



## Réforme du classement hôtelier

Direction Commerce et Tourisme

Service Tourisme

6 mai 2010

- Les objectifs de la réforme
- Les grands principes du dispositif
  - Les points-clés par catégorie
  - L'accompagnement par la CCI

### LES OBJECTIFS DE LA REFORME

**Actualisation** du référentiel datant de 1986 en partenariat avec les professionnels

- Création d'une catégorie 5\* pour une meilleure lisibilité de l'offre française à l'international
- Montée en gamme du parc hôtelier
- Modernisation des équipements
- Intégration de nouveaux critères (propreté, qualité de service, développement durable)
- Introduction de critères « à la carte » permettant de préserver la diversité de l'offre

Contrairement aux critères de 1986 qui ne tenaient compte que des prestations fournies (m<sup>2</sup>, équipement/commodités etc...), les nouveaux critères intègrent à la fois des critères obligatoires et des critères optionnels qui valorisent notamment les efforts en terme de service aux clients et développement durable.

Les critères « à la carte » permettent également de gagner des points supplémentaires.

## LE ROLE D'ATOUT FRANCE (Agence Nationale de Développement Touristique)

Son rôle dans le domaine du classement :

- Conception, suivi, révision des référentiels
- Publication de la liste des établissements classés
- Gestion et pilotage du dispositif
- Promotion du nouveau classement auprès des professionnels



Rappel : ATOUT France a été également créée avec la promulgation de la Loi de développement et modernisation des services touristiques. Elle résulte de la fusion d'ODIT France et de Maison de la France.

Possibilité de consulter sur le site d'ATOUT France les hôtels disposant du classement aux « nouvelles normes ». A ce jour, en Alsace, un seul établissement est disposé : La Villa Novarina\*\*\*\* à Strasbourg.

<https://www.classement.atout-france.fr/>

**LES GRANDS PRINCIPES  
DE CETTE REFORME**

## LES PRES - REQUIS

- Capacité d'accueil supérieure ou égale à 6 chambres

*L'hôtel doit être en principe conforme  
à la réglementation en vigueur (sécurité, accessibilité,...)  
mais ce point n'est pas contrôlé lors de l'audit de classement*

Le cabinet d'audit n'évalue pas les normes de sécurité, d'incendie et d'accessibilité qui sont du ressort de la Commission de Sécurité.

La grille d'évaluation ne prend donc pas en compte ces critères de sécurité et d'accessibilité.

Il est entendu que si l'établissement peut être exploité et accueillir du public, il répond aux normes de sécurité nécessaires et qu'il peut prétendre à un classement.

### LE DISPOSITIF

- Classement volontaire - **21 juillet 2012** : le classement actuel ne pourra plus être utilisé
- Classement de la 1\* à la 5\* (la catégorie 0\* disparaît)
- Gestion du dispositif par l'Agence Nationale de Développement Touristique – Atout France
- Gestion du fichier des hôtels classés (site internet d'Atout France)
- Gestion des réclamations clients (site internet d'Atout France)
- Gestion du référentiel (révisable tous les 5 ans avec information sur les nouveaux critères 2 ans avant l'échéance)

[www.atout-france.fr](http://www.atout-france.fr)

Service tourisme - 6 mai 2010

6

**TRES IMPORTANT !** Ce nouveau classement est volontaire et doit être demandé par l'hébergeur.

A compter du 21 juillet 2012, soit 3 ans après le vote de la loi, le classement de 1986 et les étoiles s'y rapportant seront caduques. Les établissements ayant obtenu le classement aux nouvelles normes pourront afficher leur classement. Tous les autres deviendront « non classés ».

Création de la 5<sup>ème</sup> étoile pour correspondre au classement international, notamment vis-à-vis de la clientèle de l'hôtellerie haut de gamme/palace.

Disparition de la catégorie 0\*.... Car aucun hébergeur ne va demander volontairement à se faire classer 0\* !

