

●●● **Les engagements clés du classement hôtelier**

Le nouveau classement hôtelier comporte environ 240 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 hôtels offrent une information complète et fidèle sur les prestations de l'établissement, et des chambres avec un niveau de confort et d'équipement minimum attendus.

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.

Hôtel 1* : les engagements clés de l'hôtellerie économique

- Les établissements de cette catégorie offrent un équipement minimal fonctionnel, adapté pour accueillir essentiellement une clientèle francophone, recherchant avant tout un prix.
- L'accueil est garanti au minimum 8 heures par jour.
- En termes d'équipement, la surface du hall de réception et des salons offre un espace d'au moins 20 m². La surface minimum d'une chambre double est de 9 m² (hors sanitaires). Les sanitaires peuvent être privés ou communs.



Hôtel 2* : les engagements clés de l'hôtellerie milieu de gamme

- Le niveau de confort et d'équipement offert est plus important qu'en catégorie 1*.
- L'accueil est garanti au minimum 10 heures par jour par un personnel pratiquant au moins une langue officielle européenne en plus du français.
- En termes d'équipement, la surface du hall de réception et des salons offre un espace d'au moins 30 m². La surface minimum d'une chambre double est de 9 m² hors sanitaires.



Hôtel 3* : les engagements clés de l'hôtellerie milieu de gamme

- Le niveau de confort et d'équipement offert est plus important, et adapté à une clientèle internationale.
- L'accueil est garanti au minimum 10 heures par jour par un personnel pratiquant au moins une langue officielle européenne en plus du français.
- En termes d'équipement, la surface du hall de réception et des salons offre un espace d'au moins 30 m². La surface minimum d'une chambre double est de 13.5m² sanitaires compris.
- En outre, la gamme de services offerte à la clientèle est plus importante (accès à internet dans les espaces communs, service boissons...) ainsi que des espaces de vie plus spacieux, d'un minimum de 50m², offrant notamment un espace salon.



Hôtel 4* : les engagements clés de l'hôtellerie haut de gamme

- La catégorie 4* offre un accueil et une attention particulière au client.
- Les espaces communs atteignent au moins 70 m², et la chambre double offre un minimum de 16 m² sanitaires compris.
- Les chambres sont équipées de tout le confort nécessaire (internet, accès à des chaînes internationales, bureau, climatisation...), et sont toutes climatisées.
- Pour les hôtels de plus de 30 chambres, l'accueil est assuré 24h/24 (12h/24 heures en deçà de 30 chambres) dans au moins une langue officielle européenne en plus du français.



Hôtel 5* : les engagements clés de l'hôtellerie très haut de gamme

- La catégorie 5* offre un accueil et une attention particulière au client, adaptés à la clientèle internationale à forte contribution.
- En matière d'aménagement, les espaces de vie sont plus importants (offrant au moins 90 m²) et les chambres sont plus spacieuses, proposant au moins 24m² sanitaires compris en chambre double.
- Les chambres sont équipées de tout le confort nécessaire (climatisation, internet, accès à des chaînes de télévision internationales, bureau...), et offrent une prestation en phase avec les grands standards internationaux, tout en permettant l'expression de la personnalisation, de la créativité d'aménagement et de décoration.
- Pour les hôtels de plus de 30 chambres, l'accueil est assuré 24h/24 (12h/24 heures en deçà de 30 chambres) dans au moins deux langues étrangères dont l'anglais.
- Les hôtels 5* proposent un accompagnement et un service personnalisés au client (room service 24h/24, accompagnement dans l'installation, service de voiturier, conciergerie, coffre fort disponible dans les chambres et à la réception, peignoir dans la chambre, etc), et la possibilité de dîner à l'hôtel.
- Les établissements 5* doivent offrir un certain nombre de services optionnels à la clientèle : piscine, possibilité de massage détente, tennis, coiffeur, spa, animateur dans la salle de remise en forme ...



Les critères de classement sont définis dans l'arrêté du 23 décembre 2009 (publié au JORF du 27 décembre 2009). 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 hôtelier, rendez-vous sur
www.classement.atout-france.fr