce sont les propriétaires des locatifs qui gèrent directement leurs propres réservations : ce critère a pour objectif de faciliter la prise de réservation pour les clients potentiels se rendant sur le site internet de l'établissement.

Par conséquent s'il n'y a pas de module de réservation, le critère doit être invalidé.

| *Réception et Accueil*

Autres services

169. Organisation de séances d'activité aquatique encadrées

Les activités permettant de valider ce critère doivent uniquement être organisées au sein de l'établissement.

172. Possibilité de location de vélo dans l'enceinte de l'établissement

Si l'établissement loue des trottinettes à la place des vélos, cela ne permet pas de valider le critère.

Les vélos permettent de parcourir de grandes distances, sur des chemins accidentés, avec un public de tout âge, des sièges bébés, etc.

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

Les journaux d'information doivent traiter de l'actualité.

Par exemple : le magazine 30 millions d'amis ne répond pas à cette définition, il ne permet donc pas de valider le critère.

⇒ CHAPITRE 3 : ACCESSIBILITE ET DEVELOPPEMENT DURABLE

Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite

174. Nombre minimum d'emplacements accessibles : 1 par tranche de 50

175. Un lavabo PMR accessible par tranche de :

176. Un WC PMR accessible par tranche de :

177. Une douche accessible PMR par tranche de :

178. Un bac à laver PMR avec eau chaude

Question modifiée en octobre 2023

Interprétation valable pour le critère 174.

Seule l'accessibilité de l'emplacement est à contrôler (et non celle du locatif). Ainsi, pour un établissement proposant 100% d'emplacements équipés de locatifs, seule l'accessibilité de l'emplacement autour du locatif sera à vérifier.

Les normes d'accessibilités des locatifs ne sont pas soumis au contrôle dans le cadre du classement mais à la loi.

Interprétation valable pour le critère 175.

Les personnes à mobilité réduite devant bénéficier d'un traitement identique à toute la clientèle et les équipements sanitaires PMR venant en déduction du nombre général d'équipements sanitaires, la présence d'une glace et d'une tablette sont nécessaires pour valider ce critère.

Interprétation valable pour le critère 178.

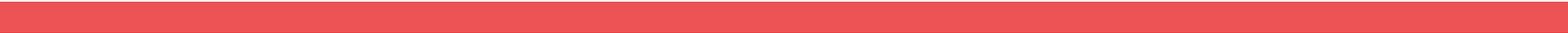
Si un camping bénéficie d'une machine à laver (le linge ou la vaisselle) étant homologué et certifié comme utilisable par des personnes PMR, et que la localisation et l'espace allant avec cet équipement permettent à des PMR d'y accéder, d'utiliser le matériel et de se déplacer dans l'espace en question, la machine à laver peut en effet remplacer 2 bacs à laver.

Interprétation valable pour les critères 174 à 178.

L'ensemble des emplacements d'un PRL doivent être comptabilisés dans la base de calcul.

Si tous les emplacements proposés par un PRL sont accessibles PMR (capacité à accéder à l'emplacement, à se déplacer à l'intérieur de l'emplacement, et à utiliser les équipements qui y sont installés), par conséquent les critères peuvent être validés. Nous vous invitons dans ces cas-là à préciser en commentaire que chaque hébergement est adapté à l'accueil de personnes à mobilité réduite.

Si l'équipement est accessible via une rampe amovible, le critère est validé seulement si la rampe est installée 24/24 et 7/7 : la personne PMR ne doit pas avoir à patienter et ne doit pas avoir besoin d'aide.



Atout France

200/216 Rue Raymond Losserand
CS 60043 - 75680 Paris Cedex 14

Tél. : 01 42 96 70 00

www.atout-france.fr / www.france.fr