### LA PROCEDURE

- Audit de classement payant réalisé par l'un des cabinets accrédités COFRAC et référencés par l'Agence
- Audit « à découvert » pour les 1 à 3\* et audit « mystère » pour les 4-5\*
- Coût de l'audit pris en charge par l'hôtelier
- Classement validé par le Préfet
- Durée du classement : 5 ans

-La liste des cabinets accrédités par la COFRAC (Comité français d'accréditation) sont disponibles sur le site d'ATOOUT France  
[https://www.classement.atout-france.fr/liste\\_cabinet\\_controle\\_public](https://www.classement.atout-france.fr/liste_cabinet_controle_public)

- 2 types d'audit :

- « À découvert » pour les hôtels prétendant au classement de 1 à 3\* : suite au dépôt du dossier de demande de classement, prise de RDV préalable puis contrôle etc.
- « Mystère » pour les hôtels prétendant à un classement 4 à 5\* : l'auditeur ne prévient pas du contrôle et joue le client mystère afin de mieux évaluer la qualité du service aux clients.
- Coût de l'audit est d'env. 700 € à 1 000 €. Les tarifs sont soumis à la libre concurrence et ne sont pas réglementés. Ils varient donc d'un organisme à l'autre. Il est donc conseillé de demander un devis auprès de plusieurs cabinets d'audit.
- Le classement n'est valable que pour une durée de 5 ans. A l'issue des 5 ans, il faudra renouveler la demande de classement. Ceci offre un meilleur gage de qualité aux clients mais permet également aux établissements de se fixer des objectifs pour atteindre une étoile supplémentaire dans les 5 années.

## LE DEROULEMENT

1. **Commander une visite de contrôle** auprès d'un cabinet de contrôle accrédité de son choix. Cette commande devra préciser le nombre d'étoiles demandé.
2. **Visite de contrôle** : après remise obligatoire du prédiagnostic par l'hôtelier candidat au cabinet de contrôle accrédité, ce dernier déclenche l'inspection .
3. **Le cabinet de contrôle envoie le rapport** de contrôle et la grille de contrôle à l'établissement portant avis du dit organisme sur le classement demandé

Prédiagnostic : la CCIBR propose aux hôteliers d'effectuer gratuitement un «pré-audit» permettant de situer leur établissement par rapport à ces nouvelles normes. Cet audit, sans valeur officielle, permet de passer en revue l'ensemble des nombreux critères de la nouvelle grille de classement et de prévoir les modifications éventuelles.  
<http://www.strasbourg.cci.fr/web/services/tourisme/conseil/normes-classement-hotelier.html>

## LE DEROULEMENT

**3. L'hôtel constitue son dossier de classement** à remettre en Préfecture

L'hôtelier adresse sa demande de classement, comprenant notamment le rapport, à la Préfecture, qui au vu de l'avis émis par le cabinet de contrôle accrédité prend la décision de classement.

**4 . La Préfecture prend la décision de classement**

Après vérification de la complétude et de la validité du dossier, la Préfecture prend la décision de classement. L'arrêté de classement, valable cinq ans, est ensuite transmis par la Préfecture à l'hôtelier.

Le classement attribué, l'hôtel commande son panneau de classement.

La Préfecture dispose d'un délai d'1 mois pour se prononcer sur le classement, suit la réception du dossier complet. Au delà de ce délai, le classement est considéré comme acquis.

