

LE NOUVEAU classement officiel des hébergements touristiques

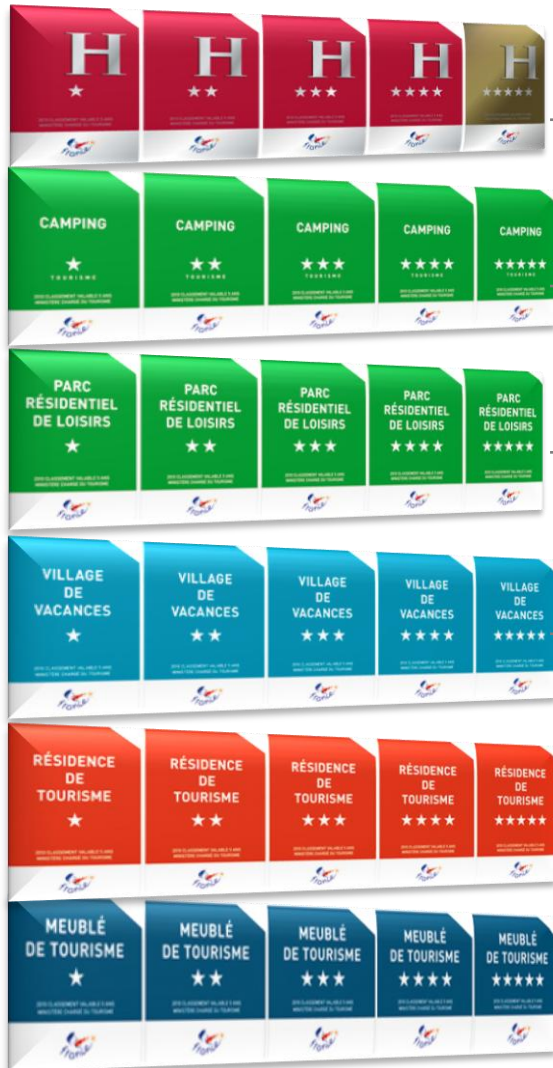
LA GARANTIE
OFFICIELLE
de qualité
de service
&
de confort



ATOUT
FRANCE



Quels sont les hébergements concernés par le nouveau classement ?



Hôtels de tourisme

Campings

Parcs résidentiels de loisirs

Villages de vacances

Résidences de tourisme

**Locations saisonnières
[meublés de tourisme]**



**Une gamme de
classement de
1* à 5*
pour tous !**

Pourquoi un nouveau classement ?



AVANT

Des normes anciennes

Les anciennes normes n'avaient pas été révisées depuis de nombreuses années [certaines dataient de plus de 30 ans].

Des normes techniques

Les anciennes normes n'incluaient que les critères techniques des hébergements [par exemple, superficie de la chambre].

Des classements attribués « à vie »

Les anciens classements étaient attribués sans condition de durée, généralement à l'ouverture de l'établissement.

Différentes gammes de classement

Chaque mode d'hébergement disposait de ses propres catégories de classement [par exemple, pour les hôtels : de 0* à 4*L].

MAINTENANT

Des normes modernes

Les nouvelles normes seront révisées tous les 5 ans avec les professionnels et les consommateurs.

Des normes qualitatives

Les nouvelles normes intègrent tous les critères de niveau de confort et de qualité de service [par exemple, les langues parlées en réception].

Des classements attribués pour 5 ans

Les classements actuels sont attribués pour 5 ans et font l'objet d'une visite d'inspection réalisée par un organisme indépendant spécialisé.

Une seule gamme de classement

Tous les hébergements bénéficient d'une seule et même gamme de classement de 1* à 5*.



