

TOUT SAVOIR SUR LE CLASSEMENT ATOUT FRANCE

LES PRINCIPES GENERAUX :

Le classement par étoiles des hébergements touristiques concerne les hôtels, les campings, les parcs résidentiels de loisirs, les résidences de tourisme, les villages de vacances et les meublés de tourisme.

Les clientèles touristiques sont de plus en plus exigeantes et les étoiles demeurent un repère important et universel. La qualité de service et d'accueil est un facteur clé de succès de l'économie touristique française. L'Etat français a donc décidé de mieux garantir la qualité de son offre touristique en améliorant le système de classement officiel grâce à une plus grande adaptation de celui-ci aux attentes des clients et aux pratiques internationales

Loi du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques

Des critères de classement qualitatifs

Les critères de classement sont orientés *client* : l'obtention du classement est désormais conditionné au respect d'un niveau d'exigences relatives à la qualité des équipements et des services délivrés.

Des critères de classement modernes

Les critères de classement sont élaborés en complète concertation avec l'ensemble des partenaires nationaux concernés (représentations professionnelles, représentants des consommateurs, Etat). Construits selon un principe de *scoring*, ils sont désormais révisés tous les 5 ans.

Un classement attribué pour 5 ans

Le classement par étoiles est volontaire et le contrôle des hébergements est effectué par des organismes de contrôle accrédités, sur la base des critères de classement homologués par arrêté. Pour conserver le bénéfice des étoiles, l'hébergement est désormais évalué tous les 5 ans.

Une seule gamme de classement allant de 1* à 5*

Pour donner des repères fiables aux clientèles touristiques, l'ensemble des hébergements bénéficie aujourd'hui d'un classement allant de 1* à 5*. Tous les hébergements classés sont ainsi évalués selon les trois grands axes suivants : la qualité de confort des équipements, la qualité des services proposés dans les établissements, les bonnes pratiques en matière de respect de l'environnement et de l'accueil des clientèles en situation de handicap.

Une démarche de classement en ligne

Pour gérer leur demande de classement, les exploitants d'hébergements collectifs s'inscrivent désormais en ligne et suivent leur démarche de classement à partir de leur espace établissement, de l'envoi du pré-diagnostic au cabinet de contrôle accrédité à la publication de leur établissement classé sur ce même site.

Plus d'informations : <https://www.classement.atout-france.fr/presentation-generale>



LES ENGAGEMENTS CLES

En choisissant un hébergement nouvellement classé, les clientèles françaises et internationales bénéficient d'une garantie sur les engagements suivants :

- Un accueil soigné dans un établissement bien entretenu
- Une information fidèle et complète sur les services proposés
- Le traitement et le suivi de la satisfaction et des réclamations
- Une équipe sensibilisée à l'accueil des clients en situation de handicap
- Une équipe sensibilisée au développement durable

Plus d'informations : <https://www.classement.atout-france.fr/les-engagements-cles>

LA DEMARCHE DE CLASSEMENT

Le site d'Atout France permet aux exploitants d'hébergements collectifs d'effectuer leur démarche de classement ou de reclassement.

Plus d'informations : <https://www.classement.atout-france.fr/la-demarche-de-classement>