## LE DEROULEMENT

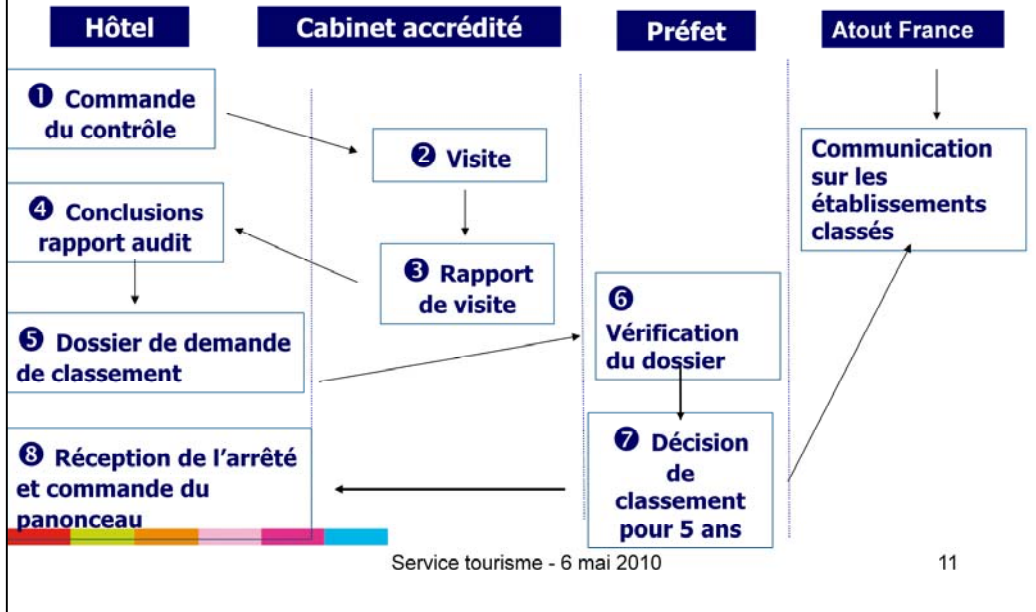
La Préfecture transmet également la décision de classement et l'ensemble du dossier de classement à Atout France, ceci notamment à des fins de publication et d'observation de l'offre d'hébergement.



# LA REFORME DU CLASSEMENT HOTELIER



## LA PROCEDURE



**LE REFERENTIEL, UN SYSTEME A POINTS**

• **Trois grands domaines identifiés :**

- équipements
- services au client
- accessibilité et développement durable (sensibilisation du personnel, obligatoire pour toutes les catégories)

**Deux types de critères :**

- obligatoires et identiques par catégorie
- obligatoires et « à la carte » (au choix de l'établissement dans une liste proposée pour la catégorie)

**A chaque critère correspond un nombre de points**

La nouvelle grille de classement est disponible sur le site de la CCI :  
[http://www.strasbourg.cci.fr/photos/5176\\_grille\\_classement\\_hotels.pdf](http://www.strasbourg.cci.fr/photos/5176_grille_classement_hotels.pdf)

### LE REFERENTIEL : PRINCIPE DE CALCUL

🌐 Pour obtenir le classement dans une catégorie donnée :  
il faut atteindre un nombre de  
points minimum résultant de l'addition :

- des points correspondant à des **critères obligatoires identiques** (100% avec une tolérance de 5%)
- et des points correspondant à des **critères obligatoires à la carte** (seuils définis par catégorie).

*La tolérance de 5% sur les points obligatoires devra être compensée par 3 fois plus de points obligatoires « à la carte »*

## LE REFERENTIEL : TABLEAU RECAPITULATIF

- Ce tableau présente le minimum et le maximum de points à atteindre, selon les résultats obtenus sur les critères obligatoires de la catégorie visée :

	1*	2*	3*	4*	5*
<b>Somme totale minimale des points à atteindre (100 % des points obligatoires, taux de points « à la carte » défini par catégorie)</b>	<b>165</b>	<b>206</b>	<b>260</b>	<b>338</b>	<b>416</b>
<b>Somme totale maximale des points à atteindre (si seulement 95 % des points obligatoires atteints, taux de points « à la carte » défini par catégorie)</b>	<b>179</b>	<b>222</b>	<b>278</b>	<b>371</b>	<b>446</b>

### **Important :**

Pour être classé dans la catégorie demandée, un hôtel doit impérativement :

- Atteindre au minimum 95 % des points obligatoires pour la catégorie souhaitée
- Et atteindre le nombre de points à la carte nécessaires pour la catégorie visée

Un établissement qui ne recueille pas le nombre suffisant de points obligatoires ne peut obtenir le classement.

