

## 2 Le classement officiel des hôtels

La grille précédente, datant de 1986, fixant essentiellement des normes d'équipement, n'était plus adaptée au marché des années 2010.

L'objectif de la réforme du classement était de créer un outil évolutif d'amélioration du parc hôtelier, de s'harmoniser avec les pratiques internationales, et celles de nos destinations concurrentes en créant un classement 5★, et d'assurer la montée en gamme du parc hôtelier en favorisant la modernisation des équipements et en intégrant des critères de qualité de service normés.



### Grandes lignes de la réforme

- Classement volontaire de 1 à 5★ (disparition du 0★ et du 4★Luxe).
- Contrôle effectué par un organisme évaluateur privé compétent dans le secteur de l'hôtellerie accrédité sur commande de l'hôtelier.
- Coût du classement à la charge de l'hôtelier.
- Classement valable 5 ans.
- Gestion du classement par [Atout France](#) (Agence de développement touristique).
- Référentiel révisable tous les 5 ans (avec information sur les nouveaux critères avant échéance).

### Le tableau de classement, un système à points

Les critères de classement organisés en 3 grands domaines : les équipements, le service au client, l'accessibilité et développement durable.

Chaque critère est affecté d'un nombre de points. Il existe deux types de critères : les points "obligatoires" et les points "à la carte".

### Pourquoi ce système ?

Pour éviter les dérogations (meilleures adaptations des normes aux bâtiments historiques ou remarquables). D'autre part, la souplesse dans le classement permet l'expression du positionnement commercial de l'établissement et la valorisation de ses équipements

### Principe de calcul

Pour obtenir le classement dans une catégorie donnée, il faut atteindre un nombre de points minimum (addition des points obligatoires et à la carte), à raison de :

- 100 % des points affectés aux critères obligatoires
- 5 %, 10 %, 20 %, 30 % et 40 % des points affectés aux critères "à la carte" correspondant respectivement aux catégories 1★, 2★ 3★ 4★, 5★.

Toutefois : les points obligatoires non validés peuvent être compensés par des points "à la carte", à condition de ne pas perdre plus de 5% des points obligatoires ; Les points obligatoires perdus devront être compensés par trois fois plus de points "à la carte".

Ex : Si perte de 5 points obligatoires, la compensation se fera par la validation de 15 points "à la carte" (3x5), supplémentaires.

## Les critères de classement sont :

- 1) La qualité et la fiabilité de l'information donnée au client (7 points de contrôle)
- 2) Les équipements
  - a) Les extérieurs de l'hôtel (8 points de contrôle)
  - b) Le hall de réception et salons (22 points de contrôle)
  - c) Les chambres, salles de bains et sanitaires (94 points de contrôle)
    - . les surfaces
    - . les équipements et mobiliers
    - . la literie
    - . le linge de toilette
    - . l'équipement électrique de la chambre
    - . l'équipement mobilier de la chambre
    - . la téléphonie et communication
    - . Équipement sécurité des clients
    - . Équipement confort des clients
    - . Équipements complémentaires
    - . Sanitaires privés
    - . Toilettes et salles de bain
    - . Équipement électrique des salles de bain
    - . Sanitaires communs
  - d) Équipements spécifiques (29 points de contrôle)
    - . Locaux et équipements spécifiques
    - . Parkings et garages
    - . Services annexes
    - . Jeux de plein air
    - . Équipement intérieur de divertissement
    - . Autres équipements
    - . Ascenseurs
- 3) Les services au client
  - Traitement de la réservation (6 points de contrôle)
  - Réception et accueil (26 points de contrôle)
  - Autres services en chambres (3 points de contrôle)
  - Services de restauration, petit déjeuner, boisson (20 points de contrôle)
- 4) Accessibilité (10 points de contrôle) et développement durable (15 points de contrôle)

## Nombre de points exigés

### 1. Points correspondant à des critères obligatoires :

★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
141	161	177	226	298

### 2. Points correspondant à des critères à la carte :

★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
24	45	83	112	118

Rappel : 95 % au moins des points correspondants au "points obligatoires" doivent être atteints.

Les points manquants (maximum 5%) doivent être compensés par trois fois plus de points résultant de critères à la carte, en plus des points "à la carte" prévus.

## Les étapes du classement

---

L'audit de classement est payant et est réalisé par l'un des cabinets privés référencés :

- Le coût de l'audit sera pris en charge par l'hôtelier,
- Le classement sera attribué par Atout France,
- Ce classement sera valide pendant 5 ans.

L'hôtelier crée un compte sur le site [Atout France](#), et démarre la démarche de demande de classement.

Les hôtels ont la possibilité de réaliser un auto diagnostic avant l'audit.