

●●● Les engagements clés du classement des résidences de tourisme

Le nouveau classement des résidences de tourisme comporte environ 170 points de contrôle sur les équipements, le service client, l'engagement en matière de développement durable et d'accessibilité, quelle que soit la catégorie de classement.

Dans toutes les catégories, les nouveaux critères de classement garantissent un accueil soigné dans un établissement propre et entretenu, mettant à disposition des équipements adaptés pour les familles. Les résidences de tourisme offrent une information complète et fidèle sur les prestations de l'établissement, avec un niveau de confort et d'équipement minimum attendu.

Dans toutes les catégories, le traitement et le suivi des réclamations reçues dans l'établissement sont garantis, et le personnel est sensibilisé à l'accueil des clients en situation de handicap et au développement durable.

1* : Résidences de tourisme économiques

- La surface d'une unité d'habitation 2 personnes est de 10m² hors sanitaires, coin cuisine compris.
- Les établissements de cette catégorie offrent un équipement minimal fonctionnel, adapté pour accueillir essentiellement une clientèle francophone, recherchant avant tout un prix.
- Dès la première catégorie, nous retrouvons :
 - des exigences sur l'état et la propreté des équipements, espaces communs et équipements de loisirs,
 - la mise en place d'un système de collecte et de traitement des réclamations reçues dans l'établissement.



2* : Résidences de tourisme milieu de gamme

- La surface d'une unité d'habitation 2 personnes est de 12m² hors sanitaires, coin cuisine compris.
- Le niveau de confort et d'équipement offert est plus important qu'en catégorie 1*.
- Support d'information commerciale dans une langue européenne.
- L'accueil est assuré dans 1 langue étrangère en plus du français.



3* : Résidences de tourisme milieu de gamme

- La surface d'une unité d'habitation 2 personnes est de 15m² hors sanitaires, coin cuisine compris.
- Le niveau de confort et d'équipements offert est plus important.
- La gamme d'équipements et de services offerte à la clientèle est plus importante (accès internet dans les espaces communs, les unités d'habitation sont équipées d'une télévision couleur avec télécommande...).
- Mise à disposition gratuite d'équipements pour bébé : chaise haute et lit pliant.



4* : Résidences de tourisme haut de gamme

- La surface d'une unité d'habitation 2 personnes est de 18m² hors sanitaires, coin cuisine compris.
- Matériel ayant accès à Internet à disposition.
- L'accueil est assuré dans 2 langues étrangères dont l'anglais.
- Existence d'un site internet et des supports d'information commerciale en 2 langues étrangères dont l'anglais.



5* : Résidences de tourisme haut de gamme

- La surface d'une unité d'habitation 2 personnes est de 20m² hors sanitaires, coin cuisine compris.
- Lits faits à l'arrivée des clients, linge de toilette fourni.
- Service de nettoyage des locaux d'habitation en fin de séjour gratuit.
- Accueil en 3 langues étrangères dont l'anglais
- Support d'information commerciale dans deux langues étrangères dont l'anglais.
- La réservation numérique est possible.
- En matière d'aménagement, les espaces de vie sont plus importants.
- Accès internet dans toutes les unités d'habitation.



Les critères de classement sont définis dans l'arrêté du 4 juin 2010 (publié au JORF du 22 juin 2010). Pour obtenir le classement dans la catégorie visée, l'établissement doit atteindre le nombre de points imposés pour la catégorie souhaitée, à savoir :

- ⇒ Au moins **95 % des points obligatoires de la catégorie visée**. Tout point obligatoire perdu, dans la limite des 5 % toléré, devra être compensé par trois fois plus de points à la carte ;
- ⇒ Et respectivement **5%, 10 %, 20 %, 30 %, 40 %** des points à la carte pour les catégories **1*, 2*, 3*, 4* et 5***.

Pour tout savoir sur le nouveau classement, rendez-vous sur
www.classement.atout-france.fr