### Exemple de critères à la carte :

- Pour les 1\* : accès indépendant de l'hôtel dans le cas où il existe également un restaurant ou un café = 2 points
- Pour les 2\* : Points lumineux sur table ou bureau = 2 points
- Pour les 3\* : chambre équipée d'une prise ADSL ou WiFi = 1 point
- Pour les 4\* : Coffre fort dans la chambre = 2 points
- Pour les 5\* : service de conciergerie = 5 points



## LES POINTS CLES PAR CATEGORIES



## HOTELS ECONOMIQUES (1\*)

### **165 Points requis**

*si les 141 points obligatoires sont obtenus + 24 à la carte*

- Accueil physique garanti au moins 8 h par jour
- Espace de vie (hall d'accueil, espace bar, salle de petit déjeuner et salons) : 20 m<sup>2</sup> minimum
- Surface chambres : single : 8 m<sup>2</sup> / double : 9 m<sup>2</sup> (inchangé)
- Lavabo dans toutes les chambres (inchangé)
- 1 salle de bains ou de douche + WC pour 8 chambres



## HOTELS DE MILIEU DE GAMME (2\*)

### 206 Points requis

*si les 161 points obligatoires sont obtenus + 45 à la carte*

- Accueil physique garanti 10 h minimum/jour par une personne pratiquant une langue officielle européenne
- Espace de vie : 30 m<sup>2</sup> minimum
- Surface des chambres : single : 8 m<sup>2</sup> / double : 9 m<sup>2</sup> (inchangé)
- Salle de bains ou de douche + WC communs pour 4 chambres / ou salle de bains ou de douche + WC dans 75 % des chambres
- Acceptation du paiement par carte de crédit

## HOTELS DE MILIEU DE GAMME (3\*)

### **260 Points requis**

*si les 177 points obligatoires sont obtenus + 83 à la carte*

- Accueil physique garanti 12 h par jour par une personne pratiquant une langue officielle européenne
- Espace de vie : 50 m<sup>2</sup> minimum
- Surface des chambres (sanitaires compris) :  
single : 11,5 m<sup>2</sup> / double : 13,5 m<sup>2</sup> (+ 1 m<sup>2</sup>/ pers. suppl.)
- Service de boissons non alcoolisées pendant les horaires d'ouverture de l'accueil
- Existence d'un espace salon

## HOTELS HAUT DE GAMME (4\*)

### 338 Points requis

*si les 226 points obligatoires sont obtenus + 112 à la carte*

- Présence du personnel 24h/24 si plus de 30 chambres (sinon 12h) pratiquant une langue officielle européenne
- Espace de vie : 70 m<sup>2</sup> minimum
- Surface des chambres (sanitaires compris) : single : 14 m<sup>2</sup> / double : 16 m<sup>2</sup> (+ 1 m<sup>2</sup>)
- Site internet traduit au moins en une langue étrangère
- Chambres équipées tout confort (accès internet et chaînes internationales, bureau, climatisation)
- Monte charge ou 2<sup>ème</sup> ascenseur
- Mise à disposition d'un chariot à bagage
- Existence d'un espace salon

## HOTELS HAUT DE GAMME (5\*)

### 416 Points requis

*si les 298 points obligatoires sont obtenus + 118 à la carte*

- Présence du personnel 24h/24 si plus de 30 chambres (sinon 12h) pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais
- Espace de vie : 90 m<sup>2</sup> minimum
- Surface des chambres (sanitaires compris) :  
single : 20 m<sup>2</sup> - double : 24 m<sup>2</sup>
- Services personnalisés (room-service, voiturier, blanchissage,...).
- dans toutes les chambres: radio, peignoir, téléphone avec sélection directe à l'arrivée, climatisation, mise à disposition d'un fax, imprimante, ordinateur

**L'ACCOMPAGNEMENT DE LA CCI**

- Réunions d'information
- Informations utiles et documents à télécharger sur le site de la CCI : [www.strasbourg.cci.fr/tourisme](http://www.strasbourg.cci.fr/tourisme)
- Pré-audits de contrôle gratuit