

	<b>Classement de 1986</b>	<b>Classement 2009</b>	<b>Bénéfices</b>
<b>Les gammes</b>	Du 0* au 4*Luxe	Du 1* au 5*	Etalement des étoiles comparables aux marchés concurrents
<b>Nombre de chambres</b>	Minimum de 5 chambres pour le 0* Minimum de 7 chambres à partir du 1* Minimum de 10 chambres à partir du 3*	Minimum de 6 chambres toutes catégories confondues	Meilleures adaptations des normes aux bâtiments historiques ou remarquables. Favorise la montée en gamme. Distinction clarifiée avec la chambre d'hôtes.
<b>Nombre de critères</b>	28 à 33 points contrôlés dont les caractéristiques ou le caractère obligatoire varient selon la catégorie	Entre 225 et 233 points contrôlés selon la catégorie	Nombre supérieur de critères et de points de conformité favorisant la montée en gamme
<b>Les principaux points contrôlés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le nombre de chambres</li> <li>1. Les locaux communs</li> <li>- Hall de réception et salons (existence et surface)</li> <li>- Entrée de l'hôtel indépendante</li> <li>- Ascenseurs</li> <li>- Chauffage (ou climatisation)</li> <li>2. Les équipements de l'hôtel</li> <li>- Equipement sanitaire</li> <li>- Cabine téléphonique fermée</li> <li>- Standard téléphonique</li> <li>3. Habitabilité</li> </ul>	Les pré-requis contrôlés <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le nombre de chambres</li> <li>- La conformité à la réglementation en vigueur</li> <li>- La facturation</li> <li>- L'affichage des informations utiles aux clients à l'extérieur de l'établissement</li> <li>- La présence du panneau de classement</li> <li>- La référence au classement</li> <li>1. La qualité et la fiabilité de l'information donnée au client (7 points de contrôle)</li> <li>2. Les équipements               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les extérieurs de l'hôtel (8 points de contrôle)</li> <li>- Le hall de réception et salons (22 points de contrôle)</li> <li>- Les chambres, salles de bains et sanitaires (94</li> </ul> </li> </ul>	Approche par le parcours client et intégration de critères de qualité de service désormais normés

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Occultation opaque extérieure</li> <li>- Revêtement du sol assurant l'insonorisation</li> <li>- Confort acoustique</li> <li>- Surface utile minimum des chambres (1)</li> <li>- Suites ou appartements comprenant une ou deux chambres pouvant être transformés en salons</li> <li>- Sanitaires privés (2) (5 points de contrôle)</li> <li>- Sanitaires communs</li> <li>- Equipement électrique des chambres</li> <li>- Equipement électrique des cabinets de toilette (2 points de contrôle)</li> <li>- Equipement électrique des locaux communs</li> <li>4. Le service <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les langues parlées par le personnel (2 points de contrôle)</li> <li>- Le petit déjeuner</li> <li>- La restauration (seulement obligatoire dans les 4 et 5*)</li> </ul> </li> <li>5. Accessibilité aux personnes handicapées à</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>points de contrôle) <ul style="list-style-type: none"> <li>. les surfaces (1)</li> <li>. les équipements et mobiliers</li> <li>. la literie</li> <li>. le linge de toilette</li> <li>. l'équipement électrique de la chambre</li> <li>. l'équipement mobilier de la chambre</li> <li>. téléphonie et communication</li> <li>. Equipement sécurité des clients</li> <li>. Equipement confort des clients</li> <li>. Equipements complémentaires</li> <li>. Sanitaires privés</li> <li>. Toilettes et salles de bain</li> <li>. Equipement électrique des salles de bain</li> <li>. Sanitaires communs</li> </ul> </li> <li>- Equipements spécifiques (29 points de contrôle) <ul style="list-style-type: none"> <li>. Locaux et équipements spécifiques</li> <li>. Parkings et garages</li> <li>. Services annexes</li> <li>. Jeux de plein air</li> <li>. Equipement intérieur de divertissement</li> <li>. Autres équipements</li> <li>. Ascenseurs</li> </ul> </li> <li>3. Service au client <ul style="list-style-type: none"> <li>- Traitement de la réservation (6 points de contrôle)</li> <li>- Réception et accueil (26 points de contrôle)</li> <li>- Autres services en chambres (3 points de contrôle)</li> <li>- Services de restauration, petit déjeuner, boisson (20 points de contrôle)</li> </ul> </li> <li>4. Accessibilité et développement durable <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accessibilité (10 points de contrôle)</li> <li>- Développement durable (15 points de contrôle)</li> </ul> </li> </ul>
---	---

	<p>mobilité réduite</p> <p>- Application des dispositions du décret du 1er février 1978.</p>		
<p><b>Comment obtenir ses étoiles ?</b></p>	<p>Respecter tous les critères de la catégorie visée.          Nombreuses dérogations intégrées au fil des années.</p>	<p>Pour être classé dans une catégorie donnée, un Etablissement devra respecter des critères obligatoires et des critères « à la carte » à raison de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 100 % des points affectés aux critères obligatoires</li> </ul> <p>Et</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 %, 10 %, 20 %, 30 % et 40 % des points affectés aux critères « à la carte » correspondant respectivement aux catégories 1, 2, 3, 4 et 5*.</li> </ul> <p>Si un établissement n'obtient pas la totalité des points affectés aux critères obligatoires, les points manquants peuvent jusqu'à concurrence de 5% être compensés par des points « à la carte » à raison de 3 points par point manquant.</p>	<p>Une souplesse dans le classement permettant l'expression du positionnement commercial de l'établissement et la valorisation de ses équipements</p>
<p><b>La procédure</b></p>	<p>Contrôle pour le classement réalisé par les services de l'Etat (DGCCRF)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Examen des dossiers de classement en CDAT (Commission Départementale d'Action Touristique)</li> <li>. Décision de classement par arrêté du Préfet</li> <li>. Classement à durée indéterminée</li> <li>. Coût de la procédure de classement pris en charge par l'Etat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Contrôle pour le classement réalisé par des cabinets d'audit spécialisés, sélectionnés avec garantie d'indépendance, de transparence et de compétence</li> <li>. Gestion de la classification par ODIT France puis par l'Agence de développement touristique</li> <li>. Décision du classement par arrêté du Préfet</li> <li>. Validité du classement : 5 ans</li> <li>. Référentiel révisable tous les 5 ans (avec une information sur les nouveaux critères 2 ans avant l'échéance)</li> <li>. Suivi des hôteliers et des cabinets de contrôle grâce à un système de suivi des réclamations clients centralisé.</li> </ul>	<p>Apporter des garanties sur l'attribution des étoiles et notamment sur les critères de qualité de service normés. Référentiel révisable pour affirmer le positionnement concurrentiel de l'hôtellerie française face aux évolutions du marché</p>

<b>L'observation et la promotion de l'hôtellerie</b>		Un observatoire de l'hôtellerie française grâce à - Une gestion du fichier national des hôtels classés - Une gestion centralisée des réclamations clients Promotion du classement auprès des clients et des acteurs du marché	Mieux connaître l'offre, mieux connaître les attentes pour mieux réagir au marché. Donner une force de promotion internationale des hôtels classés avec la nouvelle norme de classement 2009
--	--	--	--



8 Impasse du Bourrelier – 44801 SAINT-HERBLAIN CEDEX  
Tél. : 0810.720.002 du lundi au vendredi de 8h à 18h – Fax : 02.40.92.58.30  
[www.signaclic.com](http://www.signaclic.com)