Les avantages du nouveau classement

➔ Pour les clients

- Des repères identiques pour tous les modes d'hébergement et prenant en compte la qualité de service et le niveau de confort
- Des visites d'inspection régulières par des organismes spécialisés indépendants [tous les 5 ans]
- Le classement est volontaire [pour ceux qui décident de s'engager dans la qualité]

➔ Pour les professionnels

- Des étoiles reconnues correspondant aux standards internationaux [création de la 5^{ème} étoile]
- Une inspection selon un principe de *scoring* éprouvé permettant aux établissements d'exprimer leur positionnement commercial





Le calendrier



- 2009 → Entrée en vigueur des normes de classement des hôtels
- 2010 → Entrée en vigueur des autres normes de classement
- 23 juillet 2012 → Fin de validité des étoiles obtenues selon les anciennes normes

Seuls les établissements classés selon les nouvelles normes pourront indiquer une catégorie d'étoile [1* à 5*].

Les hébergeurs ont moins de 9 mois pour se mettre en conformité

Les opérateurs de voyage ont moins de 9 mois pour s'organiser



repères

L'arrêté de classement doit être pour les différents hébergements postérieur au :

27-12-2009

→ Hôtels

08-07-2010

- Résidences de tourisme
- Campings
- Parcs résidentiels de loisirs
- Villages de vacances

17-08-2010

→ Meublés de tourisme

Comment référencer des partenaires de qualité ?

- Demander à ses partenaires l'arrêté de classement
- Vérifier les établissements classés sur

www.classement.atout-france.fr [site corporate]

Pourquoi choisir des partenaires de qualité ?

- Référencer des établissements classés, c'est référencer des partenaires engagés dans la qualité de service

Pour +
d'autonomie

- Un moteur de recherche enrichi
- Exporter la liste des hébergements classés

Comment reconnaître un hébergement classé selon les nouvelles normes ?

- Le panonceau de classement ➔



- La liste de tous les hébergements classés sur ➔

www.classement.atout-france.fr [site corporate]

- ou prochainement sur ➔

www.rendezvousenfrance.com [site grand public]

Les repères changent et les exigences s'adaptent aux pratiques internationales...

FOCUS « HÔTELS »



1* | Hôtellerie économique

- Surface minimum d'une chambre double [hors sanitaires] : 9 m²
- Sanitaires privés ou communs ;
- Le classement est volontaire [pour ceux qui décident de s'engager dans la qualité]

FOCUS « HÔTELS »

2*& 3* | Hôtellerie milieu de gamme

- Pratique d'une langue étrangère
- Accueil garanti 10 h/ jour
- Surface minimale de la chambre double [sanitaires inclus] : 13,5 m² pour les hôtels 3*
- Espace d'accueil et de vie plus spacieux : au moins 50 m² dans un hôtel 3*

Les repères changent et les exigences s'adaptent aux pratiques internationales...

FOCUS « HÔTELS »

4* & 5* | hôtellerie haut, et très haut de gamme

- **Chambres doubles [sanitaires inclus] plus spacieuses : au moins 16 m2 en 4*, et 24 m2 en 5***
- **Accès à internet dans toutes les chambres**
- **Accueil assuré 24/7 [hôtels de plus de 30 chambres]**
- **Deux langues étrangères dont l'anglais, sont requises dans un établissement 5*, ainsi que le room service 24/7, l'accompagnement jusqu'à la chambre et la possibilité de dîner à l'hôtel**
- **D'autres avantages sont également disponibles dans un 5* : service de voiturier, concierge, service « couverture »,...**



FOCUS « HÔTELS »

5 engagements clés



1. Plus fiable

- Un contrôle régulier des hébergements tous les 5 ans par des cabinets spécialisés

2. Plus lisible

- Un classement de 1* à 5*
- Une adaptation des exigences et des services aux pratiques internationales

3. Plus moderne

- De nouveaux équipements
- De nouveaux services adaptés à l'évolution de nos modes de vie

4. Plus de qualité de service

- Un classement plus exigeant
- Une équipe à l'écoute du client

5. Plus de responsabilité sociale et environnementale

- Accessibilité
 - ↳ Sensibilisation de l'établissement à l'accueil des personnes en situation de handicap
- Développement durable
 - ↳ Sensibilisation de l'établissement aux démarches environnementales



rendezvousenfrance.com